

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO VIGENCIA 2022



Manizales Caldas, Junio de 2023

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

   @corpocaldas  @corpocaldasoficial

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	7
2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	10
2.1. INFORMACIÓN GENERAL	10
2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO.....	17
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	17
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada	18
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario	19
2.2.4. Horario de Atención al Usuario	20
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada.....	21
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia	22
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.....	23
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación.....	24
2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL.....	25
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	25
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada	26
2.3.3. Respuesta recibida a su petición	27
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud	28
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	29
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación.....	30
2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB.....	31
2.4.1. Presentación y diseño de la página web	31
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información.....	32
2.4.3. Contenido y utilidad de la información.....	33

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

2.4.4.	Actualización de la información	34
2.4.5.	Facilidad de acceso para personas con discapacidad	35
2.4.6.	Tiempo de respuesta a su solicitud	36
2.4.7.	Satisfacción general con el servicio prestado	37
2.4.8.	Imagen general que tiene de Corpocaldas	38
2.5.	ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL	39
2.5.1.	Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	39
2.5.2.	Claridad y utilidad de la información suministrada	40
2.5.3.	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario	41
2.5.4.	Horario de atención al usuario	42
2.5.5.	Instalaciones Locativas	43
2.5.6.	Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad	44
2.5.7.	Respuesta recibida a su solicitud	45
2.5.8.	Tiempo de espera para que le presten la atención	46
2.5.9.	Satisfacción general con el servicio prestado	47
2.5.10.	Imagen general que tiene de la Corporación	48
2.6.	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN	49
2.6.1.	Indicador de Satisfacción General de los Usuarios	49
2.6.2.	Imagen General que tiene de Corpocaldas	50
	RECOMENDACIONES	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta.....	7
Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente	11
Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.	11
Tabla 4. Total de encuestas aplicadas para las PQRSDf por área o dependencia.	13
Tabla 5. Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales.	13
Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.....	14
Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf.	15
Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.	166
Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).	177
Tabla 10. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).....	188
Tabla 11. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Telefónico). ...	199
Tabla 12. Horario de Atención al Usuario (Canal Telefónico).....	20
Tabla 13. Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico).	21
Tabla 14. Tiempo de espera para que comuniquen con la dependencia (Canal Telefónico)...	22
Tabla 15. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).....	233
Tabla 16. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).....	244
Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).	255
Tabla 18. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos).....	266
Tabla 19. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos).	277
Tabla 20. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).	288
Tabla 21. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	299
Tabla 22. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).....	30
Tabla 23. Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web).	31
Tabla 24. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web).	32
Tabla 25. Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).....	333
Tabla 26. Actualización de la información (Canal Página Web).	344
Tabla 27. Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).....	355
Tabla 28. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web).	366
Tabla 29. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web).	377
Tabla 30. Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web).	388
Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).....	399
Tabla 32. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).....	40
Tabla 33. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial).	41
Tabla 34. Horario de atención al usuario (Canal Presencial).	42
Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).	433

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

Tabla 36. Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial)..	444
Tabla 37. Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).....	455
Tabla 38. Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).....	466
Tabla 39. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).....	477
Tabla 40. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial).....	488
Tabla 41. Indicador de Satisfacción general de los usuarios.....	499
Tabla 42. Imagen general que tiene de Corpocaldas.....	50

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 la vigencia 2022 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 455 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante los 4 trimestres de la vigencia 2022.

El objetivo de este ejercicio es conocer la experiencia de los usuarios y grupos de valor, en sus interacciones con La Corporación, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los mismos respecto a la atención que le brinda la Corporación al momento de adelantar un trámite ambiental o una PQRSDf y establecer debilidades y fortalezas de cada interacción para implementar acciones de mejora e innovación en los servicios con miras a la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

La herramienta implementada para obtener la información fue el formato “Encuesta de satisfacción del Cliente Externo” y el medio de aplicación que se empleó fue por vía telefónica y por medio de formulario publicado en la página web. Las encuestas fueron diligenciadas por los funcionarios encargados del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano y por la funcionaria encargada de la línea verde de la Corporación.

1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta.

Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta la Corporación Autónoma Regional de Caldas -Corpocaldas-.
Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Según Objetivo: Descriptiva • Según las preguntas: Selección múltiple (única respuesta) • Según medio de captura: Encuesta telefónica y Web • Según el medio por donde solicitó el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Canal presencial. CS-AC-FR-07 ○ Canal telefónico. CS-AC-FR-08 ○ Canal correo electrónico - correo postal. CS-AC-FR-09 ○ Canal página web. CS-AC-FR-10 ○ Canal Redes Sociales. CS-AC-FR-11
Metodología	<p>Esta encuesta fue aplicada a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De manera telefónica se contacta a los usuarios a quienes se les generó respuesta de sus Trámites Ambientales y PQRSDF. • Se encuentra publicada en la página web de la Corporación en la ruta: Servicios a la Ciudadanía, Evalúe nuestra gestión, link https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=2298 • Es enviada vía correo electrónico a los usuarios en el momento en que se genera las respuestas a las solicitudes que adelantan en la Corporación. • Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite. • Las encuestas fueron aplicadas trimestralmente, por lo que la aplicación de la fórmula estadística para el cálculo de la muestra se realizó trimestralmente.
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 PQRSD 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. <p>Método de selección: Al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.</p>															
<p>Determinación del Tamaño de la Muestra</p>	<p>El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita, y fue aplicada trimestralmente de acuerdo a la población resultante de los casos finalizados de PQRSD y Trámites Ambientales.</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 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> <table border="1" data-bbox="570 1142 1425 1304"> <thead> <tr> <th>PERIODO</th> <th>POBLACIÓN (N)</th> <th>MUESTRA (n)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1er. trimestre</td> <td>1287</td> <td>134</td> </tr> <tr> <td>2do. trimestre</td> <td>1546</td> <td>137</td> </tr> <tr> <td>3er. trimestre</td> <td>1851</td> <td>139</td> </tr> <tr> <td>4to. trimestre</td> <td>1714</td> <td>138</td> </tr> </tbody> </table>	PERIODO	POBLACIÓN (N)	MUESTRA (n)	1er. trimestre	1287	134	2do. trimestre	1546	137	3er. trimestre	1851	139	4to. trimestre	1714	138
PERIODO	POBLACIÓN (N)	MUESTRA (n)														
1er. trimestre	1287	134														
2do. trimestre	1546	137														
3er. trimestre	1851	139														
4to. trimestre	1714	138														
<p>Escala</p>	<p>Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio.</p>															
<p>Meta del nivel de satisfacción</p>	<p>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”.</p>															
<p>Frecuencia de recolección</p>	<p>Trimestral</p>															
<p>Periodo de Evaluación</p>	<p>Vigencia 2022</p>															

Dependencia Responsable	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
RoI Responsable	Líder del Sub Proceso
Encuestadores	Sandra Lucía Burgos Restrepo
Fecha entrega	Junio de 2023
Interpretación de Resultados	Se analizaron e interpretaron los resultados de manera trimestral y se elaboró un informe en el que se consolidó la información de toda la vigencia, 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 toda la vigencia 2022, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi los PQRSDf en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 6.398 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 548, siendo representativa con los parámetros seleccionados.

Para el cálculo de la muestra trimestral 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 trimestral 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 455 usuarios, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

Trimestre 2022	Total PQRSDF y Trámites Ambientales	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
1er. trimestre	1287	134	110
2do. trimestre	1546	137	132
3er. trimestre	1851	139	107
4to. trimestre	1714	138	106
TOTAL	6.398	548	455

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

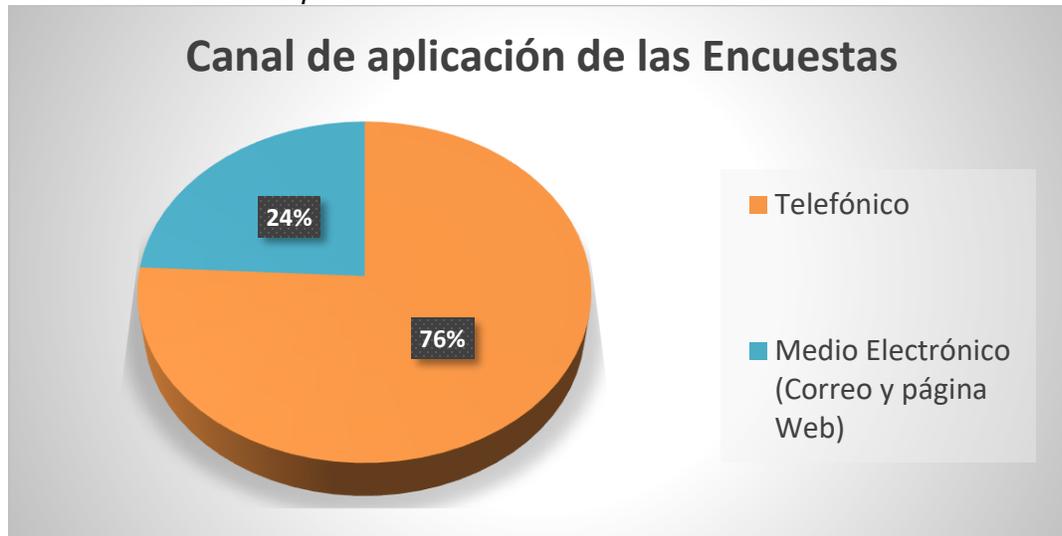
Estas encuestas fueron aplicadas vía telefónica y por medio electrónico como se detalla a continuación:

Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	TOTAL
Telefónico	96	101	65	83	345
Medio Electrónico (Correo y página Web)	14	31	42	23	110
Total Encuestas Aplicadas	110	132	107	106	455

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Gráfico 1. Canal de aplicación de las encuestas.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 76% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante la vigencia 2022 fueron realizadas a través de llamadas telefónicas, como un medio de comunicación efectivo para el contacto directo con nuestros usuarios.

El 24% restante corresponde a encuestas aplicadas a través de medios electrónicos como correo electrónico y página Web.

A continuación, se detalla para cada uno de los estratos, las muestras y las encuestas aplicadas satisfactoriamente, tanto para Trámites Ambientales como para PQRSDF:

Tabla 4. Total de encuestas aplicadas para las PQRSDf por área o dependencia.

