

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGUNDO 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 - 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. <i>INFORMACIÓN GENERAL</i>	8
2.2. <i>ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO</i>	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. <i>ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL</i>	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. <i>ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB</i>	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

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

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta.....	6
Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente	8
Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.	9
Tabla 4. Muestra y Total de encuestas aplicadas para las PQRSDF por área o dependencia.	10
Tabla 5. Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales.	10
Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDF.	11
Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDF.	12
Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDF.	13
Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).	14
Tabla 10. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).....	15
Tabla 11. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Telefónico).	16
Tabla 12. Horario de Atención al Usuario (Canal Telefónico).....	17
Tabla 13. Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico).	18
Tabla 14. Tiempo de espera para que comuniquen con la dependencia (Canal Telefónico)....	19
Tabla 15. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).....	20
Tabla 16. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).....	21
Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).	22
Tabla 18. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos).	23
Tabla 19. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos).	24
Tabla 20. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).	25
Tabla 21. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	26
Tabla 22. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).....	27
Tabla 23. Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web).	28
Tabla 24. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web).	29
Tabla 25. Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).....	30
Tabla 26. Actualización de la información (Canal Página Web)	31
Tabla 27. Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).....	32
Tabla 28. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web).	33
Tabla 29. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web).....	34
Tabla 30. Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web).....	35
Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).....	36
Tabla 32. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).....	37
Tabla 33. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial).	38
Tabla 34. Horario de atención al usuario (Canal Presencial).	39
Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).	40
Tabla 36. Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial)....	41
Tabla 37. Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).	42
Tabla 38. Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).....	43
Tabla 39. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).....	44
Tabla 40. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial).....	45
Tabla 41. Indicador de Satisfacción general de los usuarios.....	46
Tabla 42. 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 segundo trimestre del año 2024 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 123 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante el segundo 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 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. <p>Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite.</p>
Población objeto	Usuarios externos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corpocaldas- que se clasifican en Persona Natural, persona jurídica, entidad sin ánimo de lucro, sector público, sector privado, sector educativo, organización comunitaria o comunidad indígena, que adelanten Trámites Ambientales y/o PQRSDF.
Diseño muestral	<p>Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional: Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple. La distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) de la población en cada estrato.</p> <p>Criterios de estratificación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se establecieron 2 estratos en el análisis de la Satisfacción de los usuarios: 1 para las PQRSDF y otro para los trámites Ambientales. • 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

	<p>confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato.</p> <p>Método de selección: Al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.</p>
Determinación del Tamaño de la Muestra	<p>El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita.</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n: Tamaño de muestra que queremos calcular N: Tamaño de la Población (Valor = 1940) 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> $n = \frac{1.940 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.940 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p>n= 139 encuestas necesarias para una muestra representativa.</p>
Escala	Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio.
Meta del nivel de satisfacción	<p>Alcanzar, al finalizar cada vigencia, una calificación promedio del 90 % ó más de la satisfacción de usuarios.</p> <p>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>
Frecuencia de recolección	Trimestral
Periodo de Evaluación	2do trimestre año 2024
Dependencia Responsable	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
Rol Responsable	Líder del Sub Proceso
Encuestadores	Luisa Fernanda Rodas Hernandez
Fecha entrega	
Interpretación de Resultados	<p>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.</p>

Fuente: Elaboración propia.

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

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante el segundo trimestre del 2024, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1807 PQRSDF en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 133 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1940 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (ver la Tabla 1, ficha de la encuesta) es de 139 equivalentes al 7.16 % del total poblacional, siendo representativa con los parámetros seleccionados.

Para el cálculo de la muestra se aplicó el Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional, con los siguientes Criterios de estratificación:

- Se establecieron 2 estratos en el análisis de la Satisfacción de los usuarios: 1 para las PQRSDF y otro para los trámites Ambientales.
- Igualmente, dado que se requiere entregar información para cada una de las Subdirecciones y/o áreas, es necesario garantizar que se selecciona la muestra necesaria para entregar una estimación confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato.

Posteriormente el Método de selección utilizado al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.

Con el cálculo de la muestra se procedió a elegir aleatoriamente de la población los casos de PQRSDF y de 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
Total PQRSDF	1.807	130	116
Total Trámites Ambientales	133	9	7
TOTAL	1.940	139	123

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

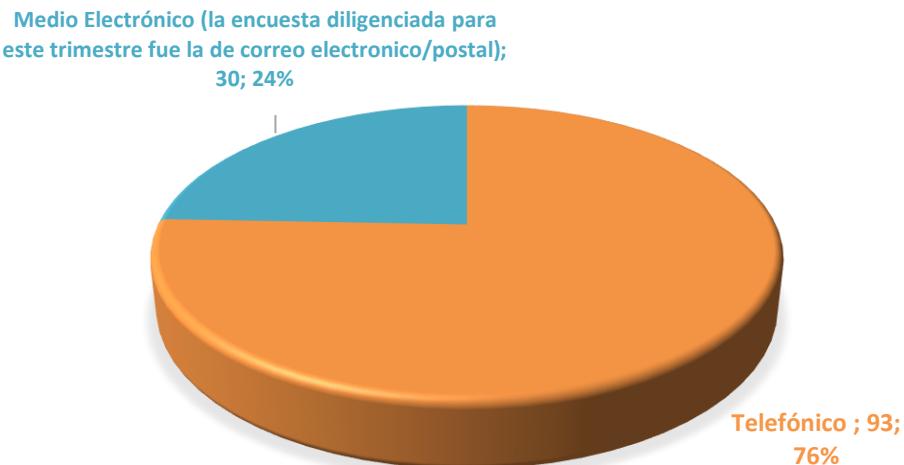
Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	93
Medio Electrónico (la encuesta diligenciada para este trimestre fue la de correo electrónico/postal)	30
Total Encuestas Aplicadas	123

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2

Gráfico 1. Canal de aplicación de las encuestas.

CANAL DE APPLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 76% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el segundo 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, los usuarios diligenciaron 30 encuestas, equivalente a un 24%.

A continuación, se detalla para cada uno de los estratos, las muestras y las encuestas aplicadas satisfactoriamente:

Tabla 4. Muestra y Total de encuestas aplicadas para las PQRSDF por área o dependencia.

