

# **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO TERCER TRIMESTRE AÑO 2024**



Manizales, 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](http://www.corpocaldas.gov.co) - [corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)

1

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO .....	6
2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	8
2.1. INFORMACIÓN GENERAL .....	8
2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO.....	14
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron) .....	14
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada.....	15
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario .....	16
2.2.4. Horario de Atención al Usuario.....	17
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada .....	18
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia.....	19
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.....	20
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación .....	21
2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL.....	22
2.3.1. Orientación recibida .....	22
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada.....	23
2.3.3. Respuesta recibida a su petición .....	24
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos) .....	25
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos). .....	26
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación .....	27
2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB.....	28
2.4.1. Presentación y diseño de la página web.....	28
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información .....	29
2.4.3. Contenido y utilidad de la información .....	30
2.4.4. Actualización de la información .....	31
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad .....	32
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud .....	33
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado.....	34

<b>2.4.8.</b>	<b>Imagen general que tiene de Corpocaldas .....</b>	<b>35</b>
<b>2.5.</b>	<b>ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL .....</b>	<b>36</b>
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 con 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
<b>2.6.</b>	<b>ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN.....</b>	<b>46</b>
2.6.1.	Indicador de Satisfacción General de los Usuarios .....	46
2.6.2.	Imagen General que tiene de Corpocaldas .....	47
3.	OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS.....	48
3.1.	<i>Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:.....</i>	48
3.2.	<i>Sub. Evaluación y Seguimiento .....</i>	48
3.3.	<i>Dirección.....</i>	48
3.4.	<i>Sub. Infraestructura Ambiental. ....</i>	48
3.5.	<i>Observaciones asociadas a la página Web.....</i>	48
4.	RECOMENDACIONES .....	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..	9
<b>Tabla 5.</b> Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales. ....	10
<b>Tabla 6.</b> Canal de Recepción del Trámite y PQRSDF.....	10
<b>Tabla 7.</b> Municipio del Trámite o PQRSDF. ....	12
<b>Tabla 8.</b> Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDF. ....	13
<b>Tabla 9.</b> Orientación recibida (Canal Telefónico). ....	14
<b>Tabla 10.</b> Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).....	15
<b>Tabla 11.</b> Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Telefónico). ....	16
<b>Tabla 12.</b> Horario de Atención al Usuario (Canal Telefónico).....	17
<b>Tabla 13.</b> Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico). ....	18
<b>Tabla 14.</b> Tiempo de espera para que comuniquen con la dependencia (Canal Telefónico)...	19
<b>Tabla 15.</b> Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).....	20
<b>Tabla 16.</b> Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).....	21
<b>Tabla 17.</b> Orientación recibida (Canal Correos). ....	22
<b>Tabla 18.</b> Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos). ....	23
<b>Tabla 19.</b> Respuesta recibida a su petición (Canal Correos). ....	24
<b>Tabla 20.</b> Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos). ....	25
<b>Tabla 21.</b> Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	26
<b>Tabla 22.</b> Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).....	27
<b>Tabla 23.</b> Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web). ....	28
<b>Tabla 24.</b> Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web). ....	29
<b>Tabla 25.</b> Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).....	30
<b>Tabla 26.</b> Actualización de la información (Canal Página Web).....	31
<b>Tabla 27.</b> Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).....	32
<b>Tabla 28.</b> Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web). ....	33
<b>Tabla 29.</b> Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web).....	34
<b>Tabla 30.</b> Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web).....	35
<b>Tabla 31.</b> Orientación Recibida (Canal Presencial).....	36
<b>Tabla 32.</b> Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).....	37
<b>Tabla 33.</b> Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial). ....	38
<b>Tabla 34.</b> Horario de atención al usuario (Canal Presencial). ....	39
<b>Tabla 35.</b> Instalaciones Locativas (Canal Presencial).....	40
<b>Tabla 36.</b> Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial)....	41
<b>Tabla 37.</b> Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).....	42
<b>Tabla 38.</b> Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).....	43
<b>Tabla 39.</b> Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).....	44
<b>Tabla 40.</b> Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial).....	45
<b>Tabla 41.</b> Indicador de Satisfacción general de los usuarios.....	46
<b>Tabla 42.</b> Imagen general que tiene de Corpocaldas.....	47

## INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- promueve la gestión eficiente de servicio al Ciudadano y oportuna respuesta a los solicitudes que efectúan los usuarios de la Corporación, por ello, con el objetivo de implementar acciones que fortalezcan la capacidad de la entidad para atender con calidad los requerimientos de los usuarios, se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente externo para el tercer trimestre del año 2024 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 93 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante el tercer trimestre de la vigencia 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.*

<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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato.</li> </ul> <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 = 1565)      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> $n = \frac{1.565 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.565 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p><b>n= 140</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>	3er trimestre año 2024
<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>	
<b>Interpretación de Resultados</b>	Se analizaron e interpretaron los resultados y se elaboró un informe en el que se consolidaron las encuestas, el cual arrojó el grado de satisfacción general para la corporación y para cada uno de los canales de recepción que se tienen habilitados. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los usuarios, grupos de valor y/o partes interesadas.

**Fuente:** Elaboración propia.

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

### 2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante el tercer trimestre del 2024, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1466 PQRSDF en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 99 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1565 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 Tramites 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 108 usuarios, como se muestra a continuación:

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

Servicios Encuestados	Total	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
<b>Total PQRSDF</b>	1.466	131	88
<b>Total Trámites Ambientales</b>	99	9	5
<b>TOTAL</b>	1.565	140	93

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

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

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
<b>Telefónico</b>	93
<b>Medio Electrónico (la encuesta diligenciada para este trimestre fue la de correo electrónico/postal)</b>	0
<b>Total Encuestas Aplicadas</b>	93

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

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

De las encuestas que se envían en los correos electrónicos donde se remiten las respuestas a los oficios, no se presentaron encuestas realizadas.

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
<b>Biodiversidad y Ecosistemas</b>	51	33
<b>Secretaría General</b>	9	6
<b>Control Disciplinario Interno</b>	1	0
<b>Control Interno</b>	0	0
<b>Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental</b>	34	27
<b>Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio</b>	12	10
<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>	5	0
<b>Subdirección de Infraestructura Ambiental</b>	18	11
<b>Dirección</b>	1	1
<b>Total Muestra PQRSDF</b>	131	88

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

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

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	2	2
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	2	1
Concesión de agua superficial	1	1
Permiso de Ocupación de Cauce	1	0
Permiso de vertimiento	2	1
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	1	0
<b>total muestra Trámite Ambiental</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

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

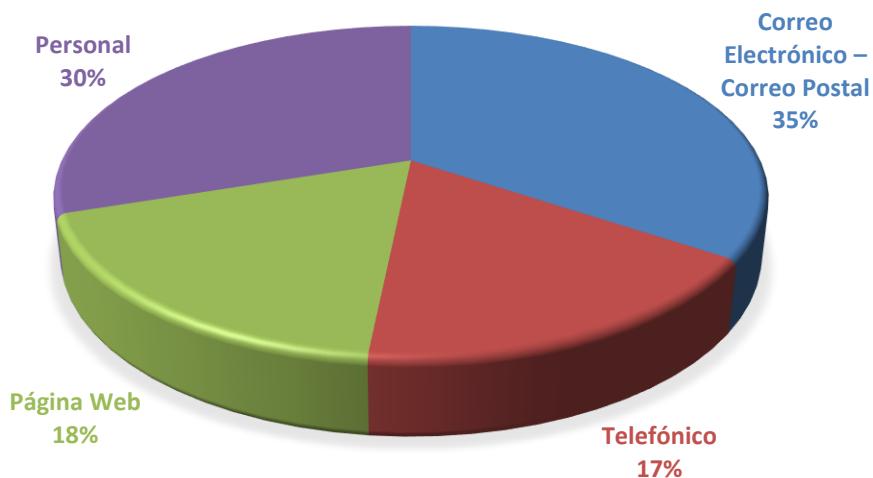
Los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