“PQRSDf” Por Área ó Dependencia	Encuestas Aplicadas 1er. Trimestre	Encuestas Aplicadas 2do. Trimestre	Encuestas Aplicadas 3er. Trimestre	Encuestas Aplicadas 4to. Trimestre	Total
Biodiversidad y Ecosistemas	49	60	51	45	205
Secretaría General	7	9	8	4	28
Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0	0
Subdirección Evaluación y Seguimiento Ambiental	19	26	25	17	87
Subdirección Planificación Ambiental del Territorio	0	6	4	8	18
Subdirección Administrativa y Financiera	0	3	4	3	10
Subdirección de Infraestructura Ambiental	23	20	13	21	77
Total Muestra PQRSDf	98	124	105	98	425

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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

Tipo Trámite Ambiental	Encuestas Aplicadas 1er. Trimestre	Encuestas Aplicadas 2do. Trimestre	Encuestas Aplicadas 3er. Trimestre	Encuestas Aplicadas 4to. Trimestre	Total
Concesión de agua superficial	0	0	0	1	1
Permiso de vertimiento	2	1	1	0	4
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	4	2	1	2	9
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	2	3	0	3	8
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	3	1	0	2	6
Permiso de Ocupación de Cauce	1	1	0	0	2
Total	12	8	2	8	30

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

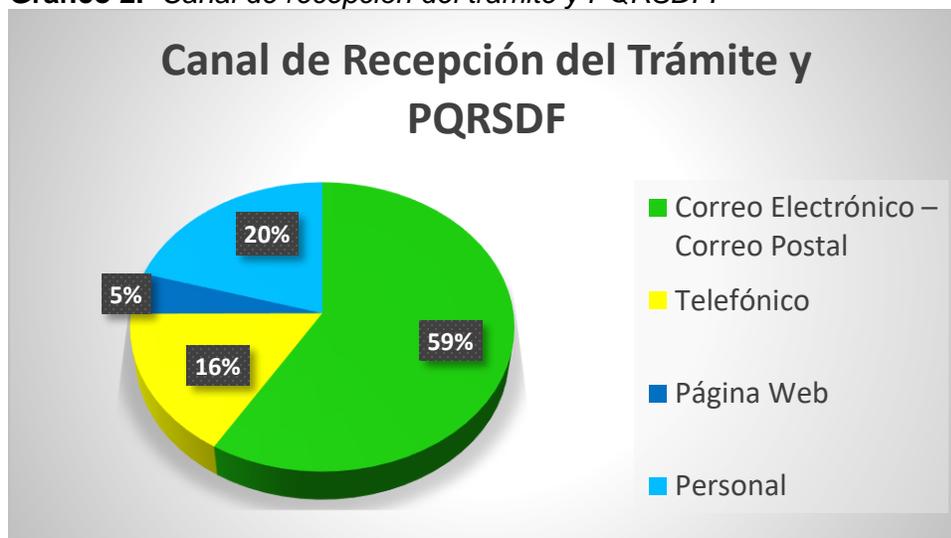
En cuanto a los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.

Canal de Recepción del	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	60	73	74	60	267
Telefónico	21	33	3	17	74
Página Web	4	5	8	4	21
Personal	25	21	22	25	93
Total Encuestas Aplicadas	110	132	107	106	455

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Gráfico 2. Canal de recepción del trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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

De las 455 encuestas aplicadas, 267 casos fueron recibidos por correo electrónico o correo postal, 93 recibidas de manera personal, 74 vía telefónica, y 21 a través de la página web.

Continuando con el análisis de los resultados, con respecto a la ubicación geográfica de los casos o trámites, es evidente que de las 455 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	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total
Anserma	6	3	4	9	22
Aranzazu			2	1	3
Aguadas	1	3	3	3	10
Belalcazar	5	2	3	1	11
Chinchiná	4	5	6	3	18
Filadelfia	1	3	1	3	8
La Dorada	3	4	2	5	14
La Merced	3	0	1	3	7
Manizales	44	69	35	25	173
Manzanares		2	2	2	6
Marmato	1	0	2	1	4
Marulanda			1	1	2
Marquetalia	1	1	3	1	6
Neira	3	5	5	5	18
Norcasia	1	2	1	3	7
Pácora	2	1	2	2	7
Palestina	6	4	2	5	17
Pensilvania	1	1	2	4	8
Riosucio	3	4	6	1	14
Risaralda	2	1	2	3	8
Salamina	4	1	3	4	12
Samaná	2	1	1	1	5
San José	2	1	2	3	8
Supía		2	3		5
Villamaría	4	6	2	10	22
Victoria	2	1	0	1	4
Viterbo	4	1	3	2	10
Sin información	5	9	8	4	26
Total	110	132	107	106	455

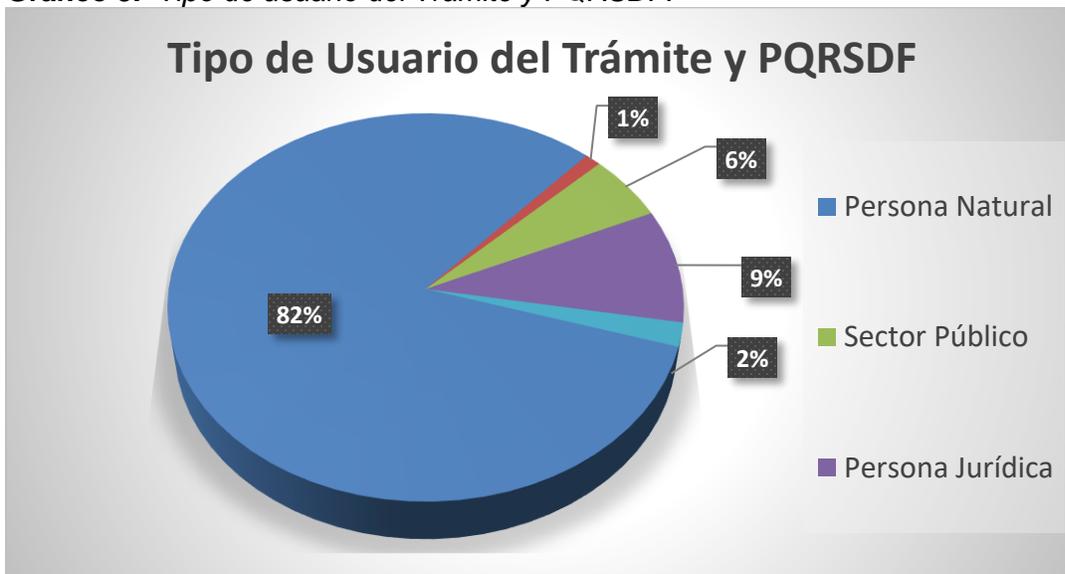
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total
Persona Natural	94	103	84	92	373
Sector Privado	0	2	1	2	5
Sector Público	6	6	9	4	25
Persona Jurídica	10	20	8	5	43
Otro	0	1	5	3	9
Total	110	132	107	106	455

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Gráfico 3. Tipo de usuario del Trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 82% corresponde a personas naturales seguido por personas jurídicas y sector público. Esto evidencia que en mayor proporción, los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas que adelantan algún tipo de PQRSDf o Trámite Ambiental lo hacen a título personal.

2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

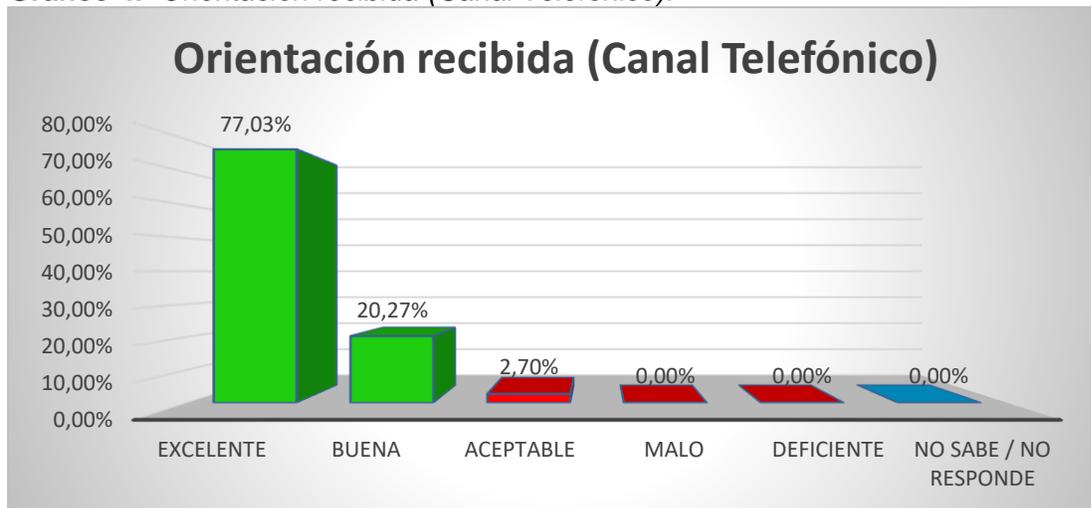
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	30	3	11	57	77,03%	77,03%
Buena	7	3	0	5	15	20,27%	97,30%
Aceptable	1	0	0	1	2	2,70%	100,00%
Malo	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	21	33	3	17	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Gráfico 4. Orientación recibida (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 97,30 % 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.

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

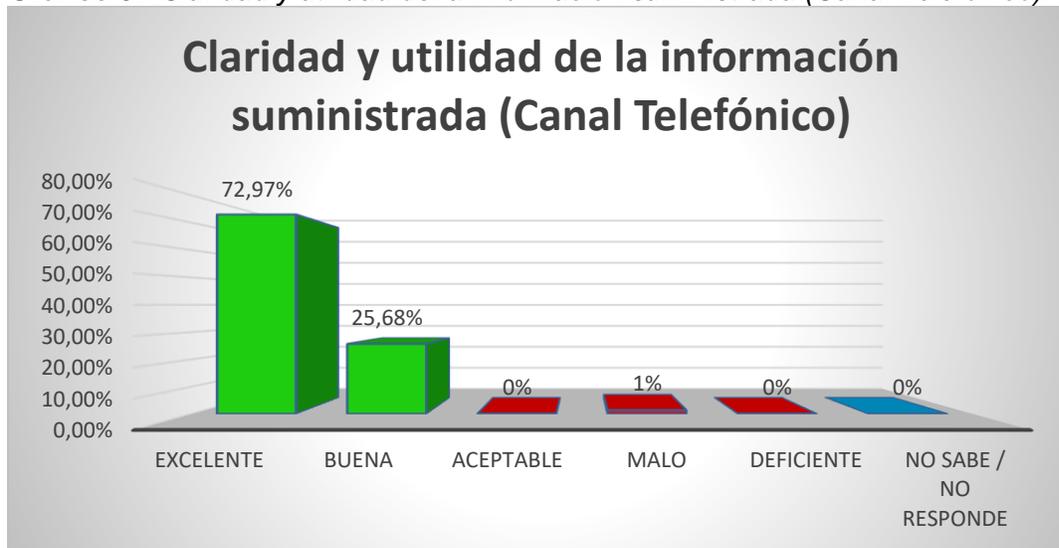
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	27	3	10	54	72,97%	72,97%
Buena	7	6	0	6	19	25,68%	99%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%	99%
Malo	0	0	0	1	1	1%	100%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	100%
No Sabe/No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
TOTAL	21	33	3	17	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 99% de los usuarios encuestados que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron de satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por los funcionarios de la Corporación, lo que evidencia el conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios, además de aplicar lo indicado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación-DNP-, en cuanto al lenguaje claro.

