

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



Manizales Caldas, Diciembre de 2023

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales ¹
PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

Síguenos en:  @corpocaldas  @corpocaldas  @corpocaldasoficial  @corpocaldas

TABLA DE CONTENIDO

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

| | | |
|---------|--|-----------|
| 2.4.7. | Satisfacción general con el servicio prestado | 34 |
| 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. | BSERVACIONES DE LOS USUARIOS..... | 47 |
| 3.1. | <i>Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:</i> | 47 |
| 3.2. | <i>Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento:</i> | 48 |
| 3.3. | <i>Sub Dirección de Infraestructura</i> | 49 |
| 3.4. | <i>Secretaría General.....</i> | 49 |
| | <i>Observaciones</i> | 49 |
| 3.5. | <i>Trámites.....</i> | 49 |
| 3.6. | <i>Sub. Planificación Ambiental del Territorio</i> | 50 |
| 3.7. | <i>Sub. Infraestructura Ambiental.....</i> | 50 |
| 3.8. | <i>Sub. Administrativa y Financiera</i> | 50 |
| | RECOMENDACIONES | 51 |

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..... | 10 |
| Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf. | 11 |
| Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf. | 12 |
| Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico). | 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 2023 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 115 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 2023.

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

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

1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta.

| | |
|-------------------------|--|
| 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 = 1698) 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> $n = \frac{1.698 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.698 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p>n= 138 encuestas necesarias para una muestra representativa.</p> |
| Escala | Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio. |
| Meta del nivel de satisfacción | Alcanzar, al finalizar cada vigencia, una calificación promedio del 90 % ó más de la satisfacción de usuarios. Para efectos del análisis e interpretación, se tomarán como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Aceptable”, “Regular” y “Malo”. |
| Frecuencia de recolección | Trimestral |
| Periodo de Evaluación | 2do trimestre año 2023 |
| 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 | Diciembre 2023 |
| Interpretación de Resultados | Se analizaron e interpretaron los resultados y se elaboró un informe en el que se consolidaron las encuestas, el cual arrojó el grado de satisfacción general para la corporación y para cada uno de los canales de recepción que se tienen habilitados. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los usuarios, grupos de valor y/o partes interesadas. |

Fuente: *Elaboración propia.*

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

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante el segundo trimestre del 2023, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1574 PQRSDf en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 124 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1698 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 138 equivalente al 8.13% del total poblacional, siendo representativa con los parámetros seleccionados.

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

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

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

Con el cálculo de la muestra se procedió a elegir aleatoriamente de la población los casos de PQRSDf y de Trámites Ambientales a los que se les debía aplicar la encuesta, después de realizar las llamadas pertinentes y aplicarlas por medios electrónicos, se realizó la aplicación del instrumento de manera exitosa a 115 usuarios, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

| Servicios Encuestados | Total | Muestra | Encuestas Aplicadas Exitosamente |
|----------------------------|-------|---------|----------------------------------|
| Total PQRSDf | 1.574 | 128 | 109 |
| Total Trámites Ambientales | 124 | 10 | 6 |
| TOTAL | 1.698 | 138 | 115 |

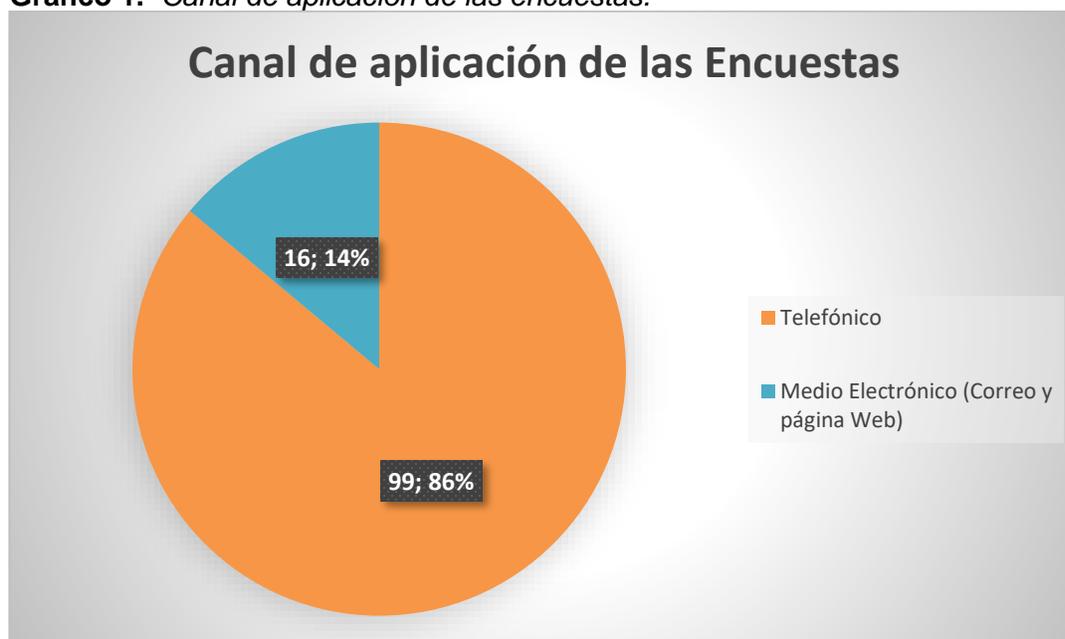
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.

| Canal de Aplicación de la Encuesta | Cantidad |
|---|------------|
| Telefónico | 99 |
| Medio Electrónico (Correo y página Web) | 16 |
| Total Encuestas Aplicadas | 115 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2

Gráfico 1. Canal de aplicación de las encuestas.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 99.86% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el segundo trimestre de la vigencia 2023 fueron realizadas a través de llamadas telefónicas, como un medio de comunicación efectivo para el contacto directo con nuestros usuarios.

El 16.14% 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:

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 | 58 | 53 |
| Secretaría General | 6 | 4 |
| Control Disciplinario Interno | 0 | 0 |
| Control Interno | 0 | 0 |
| Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental | 30 | 25 |
| Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio | 12 | 7 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 4 | 2 |
| Subdirección de Infraestructura Ambiental | 17 | 17 |
| Dirección | 1 | 1 |
| Total Muestra PQRSDf | 128 | 109 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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

| Tipo Trámite Ambiental | Muestra | Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente |
|--|-----------|--|
| Permiso de Ocupación de Cauce | 1 | 0 |
| Permiso de vertimiento | 2 | 1 |
| Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural | 3 | 3 |
| Autorización aprovechamiento forestal menor guadua | 3 | 1 |
| Trámite conjunto Concesión + Vertimiento | 1 | 1 |
| Total | 10 | 6 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

