

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CUARTO TRIMESTRE AÑO 2024



Manizales Caldas, 2024

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

Síguenos en:  @corpocaldas  @corpocaldas  @corpocaldasoficial  @corpocaldas

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	6
2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	8
2.1. INFORMACIÓN GENERAL.....	8
2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO	13
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron).....	13
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada	14
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario	15
2.2.4. Horario de Atención al Usuario	16
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada.....	17
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia	18
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.....	19
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación.....	20
2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL	21
2.3.1. Orientación recibida.....	21
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada	22
2.3.3. Respuesta recibida a su petición	23
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).....	24
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	25
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación.....	26
2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB	27
2.4.1. Presentación y diseño de la página web.....	27
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información	28
2.4.3. Contenido y utilidad de la información	29
2.4.4. Actualización de la información.....	30
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad	31
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud.....	32
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado	33

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

ÍNDICE DE TABLAS

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

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

Se aplicaron con éxito 121 encuestas a los usuarios de Corpocaldas, seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios ofrecidos. Además, se incluyeron las encuestas diligenciadas a través de formularios virtuales y aquellas enviadas por correo electrónico en el momento en que se generan las respuestas a sus solicitudes. Este proceso se llevó a cabo durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024..

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.

1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Tabla 1. *Ficha técnica de la encuesta.*

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

	<ul style="list-style-type: none"> Igualmente, dado que se requiere entregar información para cada una de las Subdirecciones y/o áreas, es necesario garantizar que se selecciona la muestra necesaria para entregar una estimación confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato. <p>Método de selección: Al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.</p>
Determinación del Tamaño de la Muestra	<p>El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita.</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n: Tamaño de muestra que queremos calcular N: Tamaño de la Población (Valor = 1466) 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> $n = \frac{1.466 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.466 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p>n= 140 encuestas necesarias para una muestra representativa.</p>
Escala	Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio.
Meta del nivel de satisfacción	Alcanzar, al finalizar cada vigencia, una calificación promedio del 90 % ó más de la satisfacción de usuarios. Para efectos del análisis e interpretación, se tomarán como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Aceptable”, “Regular” y “Malo”.
Frecuencia de recolección	Trimestral
Periodo de Evaluación	4er trimestre año 2024
Dependencia Responsable	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
Rol Responsable	Líder del Sub Proceso
Encuestadores	Luisa Fernanda Rodas Hernandez, Yenifer Velasquez
Interpretación de Resultados	Se analizaron e interpretaron los resultados y se elaboró un informe en el que se consolidaron las encuestas, el cual arrojó el grado de satisfacción general para la corporación y para cada uno de los canales de recepción que se tienen habilitados. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los usuarios, grupos de valor y/o partes interesadas.

Fuente: Elaboración propia.

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

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante el cuarto trimestre del 2024, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1.357 PQRSDF en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 109 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1.466 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 140 encuestas.

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 121 usuarios, como se muestra a continuación:

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

Servicios Encuestados	Total	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
Total PQRSDF	1.357	130	112
Total Trámites Ambientales	109	10	9
TOTAL	1.466	140	121

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	95
Medio Electrónico (la encuesta diligenciada para este trimestre fue la de correo electrónico/postal))	26
Total Encuestas Aplicadas	121
<i>Fuente:</i> Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4	

El 95.79% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024 fueron realizadas a través de llamadas telefónicas, como un medio de comunicación efectivo para el contacto directo con nuestros usuarios.

El 21% corresponde a las encuestas que se envían en los correos electrónicos donde se remiten las respuestas a los oficinas.

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	56	51
Secretaría General	7	7
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	1	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	30	28
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	12	10
Subdirección Administrativa y Financiera	4	4
Subdirección de Infraestructura Ambiental	18	12
Dirección	2	0
Total Muestra PQRSDf	130	112

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	3	3
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	2	2
Concesión de agua superficial	2	2
Permiso de Ocupación de Cauce	1	1
Permiso de vertimiento	2	1
total muestra Trámite Ambiental	10	9

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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	9	51	60
Telefónico		16	16
Página Web		23	23
Personal		22	22
Total Encuestas Aplicadas	9	112	121

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4

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, 50% (60 casos) fueron recibidos por correo, 19% (23 casos) recibidas por página web, el 18% (22 casos) de manera personal y el 13% (16 casos) a través del canal telefónico.

Continuando con el análisis de los resultados, con respecto a la ubicación geográfica de los casos o trámites, es evidente que de las 93 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	3	1	1		5
Aranzazu					0
Aguadas				1	1
Belalcazar	1			1	2
Chinchiná	2	1			3
Filadelfia	1			1	2
La Dorada	3				3
La Merced	1			1	2
Manizales	25	11	12	12	60
Manzanares	1				1
Marmato		1			1
Marulanda					0
Marquetalia					0
Neira	3				3
Norcasia	1	1		1	3
Pácora	1				1
Palestina	4			1	5
Pensilvania	1			1	2
Riosucio	1				1
Risaralda			1		1
Supia		2			2
Salamina					0
Samaná	1			1	2
San José		2	1		3
Villamaría	4	2		2	8
Victoria					0
Viterbo	1	1	1		3
Sin información	6	1			7
Total	60	23	16	22	121

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	75
Sector Privado	3
Sector Educativo	0
Persona Jurídica	14
Entidad sin ánimo de lucro	0
Sector Público	1
Organización comunitaria	0
Total	93

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-3.

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 85% corresponde a personas naturales seguido por persona jurídica con 10% En menor proporción se encuentran otros tipos de usuarios.

2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

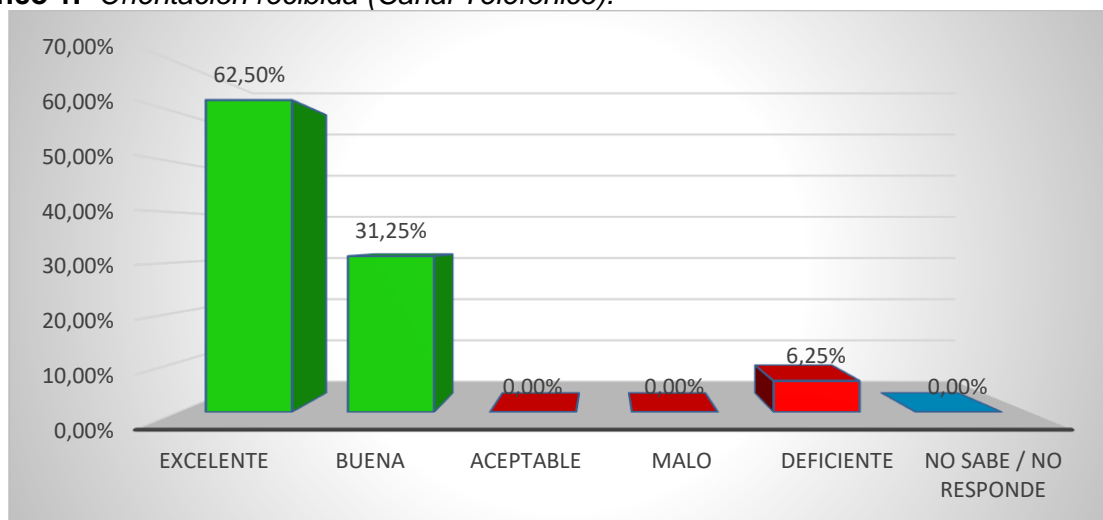
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

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

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

Gráfico 1. Orientación recibida (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 93,75% de los usuarios que recibieron atención telefónica calificaron como satisfactoria la orientación brindada (Excelente y Buena). Esto indica que el personal de la Corporación cumple con el objetivo de prestar asesoría con actitud y disposición. El 6,25% correspondiente a una persona lo califica como deficiente.

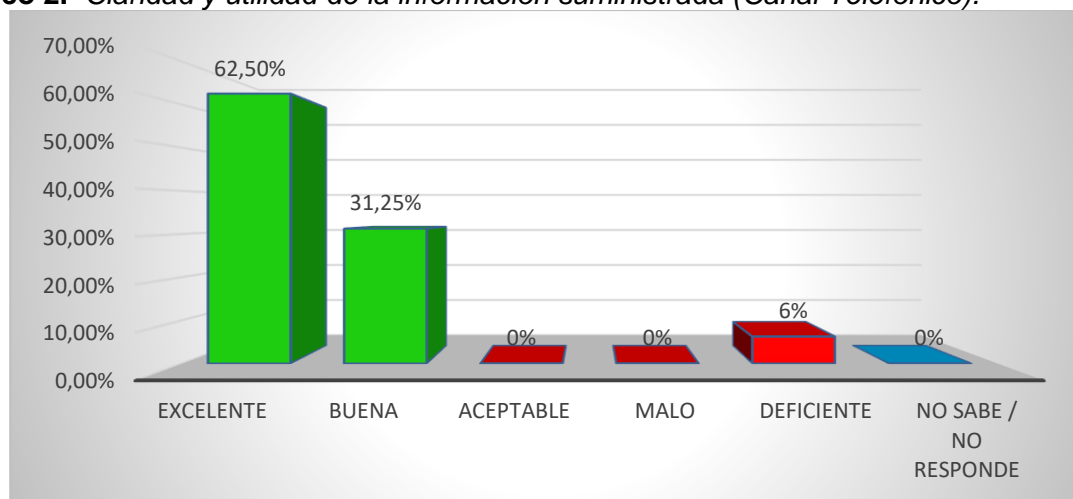
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	62,50%	62,50%
Buena	5	31,25%	94%
Aceptable	0	0%	94%
Malo	0	0%	94%
Deficiente	1	6%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
TOTAL	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 94% de los usuarios encuestados que recibieron atención telefónica calificaron como satisfactoria (Excelente o Buena) la claridad y utilidad de la información brindada por los funcionarios de la Corporación. Esto indica que se mantiene el cumplimiento del 90% esperado y se sostiene en relación con el trimestre anterior. El 6%, correspondiente a una persona no se entra satisfecho con este punto.