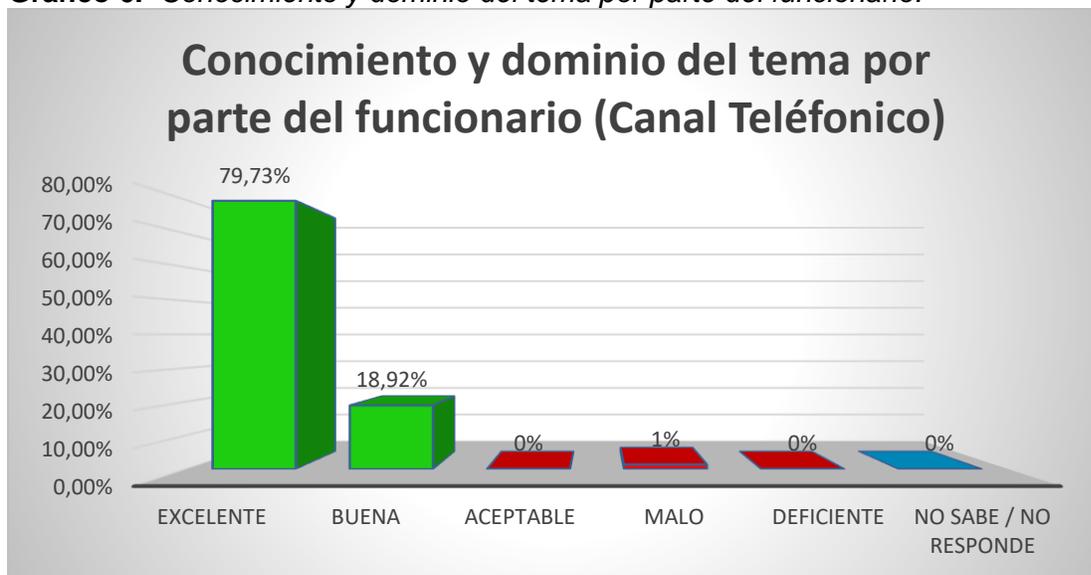
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	31	3	12	59	79,73%	79,73%
Buena	8	2	0	4	14	18,92%	99%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%	99%
Malo	0	0	0	1	1	1%	100%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	21	33	3	17	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 99% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, indicaron que los funcionarios de la Corporación poseen los conocimientos necesarios y dominan el tema para suministrar una respuesta satisfactoria a las solicitudes y trámites ambientales. El 1% restante, es decir, 1 usuario, calificó como malo el conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario.

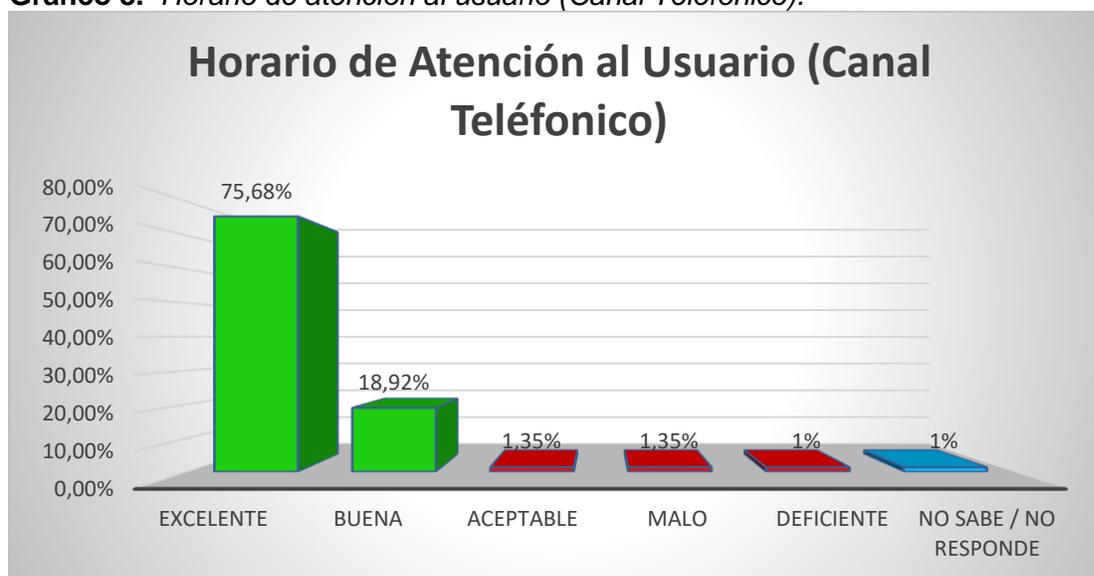
2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	30	2	10	56	75,68%	75,68%
Buena	5	3	1	5	14	18,92%	94,59%
Aceptable	1	0	0	0	1	1,35%	95,95%
Malo	1	0	0	0	1	1,35%	97%
Deficiente	0	0	0	1	1	1%	99%
No Sabe /No Responde	0	0	0	1	1	1%	100%
Total	21	33	3	17	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Al analizar la pregunta sobre el horario de Atención al Usuario, las personas encuestadas que recibieron sus servicios vía telefónica, reportaron un resultado de 94,59%, lo que indica que, durante la vigencia 2022, el horario de atención vía telefónica fue satisfactorio para los usuarios de los servicios de la Corporación.

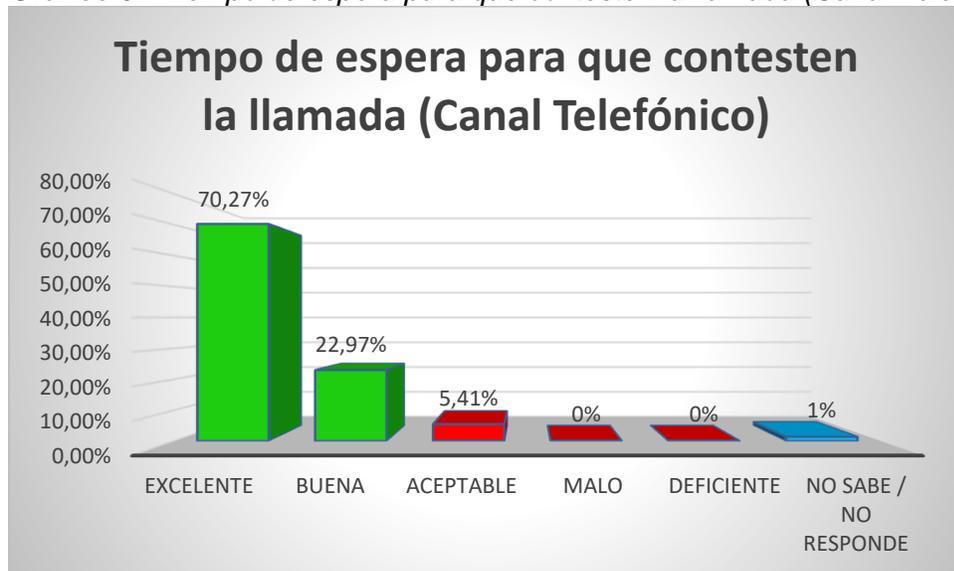
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	27	2	10	52	70,27%	70,27%
Buena	6	5	1	5	17	22,97%	93,24%
Aceptable	2	1	0	1	4	5,41%	99%
Malo	0	0	0	0	0	0%	99%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	99%
No Sabe /No Responde	0	0	0	1	1	1%	100%
Total	21	33	3	17	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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 2022.

De los 74 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 93,24% manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras le contestaban la llamada. De este análisis, solo 4 usuarios calificaron como aceptable el tiempo de espera en la línea telefónica de la Corporación.

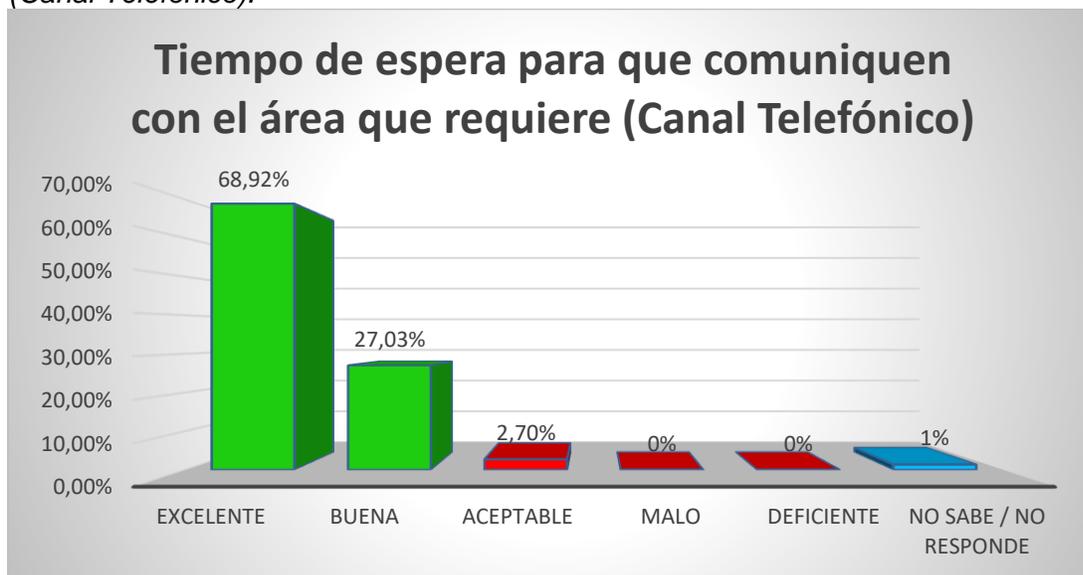
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	29	2	10	51	68,92%	68,92%
Buena	10	4	1	5	20	27,03%	95,95%
Aceptable	1	0	0	1	2	2,70%	99%
Malo	0	0	0	0	0	0%	99%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	99%
No Sabe /No Responde	0	0	0	1	1	1%	100%
Total	21	33	3	17	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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 2022.

El 95,95% de los 74 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras lo comunicaban con la dependencia que requirió.

2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	24	2	12	52	70,27%	70,27%
Buena	6	7	1	2	16	21,62%	91,89%
Aceptable	0	0	0	1	1	1,35%	93,24%
Malo	1	2	0	2	5	6,76%	100%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100%
Total	21	33	3	17	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 91,89% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la Corporación.

6 usuarios dieron una calificación de la satisfacción como aceptable y mala, por lo que se debe tener especial cuidado para seguir mejorando la satisfacción para este medio de recepción.

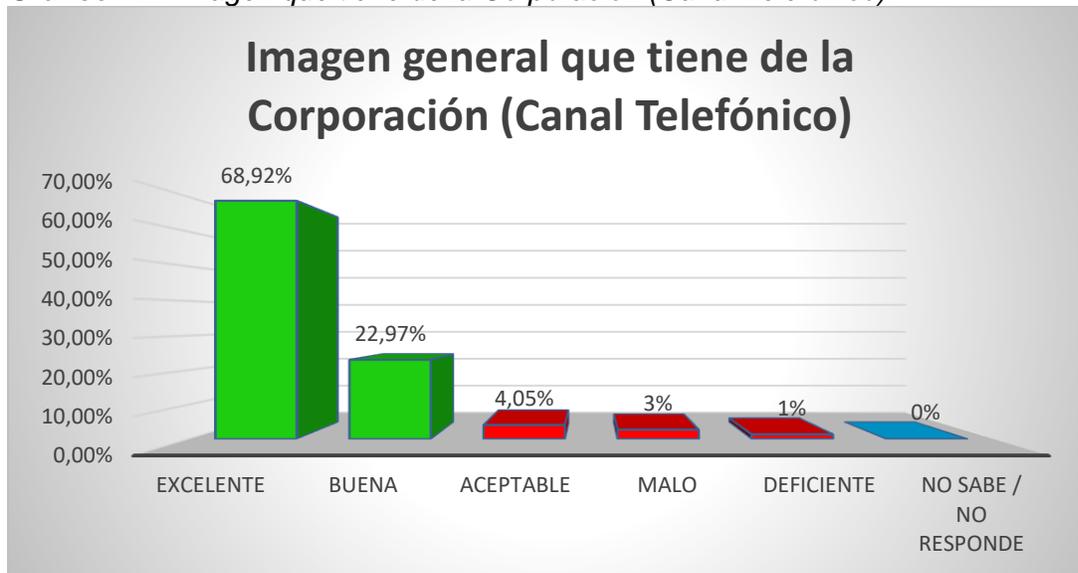
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	23	2	11	51	68,92%	68,92%
Buena	5	7	1	4	17	22,97%	91,89%
Aceptable	1	1	0	1	3	4,05%	96%
Malo	0	1	0	1	2	3%	99%
Deficiente	0	1	0	0	1	1%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	21	33	3	17	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 91,89% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Un indicador que a pesar de estar por encima de lo permitido (90%), se debe seguir trabajando para alcanzar el deseado del 100%.