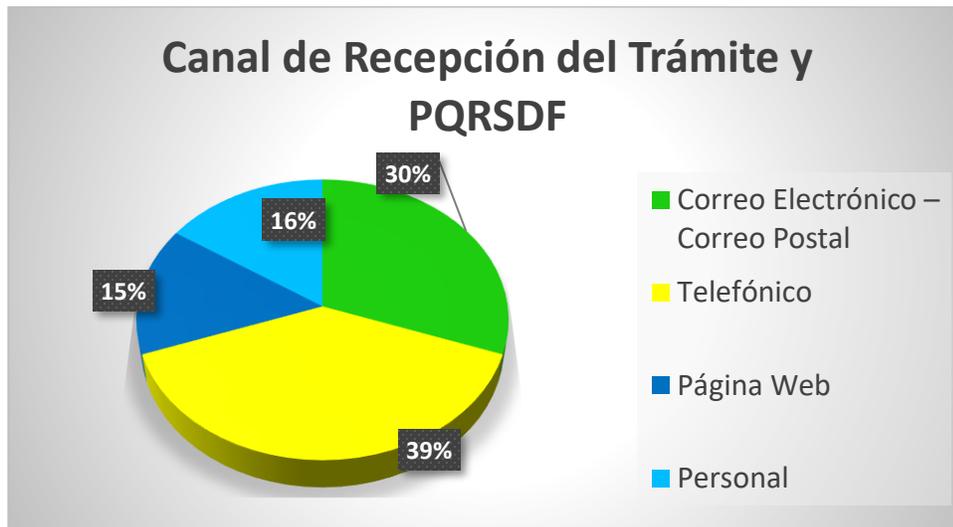
Los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.

| Canal de Recepción del | Trámite | PQRSDf | Total |
|------------------------------------|----------|------------|------------|
| Correo Electrónico – Correo Postal | 6 | 29 | 35 |
| Telefónico | 0 | 45 | 45 |
| Página Web | 0 | 17 | 17 |
| Personal | 0 | 18 | 18 |
| Total Encuestas Aplicadas | 6 | 109 | 115 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

Gráfico 2. Canal de recepción del trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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, 39% casos fueron recibidos telefónicamente, 30% por correo electrónico o correo postal, 16% recibidas de manera personal y el 15% 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 115 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 | 2 | 7 |
| Aranzazu | | | | | 0 |
| Aguadas | 1 | | | | 1 |
| Belalcazar | | | | | 0 |
| Chinchiná | 2 | | 2 | | 4 |
| Filadelfia | 2 | 1 | | | 3 |
| La Dorada | 2 | | 1 | 4 | 7 |
| La Merced | | | | | 0 |
| Manizales | 12 | 8 | 4 | 32 | 56 |
| Manzanares | | | | | 0 |
| Marmato | | | | | 0 |
| Marulanda | | | | | 0 |
| Marquetalia | | | 1 | | 1 |
| Neira | | | | | 0 |
| Norcasia | 1 | | | | 1 |
| Pácora | | | 1 | | 1 |
| Palestina | 1 | | | | 1 |
| Pensilvania | | 1 | 1 | | 2 |
| Riosucio | 1 | 1 | 2 | | 4 |
| Risaralda | | | 1 | | 1 |
| Supia | 1 | | 2 | 1 | 4 |
| Salamina | | 1 | 1 | | 2 |
| Samaná | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| San José | 1 | 1 | | | 2 |
| Villamaría | 4 | 1 | 4 | 1 | 10 |
| Victoria | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| Viterbo | 1 | | | | 1 |
| Sin información | 1 | | | | 1 |
| Total | 34 | 17 | 24 | 40 | 115 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

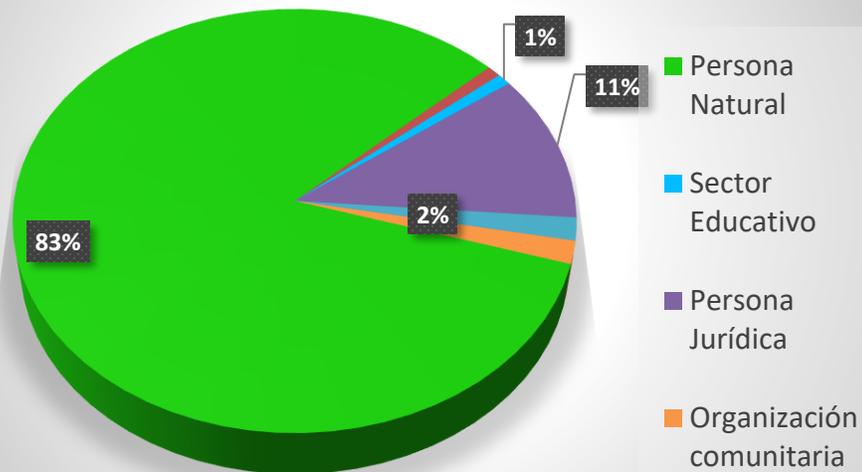
Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

| Tipo de Usuario | Cantidad Encuestas Aplicadas |
|--------------------------|------------------------------|
| Persona Natural | 96 |
| Sector Privado | 1 |
| Sector Educativo | 1 |
| Persona Jurídica | 13 |
| Sector Público | 2 |
| Organización comunitaria | 2 |
| Total | 115 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

Gráfico 3. Tipo de usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 83% corresponde a personas naturales seguido por persona jurídica y sector privado. 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

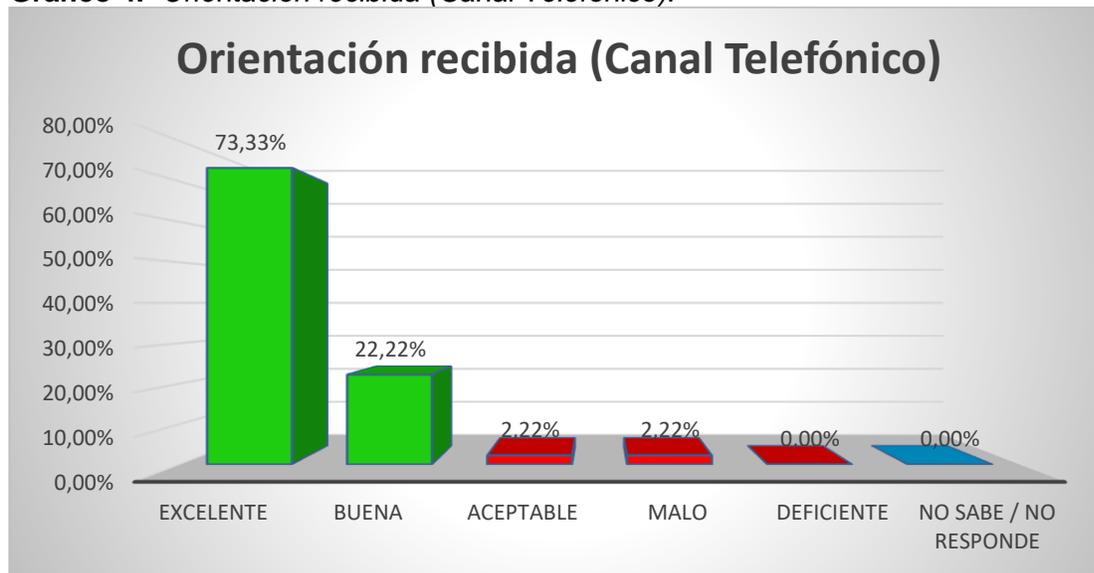
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 33 | 73,33% | 73,33% |
| Buena | 10 | 22,22% | 95,56% |
| Aceptable | 1 | 2,22% | 97,78% |
| Malo | 1 | 2,22% | 100,00% |
| Deficiente | 0 | 0,00% | 100,00% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Total | 45 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

Gráfico 4. Orientación recibida (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 95.56 % 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.