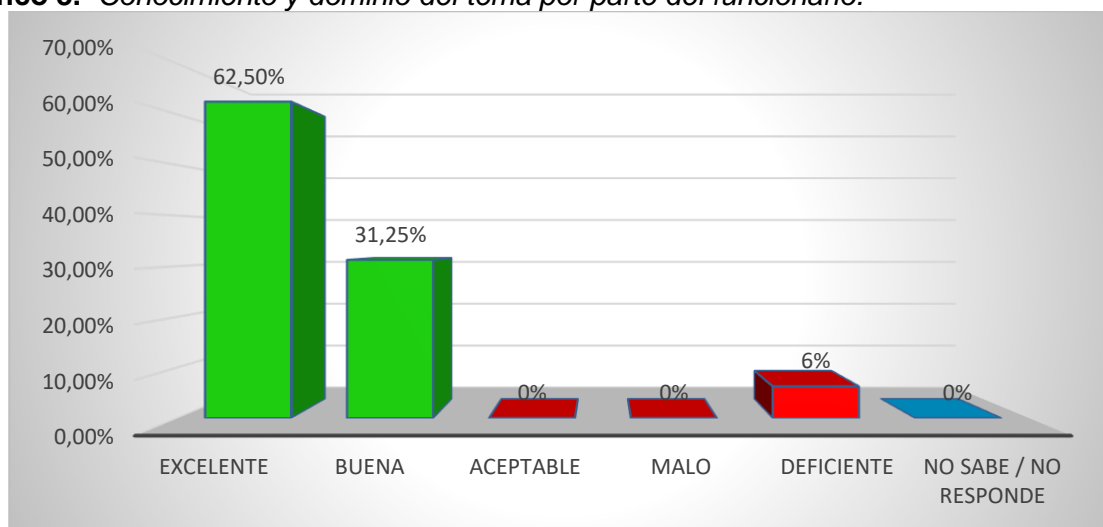
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	62,50%	62,50%
Buena	5	31,25%	94%
Aceptable	0	0%	94%
Malo	0	0%	94%
Deficiente	1	6%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4

Gráfico 3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 94 % de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, indicaron que los funcionarios de la Corporación poseen los conocimientos necesarios y dominan el tema para suministrar una respuesta satisfactoria a las solicitudes. Lo que evidencia que se encuentra cumpliendo 90% esperado, manteniéndose en línea con el trimestre anterior. El 6% corresponde a una persona que no está satisfecho con este punto.

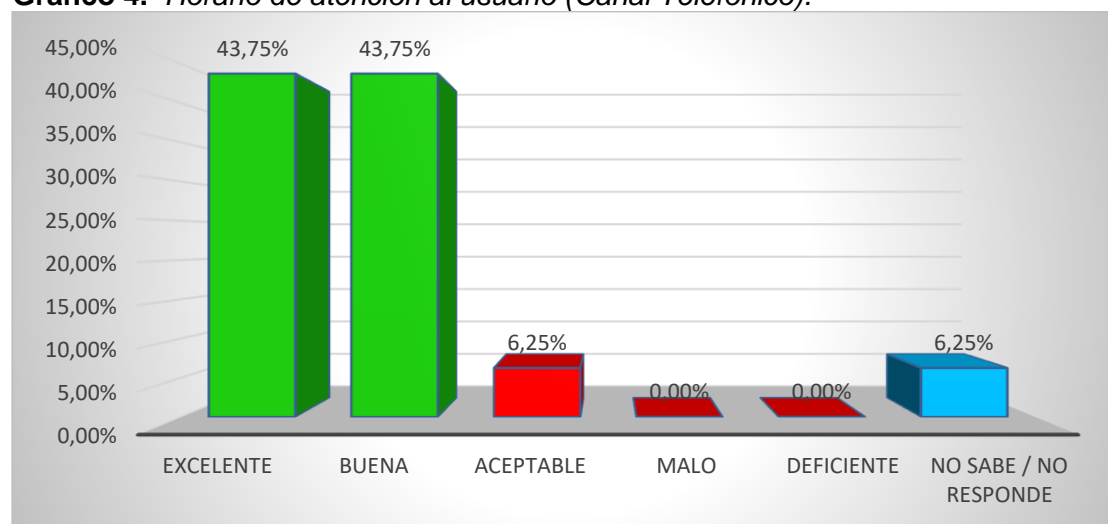
2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	43,75%	43,75%
Buena	7	43,75%	87,50%
Aceptable	1	6,25%	93,75%
Malo	0	0,00%	93,75%
Deficiente	0	0,00%	93,75%
No Sabe / No Responde	1	6,25%	100%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 87,50% de los usuarios encuestados que recibieron atención telefónica calificaron como satisfactorio el horario de atención al usuario, lo que representa una mejora significativa respecto al trimestre anterior, cuando este indicador fue del 43,75%. Sin embargo, un usuario calificó el horario como "Aceptable", y sus observaciones se encuentran detalladas en la sección correspondiente al final del documento. Adicionalmente, una persona optó por la categoría "No Sabe / No Responde".

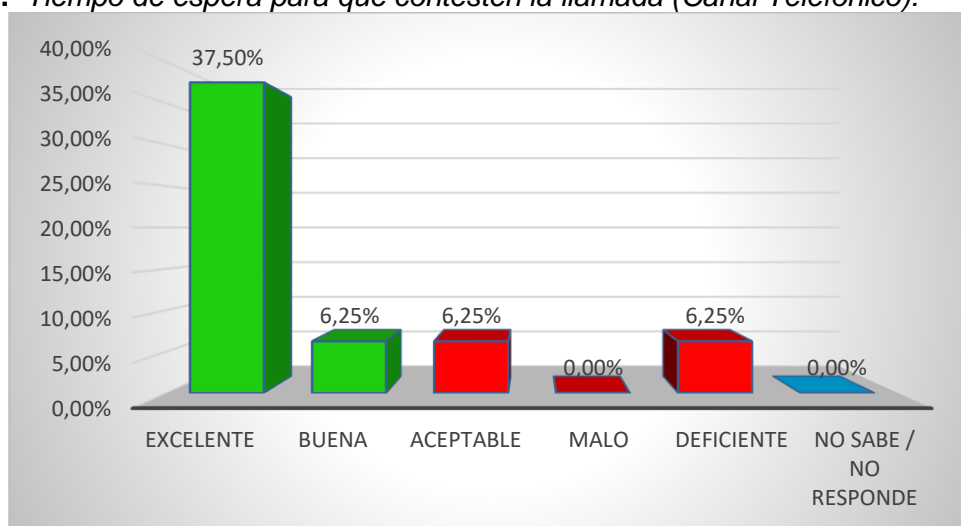
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	37,50%	37,50%
Buena	8	6,25%	43,75%
Aceptable	1	6,25%	50,00%
Malo	0	0,00%	50,00%
Deficiente	1	6,25%	56,25%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	56,25%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

En este trimestre, el 43,75% de los usuarios encuestados que recibieron atención telefónica calificaron como satisfactorio el tiempo de espera para ser atendidos, evidenciando una disminución en comparación con el trimestre anterior, lo que indica la necesidad de mejorar este aspecto. Por otro lado, el 12,50% de los encuestados (dos personas) consideraron que el tiempo de espera no fue satisfactorio.

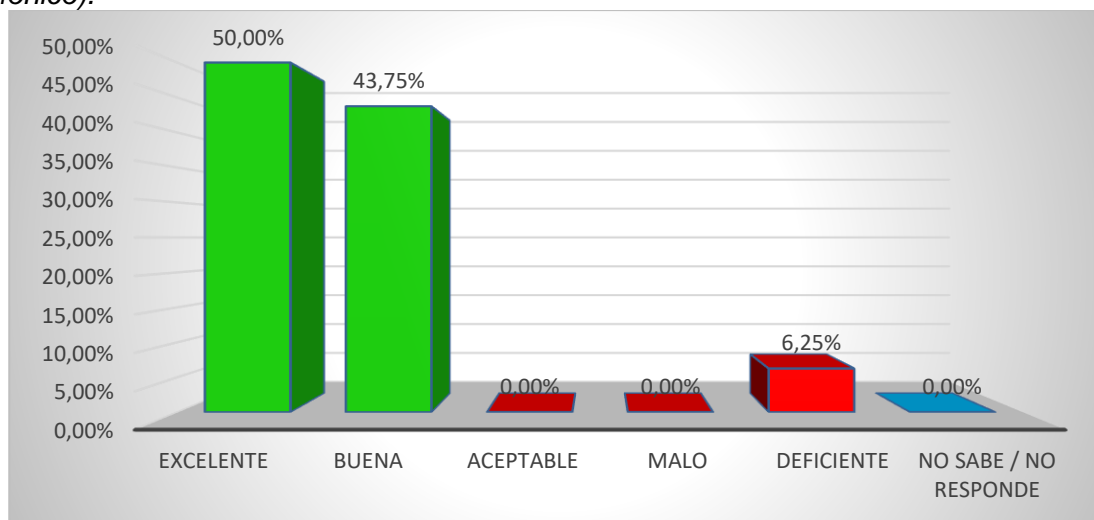
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	50%	50%
Buena	7	43,75%	93,75%
Aceptable	0	0,00%	93,75%
Malo	0	0,00%	93,75%
Deficiente	1	6,25%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100%
Total	8	50%	50%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

Gráfico 6. *Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que requiere (Canal Telefónico).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 93.75% 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. Sosteniéndose por encima del 90% esperado. El 6.25% correspondiente a una persona, califica como no satisfactorio este punto.

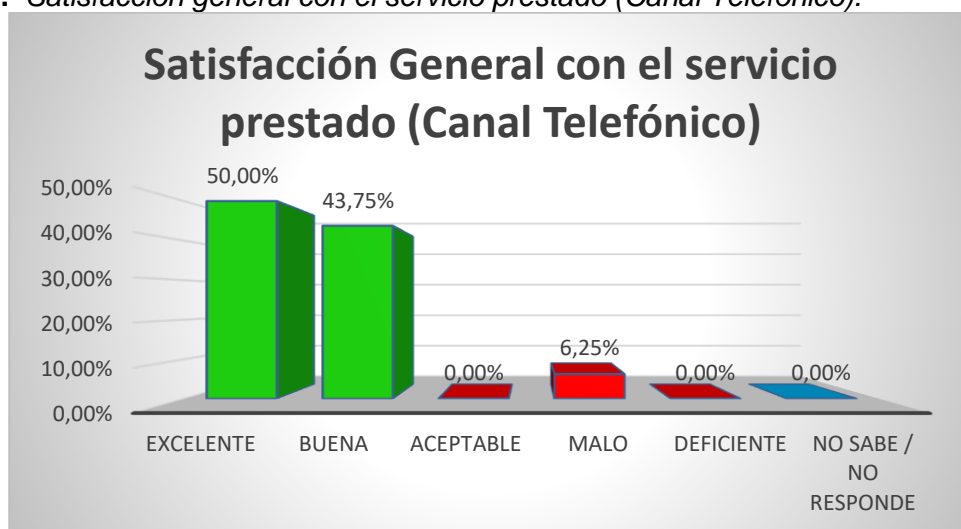
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	50%	50%
Buena	7	43,75%	93,75%
Aceptable	0	0,00%	93,75%
Malo	1	6,25%	100%
Deficiente	0	0,00%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-3.