“PQRSDF” Por Área ó Dependencia	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Biodiversidad y Ecosistemas	60	46
Secretaría General	5	2
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	1	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	32	33
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	12	17
Subdirección Administrativa y Financiera	4	5
Subdirección de Infraestructura Ambiental	15	12
Dirección	1	1
Total Muestra PQRSDF	130	116

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	3	3
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	2	2
Concesión de agua superficial	1	0
Permiso de Ocupación de Cauce	1	0
Permiso de vertimiento	1	2
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	1	0
total muestra Trámite Ambiental	9	7

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

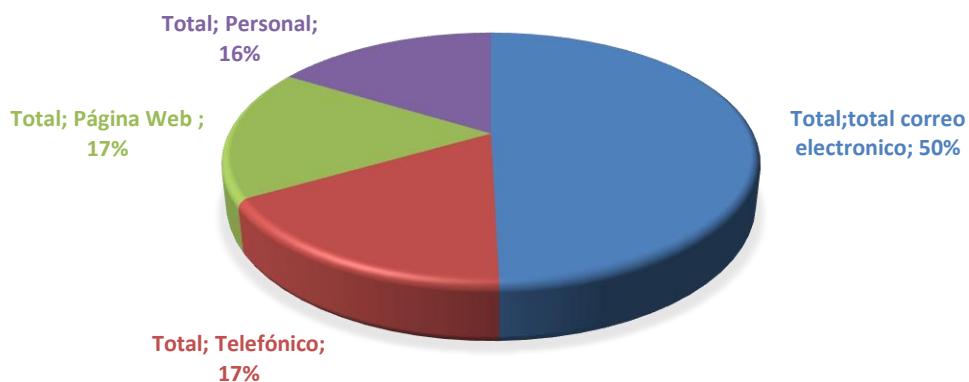
Los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDF.

Canal de Recepción del	Trámite	PQRSDF	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	7	54	61
Telefónico	0	21	21
Página Web	0	21	21
Personal	0	20	20
Total Encuestas Aplicadas	7	116	123

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

Gráfico 2. Canal de recepción del trámite y PQRSDF.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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

Del total de las encuestas aplicadas, 50% casos fueron recibidos por correo, 16% recibidas de manera personal, el 17% 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 123 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	2		1	2	5
Aranzazu				1	1
Aguadas					0
Belalcazar	4				4
Chinchiná	1	2	1		4
Filadelfia			1		1
La Dorada	4		1	2	7
La Merced			1		1
Manizales	26		9	9	44
Manzanares		10		1	11
Marmato	1		1		2
Marulanda					0
Marquetalia	1			1	2
Neira	1		3		4
Norcásia	2				2
Pácora				2	2
Palestina	3	4			7
Pensilvania	1				1
Riosucio				1	1
Risaralda	1		1		2
Supia				1	1
Salamina	1	1	1		3
Samaná	1	1	1		3
San José	1				1
Villamaría	1	2			3
Victoria	2				2
Viterbo	1				1
Sin información	7	1			8
Total	61	21	21	20	123

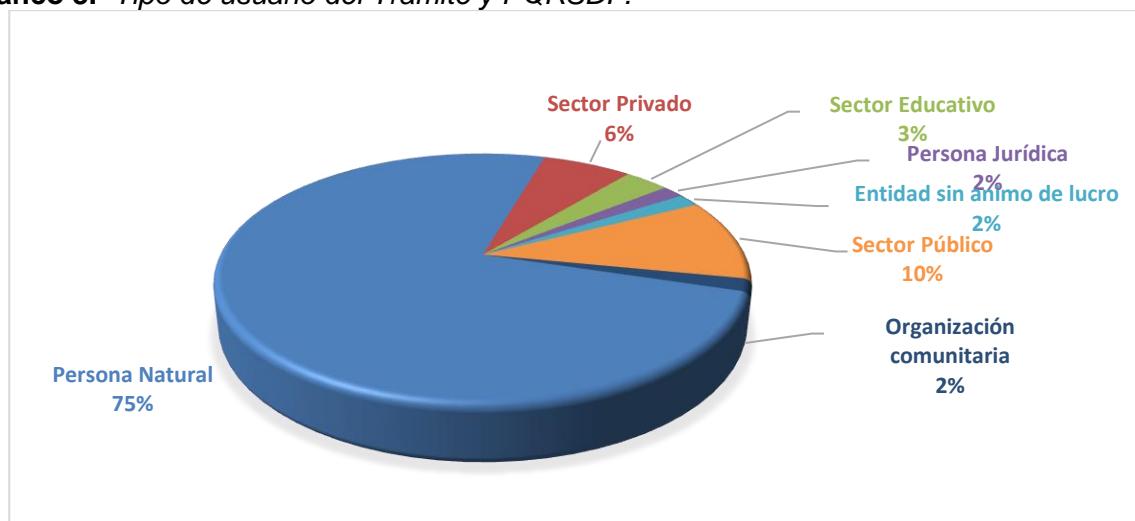
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDF.

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	92
Sector Privado	8
Sector Educativo	4
Persona Jurídica	2
Entidad sin ánimo de lucro	2
Sector Público	13
Organización comunitaria	2
Total	123

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

Gráfico 3. Tipo de usuario del Trámite y PQRSDF.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2

Los usuarios de los Trámites o PQRSDF a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 75% corresponde a personas naturales seguido por sector público con un 10%. En menor proporción se encuentran otros tipos de usuarios.