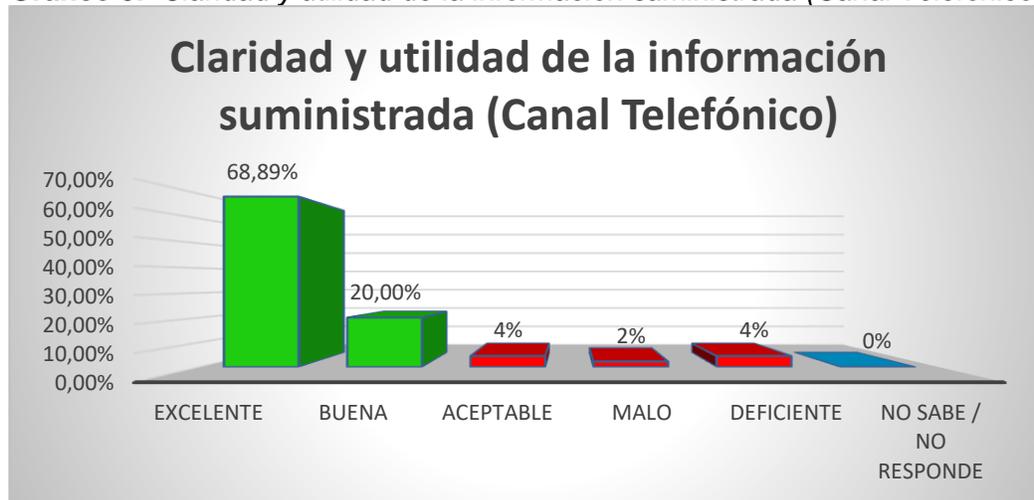
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 31 | 68,89% | 68,89% |
| Buena | 9 | 20,00% | 89% |
| Aceptable | 2 | 4% | 93% |
| Malo | 1 | 2% | 96% |
| Deficiente | 2 | 4% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| TOTAL | 45 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 89% 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 por debajo del promedio esperado del 90%. El 10% que corresponde a 5 usuarios calificaron como insatisfactorio esta pregunta.

Para este trimestre el promedio bajo en comparación con el trimestre anterior que se encontraba en una calificación del 100%. Es un indicador al que se debe prestar atención con el fin de mejorar el lenguaje claro que se esta teniendo con los usuarios.

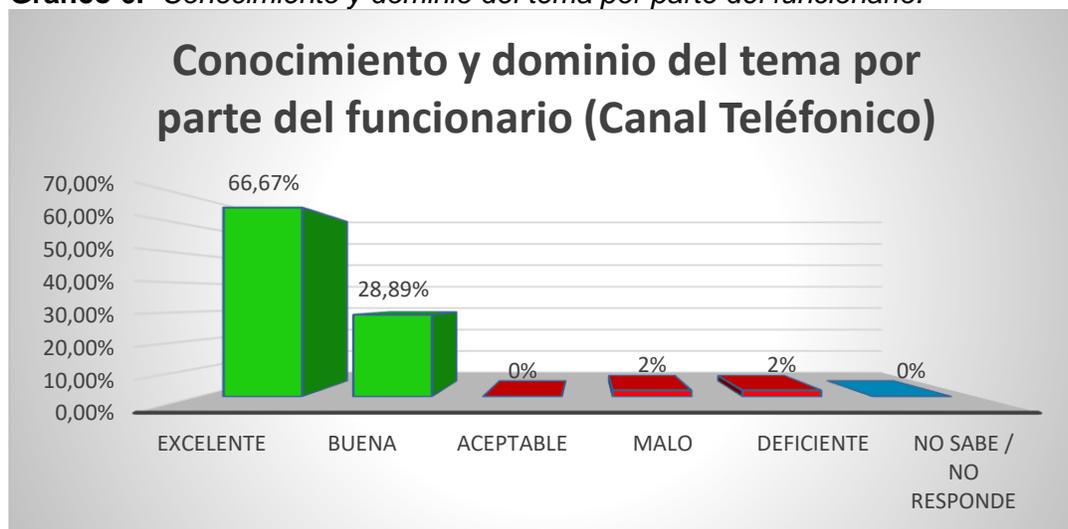
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 30 | 66,67% | 66,67% |
| Buena | 13 | 28,89% | 96% |
| Aceptable | 0 | 0% | 96% |
| Malo | 1 | 2% | 98% |
| Deficiente | 1 | 2% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 45 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 96% 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.

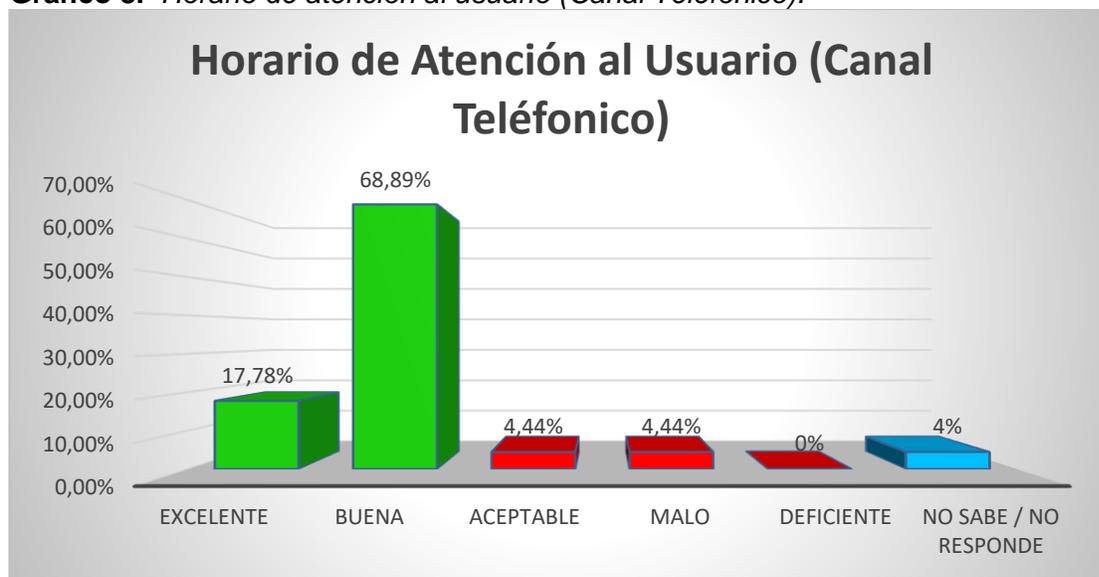
2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 8 | 17,78% | 17,78% |
| Buena | 31 | 68,89% | 86,67% |
| Aceptable | 2 | 4,44% | 91,11% |
| Malo | 2 | 4,44% | 96% |
| Deficiente | 0 | 0% | 96% |
| No Sabe / No Responde | 2 | 4% | 100% |
| Total | 45 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

De los 45 usuarios encuestados 39 personas que recibieron sus servicios vía telefónica calificaron como satisfactorio el horario de Atención al Usuario con un 86.67%. 6 personas lo califican como no satisfactorio.