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

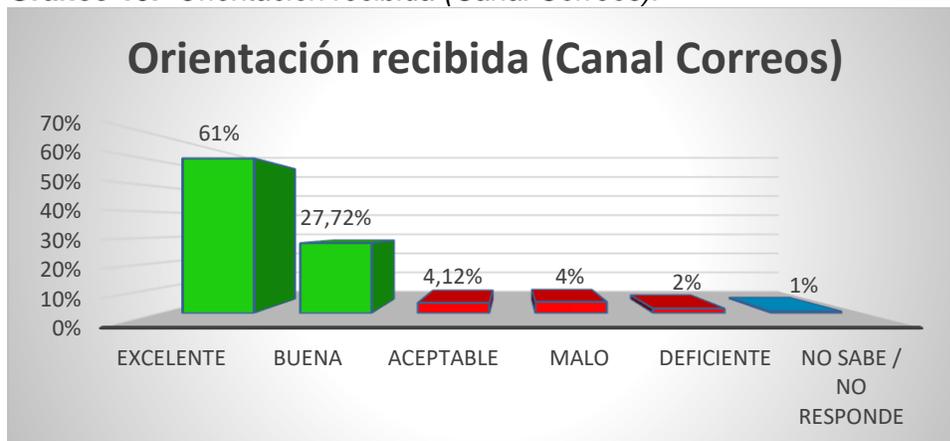
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	36	50	49	28	163	61%	61%
Buena	16	19	16	23	74	27,72%	88,76%
Aceptable	5	1	1	4	11	4,12%	93%
Malo	3	0	6	3	12	4%	97%
Deficiente	0	3	2	0	5	2%	99%
No Sabe /No Responde	0	0	0	2	2	1%	100%
Total	60	73	74	60	267	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Gráfico 13. Orientación recibida (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

En el análisis de los 267 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 88,76% manifestaron estar satisfechos con la Orientación que recibieron de los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites. Por otro lado, 28 usuarios presentaron no conformidad con la orientación recibida por parte de funcionarios a través de estos medios de comunicación y 2 usuarios respondieron NS/NR. Estos resultados muestran un indicador no satisfactorio para la Entidad.

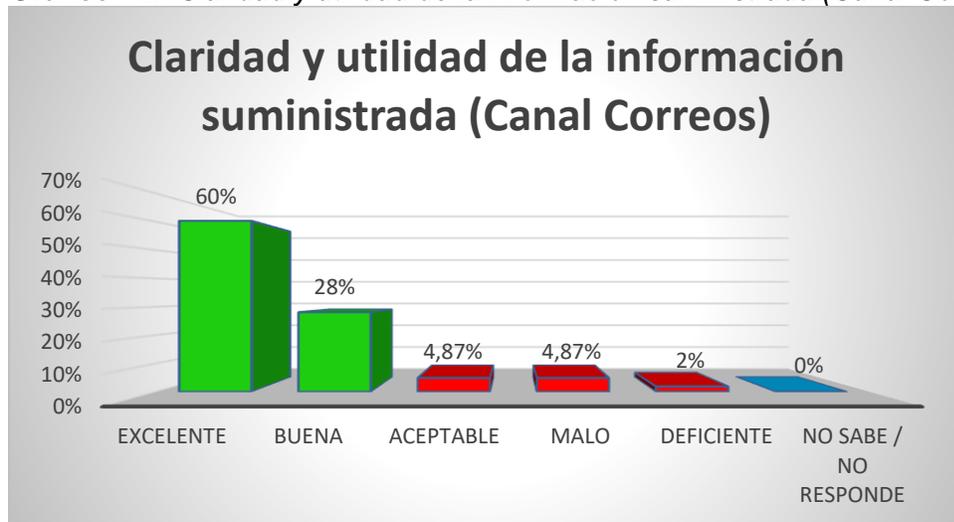
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	36	51	47	27	161	60%	60%
Buena	18	18	17	22	75	28%	88%
Aceptable	2	2	4	5	13	4,87%	93,26%
Malo	4	1	4	4	13	4,87%	98%
Deficiente	0	1	2	2	5	2%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	60	73	74	60	267	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

En el análisis de los 267 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 88% manifestaron estar satisfechos con la Claridad y Utilidad de la Información suministrada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o tramites. 31 usuarios equivalente al 12% presentaron no conformidad por este concepto. Es un indicador desfavorable al que se le debe poner especial atención para mejorar en los funcionarios que se entregue información clara y útil.

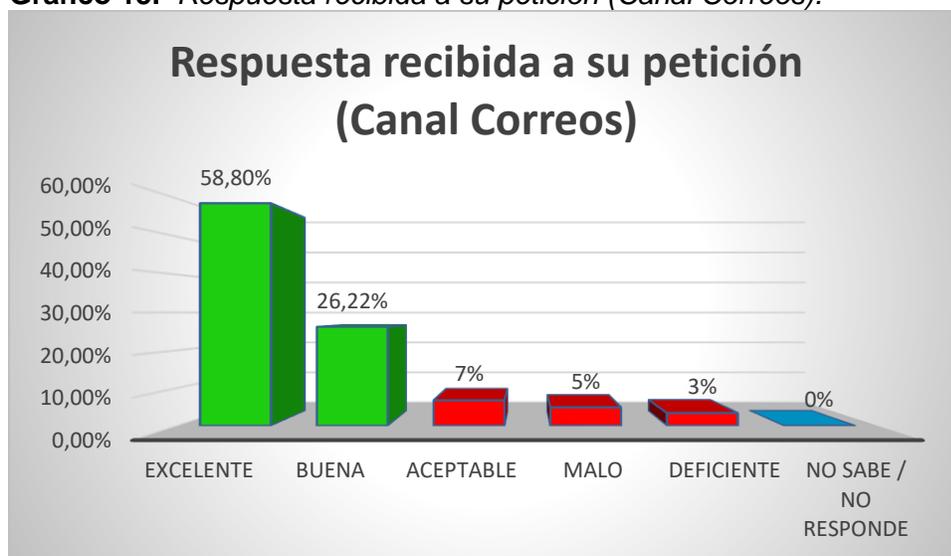
2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	34	47	48	28	157	58,80%	58,80%
Buena	20	20	12	18	70	26,22%	85%
Aceptable	3	3	3	9	18	7%	92%
Malo	3	0	8	2	13	5%	97%
Deficiente	0	3	3	3	9	3%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	60	73	74	60	267	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Un 85% de los encuestados se encuentra satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud porque se suministró información oportuna y acorde a los requerimientos de los usuarios. El 15% corresponde a usuarios insatisfechos con la respuesta recibida; algunas razones por las que el usuario no queda conforme son los traslados por competencia, plantean que la entidad es muy exigente con los requisitos para trámites, y las respuestas extemporáneas, además desconocen la competencia de la Autoridad. Es un indicador muy desfavorable para la Corporación.

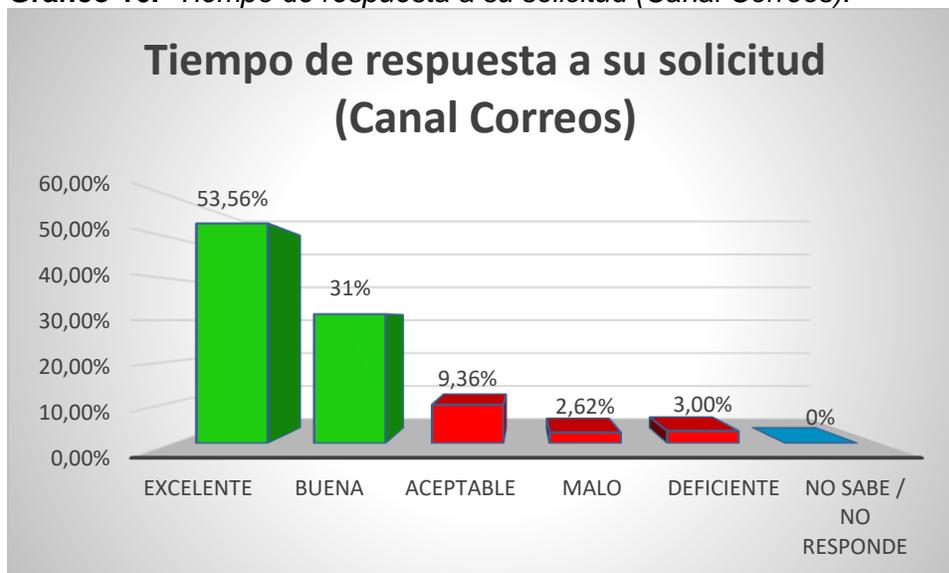
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	31	39	51	22	143	53,56%	53,56%
Buena	21	24	11	28	84	31%	85,02%
Aceptable	4	7	5	9	25	9,36%	94,38%
Malo	2	1	3	1	7	2,62%	97,00%
Deficiente	2	2	4	0	8	3,00%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	60	73	74	60	267	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 85,02% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS, lo que permite evidenciar que sigue estando por debajo de la meta que es estar por encima del 90%. Igualmente se reconoce que las estrategias implementadas desde la Subdirección Administrativa y Financiera con el fortalecimiento del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano ha venido mejorando el control y por ende las respuestas oportunas para los usuarios. El 15% manifestaron no estar satisfechos con el tiempo de respuesta.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manzanas 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

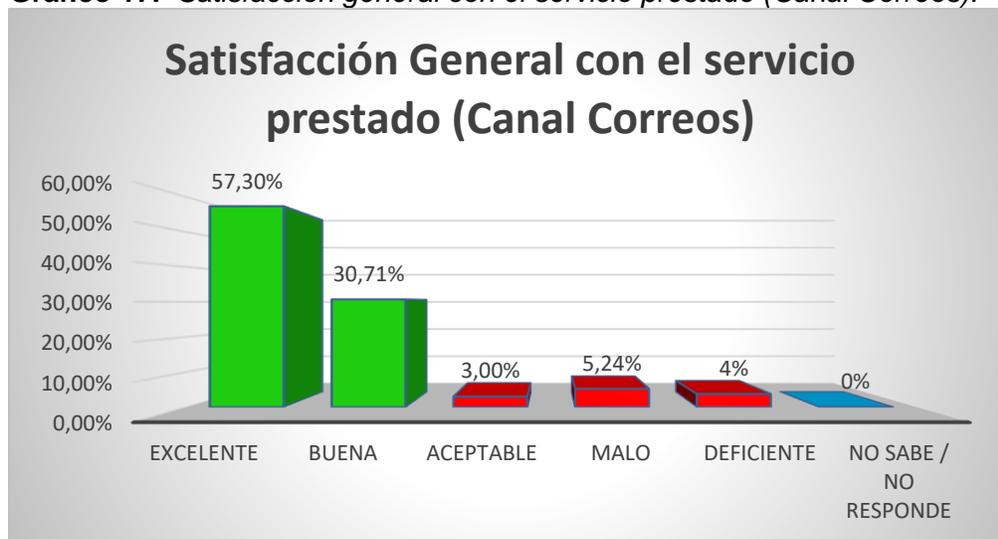
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

Escala De Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	32	50	44	27	153	57,30%	57,30%
Buena	23	16	18	25	82	30,71%	88,01%
Aceptable	1	4	2	1	8	3,00%	91,01%
Malo	4	1	6	3	14	5,24%	96,25%
Deficiente	0	2	4	4	10	4%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100,00%
Total	60	73	74	60	267	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 88,01% 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. El 12% restante presentaron inconformidad con los servicios que presta la Corporación. Un indicador que evidencia desfavorabilidad por presentar resultados por debajo del 90% de satisfacción.

