

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



Manizales Caldas, marzo de 2024

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 - [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> .....	48
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 cuarto trimestre del año 2023 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 87 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante el cuarto trimestre de la vigencia 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 = 1800)  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> $n = \frac{1.800 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.800 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p><b>n= 139</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>	4to 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>	marzo 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 cuarto trimestre del 2023, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1698 PQRSDf en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 102 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1800 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 139 equivalente al 7.72% 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	1.698	131	83
Total Trámites Ambientales	102	8	4
TOTAL	1.800	139	87

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

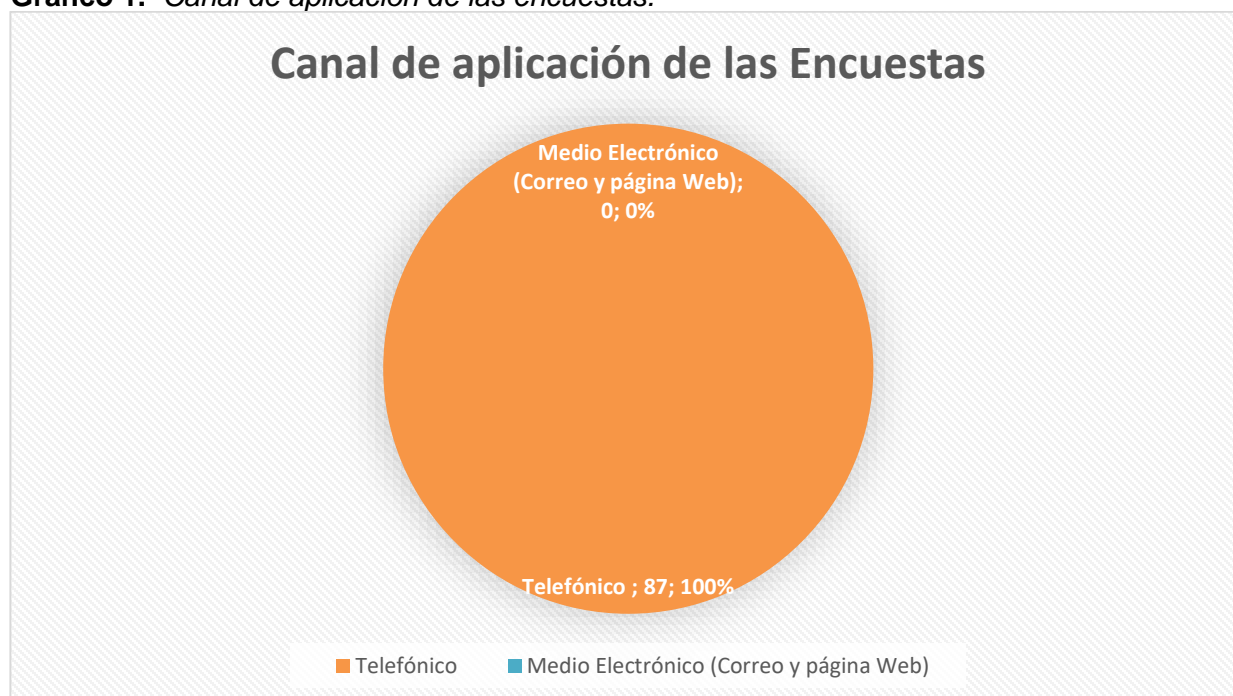


**Tabla 3.** Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	87
Medio Electrónico (Correo y página Web)	0
<b>Total Encuestas Aplicadas</b>	<b>87</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 100% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el cuarto 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 durante el cuarto trimestre

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	63	47
Secretaría General	5	7
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	0	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	27	18
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	12	7
Subdirección Administrativa y Financiera	4	0
Subdirección de Infraestructura Ambiental	11	8
Dirección	8	0
<b>Total Muestra PQRSDf</b>	<b>131</b>	<b>87</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Concesión de agua superficial	1	1
Permiso de Ocupación de Cauce	1	
Permiso de vertimiento	1	1
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	1	
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	3	2
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	1	
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

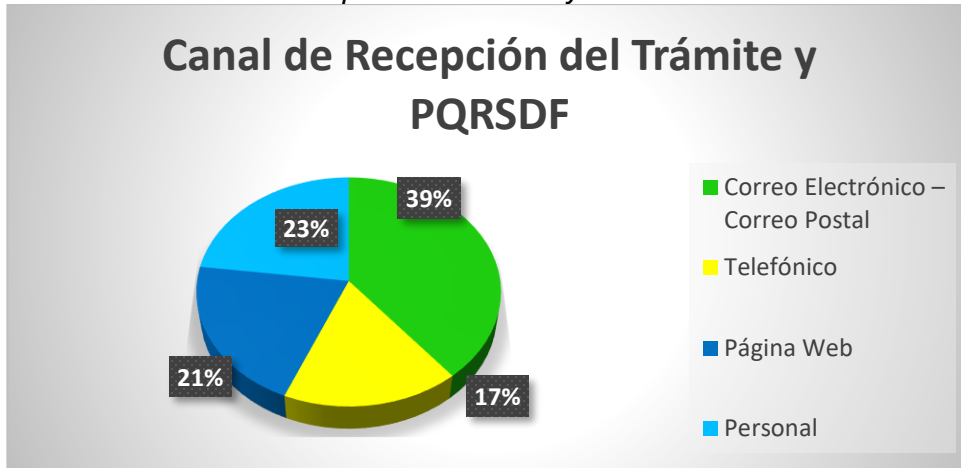
Los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

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

Canal de Recepción del	Trámite	PQRSDf	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	4	30	34
Telefónico		15	15
Página Web		18	18
Personal		20	20
<b>Total Encuestas Aplicadas</b>	<b>4</b>	<b>83</b>	<b>87</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

**Gráfico 2.** Canal de recepción del trámite y PQRSDF.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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

Del total de las encuestas aplicadas, 17% casos fueron recibidos telefónicamente, 39% por correo electrónico o correo postal, 23% recibidas de manera personal y el 21% 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 87 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		2	2	5
Aranzazu	1				1
Aguadas				1	1
Belalcazar			2	1	3
Chinchiná	1		1	1	3
Filadelfia	0			1	1
La Dorada	3				3
La Merced					0
Manizales	14	11	4	10	39
Manzanares					0
Marmato	1				1
Marulanda			1		1
Marquetalia					0
Neira	1			2	3
Norcasia					0
Pácora	1				1
Palestina	3	1			4
Pensilvania			3		3
Riosucio			1		1
Risaralda	2				2
Supia		1			1
Salamina				1	1
Samaná	1			1	2
San José		2			2
Villamaría	1	1	1		3
Victoria	1	1			2
Viterbo					0
Sin información	3	1			4
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>87</b>

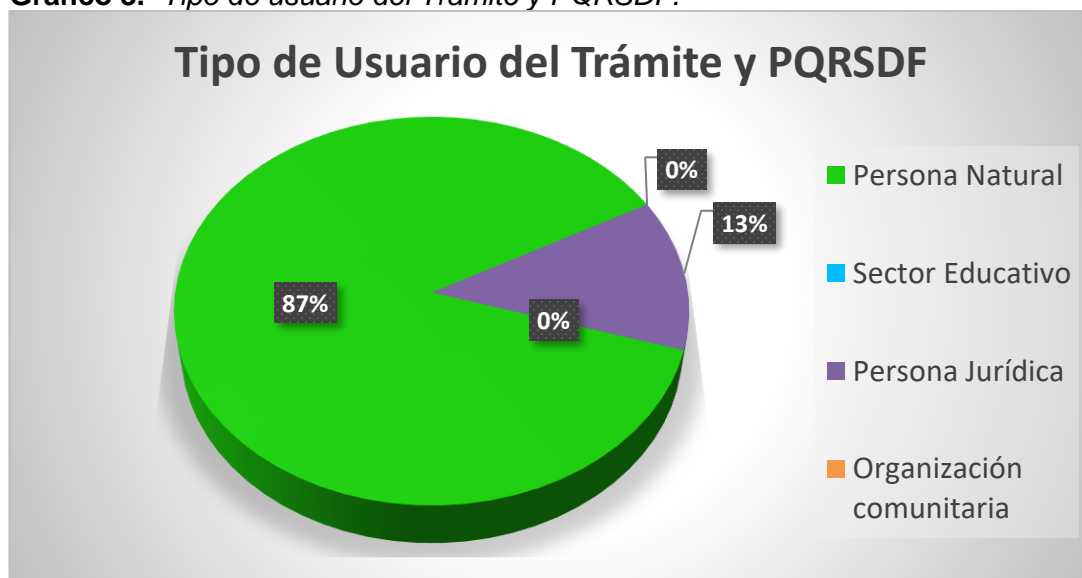
**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	76
Sector Privado	0
Sector Educativo	0
Persona Jurídica	11
Sector Público	0
Organización comunitaria	0
<b>Total</b>	<b>87</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4