El 93,75% de los usuarios encuestados que recibieron atención telefónica manifestaron estar satisfechos con los servicios prestados por la entidad, lo que representa un aumento respecto al trimestre anterior, cuando la satisfacción fue del 87,50%, alcanzando así el promedio esperado.

Por otro lado, una persona calificó negativamente toda la encuesta y dejó sus observaciones en la sección correspondiente al final del documento. Esto resalta la necesidad de seguir fortaleciendo la percepción de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y trabajar hacia una aprobación del 100%.

Es importante destacar que la mayoría de las solicitudes atendidas a través de este canal corresponden a la línea de emergencias para fauna silvestre con la que cuenta la corporación.

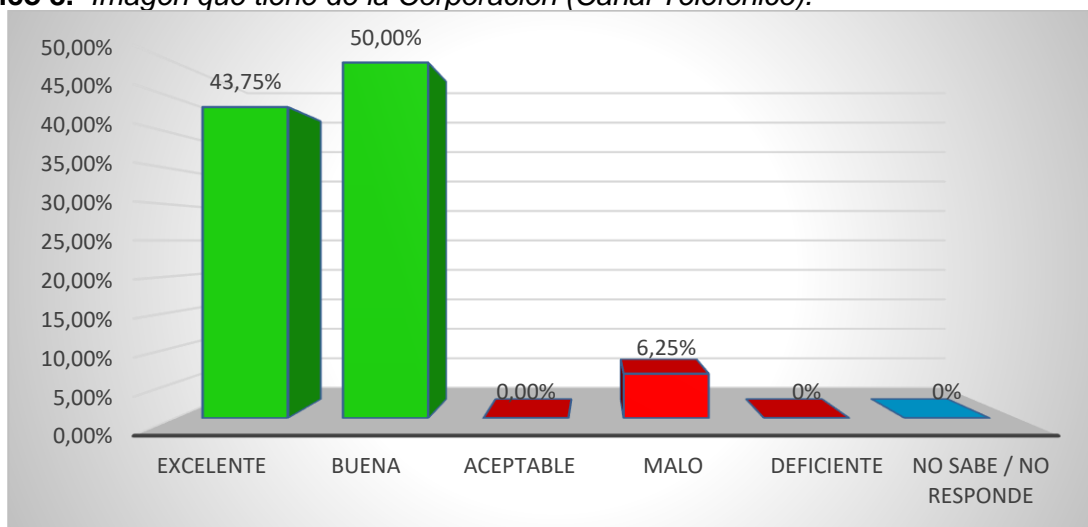
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	43,75%	43,75%
Buena	8	50,00%	93,75%
Aceptable	0	0,00%	94%
Malo	1	6,25%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	16	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 93.75% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Es un indicador muy favorable que se sostiene en relación con el trimestre anterior sobre el 90% esperado.

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

En este medio de atención están incluidas las encuestas realizadas a los usuarios de tramites ambientales

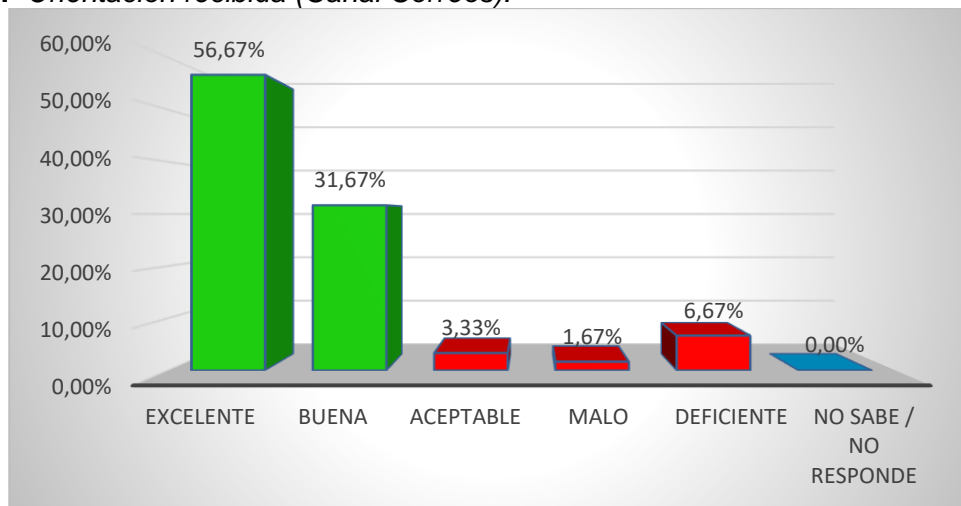
2.3.1. Orientación recibida

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	34	56,67%	56,67%
Buena	19	31,67%	88,33%
Aceptable	2	3,33%	92%
Malo	1	1,67%	93%
Deficiente	4	6,67%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

Gráfico 9. Orientación recibida (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 88.33% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con la orientación que recibieron de los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites. Siendo un indicador que presenta una leve aumento en relación con el trimestre anterior, con un 87.50%.

Por otro lado, 7 usuarios correspondientes al 11,67%, consideraron que la orientación no fue satisfactoria, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo la calidad del servicio brindado.

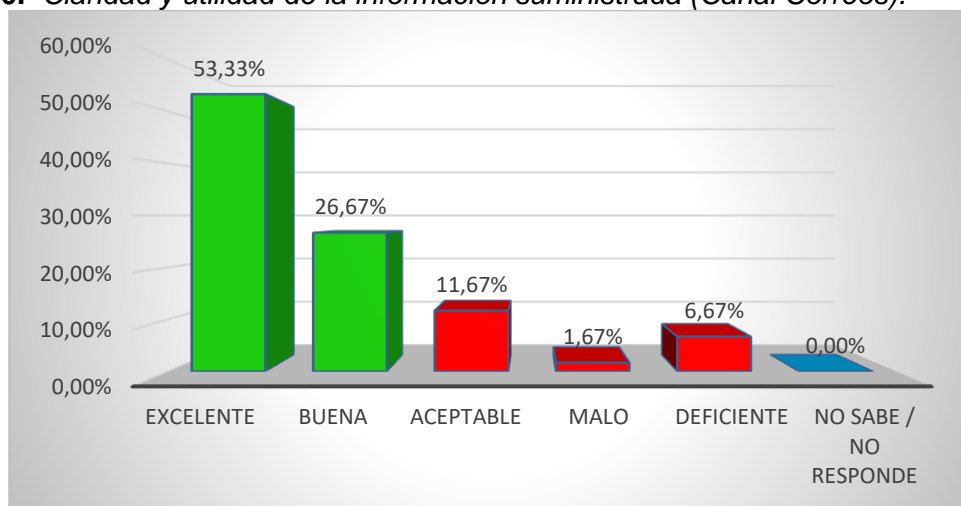
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	32	53,33%	53,33%
Buena	16	26,67%	80%
Aceptable	7	11,67%	92%
Malo	1	1,67%	93%
Deficiente	4	6,67%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El análisis de los encuestados que recibieron atención a través de correo electrónico o postal muestra que el 80% manifestó estar satisfecho con la claridad y utilidad de la información proporcionada por los servidores públicos. Sin embargo, este resultado se encuentra por debajo del 90% esperado.

Por otro lado, 12 usuarios (20%) consideraron que la orientación no fue satisfactoria, lo que subraya la necesidad de mejorar la comunicación, utilizando un lenguaje más claro y asertivo para garantizar una mejor experiencia para nuestros usuarios.

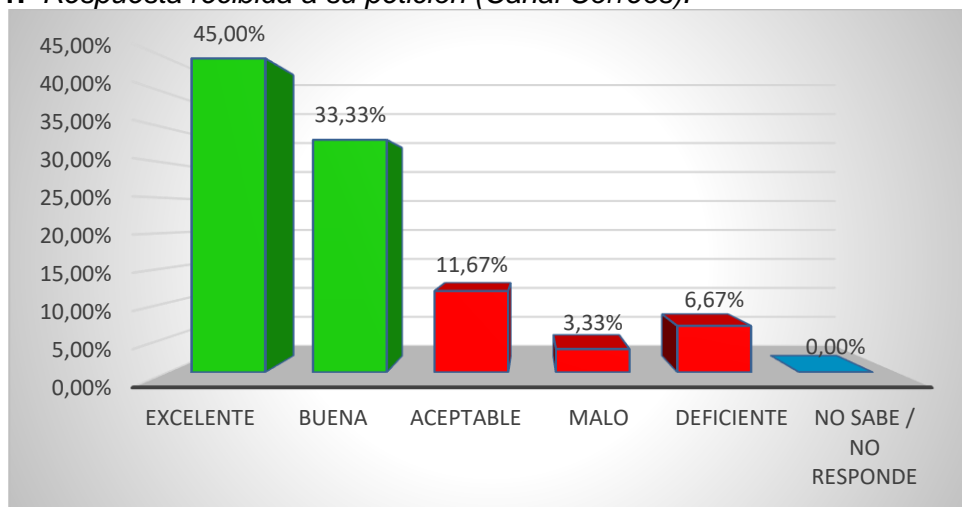
2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	27	45,00%	45,00%
Buena	20	33,33%	78,33%
Aceptable	7	11,67%	90,00%
Malo	2	3,33%	93,33%
Deficiente	4	6,67%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 78.33% de los encuestados manifestó estar satisfecho con la respuesta recibida por parte de Corpocaldas, mientras que el 21.67% expresó inconformidad.

Este resultado representa una disminución en comparación con el trimestre anterior y no alcanza el 90% esperado. Por ello, es fundamental mejorar la claridad de la información brindada en las respuestas a las solicitudes, asegurando una comunicación más precisa y comprensible para los usuarios.