2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

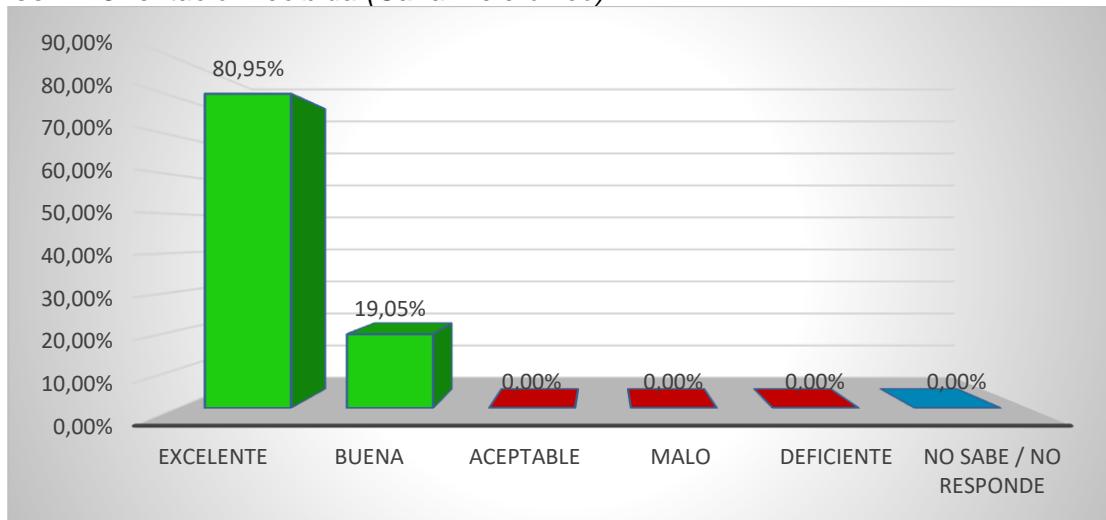
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	80,95%	80,95%
Buena	4	19,05%	100,00%
Aceptable	0	0,00%	100,00%
Malo	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

Gráfico 4. Orientación recibida (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 100 % de los usuarios de la Corporación que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron como satisfactoria la orientación recibida de los funcionarios que los atendieron (Excelente y Buena), lo que indica que por parte del personal de las áreas de la Corporación se está cumpliendo con el objetivo de garantizar una excelente actitud y disposición a la hora de prestar asesorías y atención a los usuarios por este canal.

2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	80,95%	80,95%
Buena	3	14,29%	95%
Aceptable	0	0%	95%
Malo	0	0%	95%
Deficiente	0	0%	95%
No Sabe / No Responde	1	5%	100%
TOTAL	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 95% 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 con un 94%.

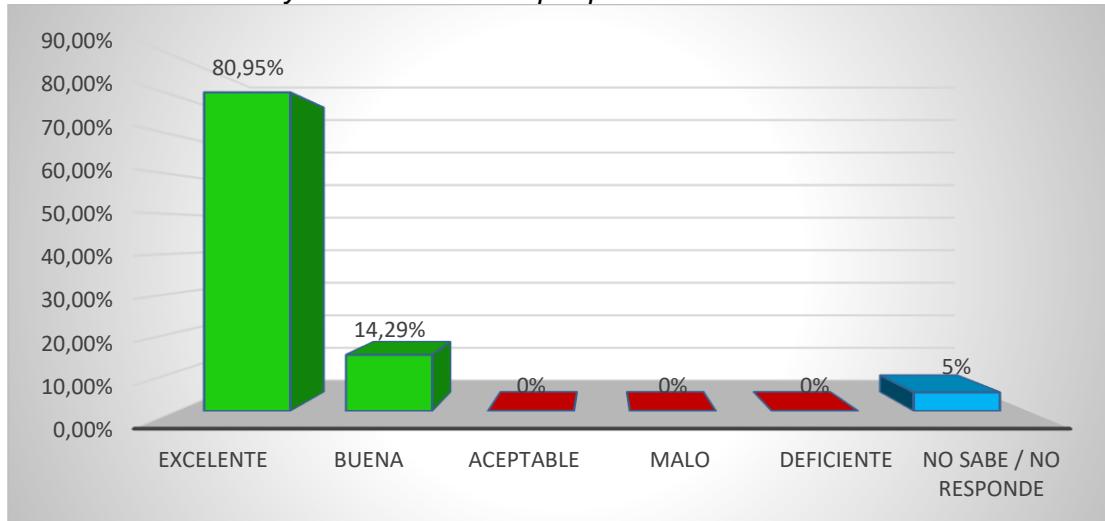
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	80,95%	80,95%
Buena	3	14,29%	95%
Aceptable	0	0%	95%
Malo	0	0%	95%
Deficiente	0	0%	95%
No Sabe / No Responde	1	5%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 95% 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, y se sostiene en relación con el trimestre anterior con un 94%

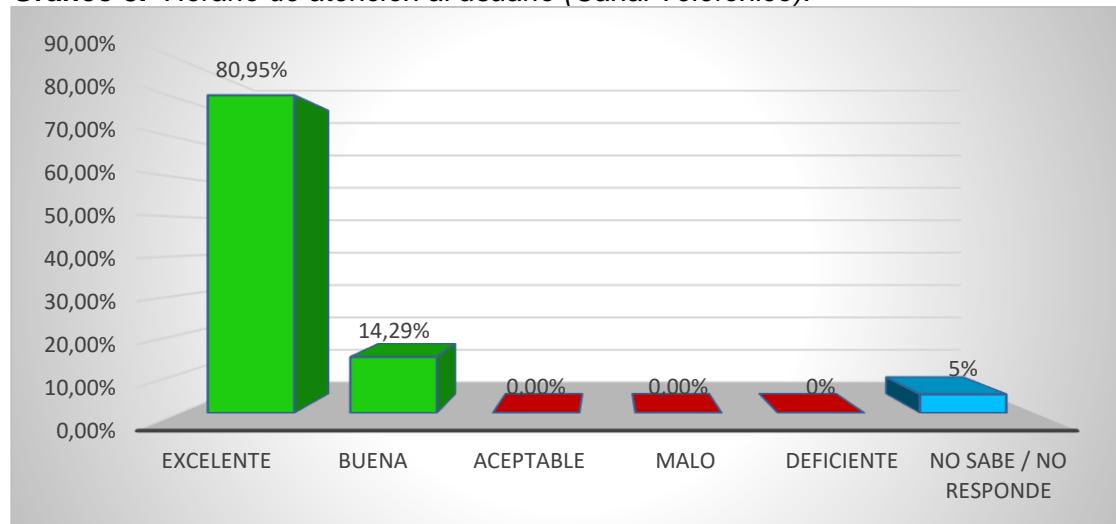
2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	80,95%	80,95%
Buena	3	14,29%	95,24%
Aceptable	0	0,00%	95,24%
Malo	0	0,00%	95%
Deficiente	0	0%	95%
No Sabe / No Responde	1	5%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 95.24% de los usuarios encuestados calificaron como satisfactorio el horario de Atención al Usuario calificándolo como excelente y bueno. Aunque presenta una leve disminución en relación con el trimestre anterior con 100%, se evidencia que se encuentra cumpliendo 90% esperado.