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

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

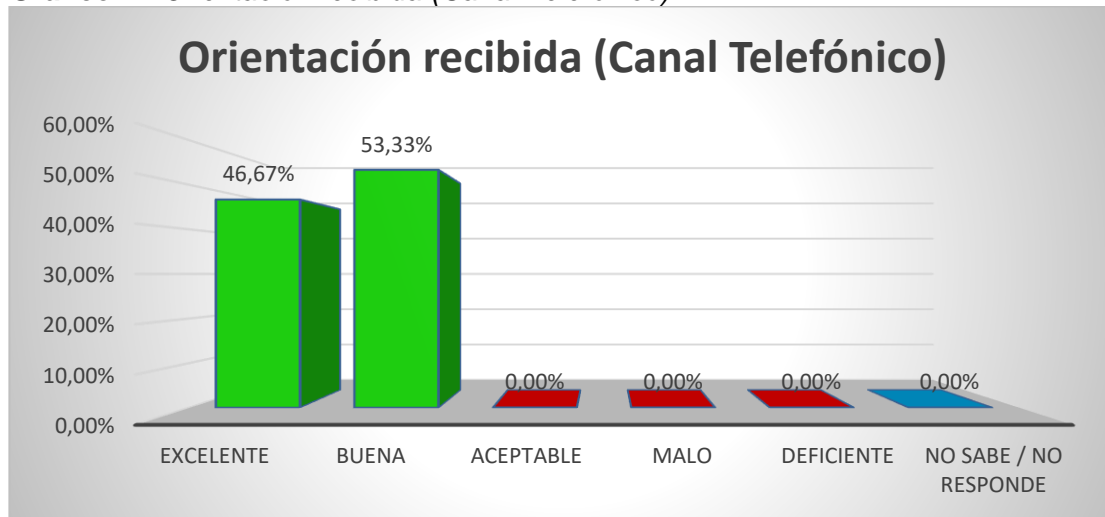
### 2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	46,67%	46,67%
Buena	8	53,33%	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	15	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 100 % 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.

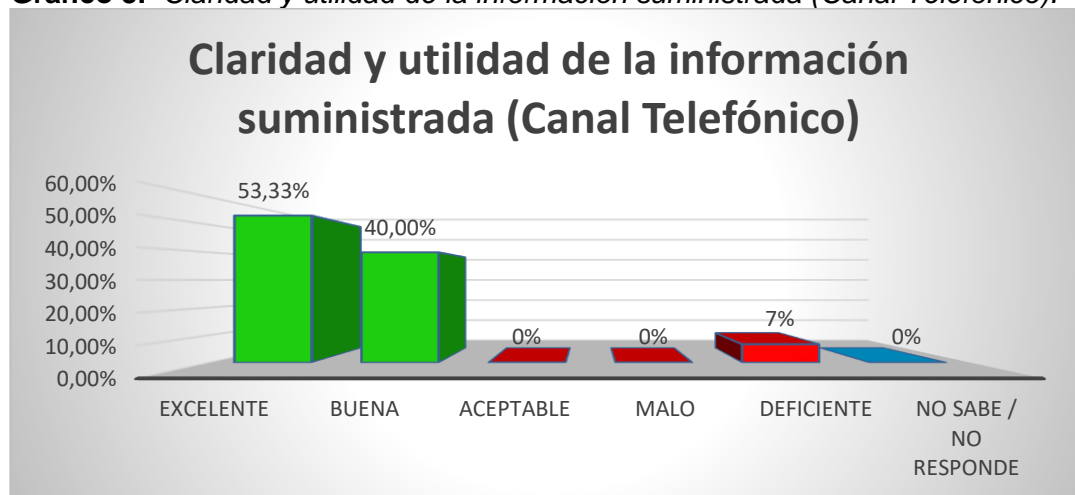
## 2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	53,33%	53,33%
Buena	6	40,00%	93%
Aceptable	0	0%	93%
Malo	0	0%	93%
Deficiente	1	7%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 93% 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.

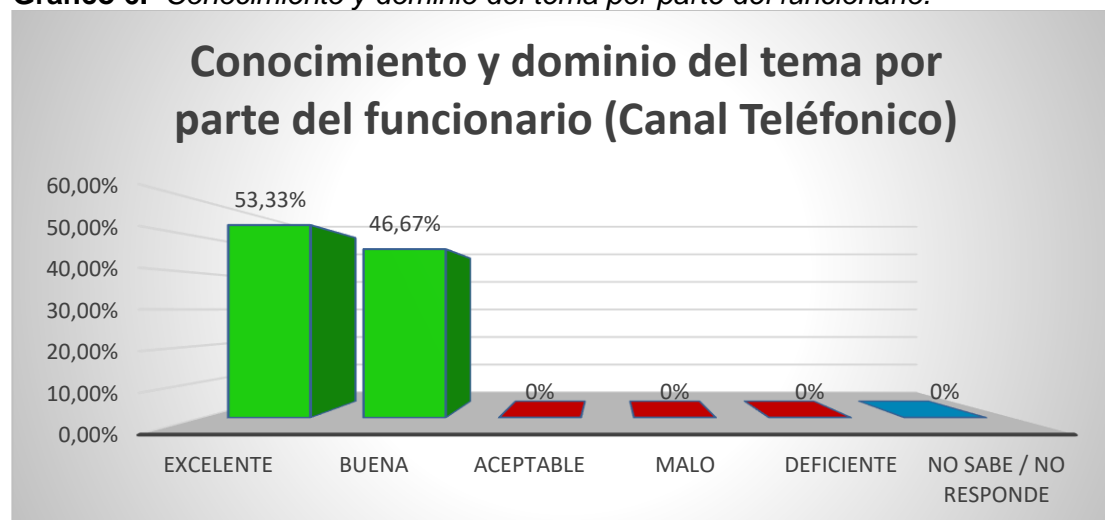
### 2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	53,33%	53,33%
Buena	7	46,67%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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 se sostiene desde el trimestre pasado.



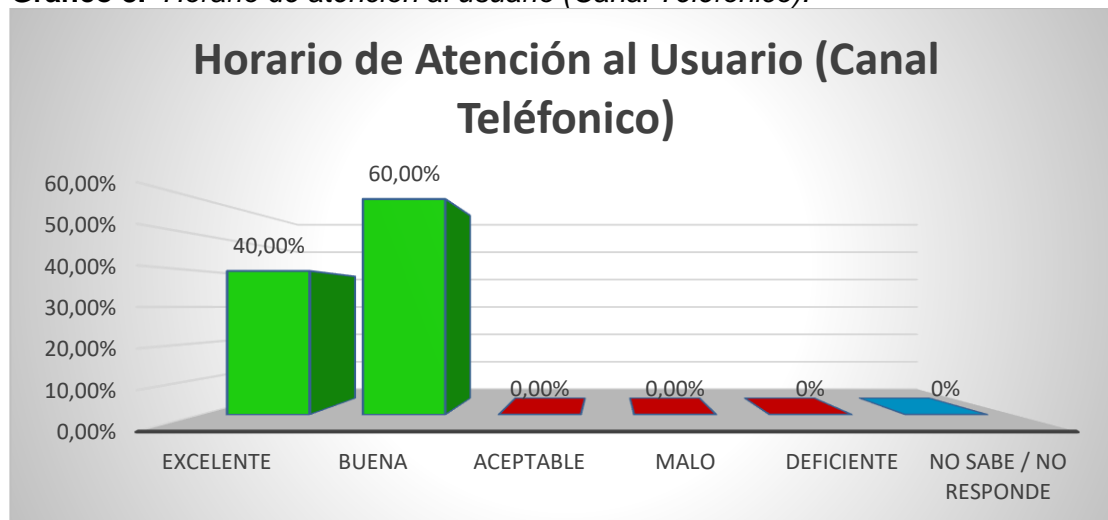
## 2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	40,00%	40,00%
Buena	9	60,00%	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>15</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 100 % de los usuarios encuestados calificaron como satisfactorio el horario de atención al usuario. Es un indicador que se sostiene en relación con el trimestre anterior.

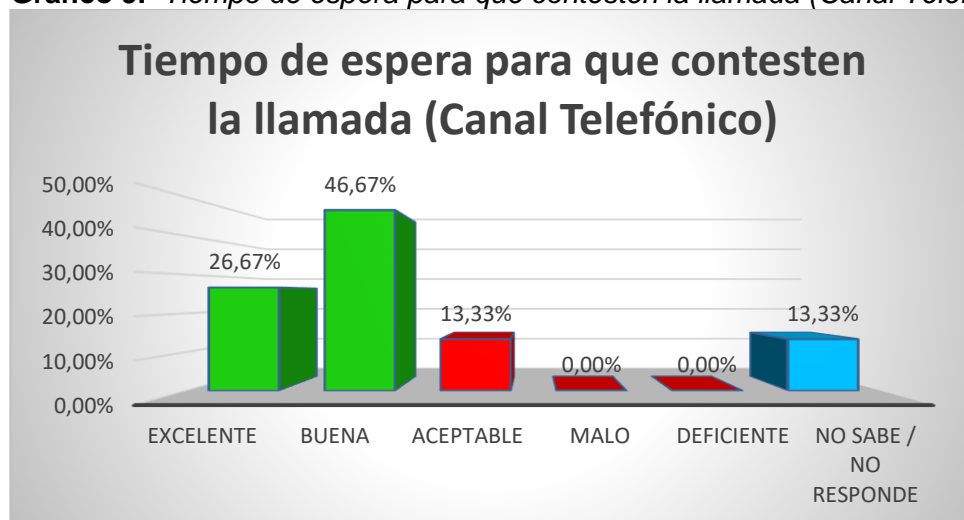
## 2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	4	26,67%	26,67%
Buena	7	46,67%	73,33%
Aceptable	2	13,33%	86,67%
Malo	0	0,00%	86,67%
Deficiente	0	0,00%	86,67%
No Sabe / No Responde	2	13,33%	100,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

De los usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 73.33% califica como satisfactorio el tiempo de espera mientras le contestaban la llamada. Es un indicador que poco favorable teniendo en cuenta que el trimestre anterior presentó un promedio del 100%.