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

Canal de Recepción del Trámite	PQRSDF	Total
<b>Correo Electrónico – Correo Postal</b>	27	32
<b>Telefónico</b>	16	16
<b>Página Web</b>	17	17
<b>Personal</b>	28	28
<b>Total Encuestas Aplicadas</b>	<b>88</b>	<b>93</b>

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

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



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

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, 35% casos fueron recibidos por correo, 30% recibidas de manera personal, el 18% por página web y el 17% 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		2	6
Aranzazu					0
Aguadas	3		2		5
Belalcazar		1			1
Chinchiná	1	1		1	3
Filadelfia		2			2
La Dorada	1			1	2
La Merced					0
Manizales	11	6	7	8	32
Manzanares					0
Marmato					0
Marulanda				1	1
Marquetalia					0
Neira		1		2	3
Norcasia					0
Pácora	2				2
Palestina	2		1	1	4
Pensilvania			1		1
Riosucio	2	1	1	1	5
Risaralda	1				1
Supia			1	1	2
Salamina		2		1	3
Samaná	1		1	5	7
San José	1	1			2
Villamaría		1	1	1	3
Victoria	1		1		2
Viterbo				3	3
<b>Sin información</b>	3				3
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>93</b>

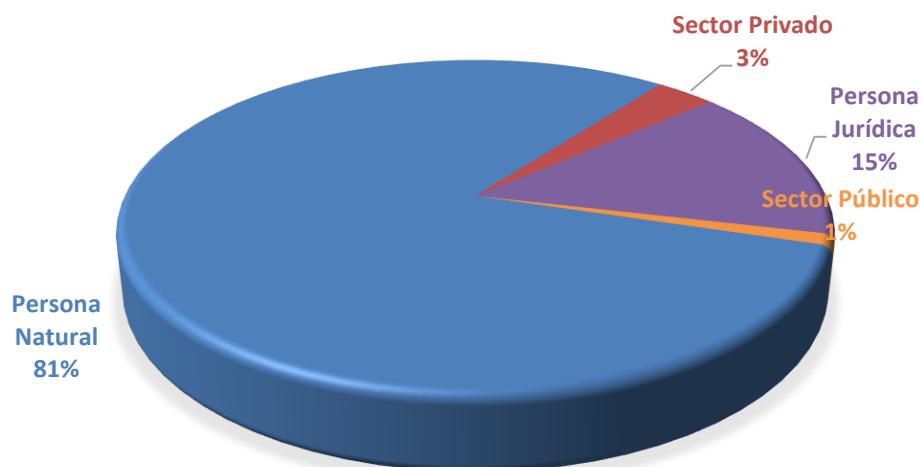
**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-3.

**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
<b>Total</b>	<b>93</b>

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

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



**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 81% corresponde a personas naturales seguido por persona jurídica con 15% 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
<b>Excelente</b>	12	75,00%	75,00%
<b>Buena</b>	4	25,00%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0,00%	100%
<b>Malo</b>	0	0,00%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	16	100%	100%

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

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



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

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.

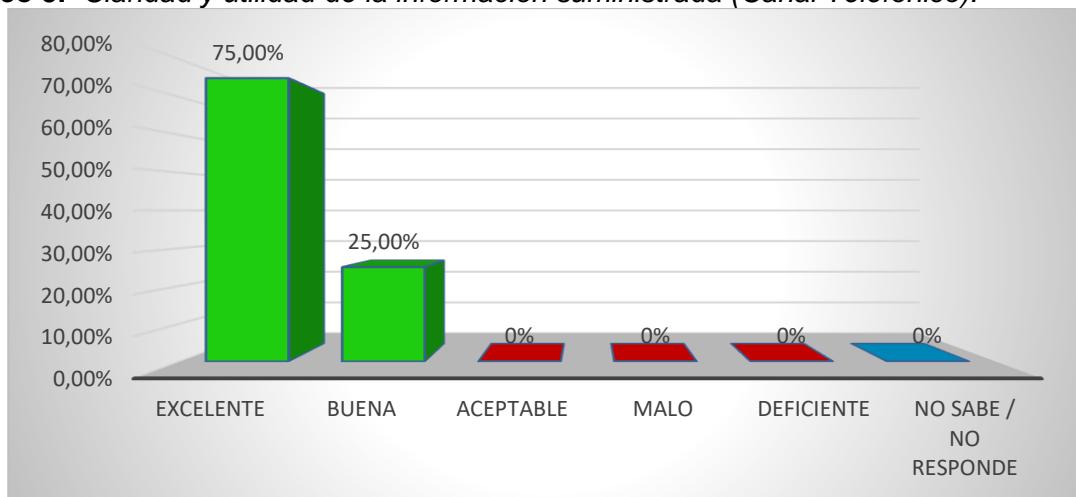
## 2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	12	75,00%	75,00%
<b>Buena</b>	4	25,00%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	16	100%	100%

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

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



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

El 100% de los usuarios encuestados que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron de satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por los funcionarios de la Corporación lo que evidencia que se encuentra cumpliendo 90% esperado, y se sostiene en relación con el trimestre anterior.

### 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
<b>Excelente</b>	12	75,00%	75,00%
<b>Buena</b>	4	25,00%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	16	100%	100%

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

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



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

El 100% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, indicaron que los funcionarios de la Corporación poseen los conocimientos necesarios y dominan el tema para suministrar una respuesta satisfactoria a las solicitudes. Lo que evidencia que se encuentra cumpliendo 90% esperado, manteniéndose en línea con el trimestre anterior.

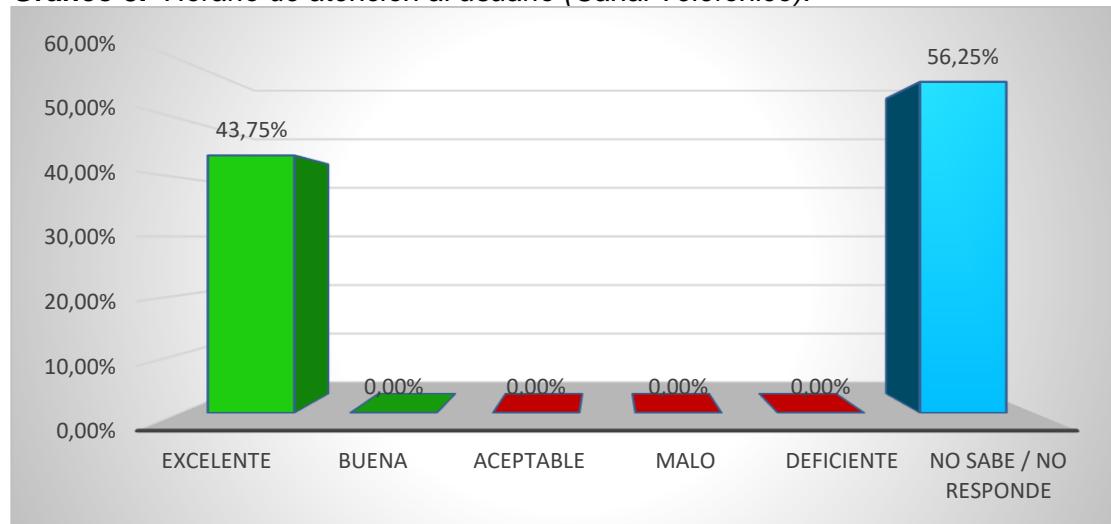
## 2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	7	43,75%	43,75%
<b>Buena</b>	0	0,00%	43,75%
<b>Aceptable</b>	0	0,00%	43,75%
<b>Malo</b>	0	0,00%	43,75%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	43,75%
<b>No Sabe / No Responde</b>	9	56,25%	100%
<b>Total</b>	16	100%	100%

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

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



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

El 43.75% de los usuarios encuestados que recibieron atención telefónica calificaron como satisfactorio el horario de Atención al Usuario. Sin embargo, el 56.25% eligió la opción “No Sabe / No Responde”, lo que podría indicar que, al tratarse de un canal disponible dentro del horario de atención establecido, los usuarios no percibieron restricciones o variaciones que afectaran su experiencia. Esto sugiere que el horario no fue un factor determinante en su interacción, razón por la cual optaron por no calificarlo.