2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	80,95%	80,95%
Buena	3	14,29%	95,24%
Aceptable	0	0,00%	95,24%
Malo	0	0,00%	95,24%
Deficiente	0	0,00%	95,24%
No Sabe / No Responde	1	4,76%	100,00%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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 2024-2.

De los usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 95.24% 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.

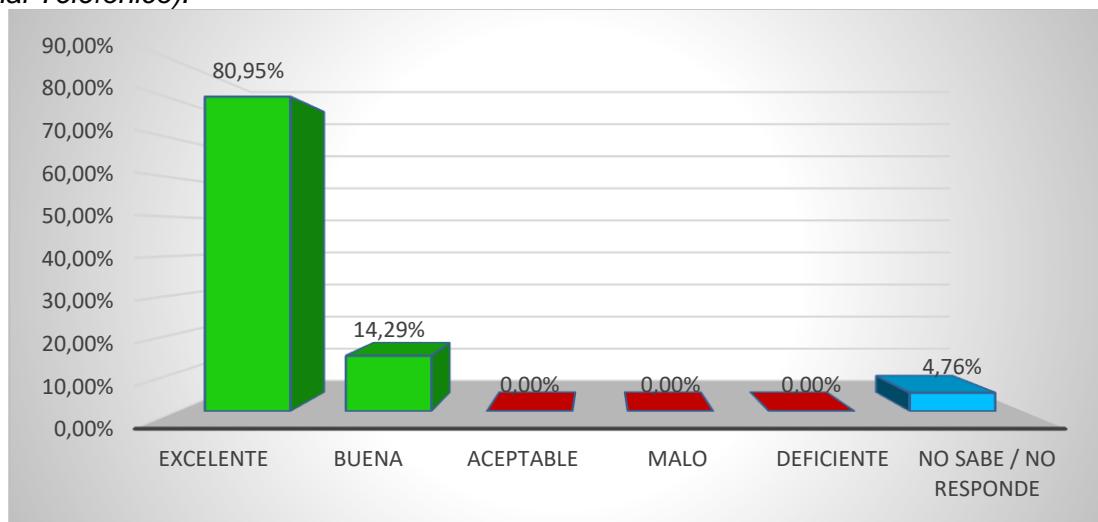
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	80,95%	80,95%
Buena	3	14,29%	95,24%
Aceptable	0	0,00%	95,24%
Malo	0	0,00%	95,24%
Deficiente	0	0,00%	95,24%
No Sabe / No Responde	1	4,76%	100,00%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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 2024-2.

El 95.24% 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
Excelente	17	80,95%	80,95%
Buena	3	14,29%	95,24%
Aceptable	0	0,00%	95,24%
Malo	0	0,00%	95,24%
Deficiente	0	0,00%	95,24%
No Sabe / No Responde	1	4,76%	100,00%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 95.24% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad. Un indicador que se sostiene con relación al trimestre anterior por encima del 100%.

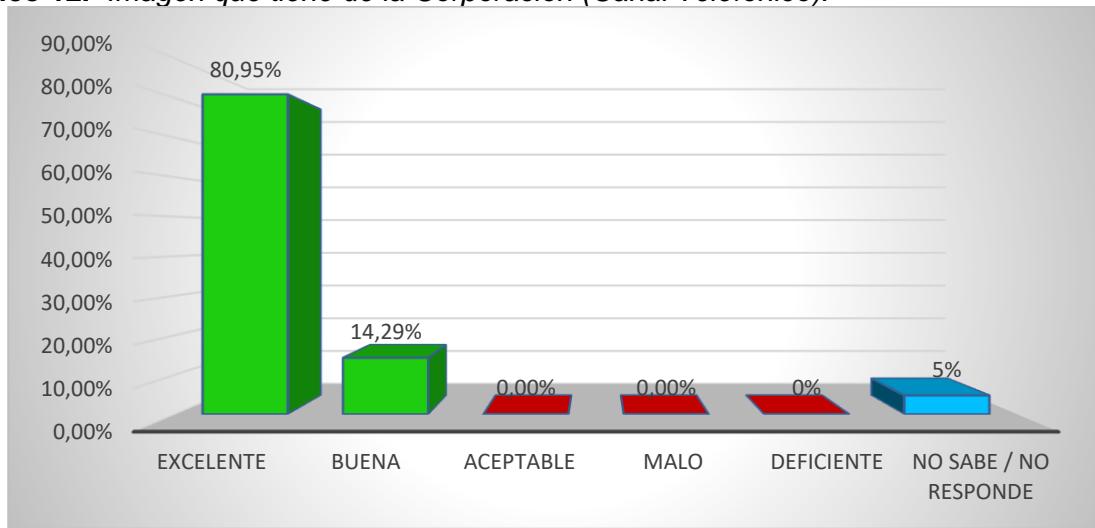
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	80,95%	80,95%
Buena	3	14,29%	95,24%
Aceptable	0	0,00%	95%
Malo	0	0,00%	95%
Deficiente	0	0%	95%
No Sabe / No Responde	1	5%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 95.24% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Es un indicador que se sostiene en relación con el trimestre anterior.

Solo 1 usuario calificó como no sabe/ no responde, a las preguntas anteriores, ya que indica que su proceso a un sigue en trámite y que es muy lento.