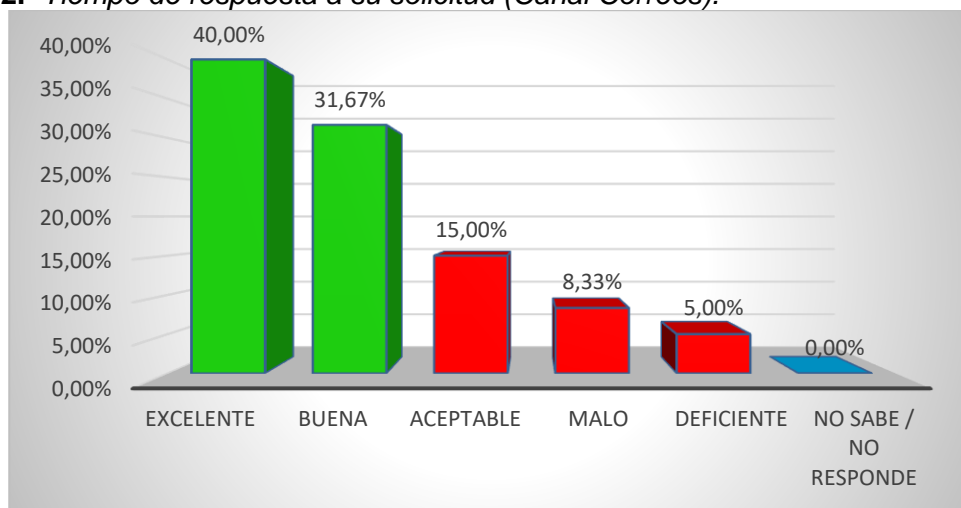
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos)

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	24	40,00%	40,00%
Buena	19	31,67%	71,67%
Aceptable	9	15,00%	86,67%
Malo	5	8,33%	95,00%
Deficiente	3	5,00%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

Según los datos recolectados, el 71.67% de los usuarios manifestó estar satisfecho con los tiempos de respuesta a sus requerimientos, reflejando una disminución en comparación con el trimestre anterior, que alcanzó un 87.50%.

El 28.33% restante expresó inconformidad con los tiempos de respuesta, lo que resalta la necesidad de garantizar mayor oportunidad en los plazos establecidos por la ley y mayor claridad en las respuestas brindadas. Cumplir con estos aspectos permitirá mejorar el indicador y alcanzar las metas propuestas.

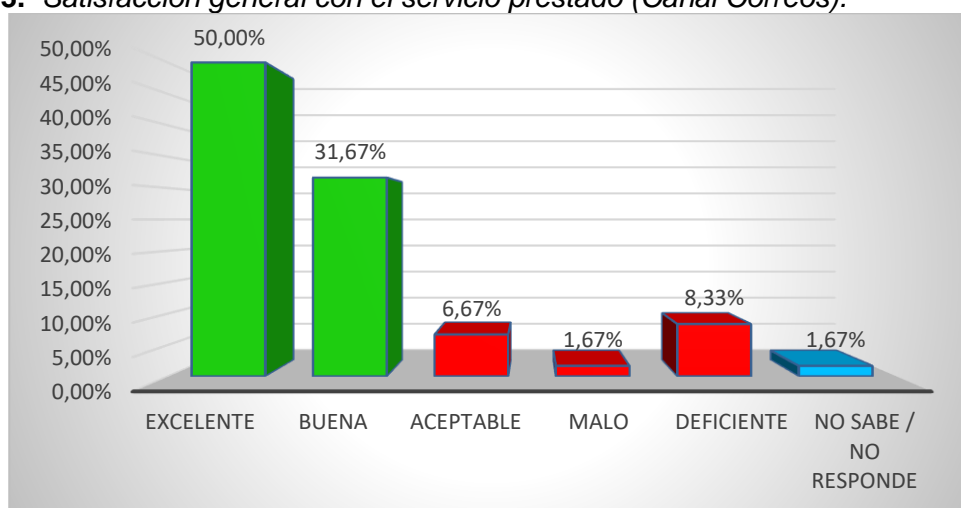
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	30	50,00%	50,00%
Buena	19	31,67%	81,67%
Aceptable	4	6,67%	88%
Malo	1	1,67%	90%
Deficiente	5	8,33%	98%
No Sabe / No Responde	1	1,67%	100%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 81.67% de los usuarios que utilizaron el servicio a través de correo electrónico o correo postal manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios prestados por la entidad. Sin embargo, este indicador muestra una disminución en comparación con el trimestre anterior.

Por otro lado, el 16.67% expresó inconformidad, dejando sus observaciones en la sección correspondiente al final del documento. Esto resalta la necesidad de fortalecer la percepción de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y continuar trabajando para alcanzar una aprobación del 100%.

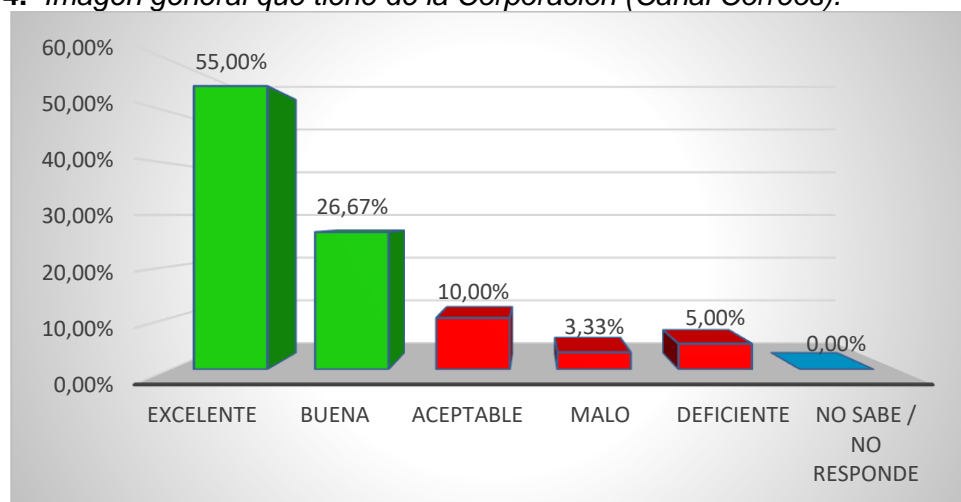
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	33	55,00%	55,00%
Buena	16	26,67%	81,67%
Aceptable	6	10,00%	92%
Malo	2	3,33%	95%
Deficiente	3	5,00%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100%
Total	60	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 81.67% de los usuarios que se comunicaron con la Corporación a través de correo electrónico o postal manifestaron tener una imagen favorable de la entidad, reflejando una disminución en comparación con el trimestre anterior, cuando el indicador alcanzó el 90.63%.

Por otro lado, el 18.33% expresó una percepción negativa sobre la Corporación. Este resultado resalta la necesidad de fortalecer la atención y mejorar la oportunidad y calidad del servicio brindado a los usuarios.

2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

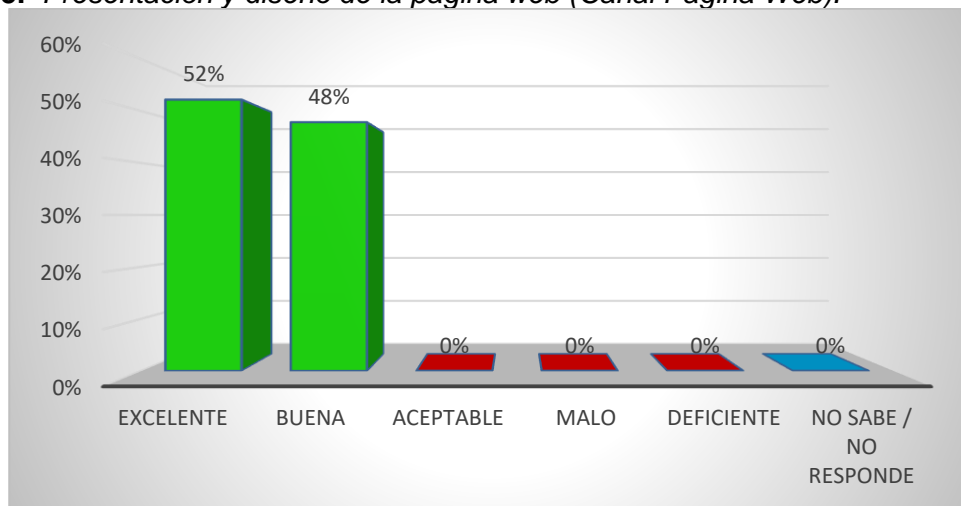
2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	52%	52%
Buena	11	48%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	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 2024-4

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 100% de los usuarios encuestados calificaron como satisfactoria la presentación y el diseño de la página web, manteniéndose por encima del 90% esperado y en línea con el resultado del trimestre anterior.

Este resultado es positivo, ya que indica que las acciones implementadas continúan alineadas con las políticas digitales de orden nacional.