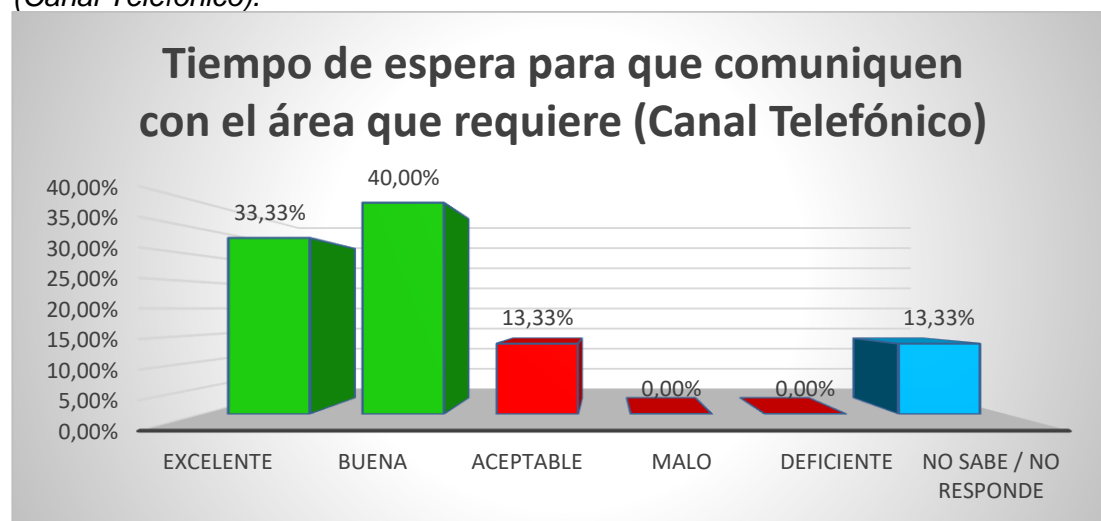
## 2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	5	33,33%	33,33%
Buena	6	40,00%	73,33%
Aceptable	2	13,33%	86,67%
Malo	0	0,00%	86,67%
Deficiente	0	0,00%	86,67%
No Sabe / No Responde	2	13,33%	100,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 73.33% 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. Presentando una disminución en comparación con el trimestre anterior que presentó un 94.44%

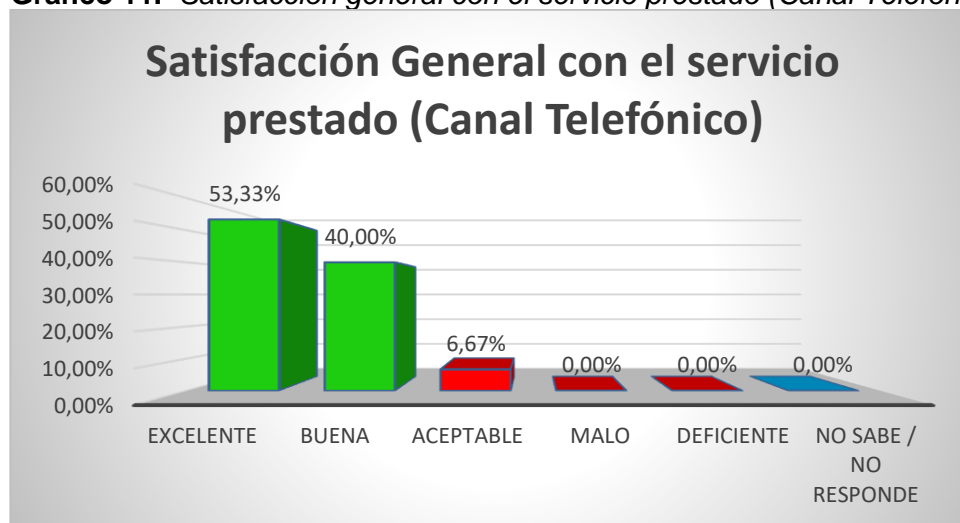
## 2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	53,33%	53,33%
Buena	6	40,00%	93,33%
Aceptable	1	6,67%	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>15</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 93.33% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad. Lo que representa un promedio que se está sosteniendo en comparación con el trimestre anterior, al estar sobre el 90% esperado.

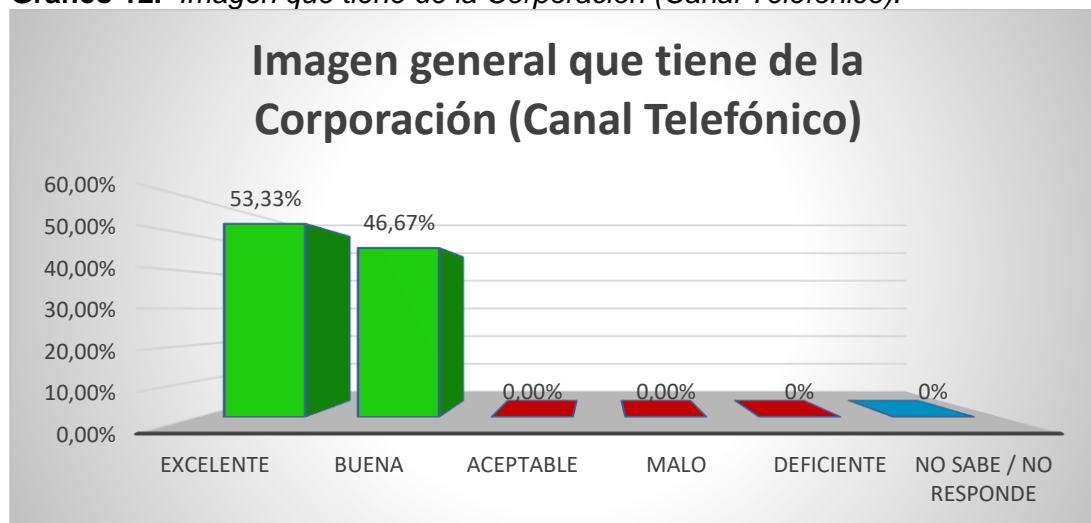
## 2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	53,33%	53,33%
Buena	7	46,67%	100,00%
Aceptable	0	0,00%	100%
Malo	0	0,00%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 100% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. En relación con el trimestre anterior es un indicador que se sostiene favorablemente sobre el 90% esperado.

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

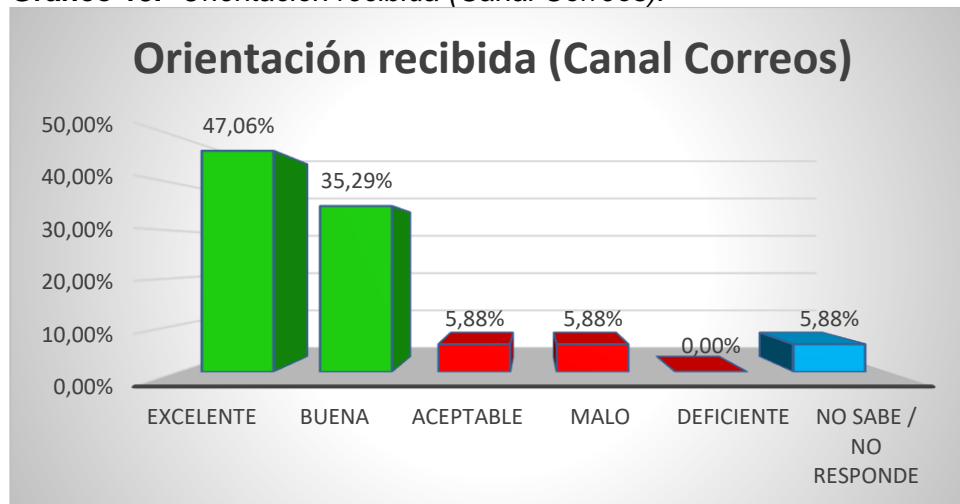
### 2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	16	47,06%	47,06%
Buena	12	35,29%	82,35%
Aceptable	2	5,88%	88,24%
Malo	2	5,88%	94,12%
Deficiente	0	0,00%	94,12%
No Sabe / No Responde	2	5,88%	100,00%
Total	34	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 82.35% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, 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 86,36%.

Por otro lado, 4 usuarios presentaron no conformidad con la orientación recibida por parte de funcionarios a través de estos medios de comunicación.