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

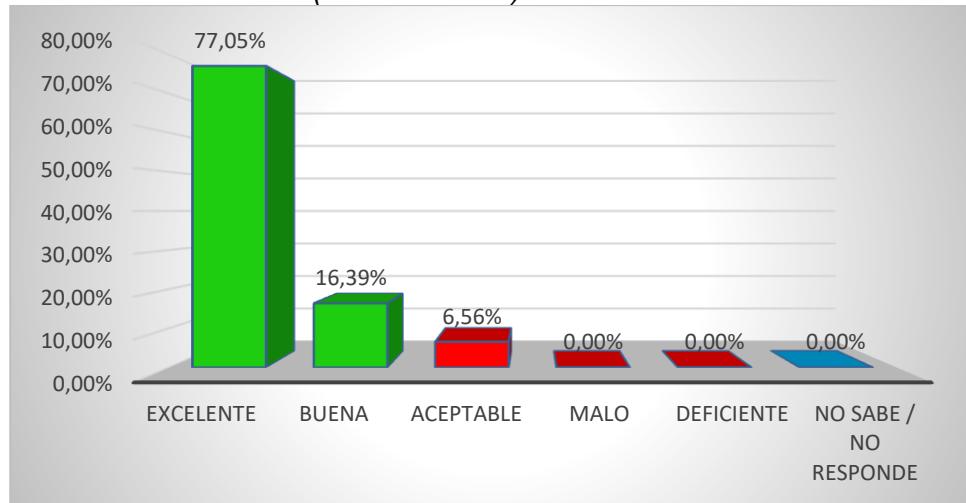
2.3.1. Orientación recibida

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	47	77,05%	77,05%
Buena	10	16,39%	93,44%
Aceptable	4	6,56%	100,00%
Malo	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	61	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

Gráfico 13. Orientación recibida (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 93.44% 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 se sostiene sobre el 90% esperado. 4 usuarios calificaron como aceptable la orientación recibida.

2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	50	81,97%	81,97%
Buena	6	9,84%	91,80%
Aceptable	3	4,92%	96,72%
Malo	0	0,00%	96,72%
Deficiente	2	3,28%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	61	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

En el análisis de los encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 91.80% 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 leve disminución con respecto al indicador del trimestre anterior donde se reportó un 98.04%. El 8.02% de los usuarios presentaron no conformidad.

2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	50	81,97%	81,97%
Buena	5	8,20%	90,16%
Aceptable	3	4,92%	95,08%
Malo	0	0,00%	95,08%
Deficiente	2	3,28%	98,36%
No Sabe / No Responde	1	1,64%	100,00%
Total	61	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

Un 90.16% de los encuestados se encuentran satisfechos con la respuesta recibida a su solicitud por Corpocaldas. El 9.84% de los usuarios no se encuentran conformes con la respuesta.

Es un indicador que aunque se mantiene sobre 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
Excelente	42	68,85%	68,85%
Buena	10	16,39%	85,25%
Aceptable	4	6,56%	91,80%
Malo	0	0,00%	91,80%
Deficiente	2	3,28%	95,08%
No Sabe / No Responde	3	4,92%	100,00%
Total	61	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

De acuerdo con los datos recolectados se evidencia que el 85.25% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta a sus requerimientos, lo que permite evidenciar una disminución en relación con el trimestre anterior con un 96.08%.

El 13.76% de los 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
Excelente	44	72,13%	72,13%
Buena	12	19,67%	91,80%
Aceptable	3	4,92%	96,72%
Malo	2	3,28%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	61	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-1.

El 91.80% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía correo electrónico o correo postal, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad, esto representa una disminución con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 98.07%. El 8.2% restante presento 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
Excelente	46	75,41%	75,41%
Buena	12	19,67%	95,08%
Aceptable	2	3,28%	98,36%
Malo	1	1,64%	100,00%
Deficiente	0	0,00%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0,00%	100,00%
Total	61	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 95.08% 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 98.04%. 3 usuarios representados por el 4.92% 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

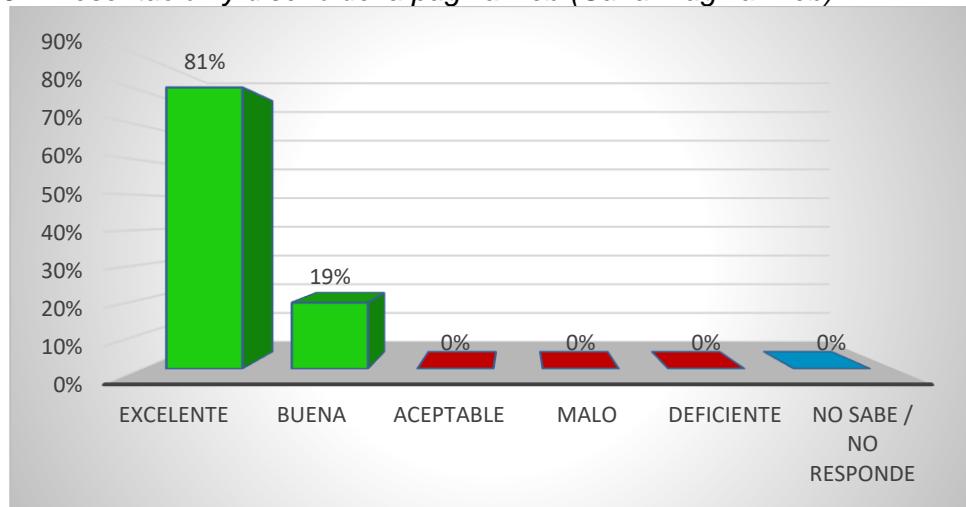
2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	4	19%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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 2024-2.

El 100% de los usuarios encuestados calificaron como satisfactoria la presentación y diseño de la página web. Es un indicador que se sostiene en relación con el trimestre anterior donde se registró un 100%.

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

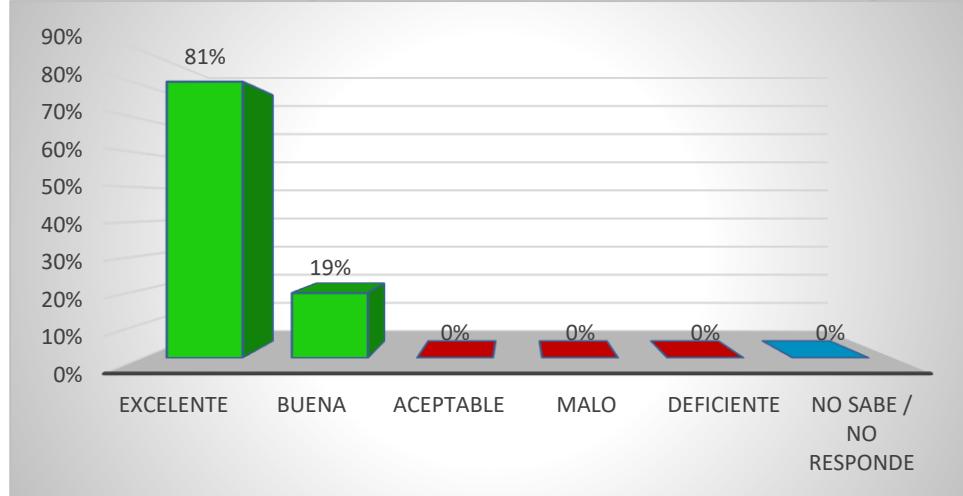
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	4	19%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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 2024-2.