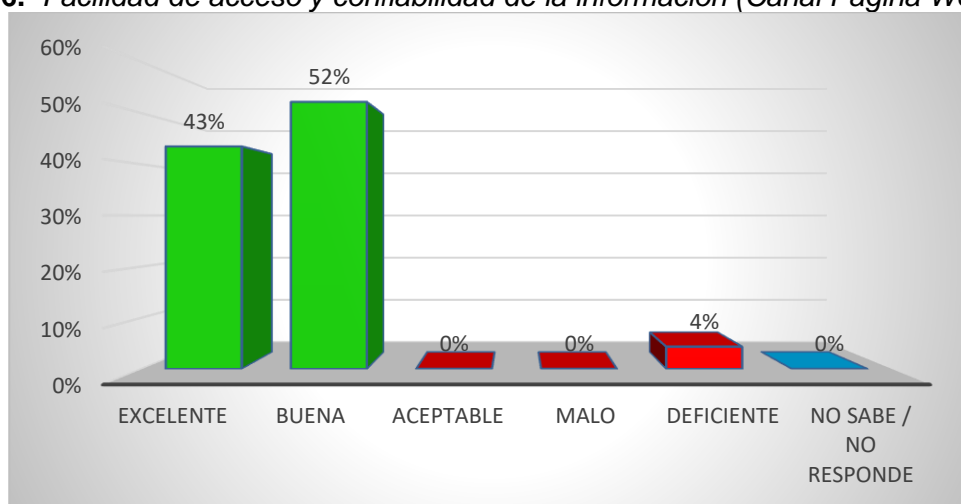
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	43%	43%
Buena	12	52%	96%
Aceptable	0	0%	96%
Malo	0	0%	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 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 96% de los encuestados expresó satisfacción con la accesibilidad y confiabilidad de la información en la página web de la Corporación, superando el 90% esperado. Este resultado indica que la información publicada es clara, de fácil acceso y genera confianza entre los usuarios

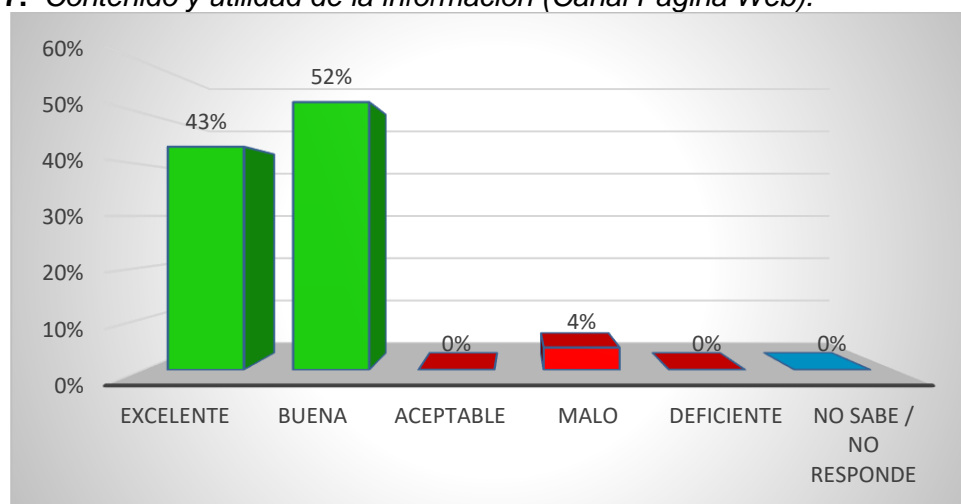
2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	43%	43%
Buena	12	52%	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 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 96% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como canal de comunicación se mostraron satisfechos con su contenido y utilidad. Este resultado destaca la importancia de publicar información clara, accesible y relevante para los usuarios.

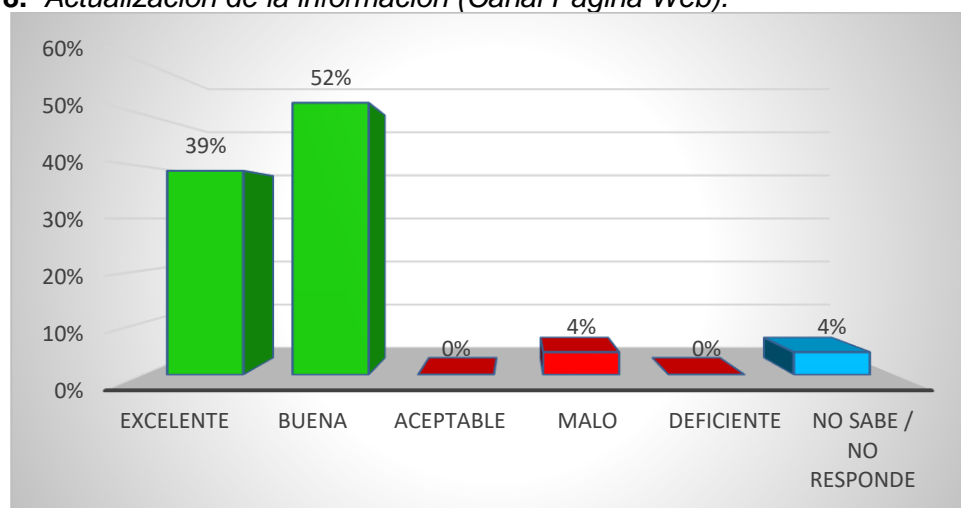
2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	39%	39%
Buena	12	52%	91%
Aceptable	0	0%	91%
Malo	1	4%	96%
Deficiente	0	0%	96%
No Sabe / No Responde	1	4%	100%
Total	23	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 91% de los usuarios encuestados expresaron satisfacción con la actualización de la información en la página web de la Corporación, reflejando una mejora frente al trimestre anterior. Es fundamental seguir actualizando el contenido conforme a las políticas digitales establecidas, asegurando información clara, relevante y actualizada para los usuarios.

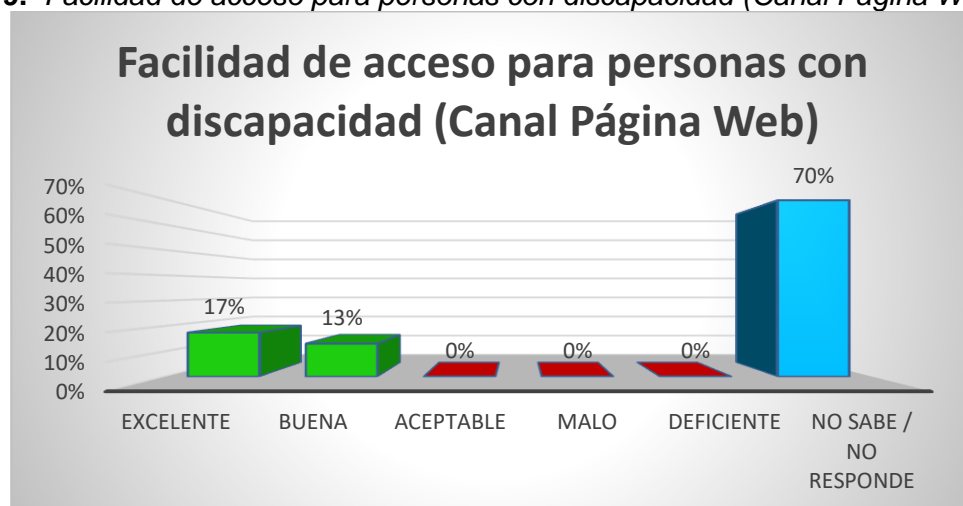
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	4	17%	17%
Buena	3	13%	30%
Aceptable	0	0%	30%
Malo	0	0%	30%
Deficiente	0	0%	30%
No Sabe / No Responde	16	70%	100%
Total	23	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

Durante este trimestre, la percepción sobre la accesibilidad para personas con discapacidad en la página web ha disminuido, con solo un 30% de los encuestados calificándola como satisfactoria. Además, el 70% seleccionó la opción "No Sabe/No Responde" (NS/NR), lo que sugiere que quienes no tienen discapacidad no suelen interactuar con el botón de accesibilidad, afectando la evaluación de este indicador.

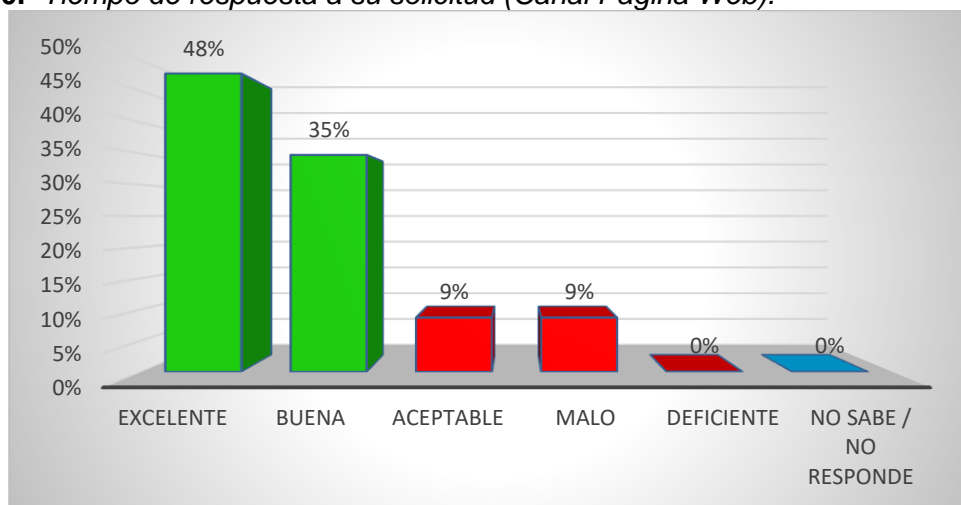
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	48%	48%
Buena	8	35%	83%
Aceptable	2	9%	91%
Malo	2	9%	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 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

En este trimestre, el 83% de los usuarios calificó como satisfactorios los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas a través de la página web. No obstante, el 18% de los encuestados manifestó inconformidad con los tiempos establecidos. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la gestión para garantizar respuestas oportunas dentro de los plazos normativos.

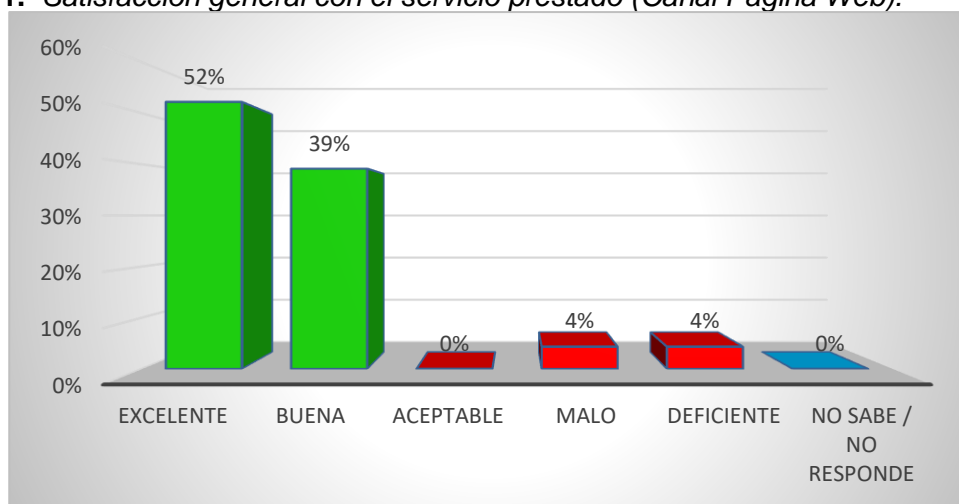
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	52%	52%
Buena	9	39%	91%
Aceptable	0	0%	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 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 91% de los usuarios encuestados que realizaron su solicitud a través de la página web manifestaron satisfacción con los servicios prestados, manteniendo el mismo nivel de favorabilidad respecto al trimestre anterior. Por su parte, el 8% expresó inconformidad con la atención recibida. Aunque el indicador se mantiene por encima del 90%, es fundamental continuar mejorando la eficiencia y oportunidad en la atención a los usuarios.