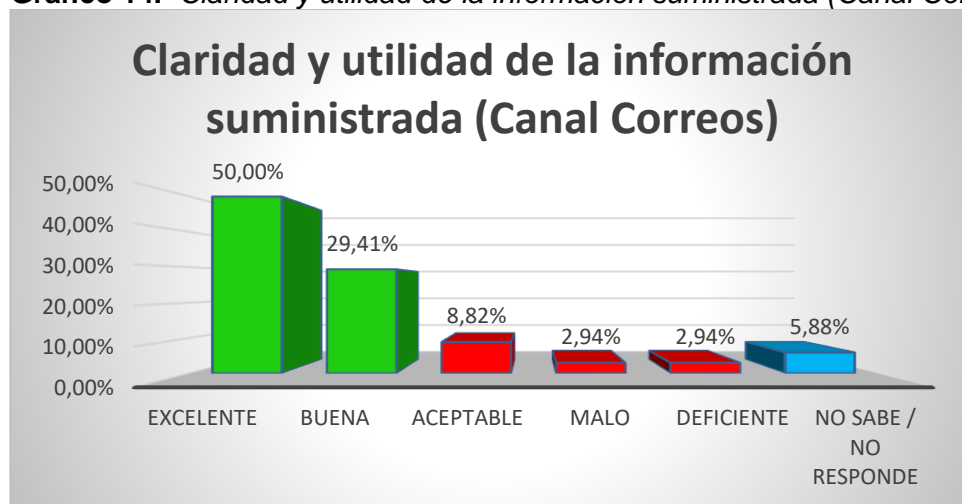
Estos resultados indican que hay que mejorar la orientación que se les brinda a los usuarios que se comunican por este medio.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	50,00%	50,00%
Buena	10	29,41%	79,41%
Aceptable	3	8,82%	88,24%
Malo	1	2,94%	91,18%
Deficiente	1	2,94%	94,12%
No Sabe / No Responde	2	5,88%	100,00%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 79.41% de los encuestados 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 81.82%. 5 usuarios, equivalente al 14.7%, presentaron no conformidad.

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

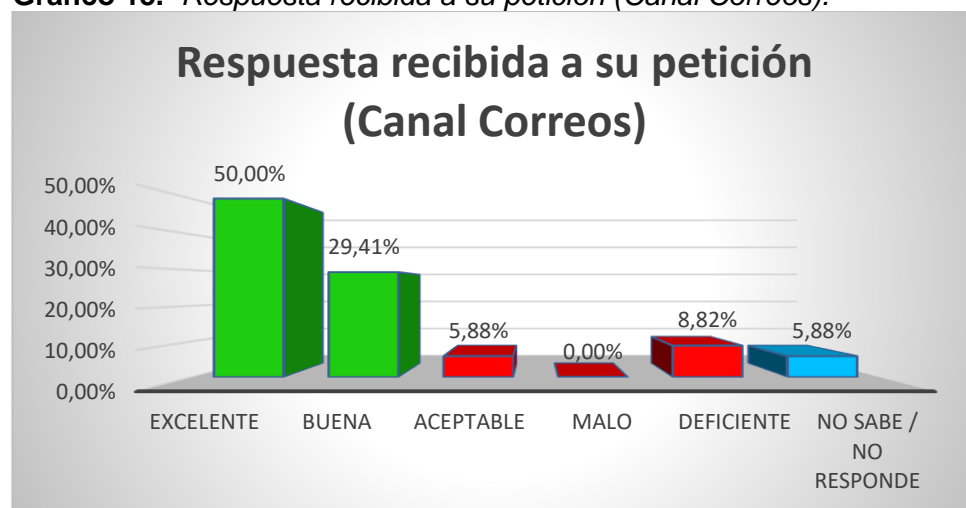
### 2.3.2. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	50,00%	50,00%
Buena	10	29,41%	79,41%
Aceptable	2	5,88%	85,29%
Malo	0	0,00%	85,29%
Deficiente	3	8,82%	94,12%
No Sabe / No Responde	2	5,88%	100,00%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

Un 79.41% de los encuestados se encuentran satisfechos con la respuesta recibida a su solicitud por Corpocaldas. El 14.7% corresponde a los usuarios que no están conformes con la respuesta recibida. 2 usuarios responden como “ NS/NR”

Es un indicador que esta disminuyendo desfavorablemente en relación el trimestre anterior con un 81.82%, 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.



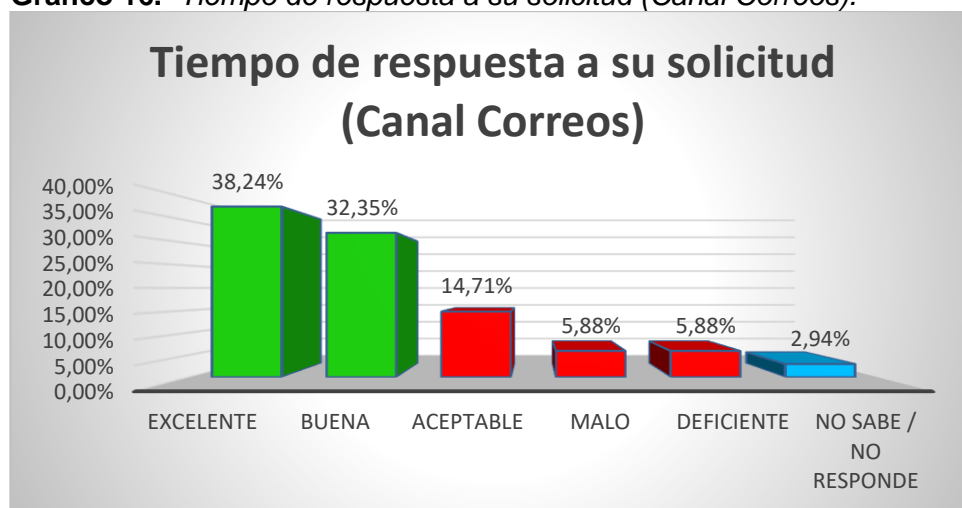
### 2.3.3. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos)

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	38,24%	38,24%
Buena	11	32,35%	70,59%
Aceptable	5	14,71%	85,29%
Malo	2	5,88%	91,18%
Deficiente	2	5,88%	97,06%
No Sabe / No Responde	1	2,94%	100,00%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 70.59 % 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 26.47% 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.

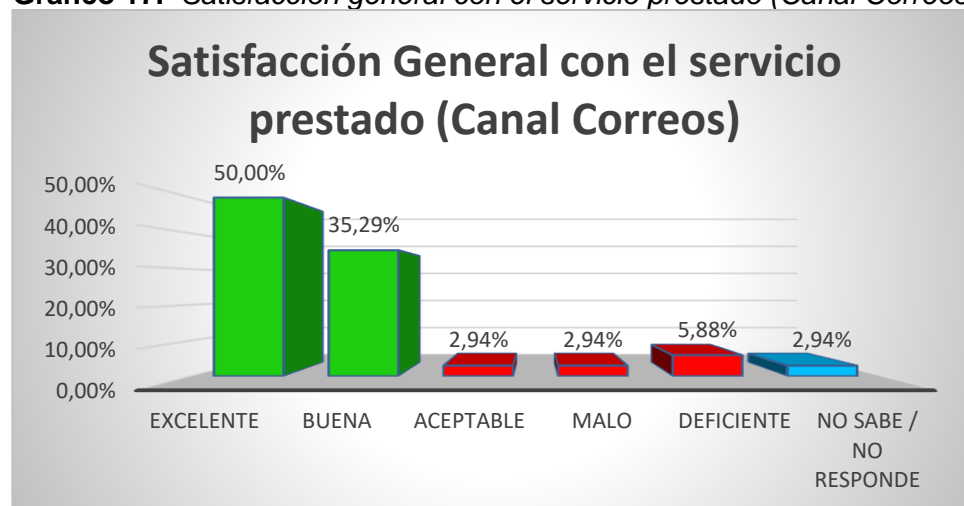
### 2.3.4. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	50,00%	50,00%
Buena	12	35,29%	85,29%
Aceptable	1	2,94%	88,24%
Malo	1	2,94%	91,18%
Deficiente	2	5,88%	97,06%
No Sabe / No Responde	1	2,94%	100,00%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 85.29% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía correo electrónico o correo postal, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad, esto representa una leve disminución con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 86.36%. El 11.76% restante presentaron inconformidad con los servicios que presta la Corporación.

Esta calificación requieren especial atención con el fin de ir 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	19	55,88%	55,88%
Buena	11	32,35%	88,24%
Aceptable	2	5,88%	94,12%
Malo	0	0,00%	94,12%
Deficiente	0	0,00%	94,12%
No Sabe / No Responde	2	5,88%	100,00%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 88.24% 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 leve aumento con respecto al trimestre anterior donde se evidenció un indicador del 86.36%.

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

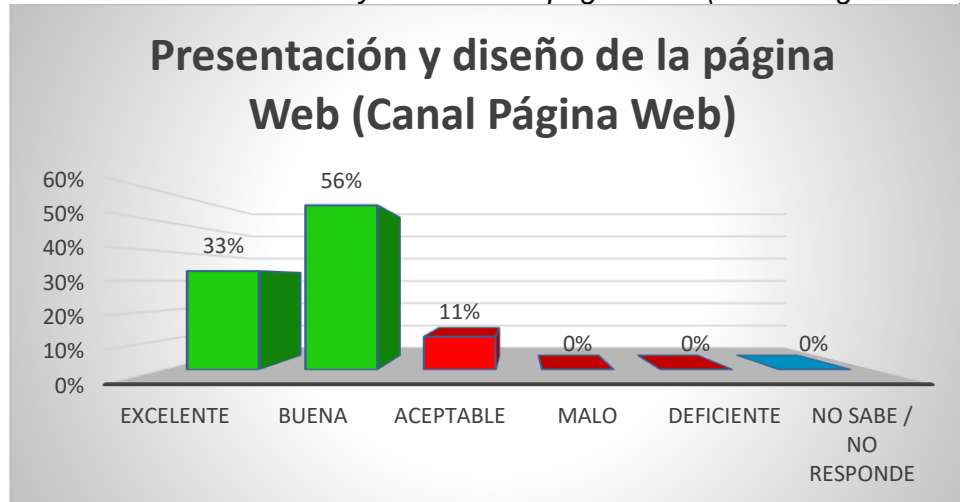
### 2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	33%	33%
Buena	10	56%	89%
Aceptable	2	11%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	18	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 89% de los usuarios encuestados calificaron como satisfactoria la presentación y diseño de la página web. Es un indicador que disminuyó con el trimestre anterior con un 95%