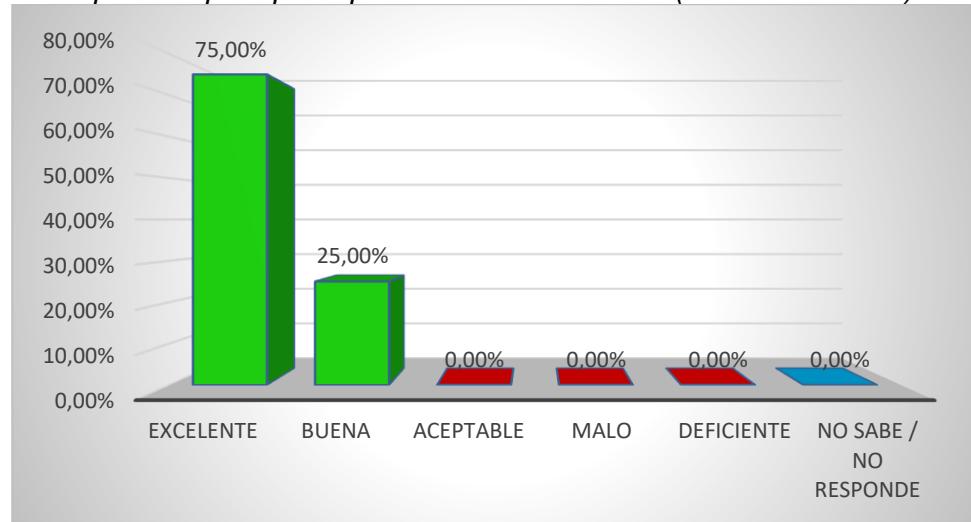
## 2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	12	75,00%	75,00%
<b>Buena</b>	4	25,00%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0,00%	100%
<b>Malo</b>	0	0,00%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	16	100%	100%

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

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



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

De los usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 100% califica como satisfactorio el tiempo de espera mientras le contestaban la llamada. Es un indicador que se sostiene en relación con el trimestre anterior sobre el 90% esperado.

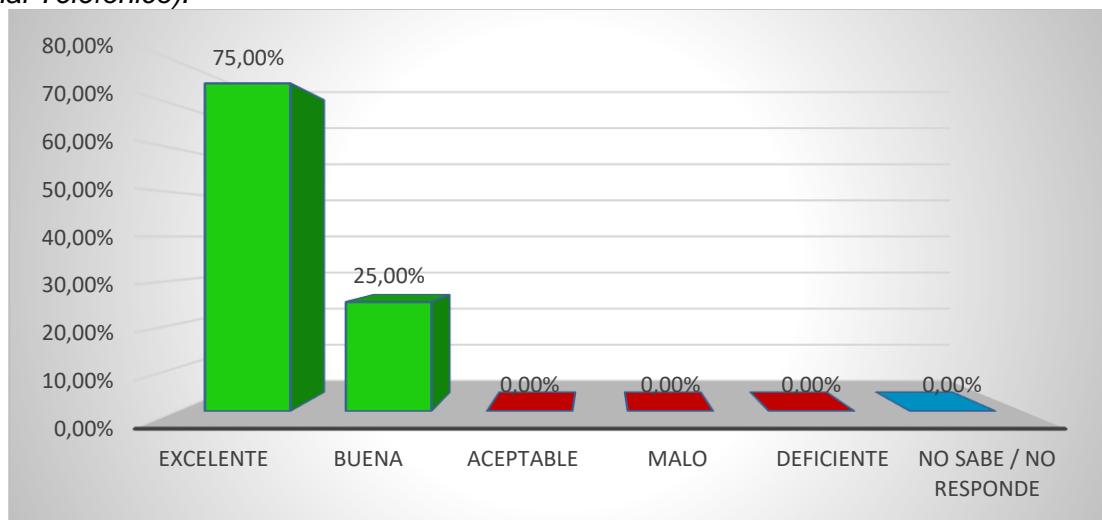
## 2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	12	75,00%	75,00%
<b>Buena</b>	4	25,00%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0,00%	100%
<b>Malo</b>	0	0,00%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	16	100%	100%

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

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



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

El 100% 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.

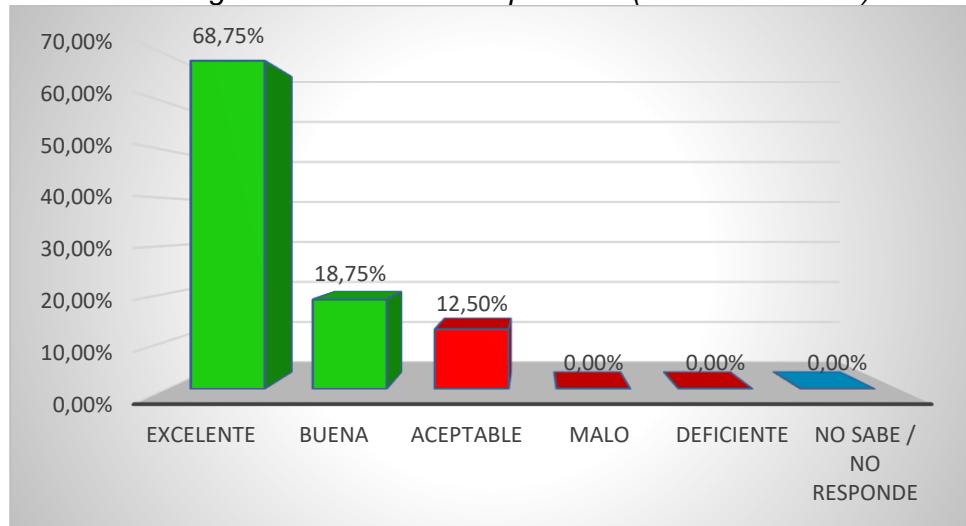
## 2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	11	68,75%	68,75%
<b>Buena</b>	3	18,75%	87,50%
<b>Aceptable</b>	2	12,50%	100%
<b>Malo</b>	0	0,00%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	16	100%	100%

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

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



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

El 87.50% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad. Este resultado experimenta disminución en comparación con el trimestre anterior, que registró un 95.24%, no alcanzar el umbral del 90%.

Por otro lado, el 12.50% , correspondiente a 2 personas, calificaron como no satisfactorio, lo que genera la necesidad continua de trabajar para mejorar la percepción de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y aspirar a alcanzar una aprobación del 100%.