Es un indicador que se debe mejorar teniendo en cuenta que disminuyo con relación al trimestre anterior que se reporto un 100% de calificación entre bueno y excelente.

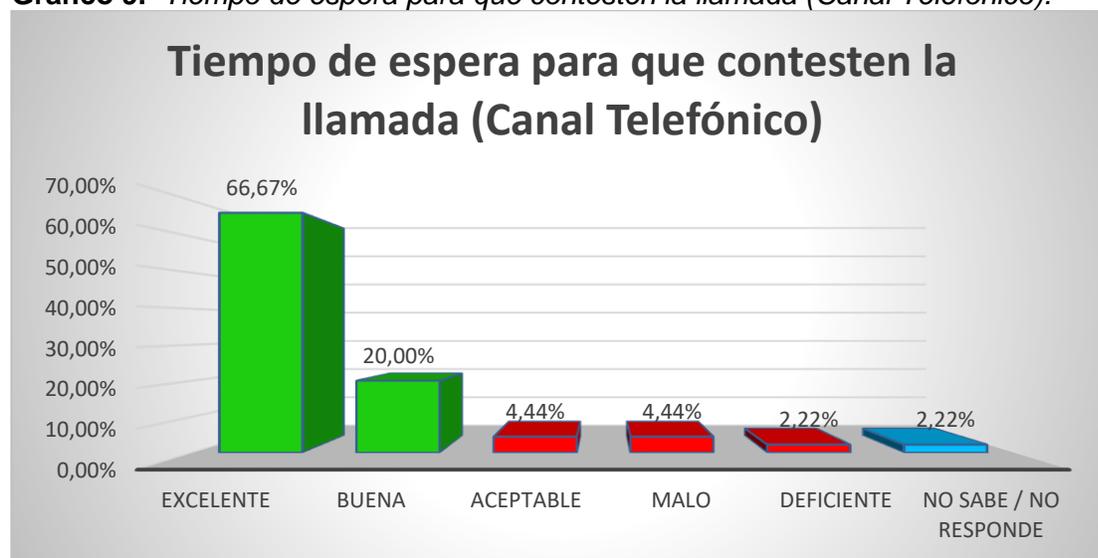
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 30 | 66,67% | 66,67% |
| Buena | 9 | 20,00% | 86,67% |
| Aceptable | 2 | 4,44% | 91,11% |
| Malo | 2 | 4,44% | 95,56% |
| Deficiente | 1 | 2,22% | 97,78% |
| No Sabe / No Responde | 1 | 2,22% | 100,00% |
| Total | 45 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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 2023-2.

De los 45 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 86.67% califica como satisfactorio el tiempo de espera mientras le contestaban la llamada.

Se debe continuar con la sensibilización a los funcionarios encargados de las líneas telefónicas de la Corporación, en la importancia de prestar un excelente servicio a través de este medio de comunicación, con el fin de mantener este indicador.

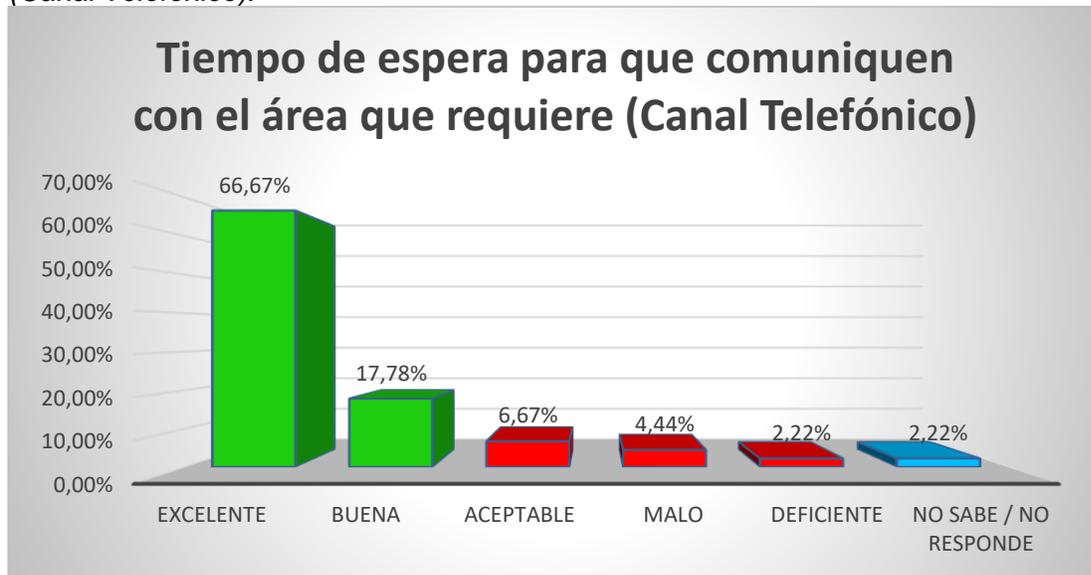
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

| Escala De Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 30 | 66,67% | 66,67% |
| Buena | 8 | 17,78% | 84,44% |
| Aceptable | 3 | 6,67% | 91,11% |
| Malo | 2 | 4,44% | 95,56% |
| Deficiente | 1 | 2,22% | 97,78% |
| No Sabe / No Responde | 1 | 2,22% | 100,00% |
| Total | 45 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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 2023-2.

El 84.44% 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. El 13.33% restante lo califica como aceptable, malo o deficiente. Lo que quiere decir que es importante mejorar este proceso de traslados de las llamadas a las áreas correspondientes. Es un indicador que bajo en comparación del trimestre anterior.

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 | 33 | 73,33% | 73,33% |
| Buena | 9 | 20,00% | 93,33% |
| Aceptable | 2 | 4,44% | 97,78% |
| Malo | 1 | 2,22% | 100,00% |
| Deficiente | 0 | 0,00% | 100,00% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Total | 45 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 93.33% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad. Tenemos tres usuarios que no se encuentran satisfechos con el servicio prestado por este canal. Es un indicador que se sostiene con respecto al trimestre anterior.

Se debe tener especial cuidado para mejorar el índice de satisfacción para este medio de recepción en la Corporación, ya que debido a que los usuarios que calificaron entre aceptable, malo, deficiente algunas preguntas no recibieron las respuestas a sus solicitudes a tiempo, por lo anterior, califican negativamente todas las preguntas que se les realiza de la encuesta.