2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	35	50	47	28	160	59,93%	59,93%
Buena	22	18	17	18	75	28,09%	88,01%
Aceptable	1	3	5	6	15	5,62%	93,63%
Malo	2	0	2	4	8	3,00%	97%
Deficiente	0	2	3	4	9	3%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	60	73	74	60	267	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 88,01% 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.

Esta calificación es desfavorable para el objetivo que es estar por encima del 90%; porcentajes que requieren especial atención para seguir mejorando la imagen de la Corporación.

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

2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

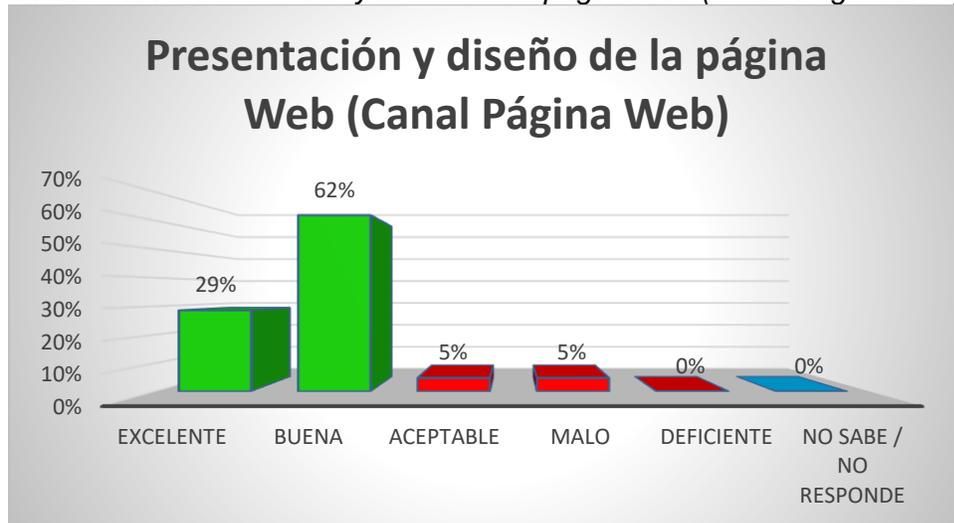
2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	3	2	0	6	29%	29%
Buena	3	2	4	4	13	62%	90%
Aceptable	0	0	1	0	1	5%	95%
Malo	0	0	1	0	1	5%	100%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	4	5	8	4	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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 2022.

21 usuarios que utilizaron la página web como medio de comunicación, fueron encuestados con respecto al servicio prestado por la Corporación, y en cuanto a la presentación y diseño de la página web, EL 90% dieron una calificación satisfactoria. Es un indicador favorable que refiere que se han implementado acciones que le siguen apuntando a las políticas digitales del orden Nacional, pero que se debe seguir trabajando para alcanzar el indicador deseado del 100%

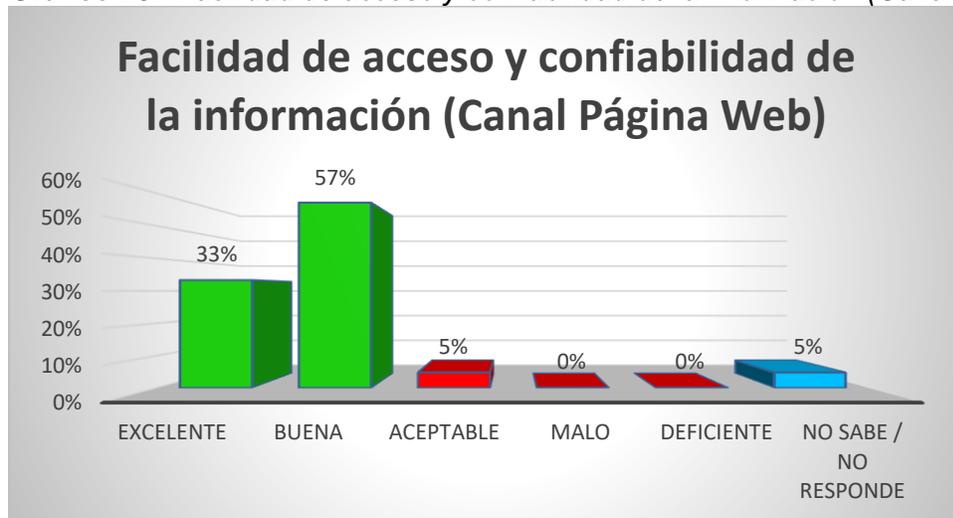
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	3	2	1	7	33%	33%
Buena	3	2	5	2	12	57%	90%
Aceptable	0	0	1	0	1	5%	95%
Malo	0	0	0	0	0	0%	95%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	95%
No Sabe /No Responde	0	0	0	1	1	5%	100%
Total	4	5	8	4	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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 2022.

El 90% de las personas encuestadas que utilizaron la página web como medio de comunicación, se encuentran satisfechos con la facilidad de acceso y confiabilidad de la información contenida en la página web de la Corporación, 1 persona presentó inconformidad y 1 persona respondió NS/NR.

Un indicador en el que se debe seguir trabajando para estar por encima del 90%.

Se deben tomar acciones para garantizar la oportunidad que dan los aplicativos para consultas de los usuarios externos y en algunos casos para la generación de información.

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

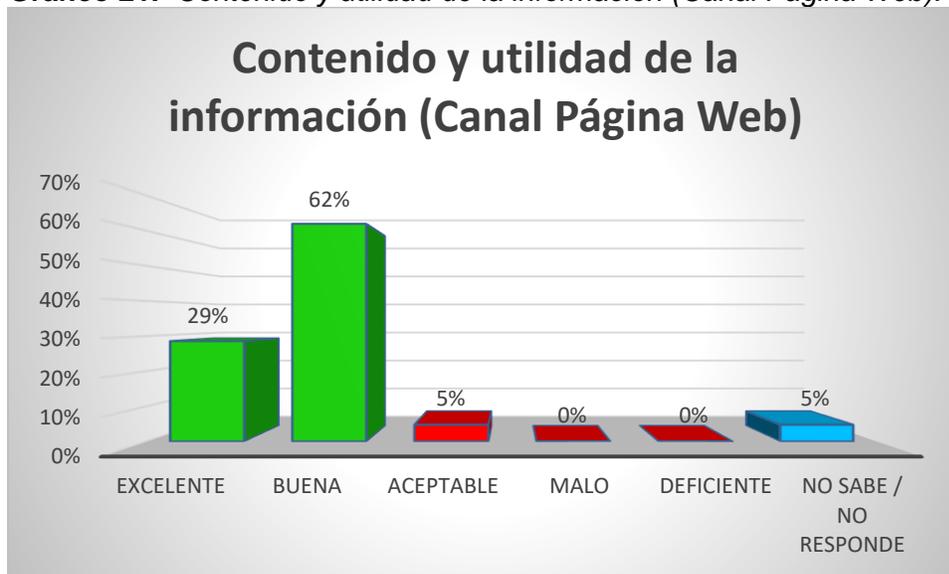
2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	4	1	1	6	29%	29%
Buena	4	1	6	2	13	62%	90%
Aceptable	0	0	1	0	1	5%	95%
Malo	0	0	0	0	0	0%	95%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	95%
No Sabe /No Responde	0	0	0	1	1	5%	100%
Total	4	5	8	4	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 90% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación, se encuentran satisfechos con el contenido y la utilidad de la página web de la Corporación.

El 10% restante corresponde a 1 persona que presentó inconformidad y 1 persona respondió NS/NR. Lo que indica que se debe seguir realizando un trabajo articulado con el área de comunicaciones y transversalmente con todas las áreas para garantizar un contenido de valor y de utilidad para los usuarios de la Corporación.

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

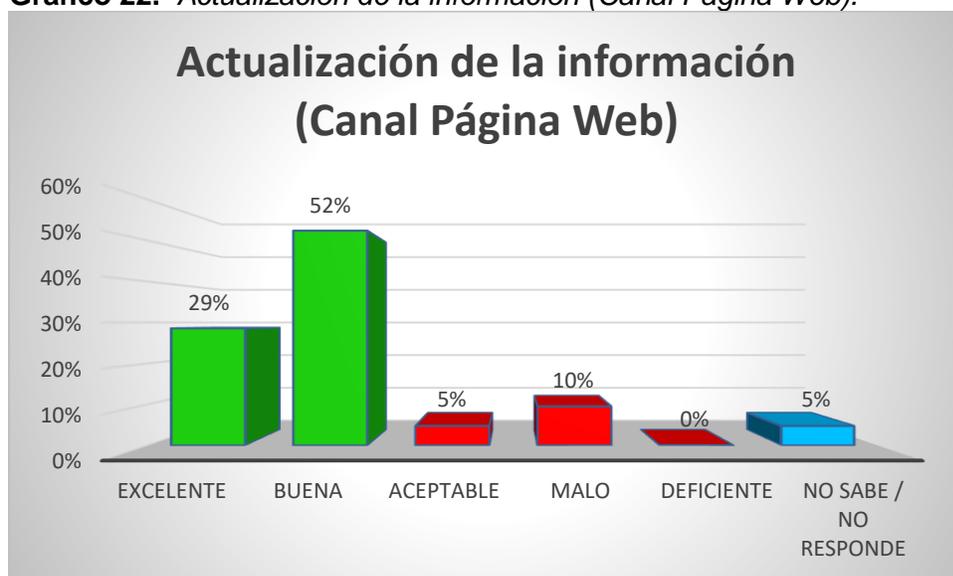
2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	4	1	1	6	29%	29%
Buena	4	1	4	2	11	52%	81%
Aceptable	0	0	1	0	1	5%	86%
Malo	0	0	2	0	2	10%	95%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	95%
No Sabe /No Responde	0	0	0	1	1	5%	100%
Total	4	5	8	4	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

En cuanto a la actualización de la información de la página web de la Corporación, solo el 81% de los usuarios encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos, un indicador también de especial atención con el fin de continuar con el cargue de la información requerida por las políticas digitales y continuar con la publicación de información y contenido actualizado.

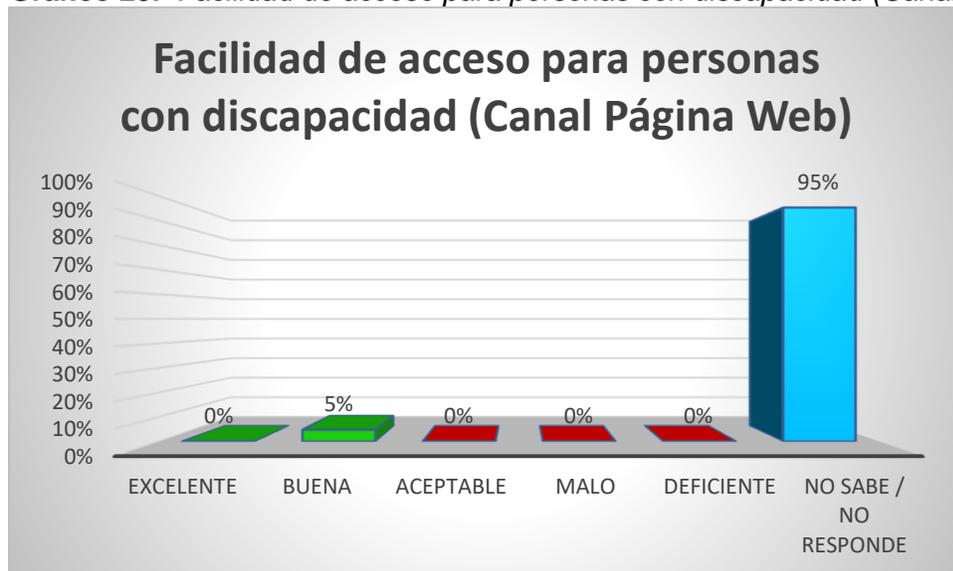
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0	0	0	0	0%	0%
Buena	0	0	0	1	1	5%	5%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%	5%
Malo	0	0	0	0	0	0%	5%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	5%
No Sabe /No Responde	4	5	8	3	20	95%	100%
Total	4	5	8	4	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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 2022.