## 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
<b>Excelente</b>	14	87,50%	87,50%
<b>Buena</b>	2	12,50%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0,00%	100%
<b>Malo</b>	0	0,00%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	16	100%	100%

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

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



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

El 100% 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 trámites ambientales

### **2.3.1. Orientación recibida**

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	15	46,88%	46,88%
<b>Buena</b>	13	40,63%	87,50%
<b>Aceptable</b>	4	12,50%	100%
<b>Malo</b>	0	0,00%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	32	100%	100%

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

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



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

El 87.50% 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 disminución en relación con el trimestre anterior, con un 93.44%. 4 usuarios, representados por el 12.50%, calificaron como no satisfactoria la orientación recibida.

Por otro lado, 4 usuarios, equivalentes al 12.50%, calificaron la orientación como no satisfactoria y dejaron comentarios que se detallarán en la sección "Observaciones del usuario" al final de este documento.

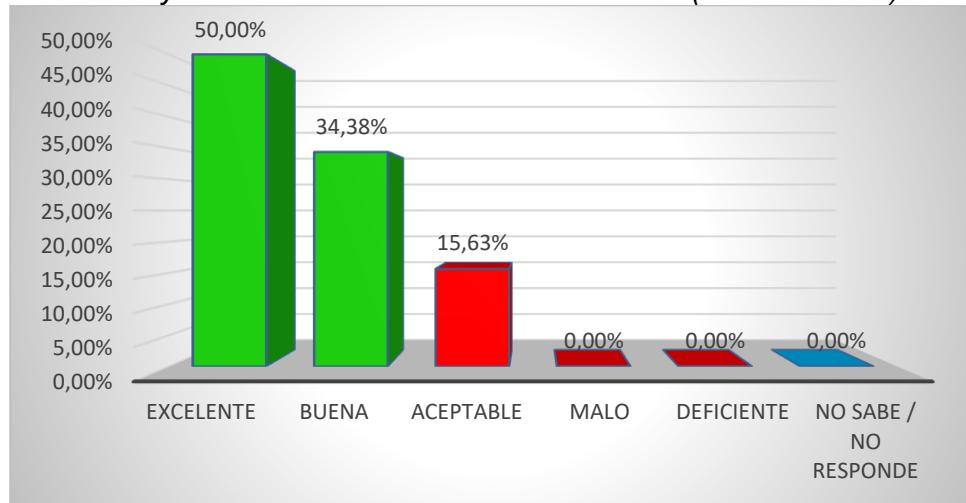
### 2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	16	50,00%	50,00%
<b>Buena</b>	11	34,38%	84,38%
<b>Aceptable</b>	5	15,63%	100%
<b>Malo</b>	0	0,00%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	32	100%	100%

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

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



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

En el análisis de los encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 84.38% manifestaron estar satisfechos con la claridad y utilidad de la Información suministrada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites, lo que indica que hubo una disminución con respecto al indicador del trimestre anterior donde se reportó un 91.80%.

Por otro lado, 5 usuarios, equivalentes al 15.63%, calificaron la orientación como no satisfactoria y dejaron algunos comentarios que se detallarán en la sección "Observaciones del usuario" al final de este documento.

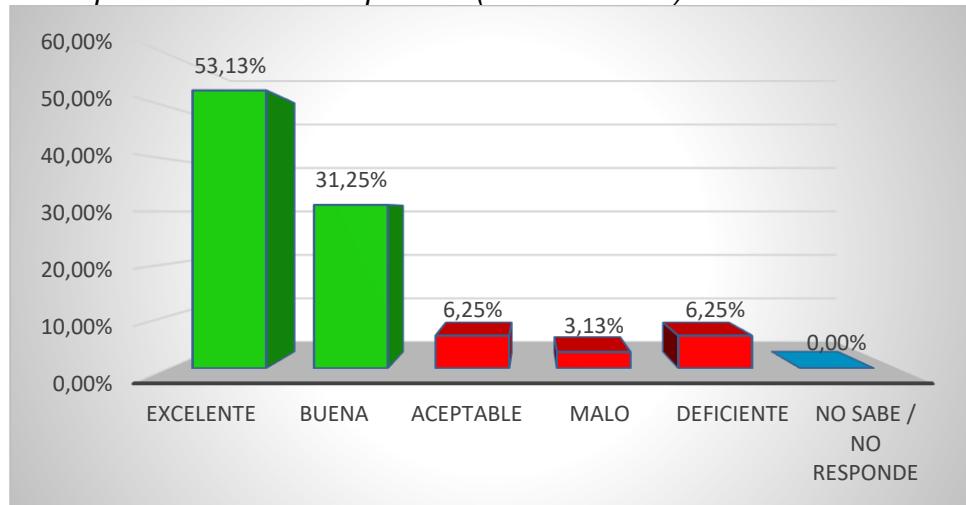
### 2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	17	53,13%	53,13%
<b>Buena</b>	10	31,25%	84,38%
<b>Aceptable</b>	2	6,25%	90,63%
<b>Malo</b>	1	3,13%	93,75%
<b>Deficiente</b>	2	6,25%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	32	100%	100%

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

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



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

Un 84.38% de los encuestados se encuentran satisfechos con la respuesta recibida a su solicitud por Corpocaldas. El 15.63% de los usuarios no se encuentran conformes con la respuesta.

Es un indicador que disminuyó en relación con el trimestre anterior y no alcanza el 90% esperado, se debe mejorar siendo más claros en la información que se les da a los usuarios en las respuestas a sus solicitudes.

### 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
<b>Excelente</b>	11	34,38%	34,38%
<b>Buena</b>	17	53,13%	87,50%
<b>Aceptable</b>	2	6,25%	93,75%
<b>Malo</b>	0	0,00%	93,75%
<b>Deficiente</b>	2	6,25%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	32	100%	100%

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

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



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

De acuerdo con los datos recolectados se evidencia que el 87.50% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta a sus requerimientos, lo que permite evidenciar un aumento en relación con el trimestre anterior con un 85.25%.

El 12.50%, correspondiente a 4 usuarios, no está conforme con los tiempos de respuesta a su solicitud. 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.

### 2.3.5. 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
<b>Excelente</b>	15	46,88%	46,88%
<b>Buena</b>	14	43,75%	90,63%
<b>Aceptable</b>	3	9,38%	100%
<b>Malo</b>	0	0,00%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	32	100%	100%

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

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



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

El 90.63% 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, es un indicador que sostiene en relación con el trimestre anterior. El 9.38% restante presentó inconformidad con los servicios que presta la Corporación.

Es un indicador que aunque se sostiene sobre el 90%, se debe seguir mejorando logrando una mejor y oportuna atención a nuestros usuarios.

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

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	15	46,88%	46,88%
<b>Buena</b>	14	43,75%	90,63%
<b>Aceptable</b>	3	9,38%	100%
<b>Malo</b>	0	0,00%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,00%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,00%	100%
<b>Total</b>	32	100%	100%

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

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



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

El 90.63% 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, esto representa una leve disminución con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 95.08%. 3 usuarios representados por el 9.38% manifestaron no tener una buena imagen de la Corporación.

Es un indicador que aunque se sostiene sobre el 90% esperado, se debe seguir mejorando logrando una adecuada y oportuna atención a nuestros usuarios.