Algunos de los encuestados que calificaron negativamente el servicio dejaron sus observaciones en la sección correspondiente al final del documento. Esto evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la percepción de la Corporación y trabajar para alcanzar una aprobación del 100%.

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	10	43%	43%
Buena	11	48%	91%
Aceptable	1	4%	96%
Malo	0	0%	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 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 91% de los usuarios que utilizaron la página web para contactarse con la Corporación tienen una percepción positiva de la entidad, manteniéndose por encima del 90% esperado. Sin embargo, el 8% (dos personas) expresaron una opinión no satisfactoria. Para fortalecer la imagen institucional, es fundamental seguir mejorando la atención y los servicios ofrecidos, garantizando altos niveles de satisfacción y consolidando la confianza de los usuarios.

2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

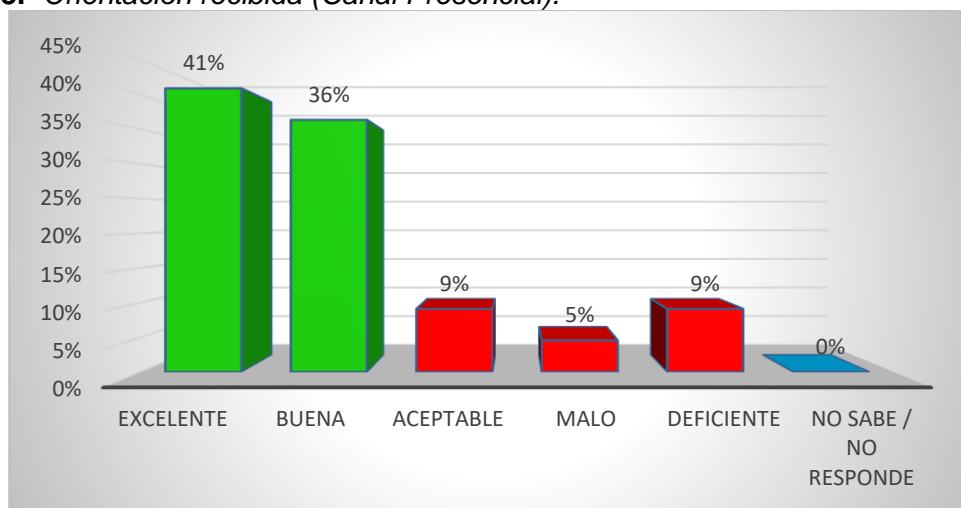
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	41%	41%
Buena	8	36%	77%
Aceptable	2	9%	86%
Malo	1	5%	91%
Deficiente	2	9%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

Gráfico 23. Orientación recibida (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El análisis de la encuesta refleja que el 77% de los usuarios que realizaron sus solicitudes de manera presencial calificaron la orientación recibida satisfactoria. lo que indica un nivel general de satisfacción.

Sin embargo, el 23% restante (cinco personas) valoró la atención como insatisfactoria, lo que sugiere que aún existen oportunidades de mejora. La presencia de calificaciones negativas resalta la importancia de optimizar la atención presencial, asegurando una comunicación más clara y efectiva para mejorar la percepción del servicio.

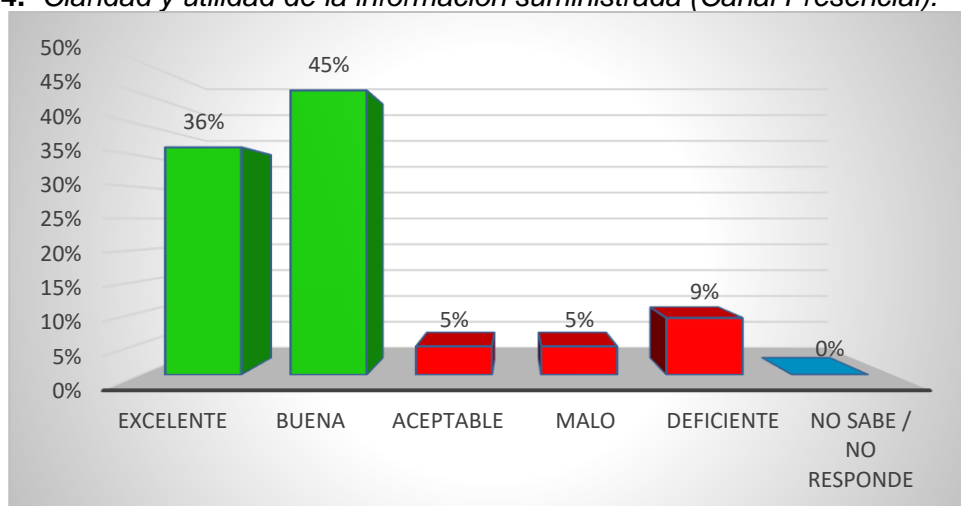
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	36%	36%
Buena	10	45%	82%
Aceptable	1	5%	86%
Malo	1	5%	91%
Deficiente	2	9%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 82% de los usuarios que realizaron sus solicitudes de manera presencial valoraron positivamente la claridad y utilidad de la información proporcionada por la Corporación. Por otro lado, el 19% expresó inconformidad con la orientación recibida, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la calidad en la atención y reforzar el compromiso con una asesoría más efectiva para los ciudadanos..

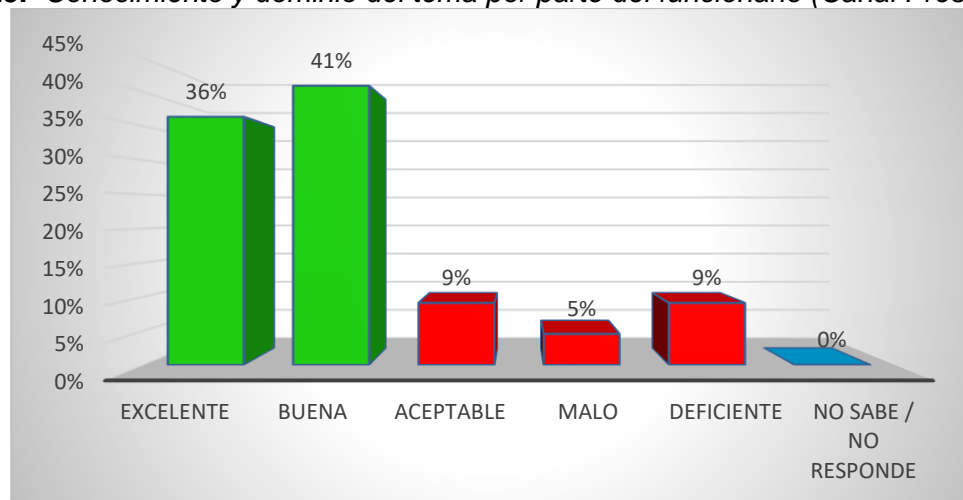
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	36%	36%
Buena	9	41%	77%
Aceptable	2	9%	86%
Malo	1	5%	91%
Deficiente	2	9%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 77% de los usuarios encuestados expresaron satisfacción con el conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación.

El 23% restante (cinco personas) tuvo una percepción negativa, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la capacitación y la calidad de la orientación ofrecida. Mejorar estos aspectos contribuirá a una atención más efectiva y a una mejor valoración del servicio.

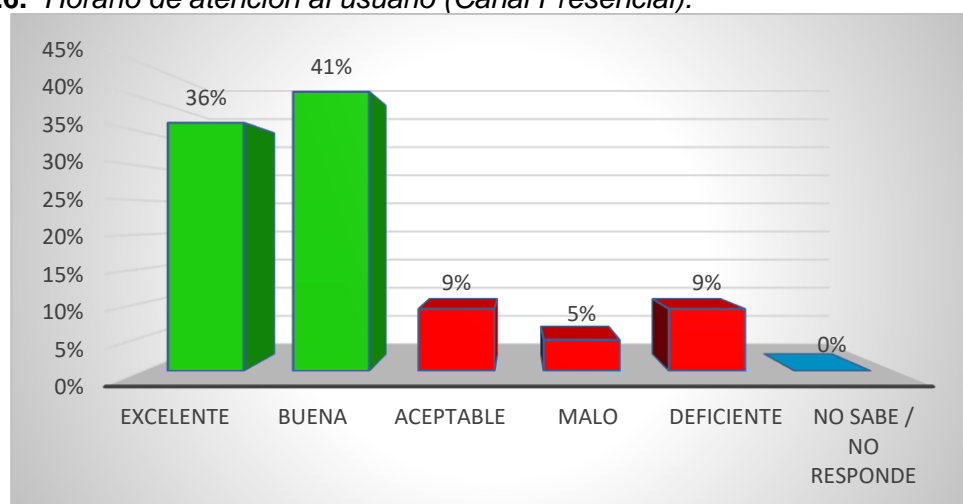
2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	9%	9,1%
Buena	12	55%	63,6%
Aceptable	6	27%	91%
Malo	1	5%	95%
Deficiente	0	0%	95%
No Sabe / No Responde	1	5%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 63.6% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal presencial manifestaron conformidad con el horario de atención establecido para el segundo trimestre de esta vigencia. En la sede principal de Manizales, el horario es de 7:30 a. m. a 3:30 p. m. en jornada continua, mientras que en los municipios con sus horarios específicos para cada uno de ellos.

Por otro lado, el 27% consideró que el horario es regular, una persona lo calificó de manera negativa y otra optó por no responder. Estos resultados resaltan la importancia de evaluar posibles ajustes para mejorar la percepción del servicio.