El 95% de las personas encuestadas, no respondieron esta pregunta manifestando no conocer las herramientas para las personas con algún tipo de discapacidad. Sigue siendo un indicador a mejorar.

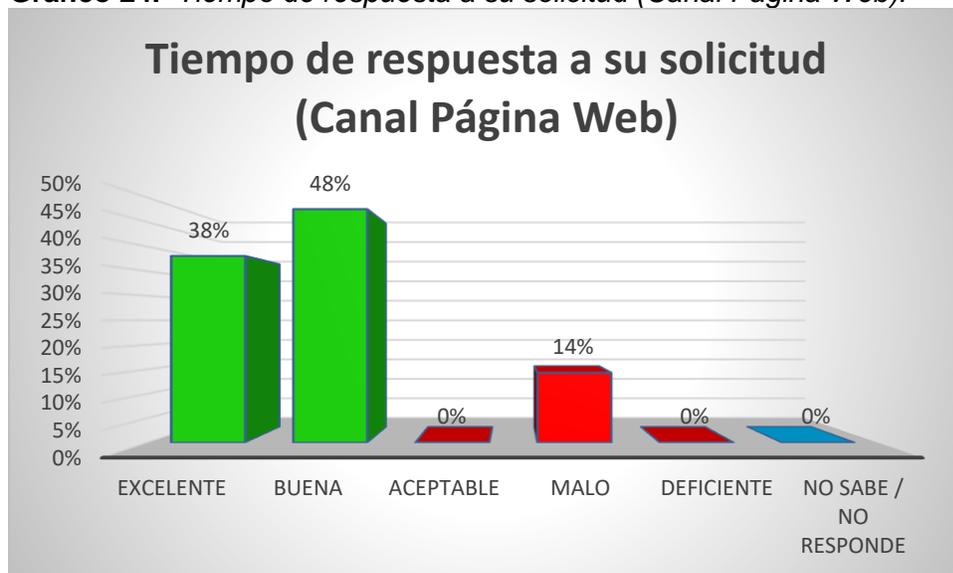
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	3	3	2	8	38%	38%
Buena	4	1	4	1	10	48%	86%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%	86%
Malo	0	1	1	1	3	14%	100%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	4	5	8	4	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 86% de los usuarios ~~no~~ están satisfechos con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS. Un indicador desfavorable en el que se debe seguir trabajando desde las diferentes áreas de la Corporación para generar respuestas oportunas a los usuarios.

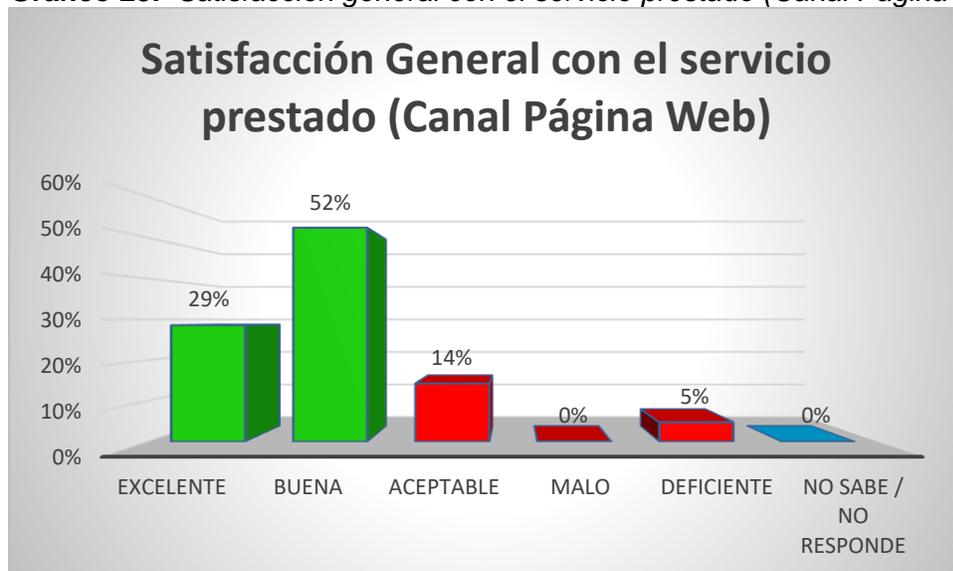
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	3	2	1	6	29%	29%
Buena	4	1	5	1	11	52%	81%
Aceptable	0	1	0	2	3	14%	95%
Malo	0	0	0	0	0	0%	95%
Deficiente	0	0	1	0	1	5%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	4	5	8	4	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 81% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación, calificaron como satisfactorio el servicio prestado por la Corporación, un indicador que debe mejorarse dado que está por debajo del mínimo deseado de 90%.

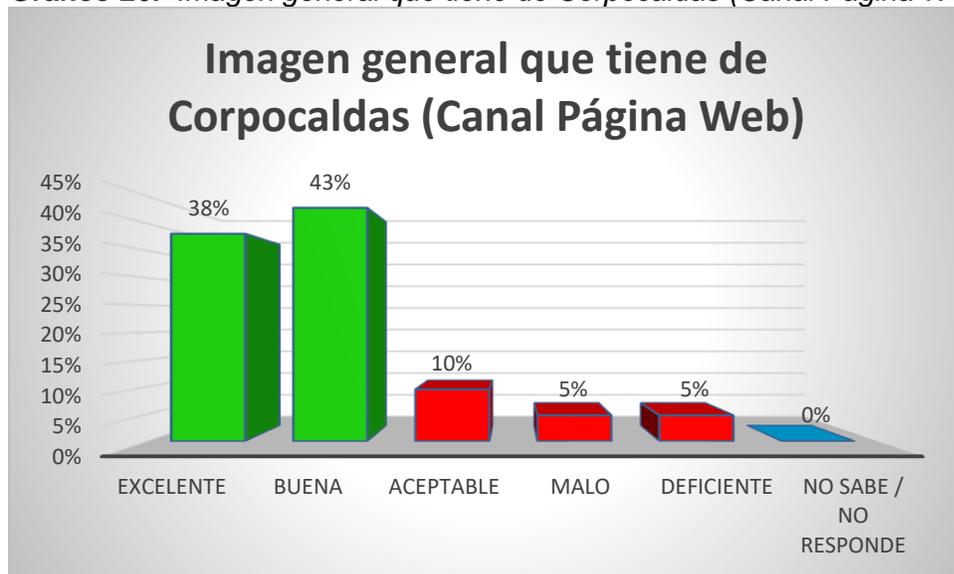
2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	4	1	3	8	38%	38%
Buena	4	1	3	1	9	43%	81%
Aceptable	0	0	2	0	2	10%	90%
Malo	0	0	1	0	1	5%	95%
Deficiente	0	0	1	0	1	5%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	4	5	8	4	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 81% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Una calificación no satisfactoria, que requiere que se siga trabajando para tener una mejor percepción e imagen en los usuarios que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

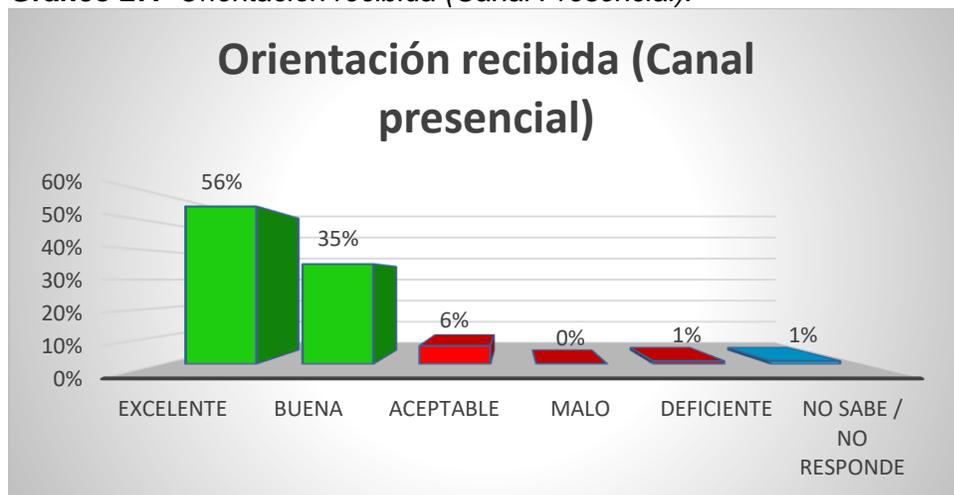
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	17	18	6	52	56%	56%
Buena	8	3	4	18	33	35%	91%
Aceptable	5	1	0	0	6	6%	98%
Malo	0	0	0	0	0	0%	98%
Deficiente	0	0	0	1	1	1%	99%
No Sabe /No Responde	1	0	0	0	1	1%	100%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Gráfico 27. Orientación recibida (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 91% de los usuarios que utilizaron el canal presencial para adelantar Trámites ambientales y PQRSDf manifestaron estar satisfechos con la orientación recibida por parte de la Corporación. Es un indicador satisfactorio al estar por encima del 90%, sin embargo, se debe mejorar para alcanzar un 100% en cuanto a la orientación recibida.

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

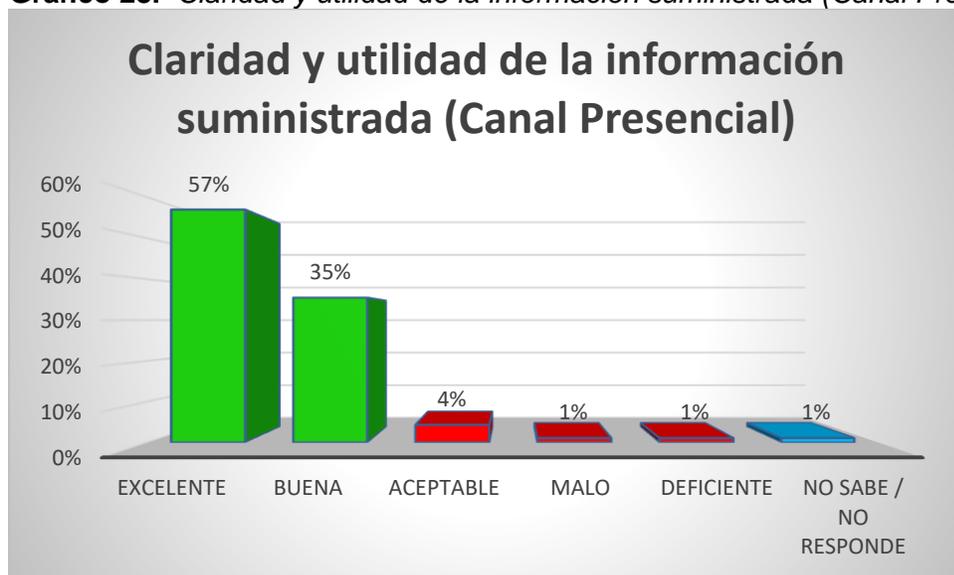
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	17	18	7	53	57%	57%
Buena	9	3	4	17	33	35%	92%
Aceptable	3	1	0	0	4	4%	97%
Malo	1	0	0	0	1	1%	98%
Deficiente	0	0	0	1	1	1%	99%
No Sabe /No Responde	1	0	0	0	1	1%	100%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

86 usuarios encuestados que utilizaron el canal presencial para adelantar los trámites, lo que corresponde al 92%, calificaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por la Corporación.