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

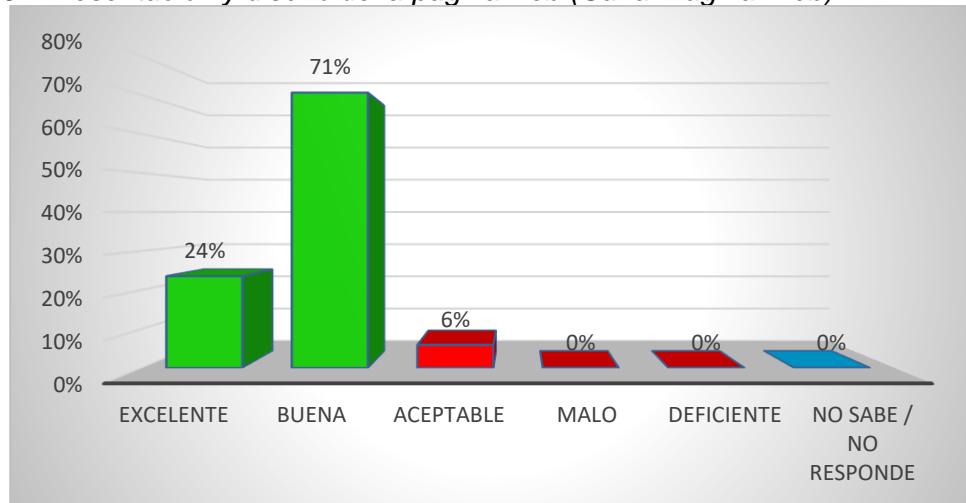
### 2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	4	24%	24%
<b>Buena</b>	12	71%	94%
<b>Aceptable</b>	1	6%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	17	100%	100%

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

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



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

El 94% 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.

Por otro lado, el 6% de los encuestados, equivalente a un usuario, expresó inconformidad y dejó comentarios que se detallarán en la sección "Observaciones del usuario" al final de este documento.

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

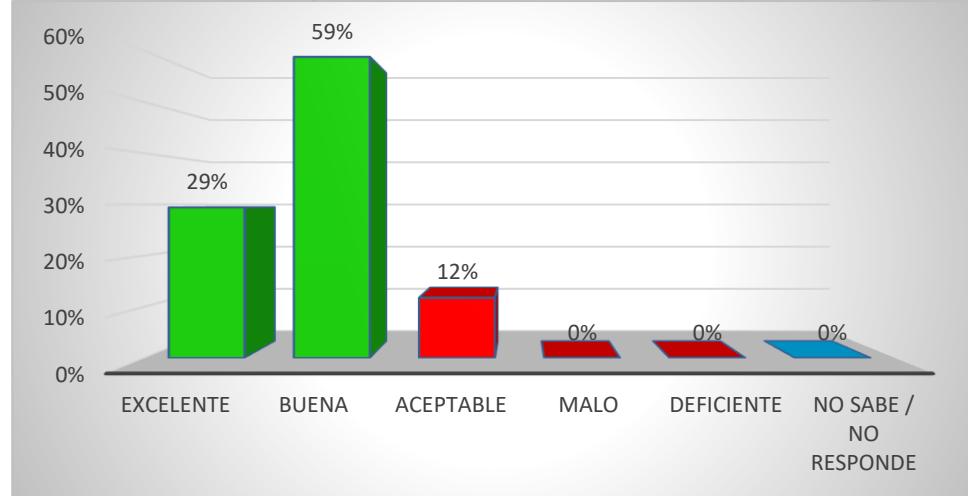
## 2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	5	29%	29%
<b>Buena</b>	10	59%	88%
<b>Aceptable</b>	2	12%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	17	100%	100%

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

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



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

El 88% de los encuestados expresaron satisfacción con la facilidad de acceso y la confiabilidad de la información en la página web de la Corporación. Sin embargo, este resultado representa una disminución en comparación con el 100% obtenido en el trimestre anterior, quedando por debajo del porcentaje esperado y señalando la necesidad de mejoras.

Por otro lado, el 12% de los encuestados, equivalente a dos personas, manifestaron inconformidad con estos aspectos, lo que resalta la importancia de fortalecer la accesibilidad y precisión de la información disponible en la página.

### 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
<b>Excelente</b>	5	29%	29%
<b>Buena</b>	8	47%	76%
<b>Aceptable</b>	4	24%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	17	100%	100%

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

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



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

El 76% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como canal de comunicación expresaron satisfacción con el contenido y la utilidad de la plataforma de la Corporación. No obstante, este resultado refleja una disminución en comparación con el trimestre anterior, cuando se superó el 90%, lo que indica la necesidad de implementar mejoras.

Por otro lado, el 24% de los usuarios manifestaron inconformidad, lo que resalta la importancia de fortalecer la experiencia y funcionalidad del sitio web.

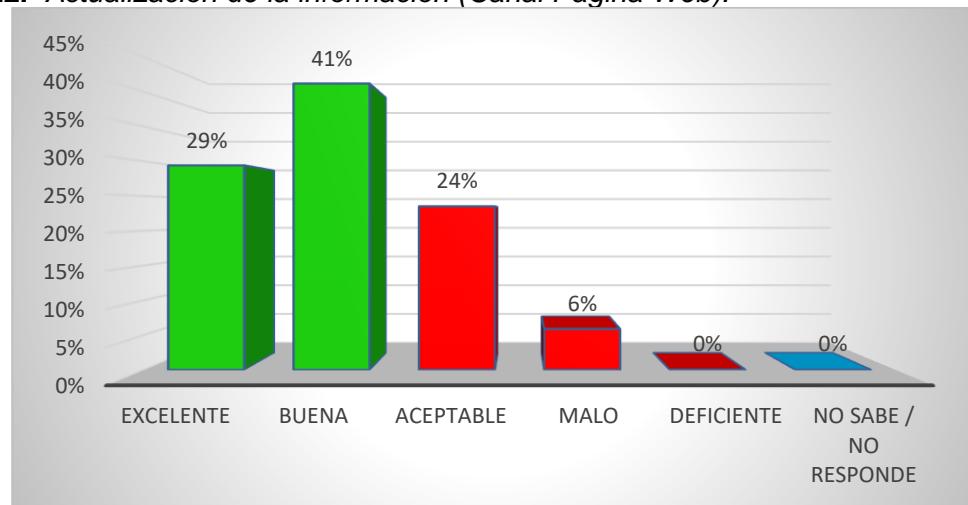
#### 2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	5	29%	29%
<b>Buena</b>	7	41%	71%
<b>Aceptable</b>	4	24%	94%
<b>Malo</b>	1	6%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	17	100%	100%

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

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



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

En cuanto a la actualización de la información en la página web de la Corporación, el 71% de los usuarios encuestados se mostraron satisfechos con el contenido. Sin embargo, este indicador requiere mejoras, por lo que es fundamental continuar actualizando la información de acuerdo con las políticas digitales establecidas y garantizar la publicación constante de contenido relevante y actualizado.

Por otro lado, el 30% de los encuestados, equivalente a cinco usuarios, manifestó inconformidad con este aspecto, lo que resalta la necesidad de fortalecer la gestión y actualización de la plataforma.