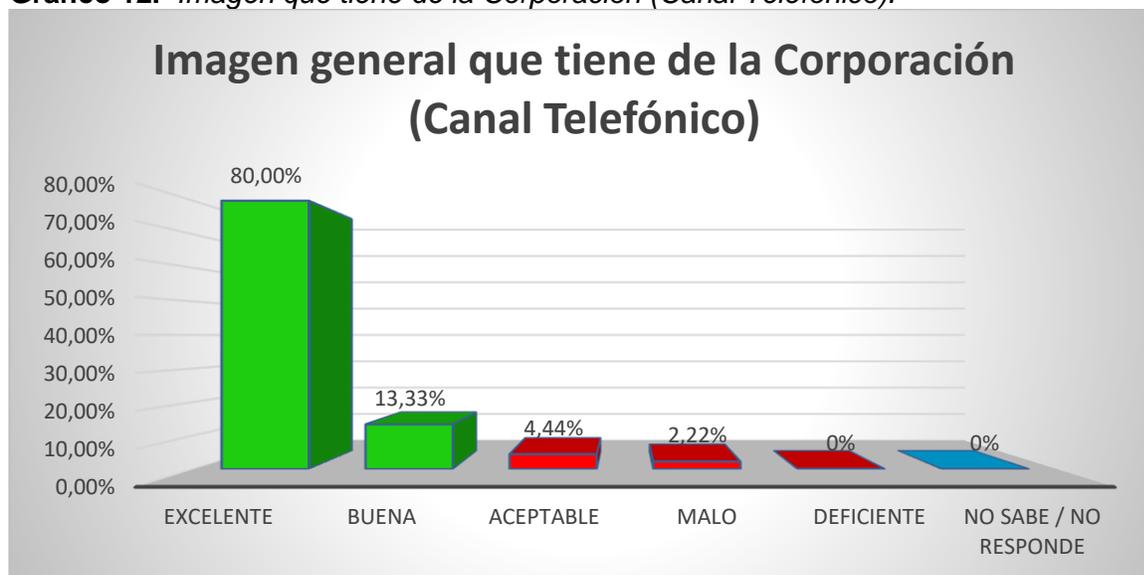
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 36 | 80,00% | 80,00% |
| Buena | 6 | 13,33% | 93,33% |
| Aceptable | 2 | 4,44% | 98% |
| Malo | 1 | 2,22% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 45 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 93.33% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación.

Este indicador se sostiene con respecto al trimestre anterior donde la imagen que tienen de la Corporación para este medio de comunicación representó un 93.75% de calificación, siendo un indicador para mejorar.

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

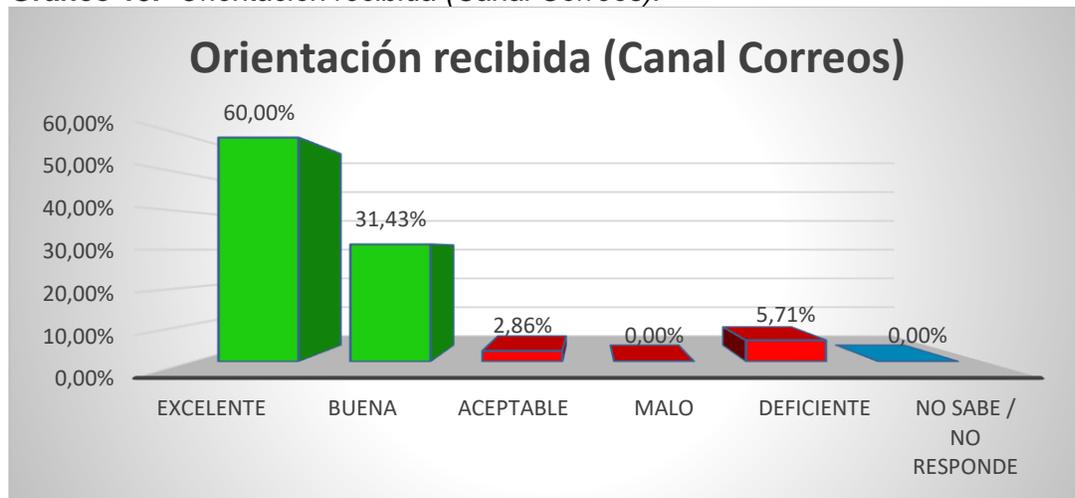
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 21 | 60,00% | 60,00% |
| Buena | 11 | 31,43% | 91,43% |
| Aceptable | 1 | 2,86% | 94,29% |
| Malo | 0 | 0,00% | 94,29% |
| Deficiente | 2 | 5,71% | 100,00% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Total | 35 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

Gráfico 13. Orientación recibida (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

En el análisis de los 35 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 91.43% manifestaron estar satisfechos con la Orientación que recibieron de los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites, esto equivale a un aumento con respecto al trimestre anterior donde la orientación recibida fue de 90.24%. Por otro lado, 2 usuarios presentaron no conformidad con la orientación recibida por parte de funcionarios a través de estos medios de comunicación. 1 usuario lo considera aceptable.

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

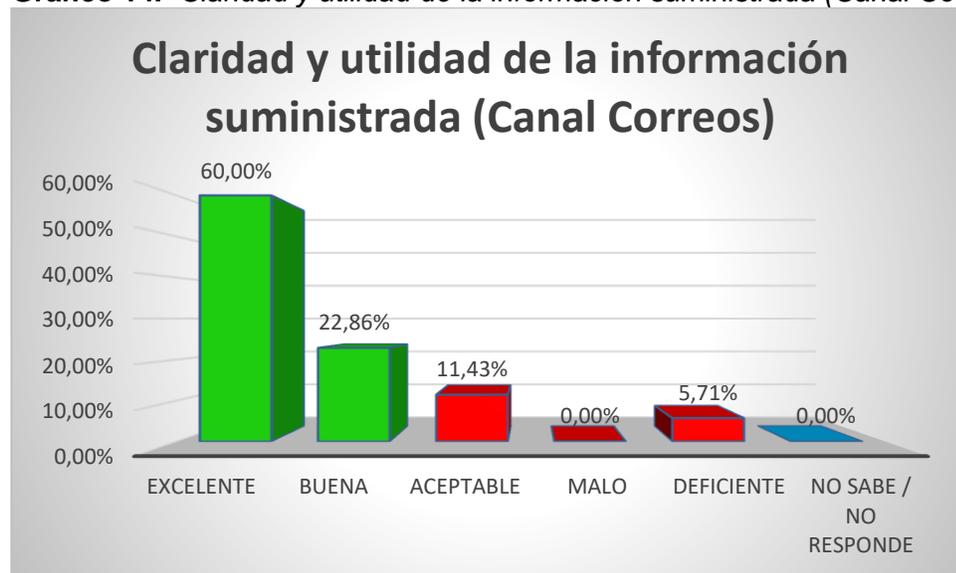
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 21 | 60,00% | 60,00% |
| Buena | 8 | 22,86% | 82,86% |
| Aceptable | 4 | 11,43% | 94,29% |
| Malo | 0 | 0,00% | 94,29% |
| Deficiente | 2 | 5,71% | 100,00% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Total | 35 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

En el análisis de los 35 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 82.86% manifestaron estar satisfechos con la Claridad y Utilidad de la Información suministrada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o tramites, lo que indica que hubo una disminución con respecto al indicador del trimestre anterior donde se reportó un 92.68%. 4 usuarios, equivalente al 11.43%, presentaron no conformidad.