Se debe sostener este indicador y mejorar, dado que los lineamientos de la Función pública para los servidores públicos son el uso de un lenguaje claro con los usuarios.

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

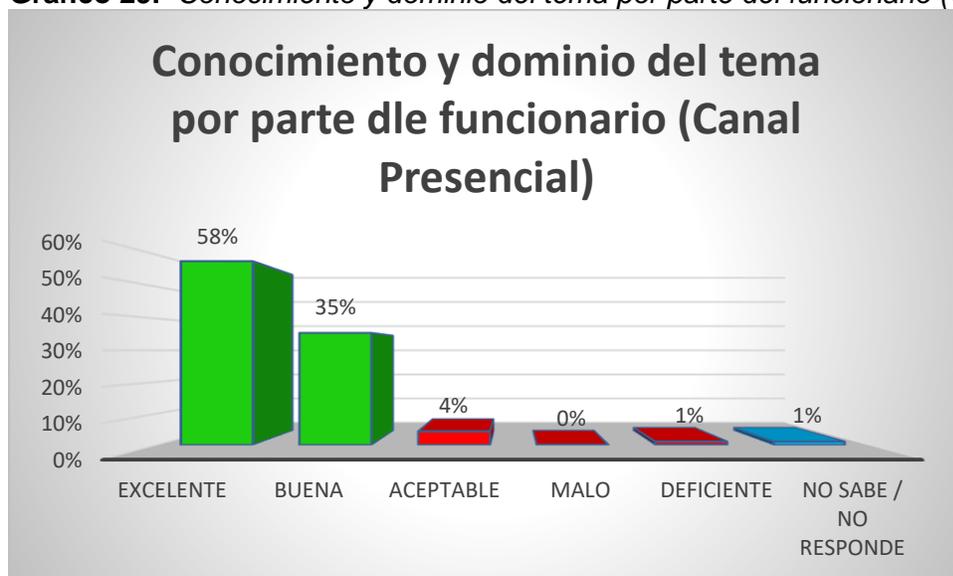
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	17	19	8	54	58%	58%
Buena	11	3	3	16	33	35%	94%
Aceptable	3	1	0	0	4	4%	98%
Malo	0	0	0	0	0	0%	98%
Deficiente	0	0	0	1	1	1%	99%
No Sabe /No Responde	1	0	0	0	1	1%	100%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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 2022

Frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación, el 94% de los usuarios que utilizaron el canal presencial se sienten conformes, un indicador muy bueno que representa la buena preparación y conocimientos que tienen los servidores públicos de la Corporación. Sin embargo se debe poner atención y alcanzar el 100%.

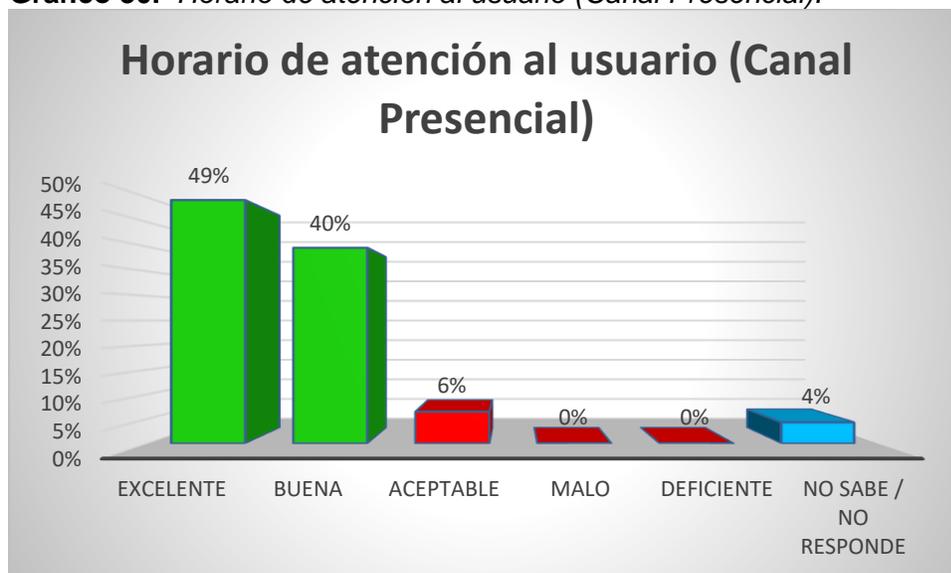
2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	15	18	3	46	49%	49,5%
Buena	10	6	3	18	37	40%	89,2%
Aceptable	4	0	0	2	6	6%	95,7%
Malo	0	0	0	0	0	0%	95,7%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	95,7%
No Sabe /No Responde	1	0	1	2	4	4%	100,0%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 89,2% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para la vigencia 2022, 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.

6 usuarios calificaron como aceptable el horario que se tuvo establecido.

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

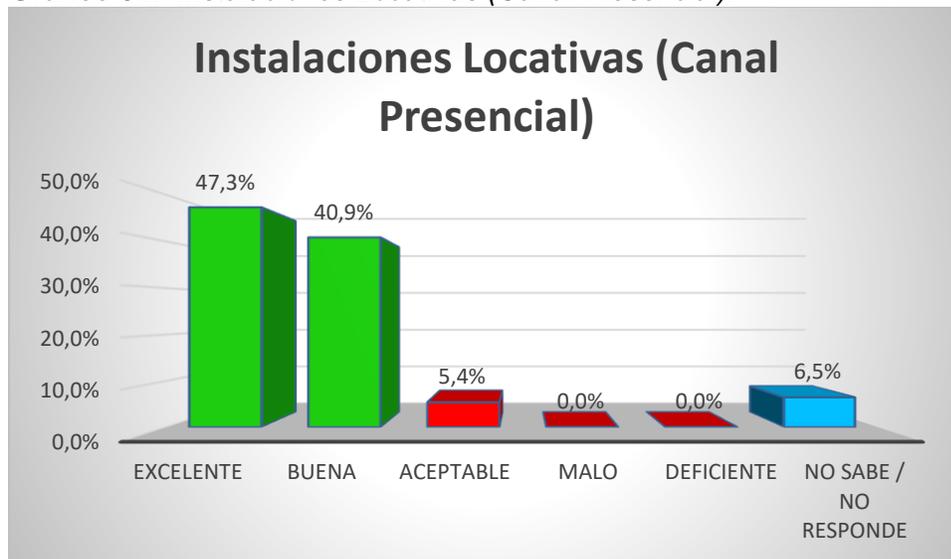
2.5.5. Instalaciones Locativas

Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	14	19	3	44	47,3%	47,3%
Buena	12	5	3	18	38	40,9%	88,2%
Aceptable	2	1	0	2	5	5,4%	93,5%
Malo	0	0	0	0	0	0,0%	93,5%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,0%	93,5%
No Sabe/No Responde	3	1	0	2	6	6,5%	100,0%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Gráfico 31. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

En cuanto a las instalaciones locativas, el 88,2% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones locativas de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio. Un indicador desfavorable.

Se debe seguir trabajando en las adecuaciones locativas para prestar un óptimo servicio a los usuarios, teniendo en cuenta los lineamientos del orden nacional y mejorar así este indicador para el canal de comunicación presencial.

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

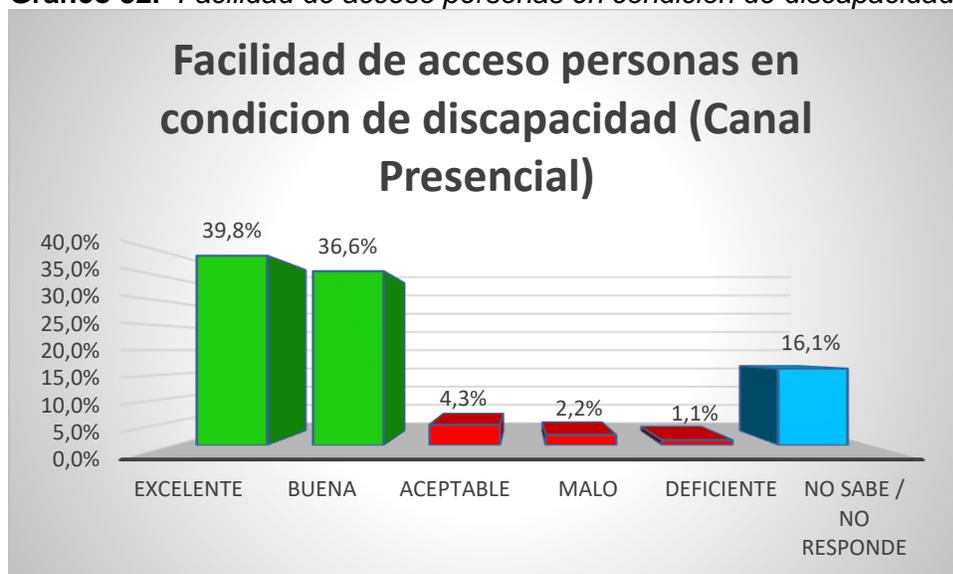
2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	12	18	0	37	39,8%	39,8%
Buena	7	9	3	15	34	36,6%	76,3%
Aceptable	2	0	0	2	4	4,3%	80,6%
Malo	0	0	0	2	2	2,2%	82,8%
Deficiente	1	0	0	0	1	1,1%	83,9%
No Sabe /No Responde	8	0	1	6	15	16,1%	100,0%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 76,3% de los usuarios que acudieron a las instalaciones físicas de la Corporación consideraron que son adecuadas para las personas con algún tipo de discapacidad física. Es un indicador muy desfavorable para la Corporación.

Se debe seguir trabajando para que todas las sedes de la Corporación para la atención de usuarios en el Departamento, cuenten con las condiciones para facilitar el acceso a las personas con discapacidad.