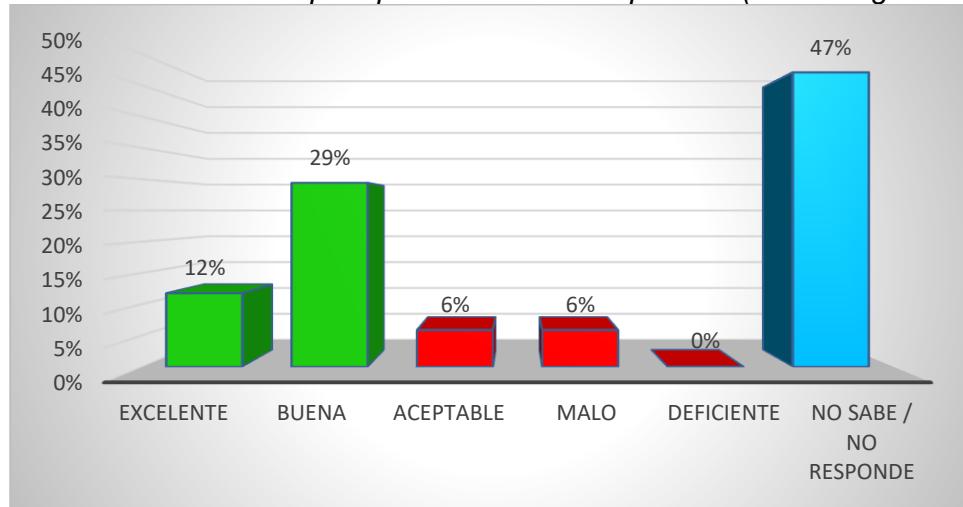
## 2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	12%	12%
Buena	5	29%	41%
Aceptable	1	6%	47%
Malo	1	6%	53%
Deficiente	0	0%	53%
No Sabe / No Responde	8	47%	100%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

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



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

Durante este trimestre, la percepción de los encuestados sobre la accesibilidad para personas con discapacidad a la página web ha disminuido. Solo el 41% considera satisfactoria la facilidad de acceso, frente al 90% registrado en el trimestre anterior.

Además, el 47% de los encuestados, equivalente a ocho personas, seleccionó la opción "No Sabe/No Responde" (NS/NR), mientras que el 12%, correspondiente a dos personas, calificó la accesibilidad como no satisfactoria.

Se identificó que muchos de los encuestados sin discapacidad no suelen buscar el botón de accesibilidad, lo que ha influido en la calificación 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
<b>Excelente</b>	3	18%	18%
<b>Buena</b>	14	82%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	17	100%	100%

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

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



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

En este trimestre, el 100% de los usuarios calificó como satisfactorios los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas a través de la página web. Este resultado mantiene el indicador por encima del 90% de favorabilidad esperado.

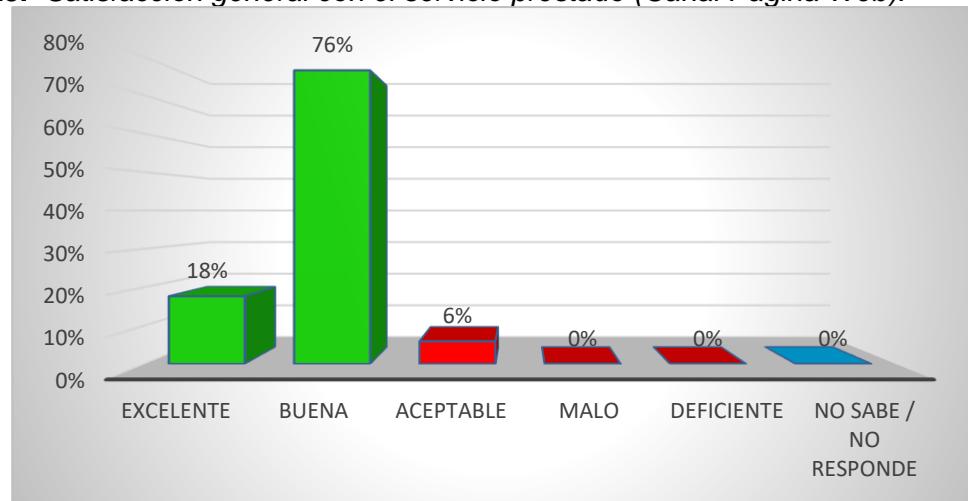
#### 2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	3	18%	18%
<b>Buena</b>	13	76%	94%
<b>Aceptable</b>	1	6%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	17	100%	100%

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

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



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

El 94% de los usuarios encuestados que solicitaron su servicio a través de la página web manifestaron estar satisfechos con los servicios prestados por la entidad, manteniendo el mismo nivel de favorabilidad respecto al trimestre anterior.

Por otro lado, el 6%, correspondiente a un usuario, expresó inconformidad con los servicios recibidos. Aunque el indicador se mantiene por encima del 90%, es fundamental continuar mejorando para garantizar una atención más eficiente y oportuna a los usuarios.

#### 2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	3	18%	18%
<b>Buena</b>	12	71%	88%
<b>Aceptable</b>	2	12%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	17	100%	100%

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

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



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

El 88% de los usuarios que usaron la página web para contactarnos tienen una opinión positiva sobre la Corporación. Este resultado es menor al del trimestre anterior, cuando la favorabilidad fue del 100%. Por otro lado, el 12% (dos personas) consideraron aceptable la imagen de la entidad. Es importante mantener altos niveles de satisfacción para alcanzar nuestra meta de superar el 90%.

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

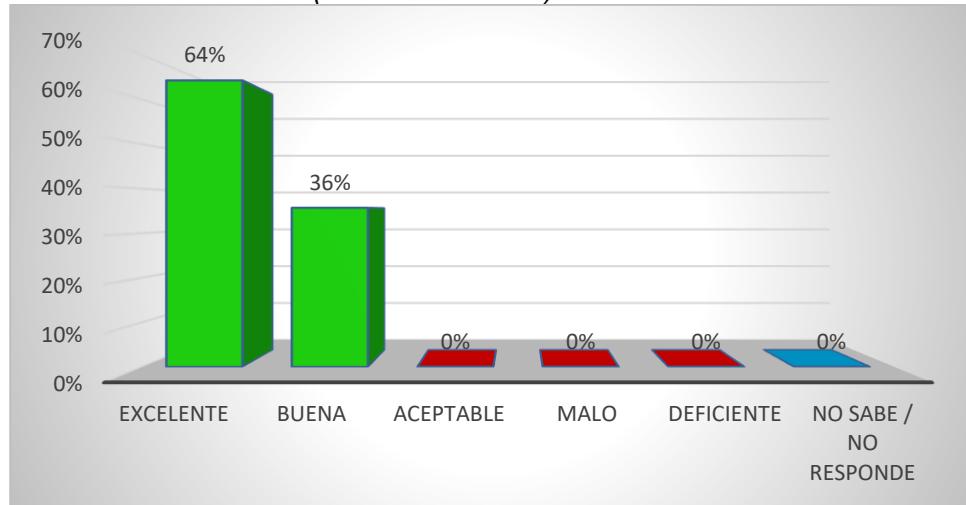
### 2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	18	64%	64%
<b>Buena</b>	10	36%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

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



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

El 100% de los usuarios que realizaron sus solicitudes de manera presencial manifestaron estar satisfechos con la orientación recibida. Este resultado se mantiene estable con respecto al trimestre anterior, lo que refleja un adecuado nivel de atención por parte de nuestros funcionarios en las ventanillas de atención al usuario.