El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con la facilidad de acceso y confiabilidad de la información contenida en la página web de la Corporación. Es un indicador que se sostiene en relación con el trimestre anterior con un promedio del 100%.

2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	4	19%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 100% de los usuarios encuestados que emplearon la página web como canal de comunicación expresaron satisfacción tanto con el contenido como con la utilidad que ofrece la plataforma de la Corporación. Es un indicador que se sostiene en relación con el trimestre anterior.

2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	4	19%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

En lo que respecta a la actualización de la información en la página web de la Corporación, el 100% de los usuarios encuestados expresaron su satisfacción con el contenido. Este indicador que se sostiene con respecto al trimestre anterior.

Es importante continuar mejorando y actualizando la información de acuerdo con las políticas digitales establecidas, así como seguir publicando contenido relevante y actualizado de manera constante.

2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	16	76%	76%
Buena	3	14%	90%
Aceptable	0	0%	90%
Malo	0	0%	90%
Deficiente	0	0%	90%
No Sabe / No Responde	2	10%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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 2024-2.

Durante este trimestre, se ha observado leve aumento en la percepción de los encuestados con respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad. Destaca que el 90% de los encuestados considera satisfactoria la facilidad de acceso, en comparación con el 79% registrado en el trimestre anterior. Sin embargo, un 10 % de los encuestados (equivalente a 2 personas) por la opción "No Sabe/No Responde" (NS/NR).

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

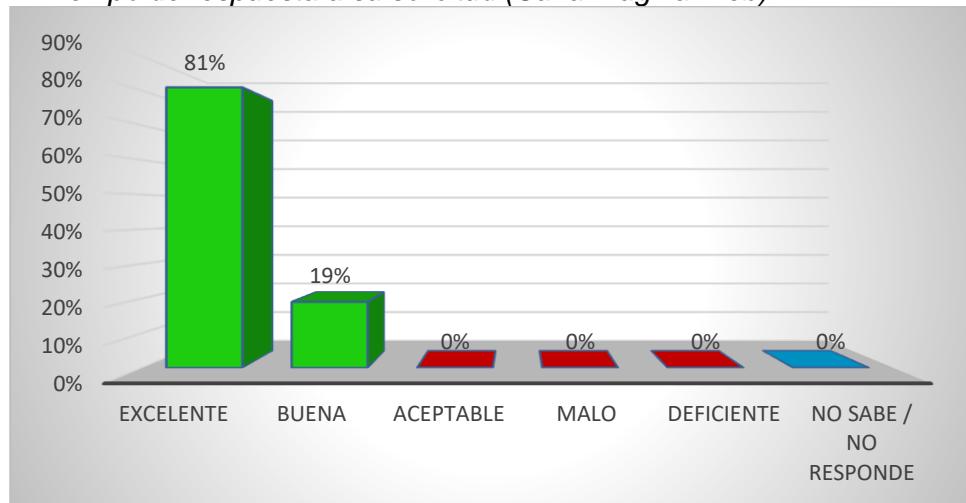
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	4	19%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

De acuerdo con los datos recolectados se evidencia que el 100% de los usuarios ~~manizales~~ están satisfechos con los tiempos de respuesta.

Es un indicador que se sostiene en relación con el trimestre anterior.

2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	4	19%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 100% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con el servicio prestado por la Corporación.

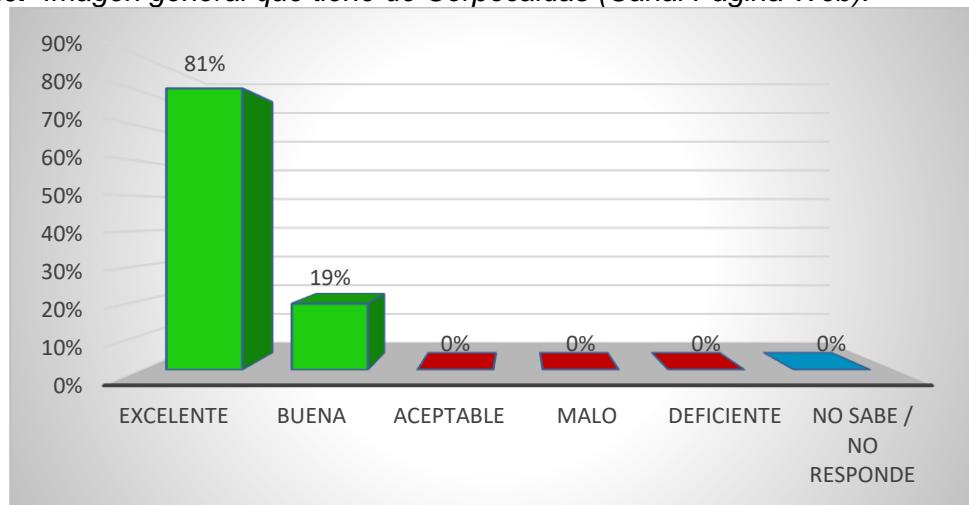
2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	4	19%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 100% de los usuarios que optaron por el canal de la página web para comunicarse con nosotros expresaron una percepción favorable hacia la Corporación. Es fundamental sostener nuestra satisfacción de los usuarios para alcanzar nuestro objetivo de superar el 90% de satisfacción.