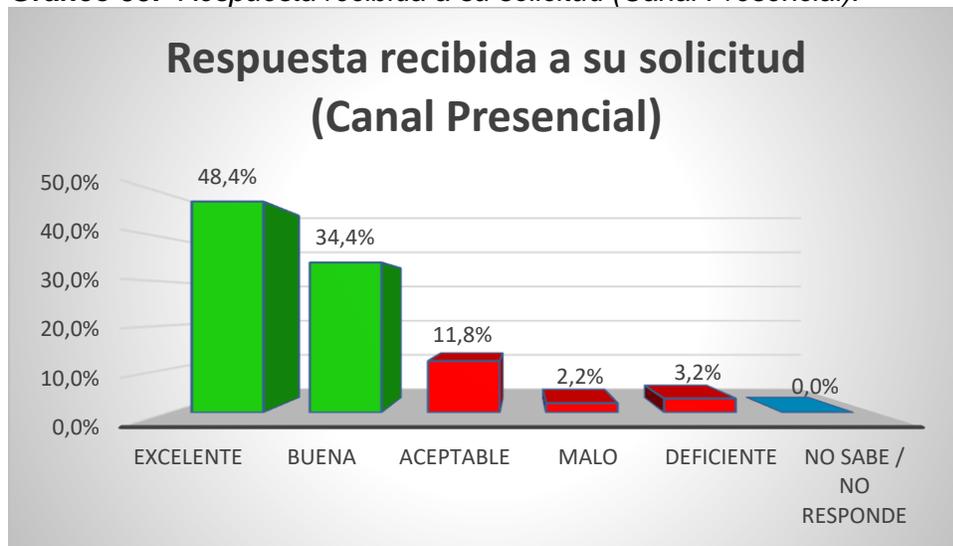
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	13	18	5	45	48,4%	48,4%
Buena	10	6	2	14	32	34,4%	82,8%
Aceptable	5	1	2	3	11	11,8%	94,6%
Malo	1	1	0	0	2	2,2%	96,8%
Deficiente	0	0	0	3	3	3,2%	100,0%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,0%	100,0%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 82,8% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a los trámites ambientales y PQRSDf que adelantaron en la Corporación, el 17,2% están insatisfechos. Se evidencia que el indicador es desfavorable para las metas que tiene la Corporación de estar por encima del 90%.

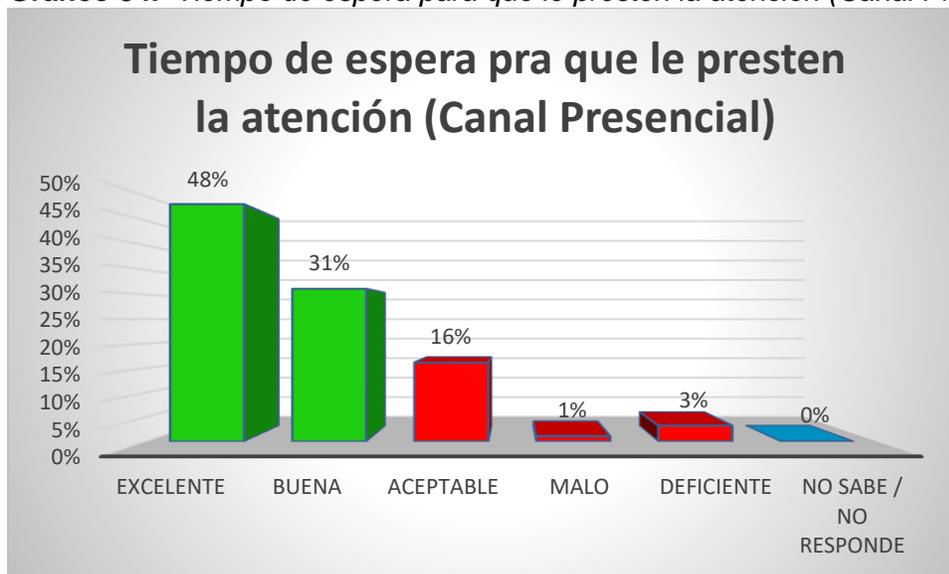
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	15	16	5	45	48%	48%
Buena	9	6	1	13	29	31%	80%
Aceptable	6	0	5	4	15	16%	96%
Malo	0	0	0	1	1	1%	97%
Deficiente	1	0	0	2	3	3%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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 2022.

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 80%, un indicador muy desfavorable con respecto al indicador deseado que debe estar por encima del 90%.

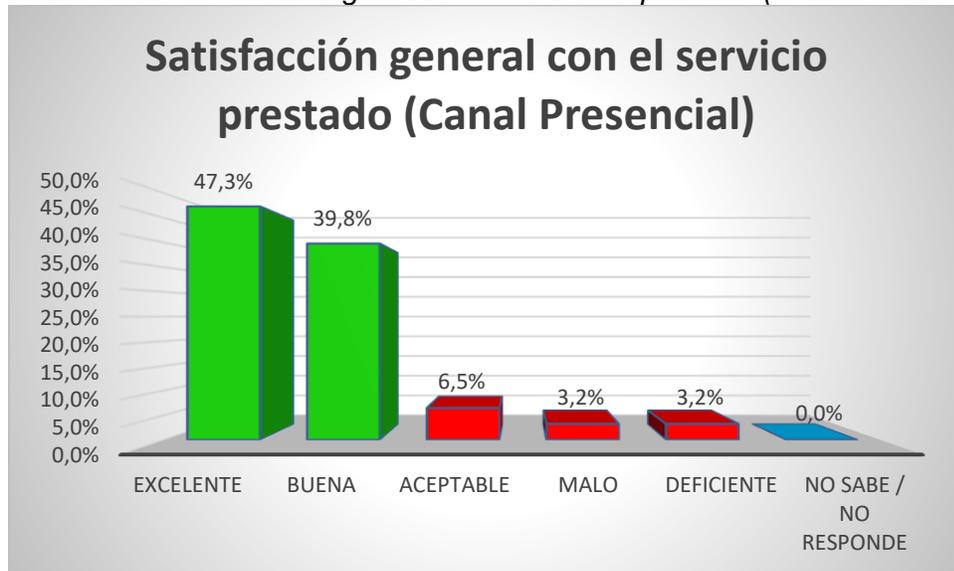
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	11	17	6	44	47,3%	47,3%
Buena	9	9	4	15	37	39,8%	87,1%
Aceptable	2	1	1	2	6	6,5%	93,5%
Malo	3	0	0	0	3	3,2%	96,8%
Deficiente	1	0	0	2	3	3,2%	100,0%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,0%	100,0%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

Para la calificación de la satisfacción general de los usuarios que recibieron la atención por el canal presencial, se registró un 87,1% como satisfactorio, y un 13% como no satisfactorio. Es un resultado negativo para la Corporación, en el que se debe seguir trabajando para garantizar una excelente prestación del servicio y un mejor registro de percepción de atención del usuario.

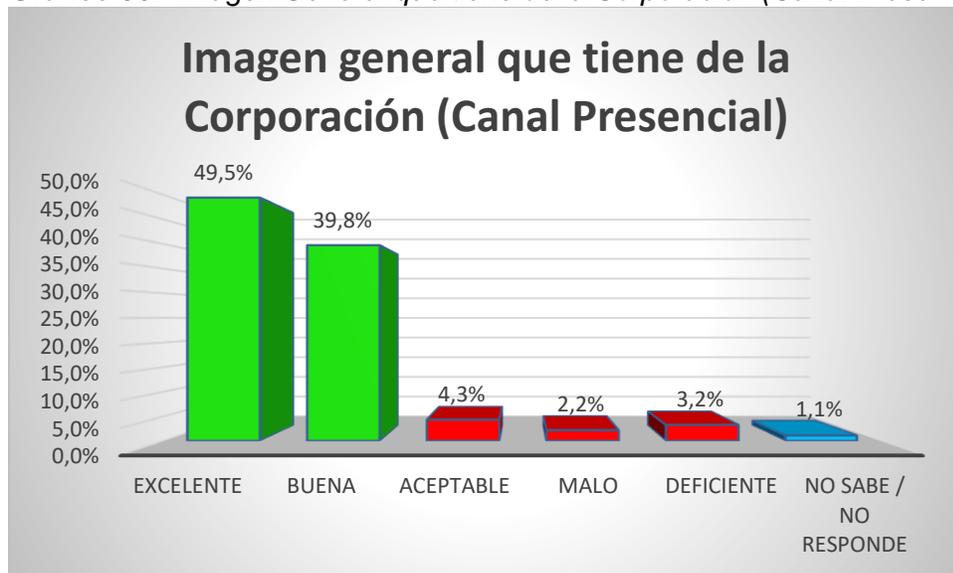
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	11	16	8	46	49,5%	49,5%
Buena	9	10	5	13	37	39,8%	89,2%
Aceptable	1	0	1	2	4	4,3%	93,5%
Malo	2	0	0	0	2	2,2%	95,7%
Deficiente	2	0	0	1	3	3,2%	98,9%
No Sabe /No Responde	0	0	0	1	1	1,1%	100,0%
Total	25	21	22	25	93	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 89,2% de los usuarios encuestados, que fueron atendidos por el canal presencial, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Esta calificación no es satisfactoria, y se requiere que se siga trabajando para mantener la excelente percepción en los ciudadanos que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación.

2.6. ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN

Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados como respuestas a PQRSDF y Trámite Ambientales. Para efectos del análisis e interpretación, se tomaron como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Aceptable”, “Malo” y “Deficiente”. Es así como en los numerales 2.2.7, 2.3.5, 2.4.7 y 2.5.9 se analizó para cada medio de recepción la satisfacción general con el servicio prestado y en los numerales 2.2.8, 2.3.6, 2.4.8 y 2.5.10 la imagen general que tiene de Corpocaldas. A continuación, se consolidan estas dos preguntas en 1 general para el total de las encuestas aplicadas.

2.6.1. Indicador de Satisfacción General de los Usuarios

Tabla 41. *Indicador de Satisfacción general de los usuarios.*

Medio Recepción	Numero Encuestas con Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	235	32	0
Telefónico	68	6	0
Página Web	17	4	0
Personal	81	12	0
Total	401	54	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

401 usuarios encuestados de 455 en total, se sintieron satisfechos con los servicios prestados por la Corporación, lo que representa el 88,13% en donde el valor mínimo esperado es de 90%. Por otro lado, el 11,87% restante que corresponde a los usuarios insatisfechos requieren de una intervención para seguir mejorando la satisfacción de los usuarios que adelantan trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.6.2. Imagen General que tiene de Corpocaldas

Tabla 42. Imagen general que tiene de Corpocaldas.

Medio Recepción	Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	235	32	0
Telefónico	68	6	0
Página Web	17	4	0
Personal	83	9	1
Total	403	51	1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022.

El 88,57% de los encuestados manifestaron tener una percepción positiva de la imagen de la Corporación durante la vigencia 2022, el 11,20% la considera no satisfactoria; porcentajes en los que se requiere seguir trabajando para mejorar la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y conseguir un 100% como satisfactoria. El 0,21% restante corresponde a una respuesta NS/NR.

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.
- Promover en los usuarios el uso de los canales de atención digitales como el correo electrónico, la página web, chat y redes sociales, con el fin de evitar desplazamientos hacia las sedes físicas de la corporación y así garantizar mayor agilidad en el trámite de los servicios que se prestan.
- Promover desde el área de gestión humana la realización de capacitaciones al personal involucrado con el Servicio al Ciudadano, incluyendo los funcionarios de los Municipios del Departamento, y demás funcionarios responsables de proyectar respuestas, con la finalidad de garantizar la oportunidad en los tiempos de respuesta de las solicitudes y trámites.
- Generar estrategias y acciones que fortalezcan la integración de los procesos internos con la capacidad de la entidad para atender a los ciudadanos en cada uno de los municipios en los que tiene presencia CORPOCALDAS.
- Generar estrategias de comunicación para los usuarios donde se dé a conocer la funciones y competencias de la Corporación como autoridad ambiental. Esto con el fin de que los usuarios diferencien las competencias que hay con otras entidades como las alcaldías municipales, Unidad de Riesgo, Gobernación de Caldas, entre otras.
- Realizar acompañamiento a los funcionarios de los municipios en los temas que requieran de un nivel más técnico.
- Por parte de los funcionarios, garantizar el envío exitoso de las respuestas a los usuarios, dado que muchos manifiestan no recibir la respuesta.



Elaboración Informe y análisis: **SANDRA LUCÍA BURGOS RESTREPO**
Líder Subproceso de Cultura del Servicio y Atención
al Usuario

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