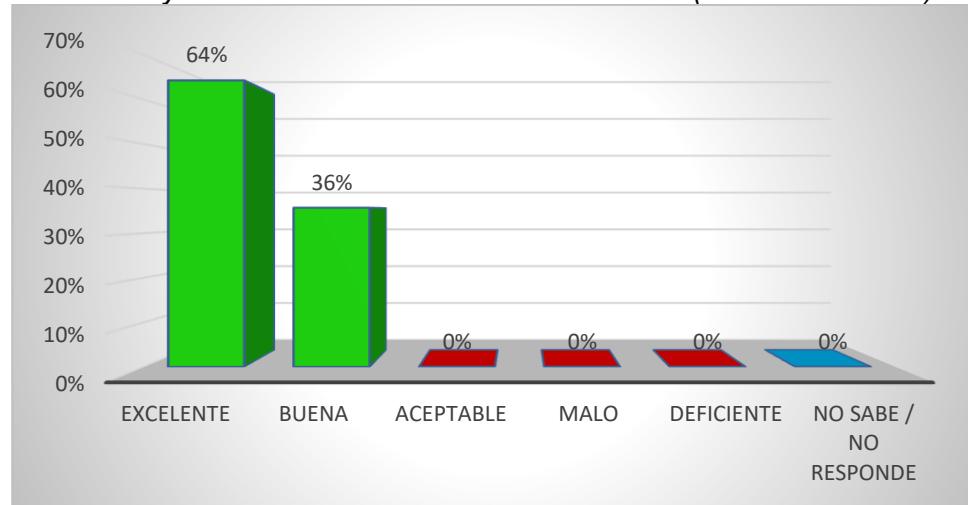
## 2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	18	64%	64%
<b>Buena</b>	10	36%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

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



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

El 100% de los usuarios que realizaron sus solicitudes de manera presencial consideraron clara y útil la información brindada por la Corporación. Este resultado, que se mantiene por encima del 90% esperado, refleja la calidad de la atención y el compromiso de ofrecer una orientación efectiva a los ciudadanos.

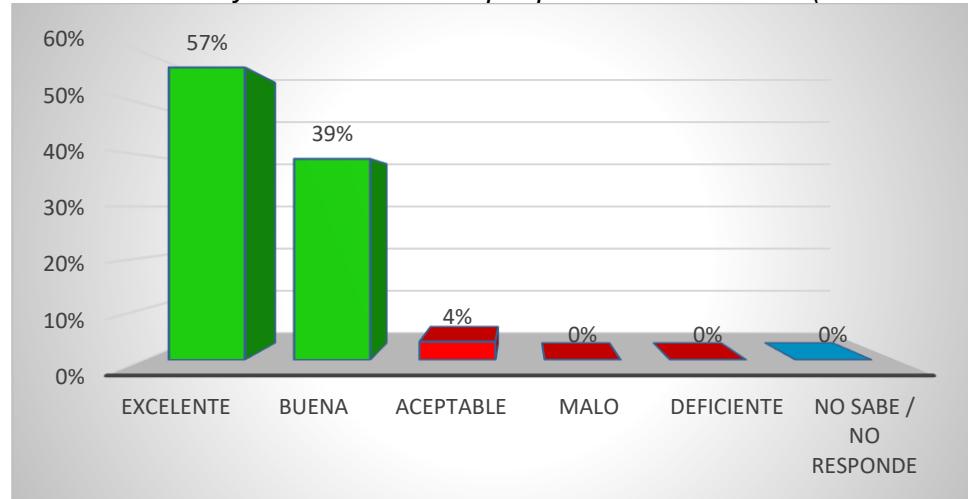
### 2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	16	57%	57%
<b>Buena</b>	11	39%	96%
<b>Aceptable</b>	1	4%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

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



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

El 96% de los usuarios encuestados expresaron satisfacción con el conocimiento y manejo del tema por parte de los funcionarios de la Corporación. Este resultado, que se mantiene por encima del 90% esperado, demuestra que los funcionarios cuentan con la preparación necesaria para brindar una atención adecuada.

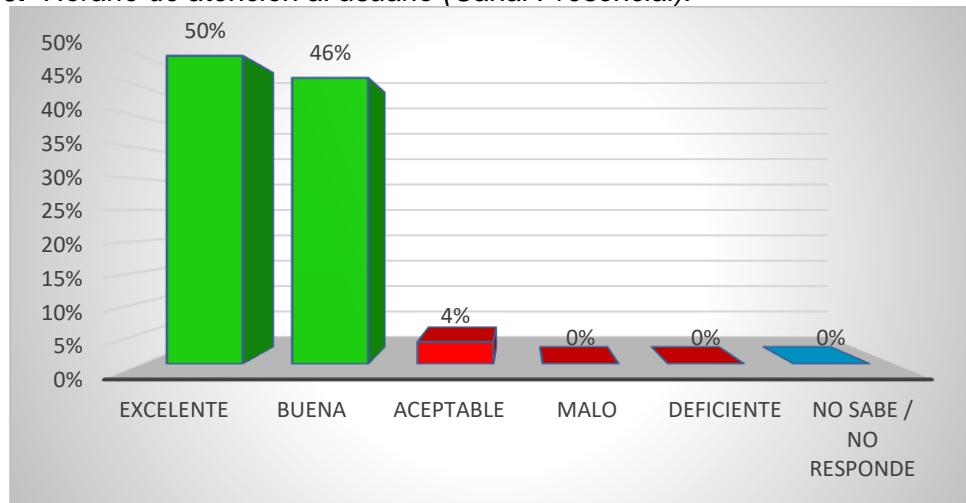
## 2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	14	50%	50,0%
<b>Buena</b>	13	46%	96,4%
<b>Aceptable</b>	1	4%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

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



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

El 96.4% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para el segundo 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 4%, correspondiente a una persona, lo califica como no satisfactorio, sugiriendo que se mejoren los horarios de atención en los municipios.

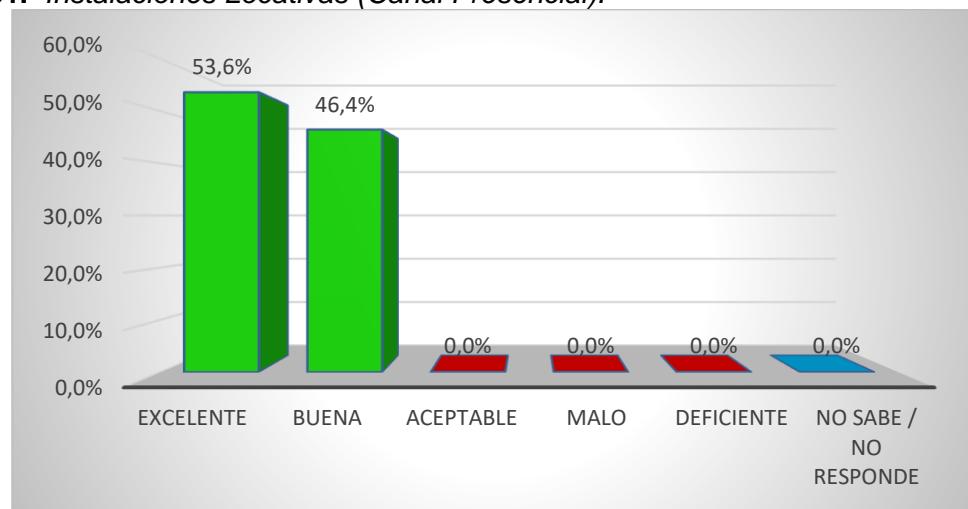
## 2.5.5. Instalaciones Locativas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	15	53,6%	53,6%
<b>Buena</b>	13	46,4%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0,0%	100%
<b>Malo</b>	0	0,0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,0%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

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



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

En relación con las instalaciones locativas, el 100% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio, lo cual representa un indicador favorable. Indicador que se sostiene en relación con el trimestre anterior.

## 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
<b>Excelente</b>	12	42,9%	42,9%
<b>Buena</b>	13	46,4%	89,3%
<b>Aceptable</b>	0	0,0%	89,3%
<b>Malo</b>	0	0,0%	89,3%
<b>Deficiente</b>	0	0,0%	89,3%
<b>No Sabe / No Responde</b>	3	10,7%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

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



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

El 89.3% de los usuarios que visitaron las instalaciones de la Corporación consideraron que son adecuadas para personas con discapacidad física, lo que refleja un resultado positivo.

Por otro lado, el 10.7%, tres personas, eligieron la opción "No Sabe / No Responde". Esto se debe a que algunas personas que no tienen algún tipo de discapacidad suelen no notar ni evaluar las condiciones de accesibilidad, lo que influye en la percepción de este indicador.