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

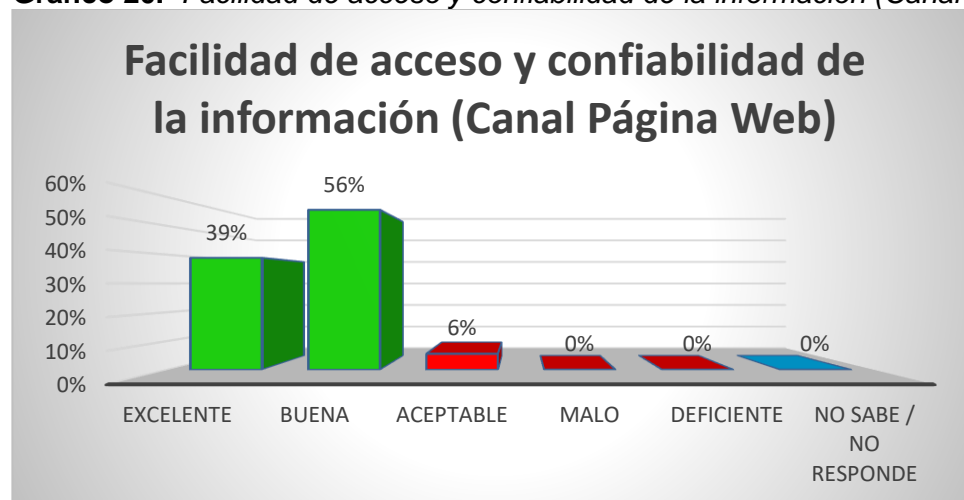
## 2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	39%	39%
Buena	10	56%	94%
Aceptable	1	6%	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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 94% de los encuestados se encuentran satisfechos con la facilidad de acceso y confiabilidad de la información contenida en la página web de la Corporación. En comparación con el trimestre anterior donde se reportó un 90% de favorabilidad, es un indicador que se sostiene sobre el 90% esperado.

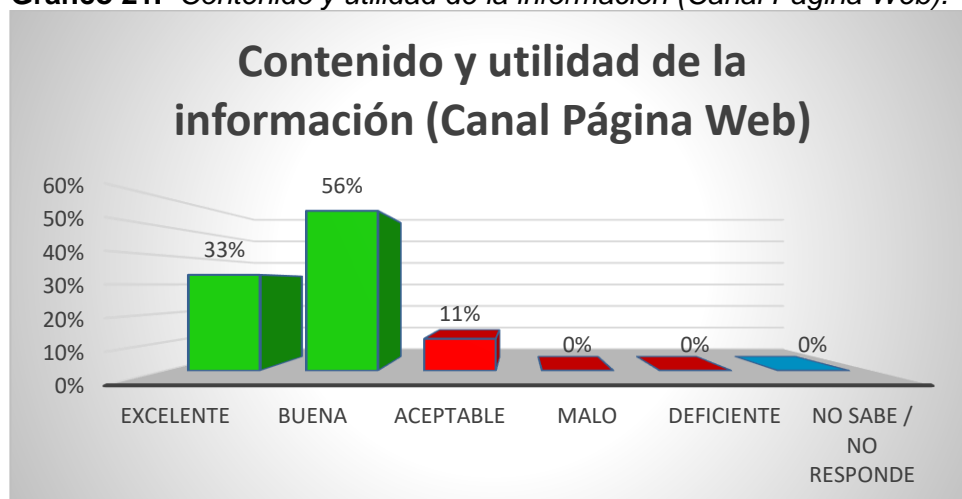
### 2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	33%	33%
Buena	10	56%	89%
Aceptable	2	11%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	18	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 89% 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 11% restante, representado por 2 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

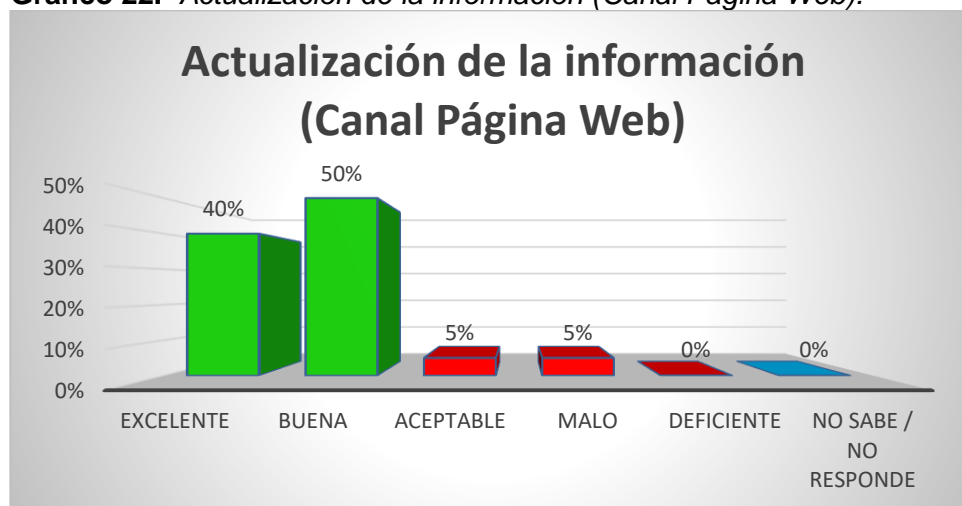
## 2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	33%	33%
Buena	8	44%	78%
Aceptable	3	17%	94%
Malo	0	0%	94%
Deficiente	0	0%	94%
No Sabe / No Responde	1	6%	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 2023-4

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 78% de los encuestados calificaron como satisfactoria la actualización de la información en la página web de la Corporación. Es un indicador desfavorable teniendo en cuenta que el trimestre anterior estaba en 90%. El 17% representado por 3 personas calificaron como aceptable este punto y 1 persona califica como “NS/NR”

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 de tal manera que sea mas visible para nuestros usuarios.

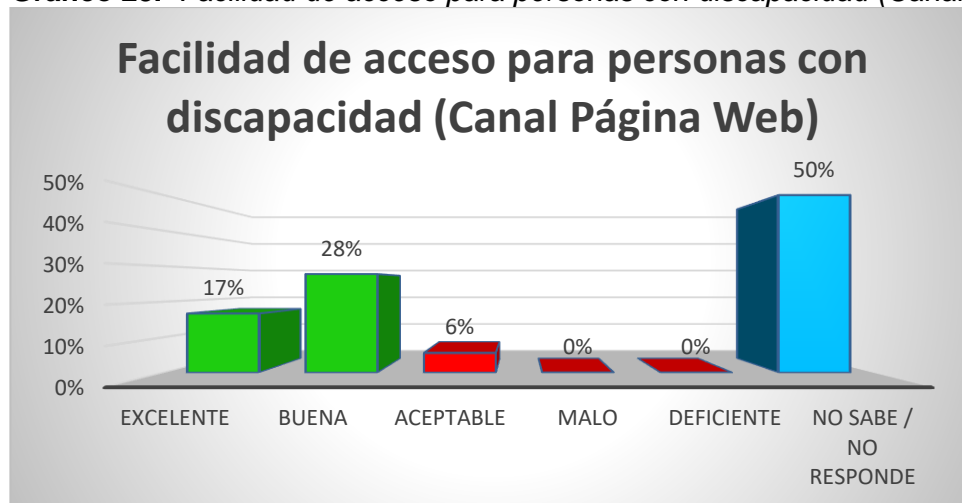
## 2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	17%	17%
Buena	5	28%	44%
Aceptable	1	6%	50%
Malo	0	0%	50%
Deficiente	0	0%	50%
No Sabe / No Responde	9	50%	100%
Total	18	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 44% de los encuestados considera satisfactoria la facilidad de acceso para personas con discapacidad es un indicador desfavorable en comparación con el 75% registrado en el trimestre anterior. Sin embargo, un 6% de los encuestados correspondiente a 1 persona calificaron esta accesibilidad como aceptable, mientras que 9 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.



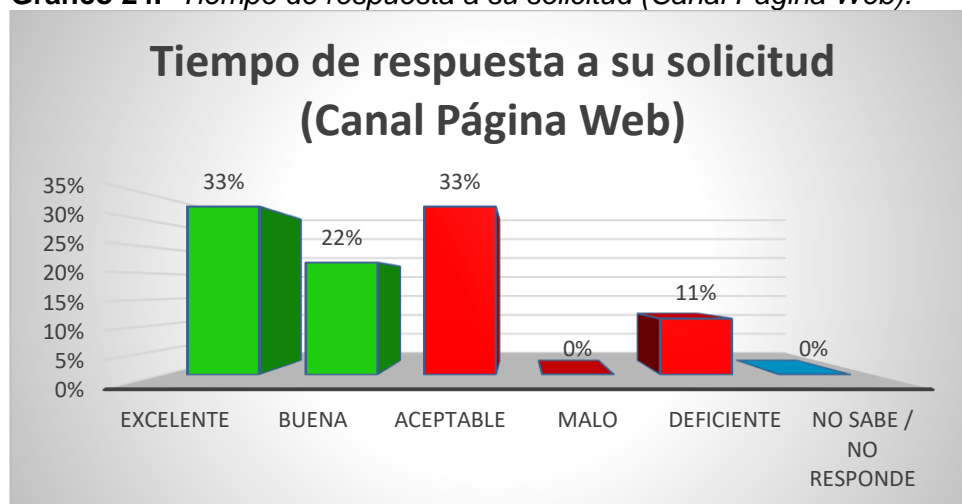
## 2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	33%	33%
Buena	4	22%	56%
Aceptable	6	33%	89%
Malo	0	0%	89%
Deficiente	2	11%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	18	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 56% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta. Es indicador negativo, ya que muestra una disminución con el trimestre anterior con un 80%. 8 personas calificaron como deficiente los tiempos de respuesta representado por el 44%.