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

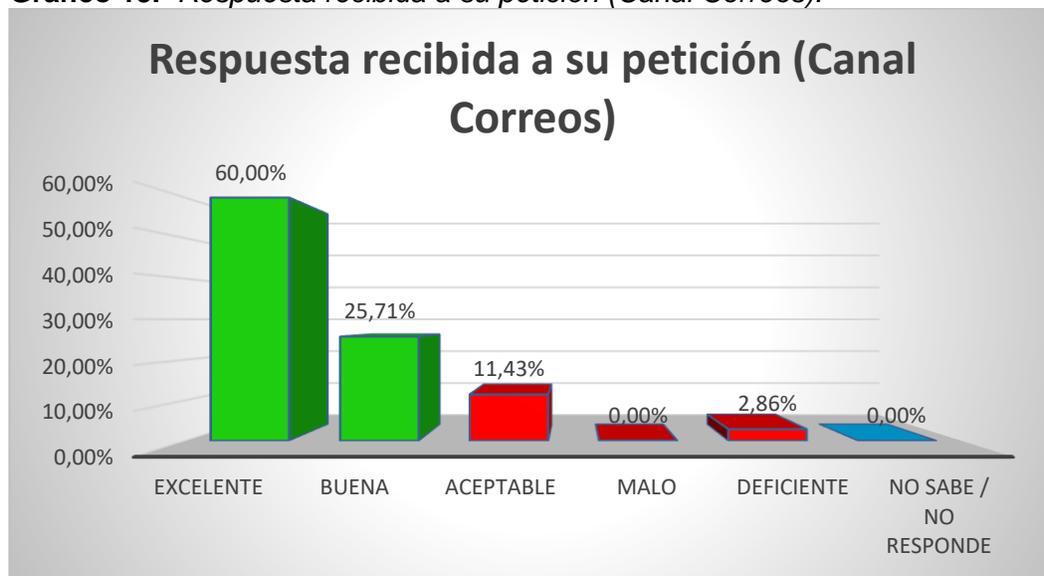
2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 21 | 60,00% | 60,00% |
| Buena | 9 | 25,71% | 85,71% |
| Aceptable | 4 | 11,43% | 97,14% |
| Malo | 0 | 0,00% | 97,14% |
| Deficiente | 1 | 2,86% | 100,00% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Total | 35 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

Un 85.71% de los encuestados se encuentra satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud porque Corpocaldas representando una disminución con respecto al trimestre anterior donde se obtuvo un 87.80%. El 14.29% corresponde a los usuarios que no están conformes con la respuesta recibida.

Es un indicador que esta disminuyendo desfavorablemente en relación el trimestre anterior con un 87.80%, sigue estando por debajo de la meta del 90%. Muestra la necesidad de ser oportunos en los tiempos establecidos por la Ley y claros en las respuestas que se les da a los usuarios. Al cumplir con estos dos objetivos es posible tener un indicador que logre cumplir con las metas propuestas.

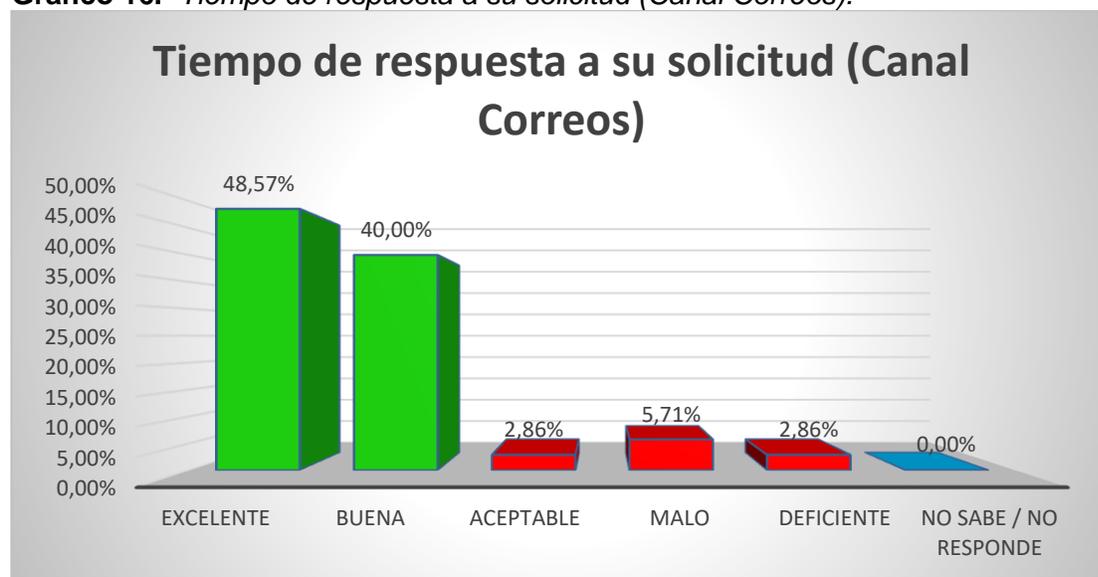
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos)

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 17 | 48,57% | 48,57% |
| Buena | 14 | 40,00% | 88,57% |
| Aceptable | 1 | 2,86% | 91,43% |
| Malo | 2 | 5,71% | 97,14% |
| Deficiente | 1 | 2,86% | 100,00% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Total | 35 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

De acuerdo con los datos recolectados se evidencia que el 88.57% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta a sus requerimientos, lo que permite evidenciar que sigue estando por debajo de la meta que es estar por encima del 90%.

El 11.46% manifestaron no estar satisfechos con el tiempo de respuesta. Es un indicador al que se le debe prestar especial atención para mejorar la percepción que tienen los usuarios de la Corporación, con relación a los tiempos de respuesta a las solicitudes.

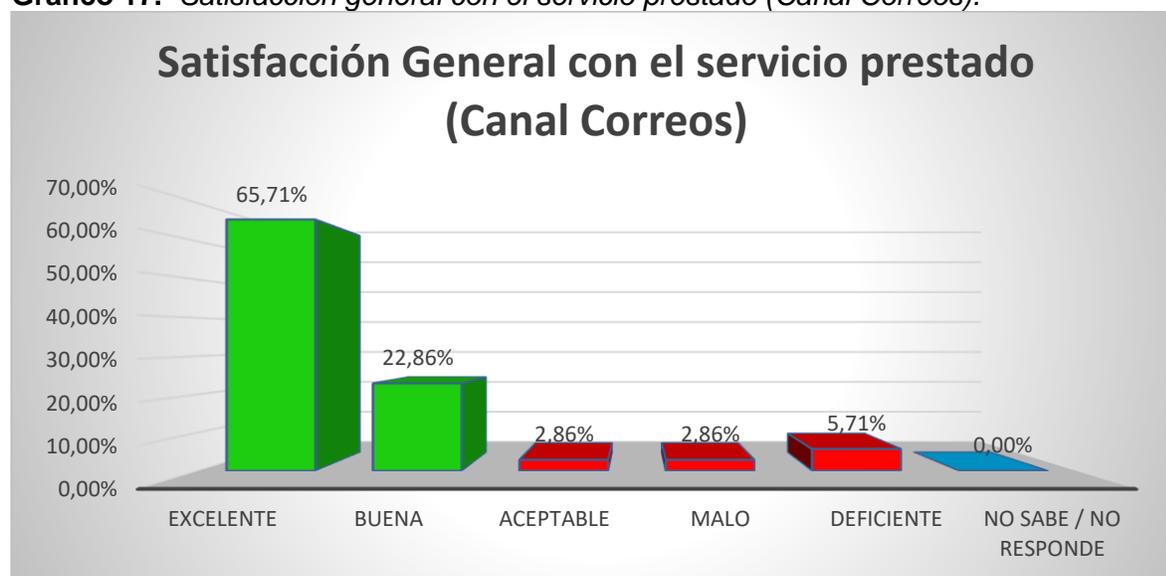
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