### 2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	16	57,1%	57,1%
<b>Buena</b>	12	42,9%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0,0%	100%
<b>Malo</b>	0	0,0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,0%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

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



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

El 100% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a las solicitudes que adelantaron en la Corporación. Siendo un indicador que se sostiene sobre el 90% esperado.

## 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
<b>Excelente</b>	14	50%	50%
<b>Buena</b>	13	46%	96%
<b>Aceptable</b>	1	4%	100%
<b>Malo</b>	0	0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

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



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

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 96%, un indicador que aunque presenta una leve disminución en relación al trimestre anterior, se sostiene sobre el 90% esperado. El 4%, correspondiente a una persona, calificó como no satisfactorio esta pregunta.

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

## 2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	18	64,3%	64,3%
<b>Buena</b>	10	35,7%	100%
<b>Aceptable</b>	0	0,0%	100%
<b>Malo</b>	0	0,0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,0%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

**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 satisfacción general de los usuarios que recibieron atención a través del canal presencial fue calificada como satisfactoria en un 100% lo que representa un indicador positivo que se sostiene en comparación con del trimestre anterior sobre el 90% esperado.

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

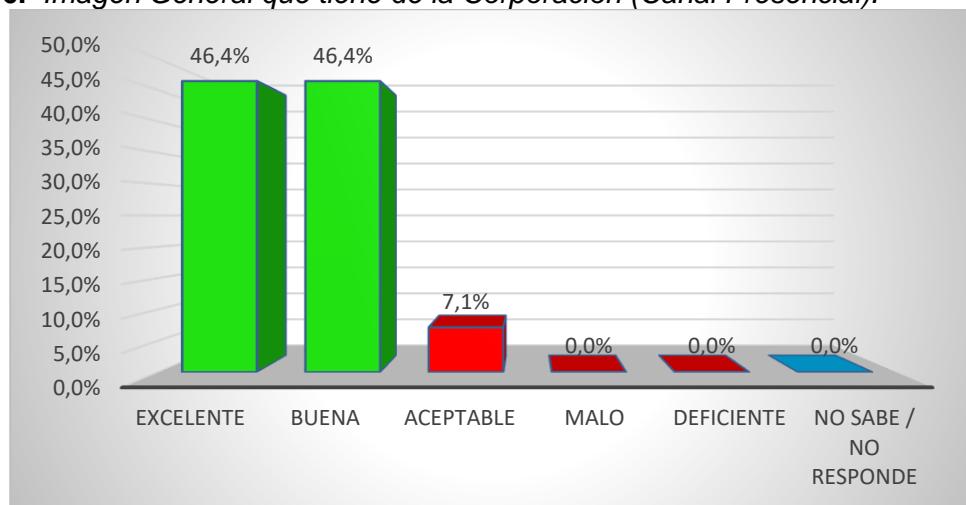
### 2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Excelente</b>	13	46,4%	46,4%
<b>Buena</b>	13	46,4%	92,9%
<b>Aceptable</b>	2	7,1%	100%
<b>Malo</b>	0	0,0%	100%
<b>Deficiente</b>	0	0,0%	100%
<b>No Sabe / No Responde</b>	0	0,0%	100%
<b>Total</b>	28	100%	100%

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

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



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

El 92.9% de los usuarios encuestados, que fueron atendidos por el canal presencial, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, de igual manera este indicador esta relacionado con la pregunta anterior, donde la calificación supera el 90% establecido como meta del nivel de satisfacción. El 7.1%, que corresponde a dos personas calificaron como no satisfactorio este punto.

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	3	0
Telefónico	14	2	0
Página Web	16	1	0
Personal	28	0	0
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

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

De un total de 93 usuarios encuestados, 87 expresaron satisfacción con los servicios ofrecidos por la Corporación, lo que representa un 93.55%. Aunque este resultado refleja un alto nivel de aprobación, se evidencia una leve disminución en comparación con el trimestre anterior, donde la satisfacción alcanzó el 95.12%. Es fundamental continuar implementando estrategias que permitan mantener este indicador por encima del 90%, garantizando una atención de calidad.

Por otro lado, el 6.45%, asociado a 6 personas de los encuestados, manifestó insatisfacción con la atención recibida. Estos datos resaltan la importancia de intervenir en los aspectos señalados para fortalecer aún más la experiencia de los usuarios y seguir mejorando la percepción de los servicios que brinda 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 No Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
<b>Correo Electrónico– Postal</b>	29	3	0
<b>Telefónico</b>	16	0	0
<b>Página Web</b>	15	2	0
<b>Personal</b>	26	2	0
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

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

De los 93 usuarios encuestados, 86 manifestaron una percepción positiva de la imagen de la Corporación, representando un 92.47%. Este resultado positivo, ya que mantiene el promedio esperado y refleja estabilidad respecto al trimestre anterior, cuando alcanzó el 96.75%. Este desempeño consistente, con cifras superiores al 90%, demuestra la confianza que los usuarios tienen en la entidad.

Sin embargo, el 7.53%, que corresponde a 7 personas, calificó negativamente esta pregunta. Estos datos resalta la necesidad de seguir trabajando en aspectos específicos para mejorar aún más la percepción de la Corporación y aspirar a lograr una aprobación del 100% en el futuro.

### **3. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS**

A continuación, se transcriben las 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 tercer trimestre de la vigencia 2024:

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

- El usuario esperaba que le colaboraran con los árboles que solicito.
- Felicitaciones a Corpocaldas en general por sus funcionarios y el servicio que prestan
- Como sugerencia, mejorar los horarios de atención en los municipios
- Una entidad excelente, muy diligente.

#### **3.2. Sub. Evaluación y Seguimiento**

- Se requiere actualizar o crear bases de datos con este tipo de información. La respuesta no fue optima. Lavaderos Autorizados Carrotanque Transporte de Mercancías Peligrosas.
- Considera que el canal de comunicación entre Corpocaldas y entidades territoriales debe mejorar, puntualmente en la articulación de los procesos sancionatorios ambientales, con las inspecciones de policía.
- Mayor agilidad, en la resolución del certificado de vertimientos, Me respondió el usuario: German Cuervo.
- Deben decidir con mayor agilidad la respuesta.
- La corporación le parece excelente.
- Sugerencia que el horario en la ventanilla fuera mas extenso, al menos media hora mas.
- El usuario indica que siguen afectando al nacimiento y aun no tiene solución oportuna.

#### **3.3. Dirección.**

- La usaría quedo inconforme con la respuesta de Corpocaldas, en años anteriores la han apoyado, considera que Corpocaldas podría hacer mas presencia en este tipo de actividades. Patrocinio festival nacional de música andina.

#### **3.4. Sub. Infraestructura Ambiental.**

- Esta inconforme con la respuesta que le dieron a su solicitud. Ellos buscaban apoyo económico.

#### **3.5. Observaciones asociadas a la página Web.**

- Mejorar la presentación de la página web.
- La radicación es buena en general, pero después no es fácil realizar el rastreo de lo que se radica.

#### **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:

- 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.
- Para los funcionarios encargados de gestionar respuestas asociadas a los trámites ambientales continuar generando acciones que logren disminuir los tiempos de atención a estos requerimientos.
- Promover desde el área de gestión humana la realización de capacitaciones en lenguaje claro a los 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 hay usuarios que manifiestan no recibir la respuesta. Es importante revisar que los anexos que relacionan en el oficio se adjunten en el Admiarchi.
- Desde el área de comunicaciones continuar mejorando el contenido y 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.