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

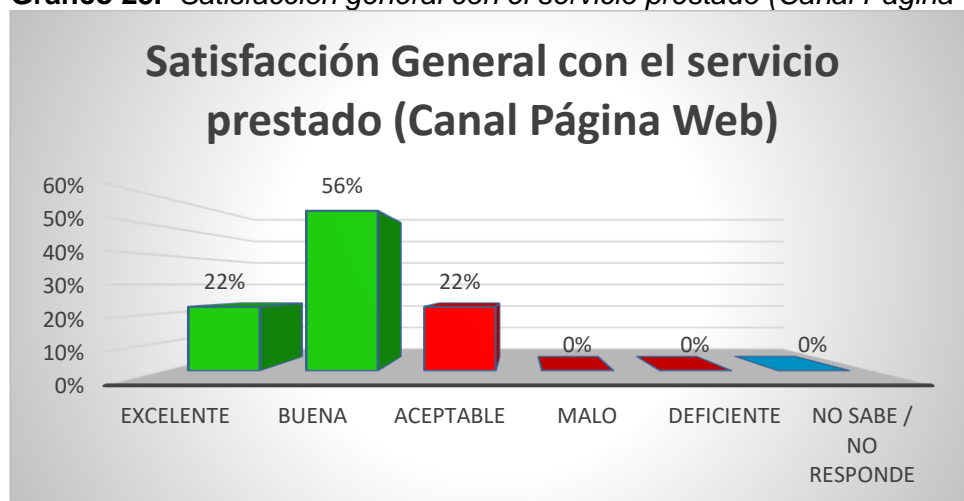
## 2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	4	22%	22%
Buena	10	56%	78%
Aceptable	4	22%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	18	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 78% de los usuarios encuestados por el canal de página Web, manifestaron estar satisfechos con el servicio prestado por la Corporación. 4 personas representadas por el 22% de la muestra calificaron como aceptable este punto. Es un indicador negativo que disminuyó en relación con el trimestre anterior que estaba representado por el 90%.

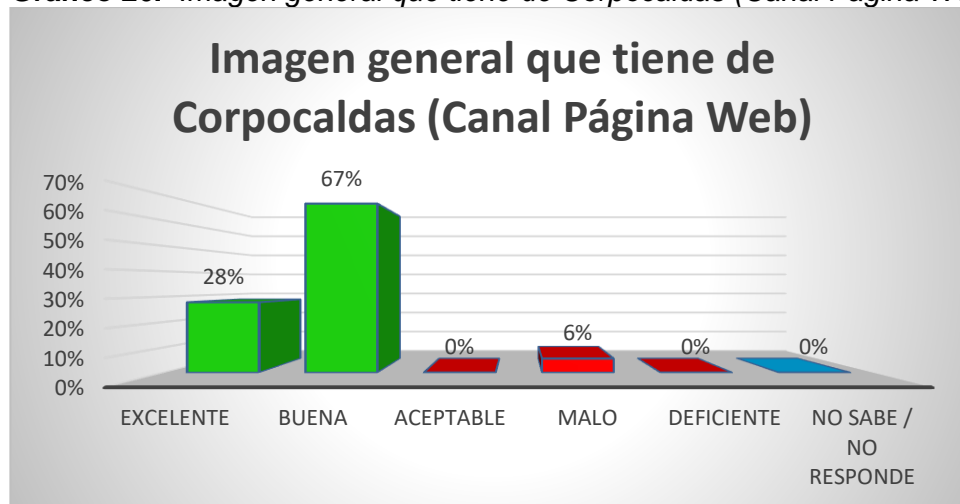
## 2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	5	28%	28%
Buena	12	67%	94%
Aceptable	0	0%	94%
Malo	1	6%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	18	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 94% de los usuarios que optaron por el canal de la página web para comunicarse con nosotros expresaron una percepción favorable hacia la Corporación. Representa un aumento con respecto al trimestre anterior, donde alcanzamos un 80%.

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

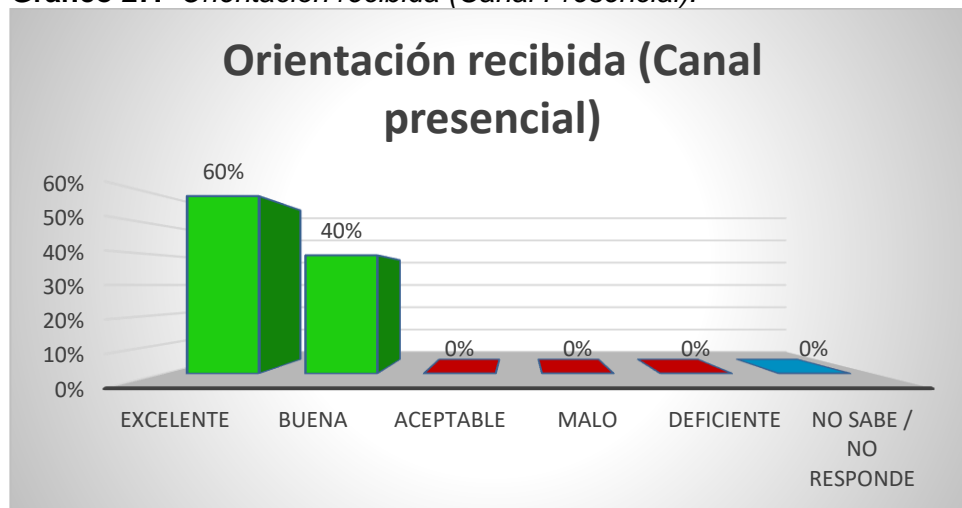
### 2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	60%	60%
Buena	8	40%	100%
Aceptable	0	0%	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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 100% 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 96%.

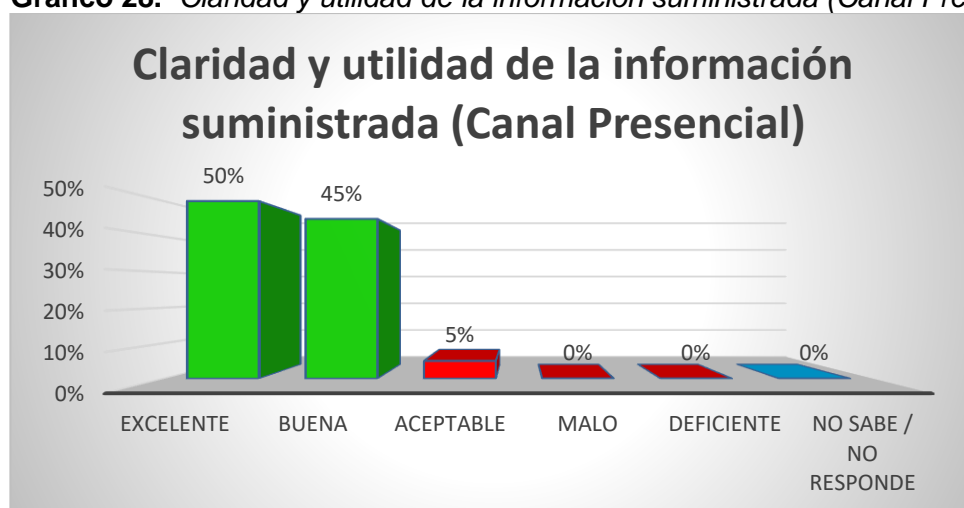
## 2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	50%	50%
Buena	9	45%	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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 95% 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 87%.

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

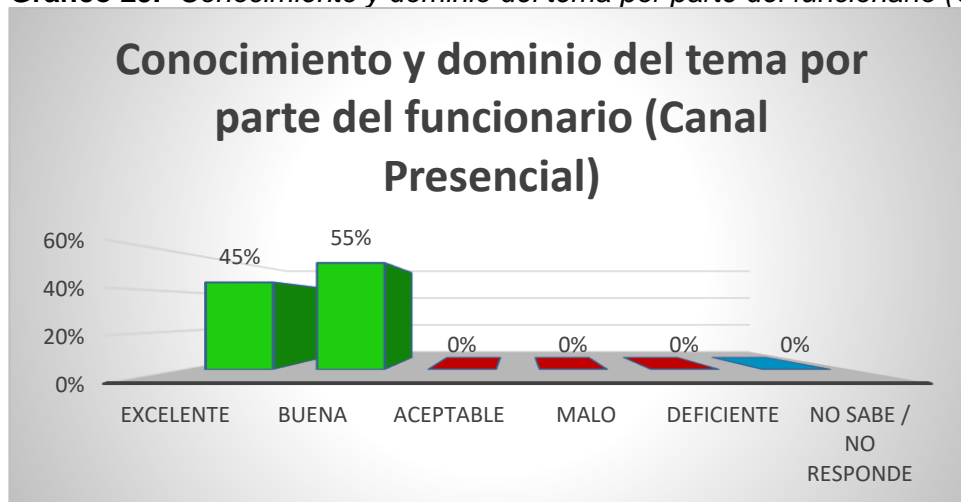
### 2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	45%	45%
Buena	11	55%	100%
Aceptable	0	0%	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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 100% 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 que se sostiene en comparación con el trimestre pasado que presento un 96% de aceptación.