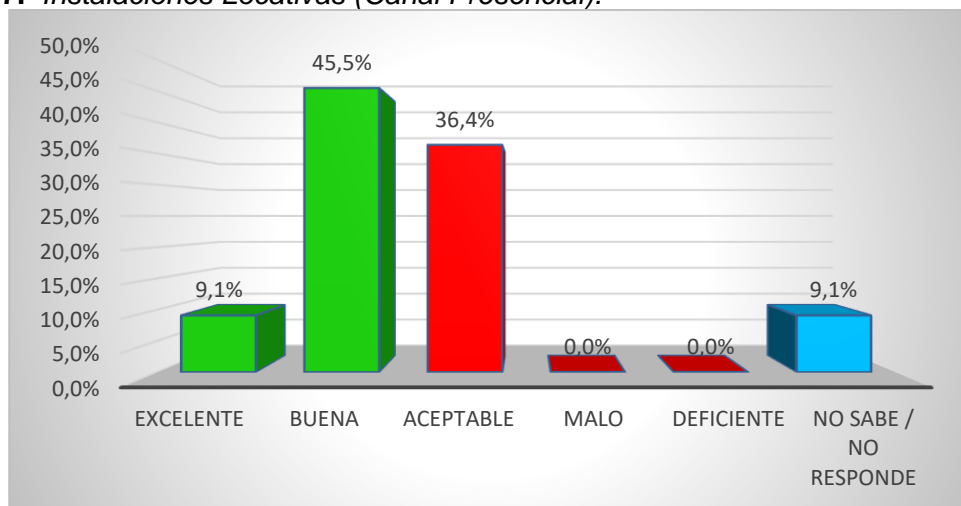
2.5.5. Instalaciones Locativas

Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	9,1%	9,1%
Buena	10	45,5%	55%
Aceptable	8	36,4%	91%
Malo	0	0,0%	91%
Deficiente	0	0,0%	91%
No Sabe / No Responde	2	9,1%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

Gráfico 27. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

En cuanto a las instalaciones, el 55% de los usuarios encuestados las consideraron apropiadas para la prestación del servicio. Por otro lado, el 36.4% las evaluó de manera regular y el 9.1% optó por no responder. Estos resultados sugieren la necesidad de continuar mejorando las condiciones del espacio para brindar una mejor experiencia a los ciudadanos.

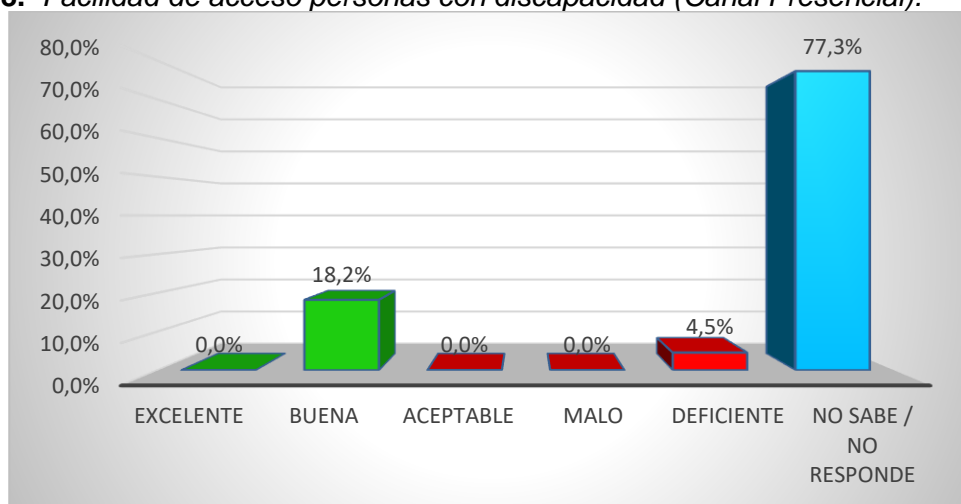
2.5.6. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0,0%	0,0%
Buena	4	18,2%	18,2%
Aceptable	0	0,0%	18,2%
Malo	0	0,0%	18,2%
Deficiente	1	4,5%	22,7%
No Sabe / No Responde	17	77,3%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 18.2% de los usuarios que visitaron las instalaciones de la Corporación las consideraron adecuadas para personas con discapacidad física.

Por otro lado, el 77.3% optó por "No Sabe / No Responde", ya que la mayoría de los encuestados no presentan discapacidad y, por lo tanto, no evaluaron las condiciones de accesibilidad.

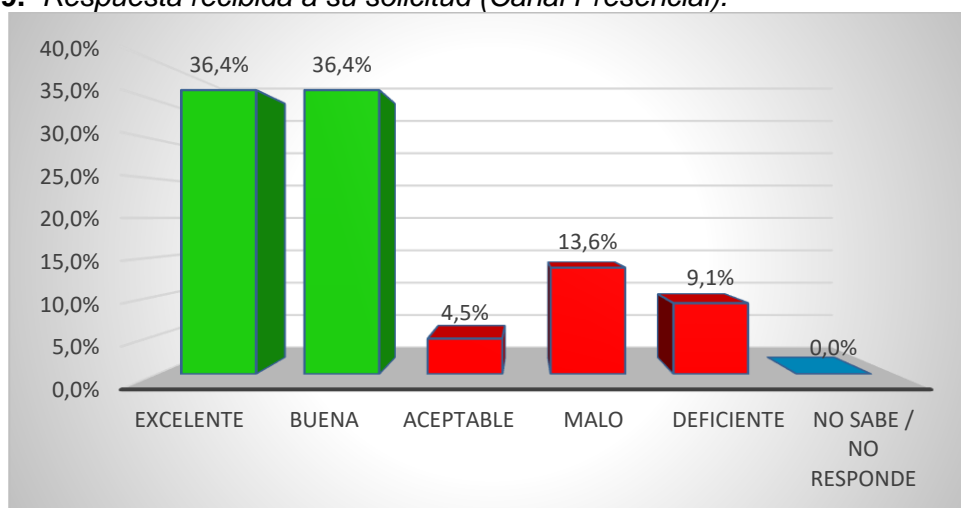
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	36,4%	36,4%
Buena	8	36,4%	73%
Aceptable	1	4,5%	77%
Malo	3	13,6%	91%
Deficiente	2	9,1%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 73% de los usuarios manifestaron conformidad con las respuestas recibidas a sus solicitudes en la Corporación. Es un indicado que esta por debajo del 90% esperado.

Por otro lado, el 27.3% expresó inconformidad, lo que evidencia la necesidad de brindar respuestas más claras y oportunas dentro de los tiempos establecidos. Mejorar este indicador contribuirá a optimizar la percepción del servicio y a fortalecer la confianza de los usuarios en la entidad.

.

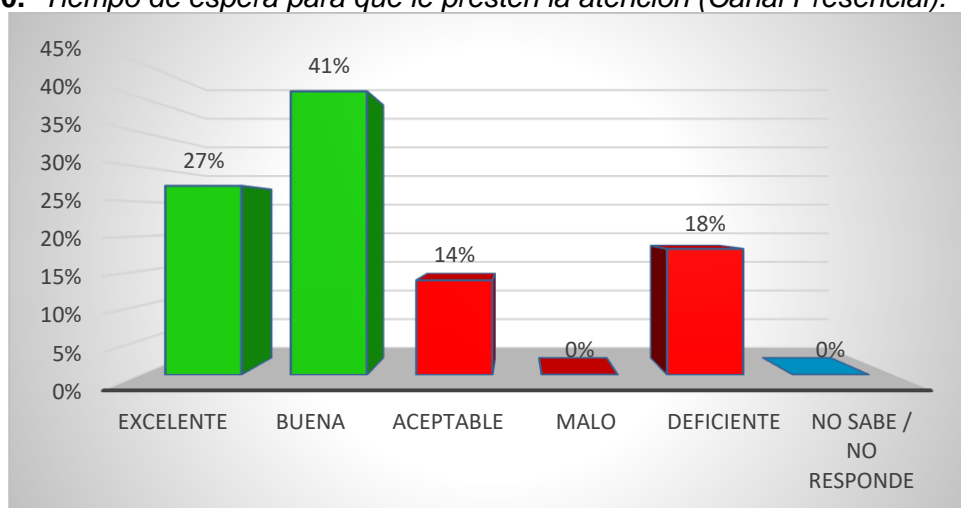
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	27%	27%
Buena	9	41%	68%
Aceptable	3	14%	82%
Malo	0	0%	82%
Deficiente	4	18%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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 68%, un indicador que se debe mejorar. El 32%, califico como no satisfactorio esta pregunta.

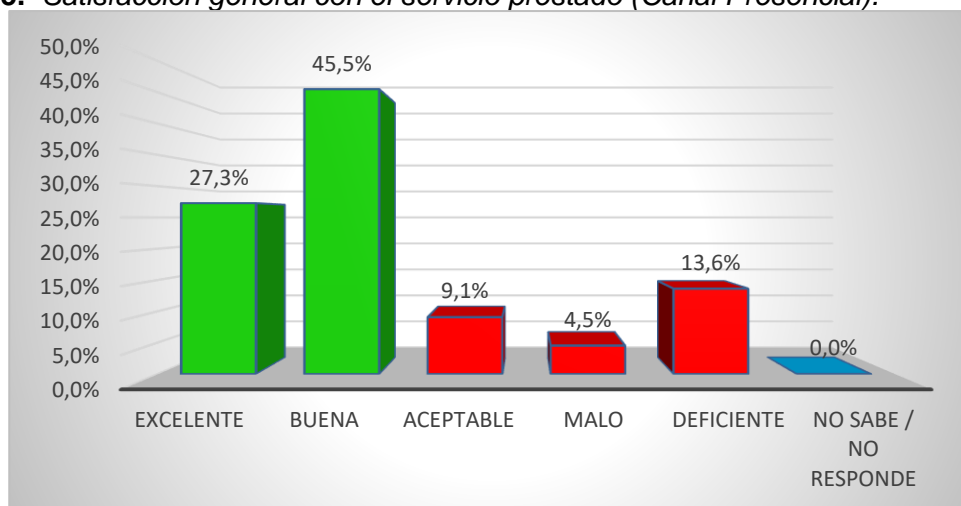
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	6	27,3%	27,3%
Buena	10	45,5%	73%
Aceptable	2	9,1%	82%
Malo	1	4,5%	86%
Deficiente	3	13,6%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-3.

La percepción general de los usuarios sobre la atención en el canal presencial fue positiva en un 73%, un resultado que aún requiere mejoras, ya que no alcanza el 90% esperado. Por otro lado, el 27,3% expresó una opinión desfavorable.

Algunos de los encuestados que evaluaron negativamente todas las preguntas y dejaron comentarios en la sección de observaciones, lo que resalta la importancia de fortalecer la imagen de la Corporación y avanzar hacia una mayor aceptación, con el objetivo de alcanzar una calificación óptima.