2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

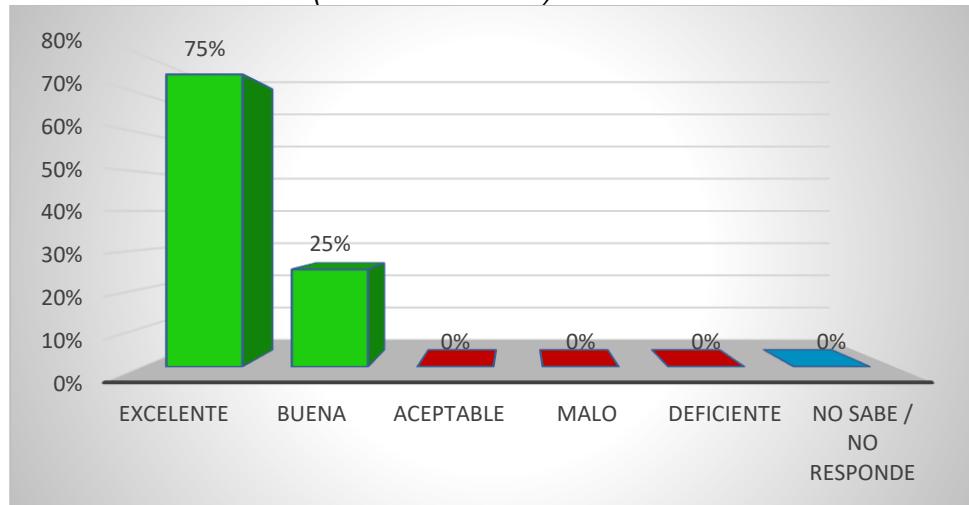
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	75%	75%
Buena	5	25%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

Gráfico 27. Orientación recibida (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 100% de los usuarios que optaron por el canal presencial para llevar a solicitudes expresaron su satisfacción con la orientación proporcionada por parte de la Corporación. Este dato refleja un aumento en relación con el trimestre anterior con un 95%.

2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	75%	75%
Buena	5	25%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 100% de los usuarios encuestados que optaron por el canal presencial para gestionar sus solicitudes evaluaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información proporcionada por la Corporación. Este dato evidencia que se sostiene sobre el 90% esperado, en relación al trimestre anterior, en el cual se registró un 95%.

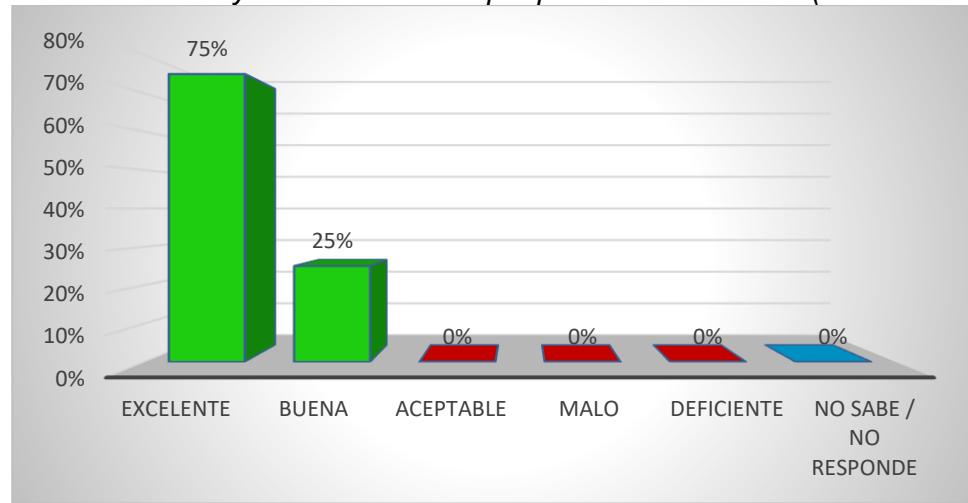
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	75%	75%
Buena	5	25%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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 2024-2.

El 100% de los usuarios manifiestan estar satisfechos frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación. Es un indicador positivo, ya que se sostiene sobre el 90% esperado

2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	75%	75,0%
Buena	5	25%	100,0%
Aceptable	0	0%	100,0%
Malo	0	0%	100,0%
Deficiente	0	0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 100% 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.

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

2.5.5. Instalaciones Locativas

Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	75,0%	75,0%
Buena	4	20,0%	95,0%
Aceptable	0	0,0%	95,0%
Malo	0	0,0%	95,0%
Deficiente	0	0,0%	95,0%
No Sabe / No Responde	1	5,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2

Gráfico 31. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

En relación con las instalaciones locativas, el 95% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio, lo cual representa un indicador favorable. De los encuestados 1 usuario respondió “No sabe/No responde”

2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	75,0%	75,0%
Buena	5	25,0%	100,0%
Aceptable	0	0,0%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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 2024-2.

El 100% de los usuarios que visitaron las instalaciones físicas de la Corporación consideraron que estas son adecuadas para personas con algún tipo de discapacidad física, lo que indica un indicador favorable.

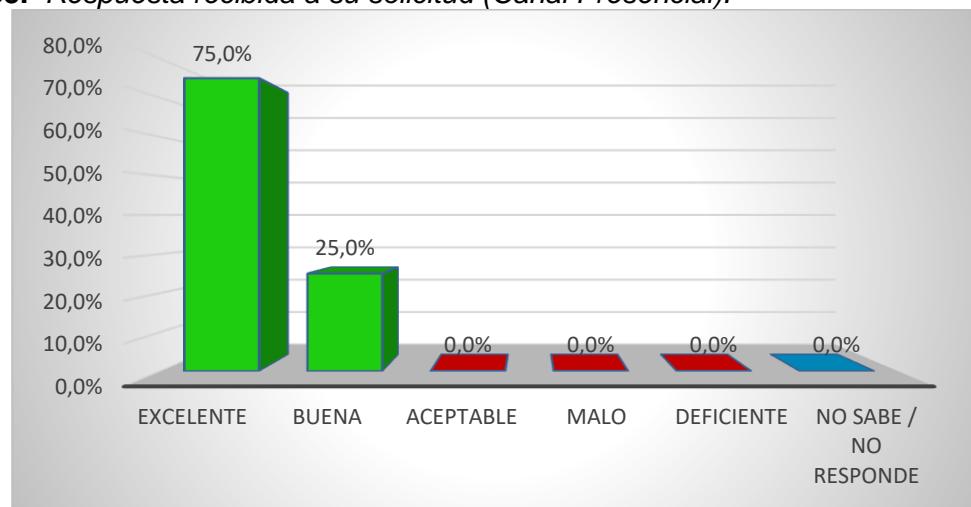
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	75,0%	75,0%
Buena	5	25,0%	100,0%
Aceptable	0	0,0%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 100% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a las solicitudes que adelantaron en la Corporación. Representa un aumento en relación con el trimestre anterior donde estaba representando por el 90.9%.