| Escala De Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 23 | 65,71% | 65,71% |
| Buena | 8 | 22,86% | 88,57% |
| Aceptable | 1 | 2,86% | 91,43% |
| Malo | 1 | 2,86% | 94,29% |
| Deficiente | 2 | 5,71% | 100,00% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Total | 35 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 88.57% 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 92.68%. El 11,43% restante presentaron inconformidad con los servicios que presta la Corporación.

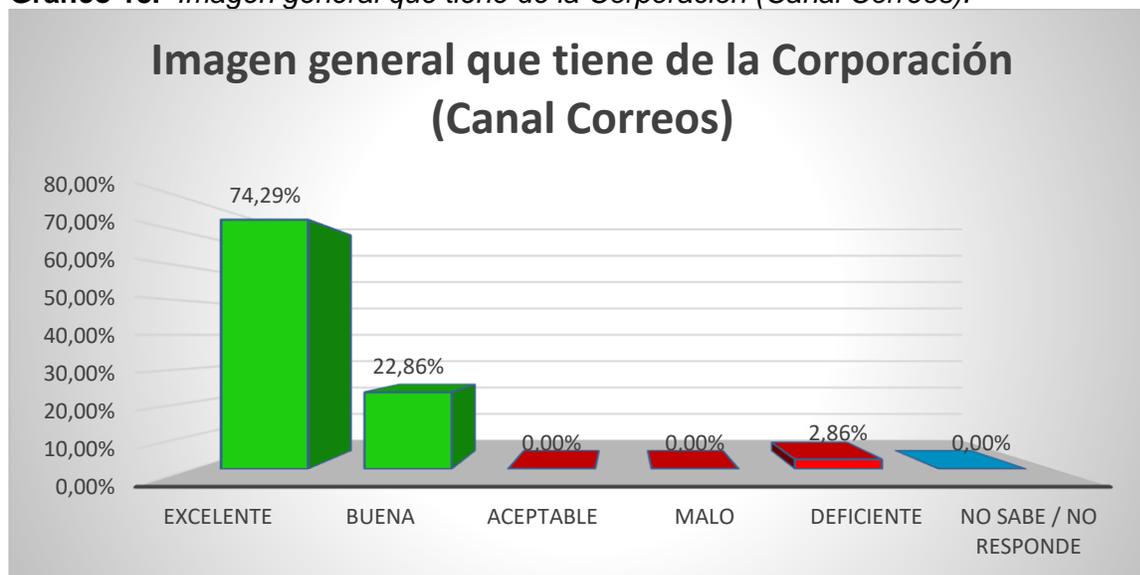
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 26 | 74,29% | 74,29% |
| Buena | 8 | 22,86% | 97,14% |
| Aceptable | 0 | 0,00% | 97,14% |
| Malo | 0 | 0,00% | 97,14% |
| Deficiente | 1 | 2,86% | 100,00% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Total | 35 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 97.14% de los usuarios encuestados que utilizaron el correo electrónico y/o el postal como medio de comunicación con la Corporación, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, presentando un aumento con respecto al trimestre anterior donde se evidenció un indicador del 92.68%.

Esta calificación, aunque es favorable, requieren especial atención para seguir mejorando la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

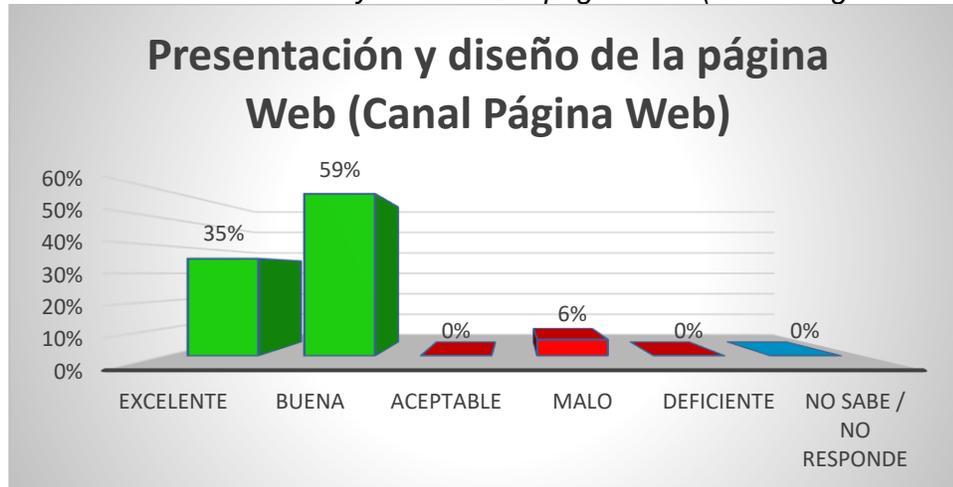
2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 6 | 35% | 35% |
| Buena | 10 | 59% | 94% |
| Aceptable | 0 | 0% | 94% |
| Malo | 1 | 6% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 17 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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 2023-2.

17 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 94% dieron una calificación satisfactoria. Se 6% corresponde a un usuario que no está conforme, por lo anterior, hace una sugerencia para mejorar la página Web. Se realiza la radicación del caso y se traslada al área encargada.

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

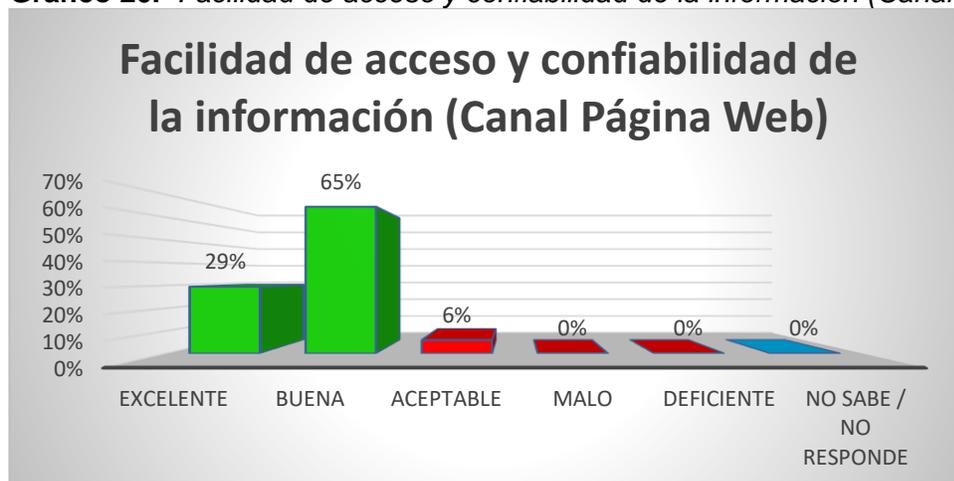
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 5 | 29% | 29% |
| Buena | 11 | 65% | 94% |
| Aceptable | 1 | 6% | 100% |
| Malo | 0 | 0% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 17 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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 2023-2.