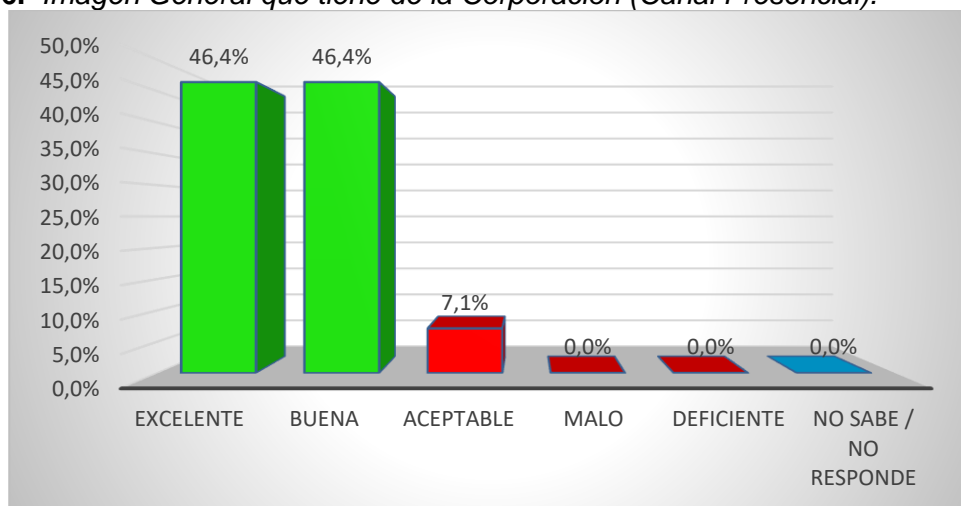
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

Tabla 32. *Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial).*

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	4,5%	4,5%
Buena	16	72,7%	77,3%
Aceptable	2	9,1%	86%
Malo	1	4,5%	91%
Deficiente	2	9,1%	100%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

El 77,3% de los usuarios atendidos a través del canal presencial expresaron una percepción favorable de la Corporación. Sin embargo, este indicador sigue por debajo del 90% establecido como meta de satisfacción. Por su parte, el 22,7% manifestó una opinión desfavorable.

Es fundamental continuar fortaleciendo la atención para mantener y mejorar esta valoración positiva entre 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 39. 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	49	10	1
Telefónico	15	1	0
Página Web	21	2	0
Personal	16	6	0
Total	101	19	1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

De un total de 121 usuarios encuestados, 101 manifestaron una opinión favorable sobre los servicios de la Corporación, equivalente al 83,47%. Aunque este resultado indica un alto nivel de aprobación, representa una disminución respecto al trimestre anterior, cuando la satisfacción alcanzó el 93.55%. Es clave seguir implementando estrategias para mantener este indicador por encima del 90% y asegurar una atención.

Por otro lado, el 15,70% de los encuestados, correspondiente a 19 personas, expresaron una percepción negativa sobre la atención recibida. Estos resultados evidencian la necesidad de abordar las oportunidades de mejora señaladas para optimizar la experiencia de los usuarios y fortalecer la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.6.2. Imagen General que tiene de Corpocaldas

Tabla 40. Imagen general que tiene de Corpocaldas.

Medio Recepción	Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación No Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico– Postal	49	11	0
Telefónico	15	1	0
Página Web	21	2	0
Personal	17	5	0
Total	102	19	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-4.

De los 121 usuarios encuestados, 102 expresaron una percepción positiva sobre la imagen de la Corporación, lo que equivale al 84,30%. Aunque este resultado refleja un alto nivel de confianza en la entidad, se encuentra por debajo del 90% esperado y muestra una disminución en comparación con el trimestre anterior, cuando alcanzó el 92.47%.

Por otro lado, el 15,70% de los encuestados, equivalente a 19 personas, manifestó una opinión desfavorable. Este resultado resalta la importancia de seguir fortaleciendo los aspectos identificados como oportunidades de mejora, con el objetivo de consolidar una imagen institucional más sólida y aspirar a alcanzar un mayor nivel de aprobación en el futuro.

3. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

A continuación, se presentan las observaciones y felicitaciones de los usuarios que respondieron las encuestas de satisfacción del cuarto trimestre de 2024, agrupadas por área o dependencia según la muestra seleccionada. Es importante señalar que algunas observaciones no se centran únicamente en la atención de la solicitud radicada, sino que también incluyen comentarios sobre otros procesos, radicados o experiencias previas con la Corporación.:

3.1. Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:

- considera que la atención fue ineficiente ya que las indicaciones que ofrecieron no fueron las adecuadas y además no la atendieron en el momento oportuno, Solo por intermediarios lograron atender la solicitud. Los protocolos para la atención de este caso no son los adecuados ya que el usuario es quien le toco conseguir por su medio la jaula, asesoría mas adecuada y demás implementos para atrapar la zarigüeya.
- felicitaciones por el servicio prestado.
- Realizaron la visita pero nunca obtuvieron respuesta sobre esta solicitud y aun persiste en problema.
- informa que los tiempos de respuesta superaron lo establecido y la respuesta no fue la esperada. la autorización era para quema de ramas no de transformación y transporte de carbón.
- no coordinaron los tiempos de visita por el vencimiento del caso.
- en la respuesta no le dan claridad si le aplicaron alguna multa por las afectaciones ambientales.
- mas presencia en el Municipio.
- los tiempos de respuesta no son los establecidos por la ley.
- Considera que el árbol esta generando riesgo y deben podar mas para que no genere mas peligro para las personas que transitan por sector.
- Considera que el árbol esta generando riesgo y deben podar mas para que no genere peligro para las personas que transitan por sector, aclara que ninguna entidad se está apersonando de esta situación.
- Me pareció excelente la atención, agradezco mucho la atención prestada y por darme información sobre el estado del pajarito.
- Me pareció excelente la atención, agradezco mucho la atención prestada y por darme información sobre el estado del pajarito.
- llevo 2 años personalmente en Riosucio caldas solicitando permiso para intervenir guaduales y solo hasta que se cayo a la escuela me hacen visita. la carta tiene fecha sep 5 y llega nov 5, si pasara algo grave quien tiene la responsabilidad?.
- Mayor información a la comunidad sobre sus servicios.
- En reiteradas ocasiones me comuniqué para que me informaran del estado de salud de la guagua, y escribí al correo y hasta hoy me dieron información somera de cuando llegó, no sé si la guagua sobrevivió, si la liberaron, sigo atenta a su evolución.

3.2. Sub. Evaluación y Seguimiento

- El usuario manifiesta que aún no le han dado una respuesta definitiva. (se deja comentario en el Admiarchi).
- considera que los tiempos no fueron los establecidos por la normativa para la respuesta.
- considera que la respuesta fue amplia lo que facilitó su análisis.
- recomienda mas apoyo técnico y económico para las personas de escasos recursos, cuando hacen solicitudes ante la Corporación.
- tomar la evidencia fotográfica del PQRS, no es fácil que el día de la visita la quema este activa.
- Excelente servicio, quedo muy agradecido por su atención prestada

3.3. Subdirección Planificación Ambiental del Territorio

- La usuaria expresa que en el momento de la visita la funcionaria no le presto atención ya que estaba pegada del celular, la respuesta se demoró. Indica que se siente inconforme con el servicio.
- No correspondía la cartografía enviada a la respuesta ya que era de años anteriores.
- Se demoraron mucho después de la visita y del informe del técnico.

3.4. Subdirección Administrativa y Financiera

- El usuario manifiesta el mal servicio, por atropello ya que le embargaron el predio equivocado.

3.5. Sub. Infraestructura Ambiental.

- Usuario manifiesta el mal servicio de corpocaldas por parte de Paula Isis-Dra Adriana Martinez entre otros funcionarios. También expresa que le han invadido predios y que por parte de corpocaldas lo han llenado de mentiras. Indica demanda patrimonial, queja disciplinaria ante procuraduría.
- sobre este caso en particular considera que no fue la adecuada, ya que no recibieron la visita para evaluar el riesgo en el lugar de la afectación, solo se tomaron fotos sin tener en cuenta la necesidad del usuario de que fuera hasta el sitio indicado. aclara que los demás servicios ofrecidos por la corporación han sido eficientes y profesionales.
- Que dicha entidad pudiera ser la ejecute los muros de contención sin tener q ver alcaldías.

3.6. Secretaria General

- Mejorar la diligencia en cuanto a otros tramites ejemplo tramites de vertimientos - licencia ambiental
- Considera que los tiempos para el tramite fueron mas largos de lo esperado.
- Luis Eduardo posada atiende llamada quien ha sido el encargado del tramite- considera que los tramites son muy demorados para su autorización.
- Considera que la demora para tramitar el permiso es muy larga. Presento en abril y en octubre tuvieron respuesta.
- los tiempos establecidos para el proceso son muy largo.

4. 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:

- **Reducción de tiempos de respuesta:** Implementar al interior de las Dependencias estrategias para agilizar la visita y respuesta a PQRSDF y trámites ambientales, garantizando el cumplimiento de los plazos legales y evitando demoras injustificadas.
- **Capacitación y sensibilización del personal:** Fortalecer la formación en atención al usuario, comunicación efectiva y empatía, para los funcionarios que tengan relación con la atención de la solicitud.
- **Mejor claridad en las respuestas:** Implementar capacitaciones en redacción de documentos con énfasis en lenguaje claro, con el objetivo de mejorar la estructura y comprensión de las respuestas entregadas a los usuarios, asegurando que la información sea completa, precisa y sin ambigüedades.
- **Seguimiento efectivo a solicitudes:** Implementar un sistema de trazabilidad que permita a los usuarios conocer el estado de sus solicitudes en tiempo real, evitando que deban acudir repetidamente a la Corporación en busca de información.
- **Atención oportuna en visitas de campo:** Se recomienda en las Subdirecciones coordinar con mayor precisión las visitas técnicas para evitar retrasos y garantizar la presencia de los funcionarios en el sitio de intervención.
- **Gestión de expectativas y comunicación proactiva:** Brindar información clara y anticipada a los usuarios, tanto en el momento de la radicación, por parte de las personas de ventanilla, como durante las visitas técnicas, por parte de los técnicos y profesionales, sobre los tiempos de gestión, requisitos y procedimientos, con el fin de evitar malentendidos y mejorar la percepción del servicio.



Elaboración Informe y análisis:

LUISA FERNANDA RODAS HERNANDEZ
Líder Subproceso Gestión para la Atención y
Servicio al Ciudadano.