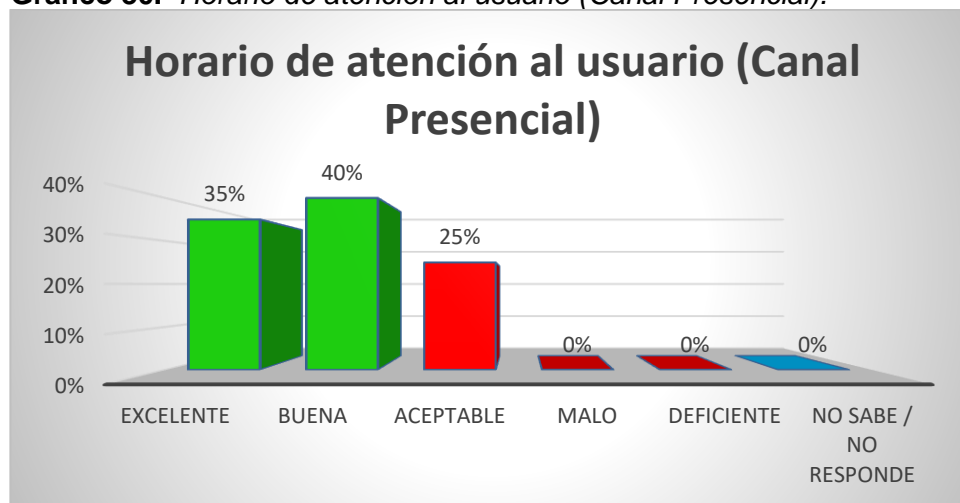
#### 2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	35%	35,0%
Buena	8	40%	75,0%
Aceptable	5	25%	100,0%
Malo	0	0%	100,0%
Deficiente	0	0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0%	100,0%
<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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 75 % 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. El 25% lo califica como aceptable.

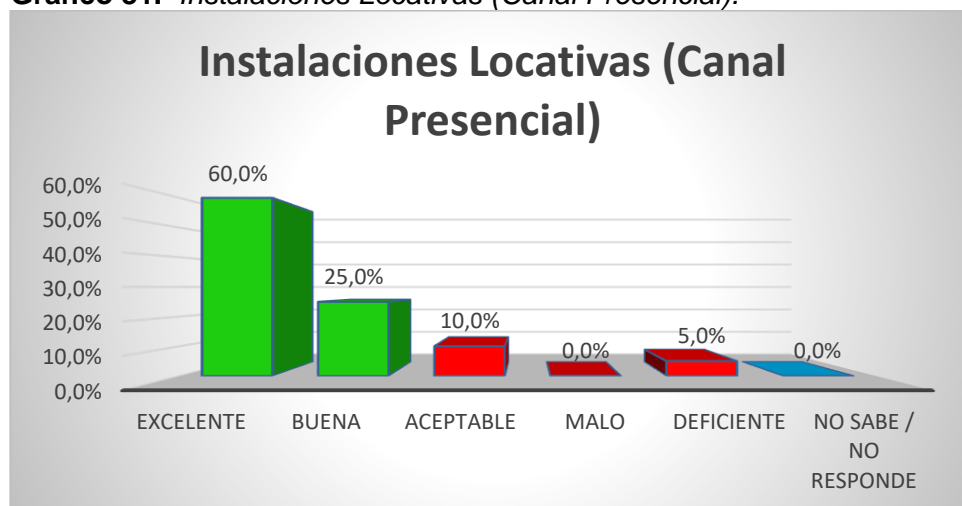
## 2.5.5. Instalaciones Locativas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	60,0%	60,0%
Buena	5	25,0%	85,0%
Aceptable	2	10,0%	95,0%
Malo	0	0,0%	95,0%
Deficiente	1	5,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
<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 2023-4

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

En relación con las instalaciones locativas, el 85% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio. Este dato muestra una disminución en relación con la calificación recibida del trimestre anterior, en el que se registró un indicador del 91.3%. 3 personas representadas por el 15% no se encuentran a gusto con las instalaciones de la Corporación

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.



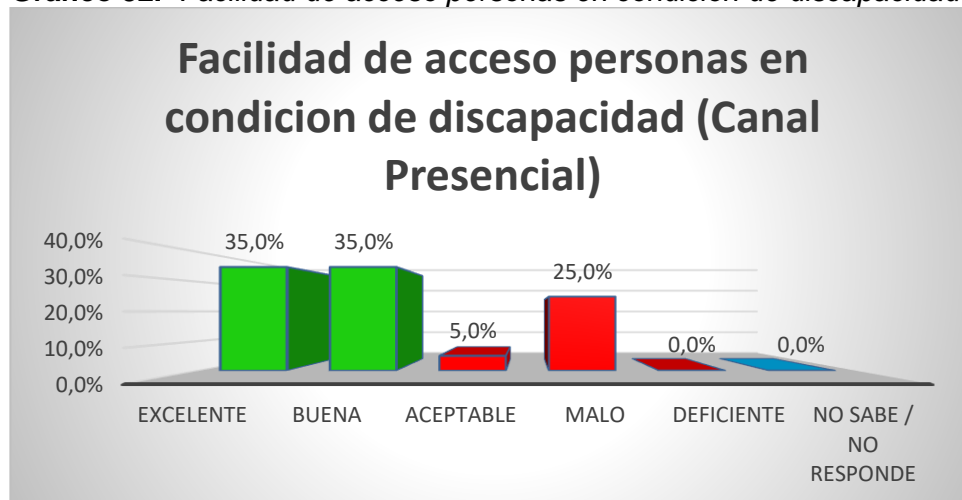
## 2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	35,0%	35,0%
Buena	7	35,0%	70,0%
Aceptable	1	5,0%	75,0%
Malo	5	25,0%	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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 70% de los usuarios que visitaron las instalaciones físicas de la Corporación consideraron que estas son adecuadas para personas con algún tipo de discapacidad física, siendo un indicador que esta por mejorar ya que no supera el 90% esperado.

De igual manera 6 personas representadas por el 30% de los encuestados, califica de manera desfavorable este punto, siendo los usuarios que solicitaron los servicios en las sedes de los Municipios.

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.

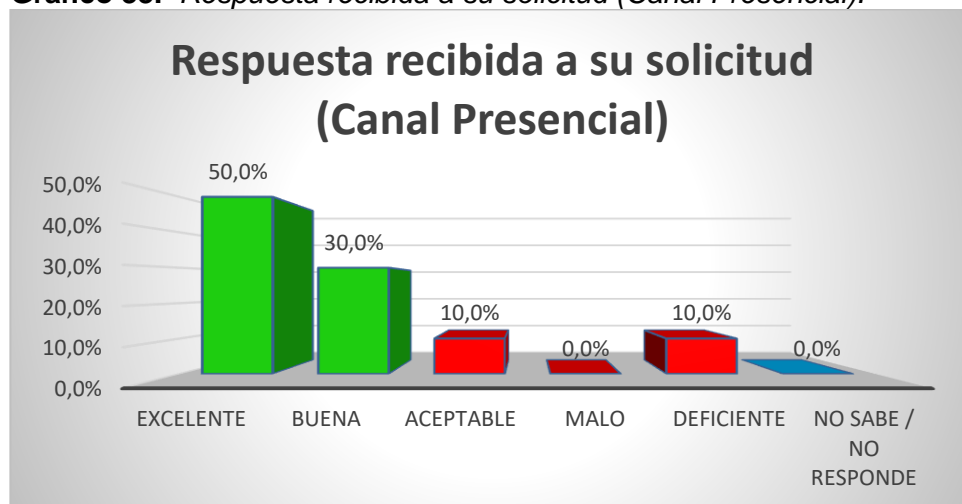
## 2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	50,0%	50,0%
Buena	6	30,0%	80,0%
Aceptable	2	10,0%	90,0%
Malo	0	0,0%	90,0%
Deficiente	2	10,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
<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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 80% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a las solicitudes que adelantaron en la Corporación por medio del canal presencial. Representa una disminución en relación con el trimestre anterior donde estaba representando por el 82.6%. No es indicador positivo teniendo en cuenta que la meta es estar sobre el 90%. 4 personas no están conformes con la respuesta recibida a la solicitud.