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

2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	75%	75%
Buena	5	25%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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 2024-2.

Para el canal presencial, fue evaluado el tiempo de espera que tienen los usuarios para ser atendidos, el cual fue calificado como satisfactorio en un 100%, un indicador que se sostiene comparado con el trimestre anterior donde se obtuvo una calificación del 90% .

2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	70,0%	70,0%
Buena	6	30,0%	100,0%
Aceptable	0	0,0%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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
Excelente	15	75,0%	75,0%
Buena	5	25,0%	100,0%
Aceptable	0	0,0%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	20	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

El 100% de los usuarios encuestados, que fueron atendidos por el canal presencial, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, de igual manera este indicador esta relacionado con la pregunta anterior, donde la calificación supera el 90% establecido como meta del nivel de satisfacción.

De igual manera es importante seguir trabajando para sostener este promedio de percepción positiva en los ciudadanos que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

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

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

2.6.1. Indicador de Satisfacción General de los Usuarios

Tabla 41. Indicador de Satisfacción general de los usuarios.

Medio Recepción	Numero Encuestas con Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación No Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	56	5	0
Telefónico	20	0	1
Página Web	21	0	0
Personal	20	0	0
Total	117	5	1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

De un total de 123 usuarios encuestados, 117 expresaron satisfacción con los servicios ofrecidos por la Corporación, lo que representa un 95.12%. 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 98.15%. Es fundamental continuar implementando estrategias que permitan mantener este indicador por encima del 90%, garantizando una atención de calidad.

Por otro lado, el 4.07% de los encuestados manifestó insatisfacción con la atención recibida. De este porcentaje, un 1% respondió “No sabe/No responde” corresponde a un usuario que expresó su inconformidad específicamente por el tiempo de los trámites. 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”)	Número Encuestas con Calificación No Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Número Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	58	3	0
Telefónico	20	0	1
Página Web	21	0	0
Personal	20	0	0
Total	119	3	1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2024-2.

De los 123 usuarios encuestados, 119 manifestaron una percepción positiva de la imagen de la Corporación, representando un 96.75%. Este resultado es alentador, ya que mantiene el promedio esperado y refleja estabilidad respecto al trimestre anterior, cuando alcanzó el 96.30%. Este desempeño consistente, con cifras superiores al 90%, demuestra la confianza que los usuarios tienen en la entidad.

Sin embargo, el 2.44% calificó negativamente esta pregunta, mientras que un 1% optó por "No sabe/No responde". Este último caso corresponde a un usuario que expresó insatisfacción por los tiempos de los trámites. 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 segundo trimestre de la vigencia 2024:

3.1. Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:

- se hizo traslado a la Alcaldía, por estar en predio público.
- fue un poco demorada para darle respuesta a su solicitud.
- Demasiado tiempo esperando una respuesta
- Felicitarlos por la excelente labor que realizan y por el compromiso que tiene la entidad en el cuidado y conservación de la fauna silvestre y su entorno, por las campañas que realizan de educación y concientización para el cuidado y protección de las especies. Muchas gracias por su dedicación y oportuna respuesta a las solicitudes presentadas.

- Felicitaciones a Corpocaldas por su magnífico trabajo en el cuidado del Medio Ambiente. Que Jehová Dios los bendiga abundantemente.
- Afortunadamente no eran caracoles africanos, pero la verdad el tiempo entre la denuncia y la visita me pareció largo, la especie de caracoles no es peligrosa, pero si hubiera sido africano tendríamos un problema mayor por el tiempo administrativo que se toma para ejecutar la visita. Igualmente agradezco que se hayan verificado.

3.2. Sub Dirección de Infraestructura

- se Observa en el comunicado enviado por ustedes que hay un error de apreciación ya que la que causa el efecto negativo es la finca la ginebra sobre la carretera principal y las viviendas en la parte baja de dicha finca. La finca afectada es Finca la Bombonera. por favor verifica

3.3. Sub. Evaluación y Seguimiento

- es muy lento el proceso
- Usuario indica que sigue en trámite muy lento lleva mas de 6 meses esperando no contesta encuesta.
- muy buen servicio al usuario.
- la respuesta emitida es remitiendo la petición a la alcaldía de la dorada cds- pero con anterioridad la alcaldía me dijeron que debía elevar la respuesta ante ustedes - ya llevo tiempo en ello.
- Buena atención
- Más seguimiento en los procesos instalados.
- Solicitamos dos conferencias para el manejo de las basuras y su separación, una dirigida a primaria y la otra a secundaria. Iniciamos con primaria y no fue lo esperado, no hubo manejo de la temática, solo habló un conferencista, no se le escuchaba por su bajo tono de voz, se le entregó micrófono y no lo quería utilizar. Los estudiantes hacían preguntas y no había respuesta. En conclusión, cancelamos la segunda conferencia porque a primera ni siquiera finalizó. La vocería de la misma la tomó una docente que conocía del tema. Agradecimos a las dos personas y se fueron.

3.4. Sub. Planificación Ambiental del Territorio

- Hasta el día de hoy no he recibido respuesta de Corpocaldas, a la espera. La educación es la real transformación de una sociedad.
- esperar acompañamiento y ayuda en nuestros proyectos institucionales y también recursos.
- Gracias por su oportuna y positiva respuesta
- Dar continuidad a la formación iniciada.
- La plataforma para hacer seguimiento del radicado no funciona correctamente

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 al personal involucrado con el Servicio al Ciudadano, incluyendo los funcionarios de los Municipios del Departamento, y demás funcionarios responsables de proyectar respuestas, con la finalidad de garantizar una mejor comprensión de los oficios e información que se le suministra al usuario.
- Por parte de los funcionarios, o quienes corresponda el despacho de la correspondencia, garantizar el envío exitoso de las respuestas a los usuarios, dado que 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.