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

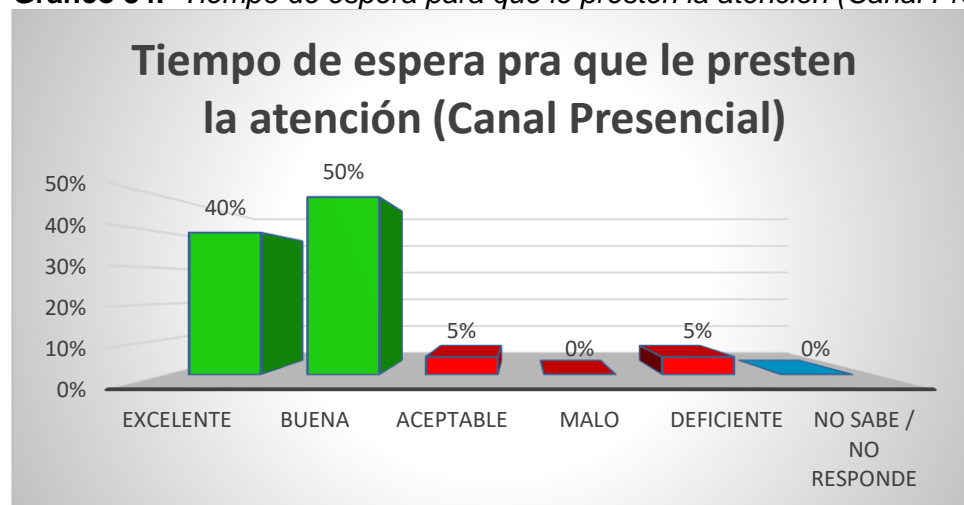
## 2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	40%	40%
Buena	10	50%	90%
Aceptable	1	5%	95%
Malo	0	0%	95%
Deficiente	1	5%	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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

Para el canal presencial, fue evaluado el tiempo de espera que tienen los usuarios para ser atendidos, el cual fue calificado como satisfactorio en un 90%, un indicador que presenta un aumento comparado con el trimestre anterior donde se obtuvo una calificación del 78%. 2 personas encuestadas no están satisfechos con el tiempo de espera para la atención.

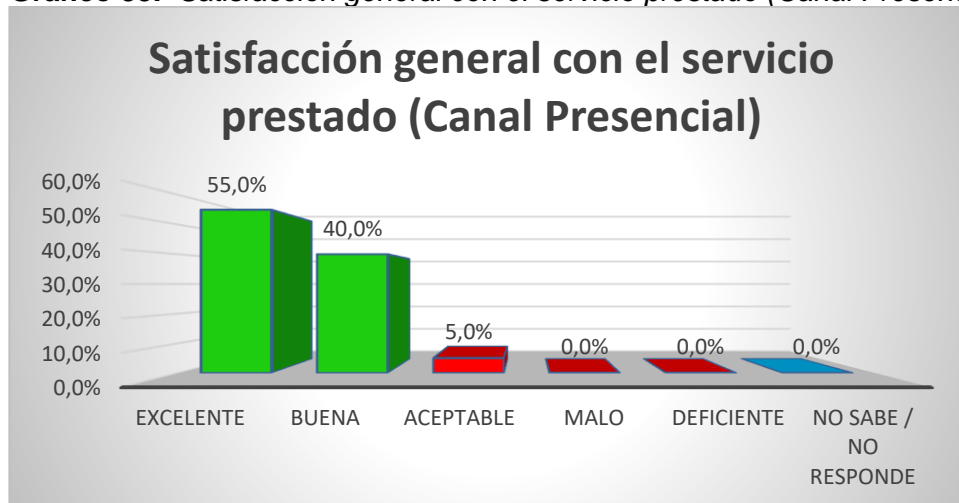
### 2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	55,0%	55,0%
Buena	8	40,0%	95,0%
Aceptable	1	5,0%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
<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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

La satisfacción general de los usuarios que recibieron atención a través del canal presencial fue calificada como satisfactoria en un 95%, lo que representa un indicador positivo en que se sostiene en relación con el trimestre anterior.

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.

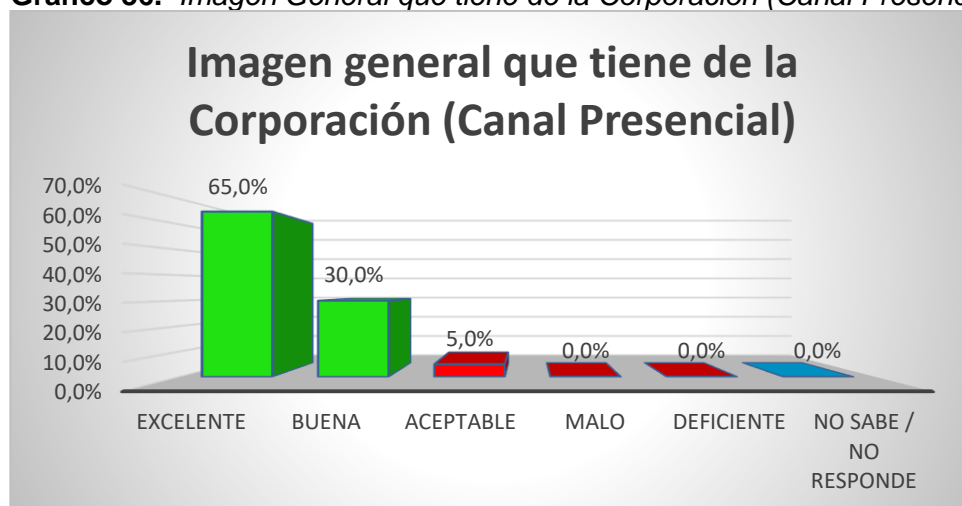
## 2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	65,0%	65,0%
Buena	6	30,0%	95,0%
Aceptable	1	5,0%	100,0%
Malo	0	0,0%	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 2023-4.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

El 95% 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 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 No Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	29	4	1
Telefónico	14	1	0
Página Web	14	4	0
Personal	19	1	0
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>10</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

De un total de 87 usuarios encuestados, 76 expresaron satisfacción con los servicios ofrecidos por la Corporación, lo que equivale al 87.36%. Este valor disminuyó en relación con el trimestre anterior, donde la satisfacción fue del 91.57%. Al no alcanzar el umbral del 90% es un indicador negativo, especialmente considerando nuestra meta de mantenernos por encima de este nivel.

El 11.49% de los encuestados manifestaron insatisfacción con la atención general recibida, 1 persona califica “NS/NR”, lo que indica la necesidad de intervenir esfuerzos 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	30	2	2
Telefónico	15	0	0
Página Web	17	1	0
Personal	19	1	0
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-4.

De un total de 87 usuarios encuestados, 81 expresaron una percepción positiva de la imagen de la Corporación, lo que representa el 93.10%. Este dato constituye un indicador alentador, especialmente si consideramos que en el trimestre anterior la calificación fue del 91.30%, manteniendo así un promedio por encima del 90% esperado.

Por otro lado, el 4.60% de los encuestados calificaron negativamente esta pregunta, mientras que 2 personas optaron por la opción "NS/NR" (No Sabe/No Responde), lo que resalta la necesidad constante de seguir trabajando 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 cuarto trimestre de la vigencia 2023:

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

##### Felicitaciones

- El servicio y la prontitud en el servicio es excelente
- Los términos de la página Web están en lenguaje muy técnico. La respuesta no fue la esperada ya que necesitaba que los cortaran. Considera dar mas opciones de acceso con información mas clara en la página Web. Recomienda que Corpocaldas tenga mas acceso a la comunidad, que tenga mas presencia en los barrios de Manizales.
- Se encuentra muy satisfecho con el prestado

### Observaciones

- Resolvieron solo parte pues el otro lado no se realizó lo pertinente.
- ACEPTABLE- Por que no cumplieron con colocar las cámaras para hacer el seguimiento y el felino; continua realizando daños.
- Al usuario, no le ha llegado la respuesta, verificar el correo que no alimentaron el sistema y o la información del predio.

### 3.2. Sub Dirección de Infraestructura

#### Felicitaciones

#### Observaciones

- la respuesta al derecho de petición tiene fallas muy notables, que afectan la seguridad del puesto de salud y de viviendas cercanas, no se hizo la visita a conciencia. Falto profundizar en los aspectos técnicos y geológicos.
- El usuario manifiesta que la respuesta no soluciono de fondo la problemática.

### 3.3. Sub. Evaluación y Seguimiento

#### Felicitaciones

- La corporación tiene muchas cosas buenas.

#### Observaciones

- No sabe no responde, la denuncia no fue tramitada en totalidad
- Inconformidad por la respuesta parcial, pero lo demás no obtuvo respuesta.
- En la página Web no ubico fácil del micrositio para radicar la solicitud.
- No le dieron respuesta hace aproximadamente año y medio a una solicitud que presento sobre un riesgo por caída de árboles. Sobre la visita de la contaminación no se atendió como esperaba ya que considera que Corpocaldas pudo apoyarla mas.

### 3.4. Secretaría General

#### Felicitaciones

#### Observaciones

- Cuando radican documentos, y luego los vuelven a requerir en Corpocaldas, sin verificar que ya han sido enviados.
- Contesto la encuesta Angela Trejos, parte ambiental, la respuesta fue demora y la solicitud la realizo en varias ocasiones.

### 3.5. Sub. Planificación Ambiental del Territorio

#### Felicitaciones



### Observaciones

- No hubo acompañamiento del funcionario de Aranzazu, y no asistió a la reunión acordada.
- Tiene pendientes tramites ambientales de mas de tres años que no se han resuelto.
- La sede de Anserma no tiene acceso a personas con discapacidad. El horario de atención no es el indicado, fue varias veces y encontro cerrada la oficina. Se vencieron los términos de respuesta y se vio afectado por el trámite posterior que tenía. Finalmente la solución se la dio otra persona agena a la subdirección a la que fue asignada la petición.

### 3.6. Trámites ambientales

#### Felicitaciones

#### Observaciones

- Las respuestas a las solicitudes son muy demoradas
- El proceso tomo mas tiempo de lo estipulado. Es demasiado complicado para el permiso de vertimientos.
- Se demoraron mucho para dar respuesta.

### 3.7. Sub. Administrativa y Financiera

#### Felicitaciones

#### Observaciones

## 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

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales 49  
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)

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 algunos usuarios 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.