El 94% de los encuestados se encuentran satisfechos con la facilidad de acceso y confiabilidad de la información contenida en la página web de la Corporación.

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.

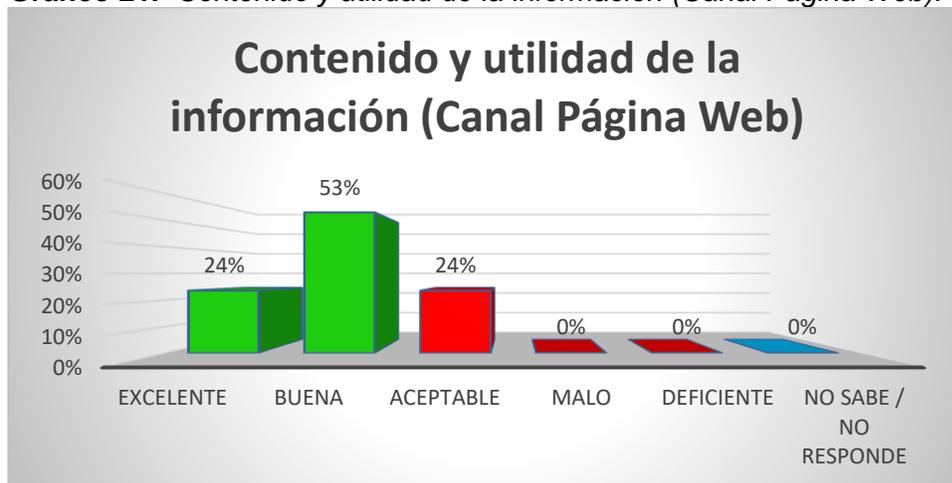
2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 4 | 24% | 24% |
| Buena | 9 | 53% | 76% |
| Aceptable | 4 | 24% | 100% |
| Malo | 0 | 0% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 17 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 76% 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. Un indicador desfavorable ya que se encuentra por debajo de la meta establecida del 90%. El 24% corresponde a 4 personas que lo califican como aceptable. 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.

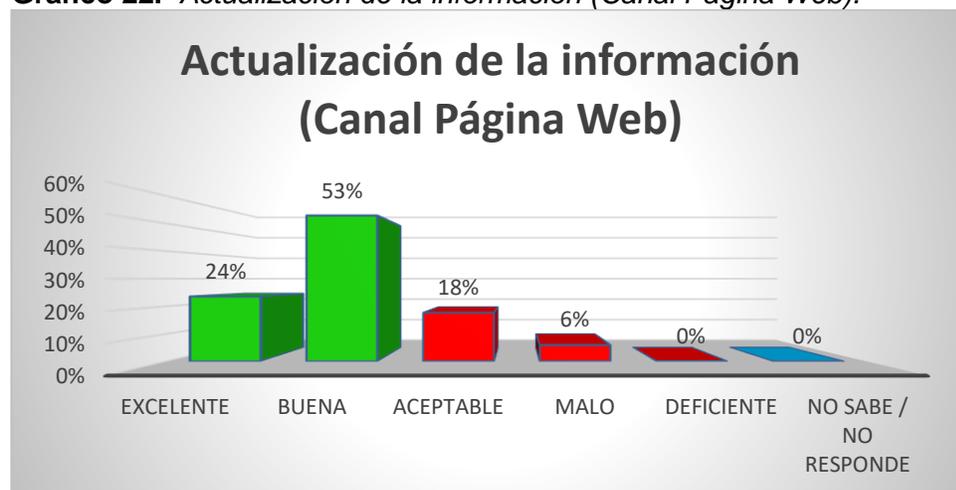
2.4.4. Actualización de la información

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 4 | 24% | 24% |
| Buena | 9 | 53% | 76% |
| Aceptable | 3 | 18% | 94% |
| Malo | 1 | 6% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 17 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

En cuanto a la actualización de la información de la página web de la Corporación, el 76% de los usuarios encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos, es un indicador desfavorable ya que se encuentra por debajo de la meta propuesta del 90%. El 24% de los encuestados lo califican como aceptable y malo. De la calificación de un encuestado que no está conforme surge la radicación de una sugerencia para mejorar la página Web. Se realiza la radicación del caso y se traslada al área encargada.

Lo que indica que se debe continuar con el cargue de la información requerida por las políticas digitales y continuar con la publicación de información y contenido actualizado.

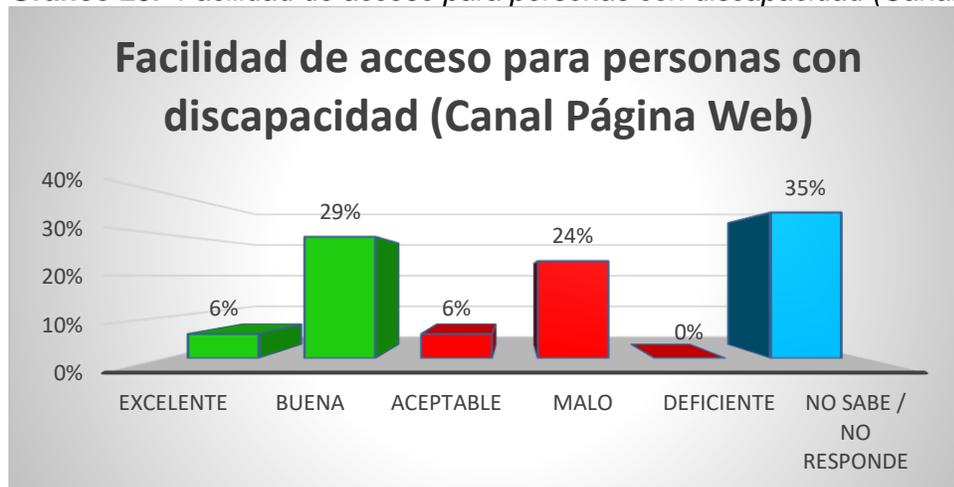
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 1 | 6% | 6% |
| Buena | 5 | 29% | 35% |
| Aceptable | 1 | 6% | 41% |
| Malo | 4 | 24% | 65% |
| Deficiente | 0 | 0% | 65% |
| No Sabe / No Responde | 6 | 35% | 100% |
| Total | 17 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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 2023-2.

En este trimestre, se ha producido un cambio significativo en la respuesta de la pregunta, destacándose que el 35% de los encuestados considera satisfactoria la facilidad de acceso para personas con discapacidad. Por otro lado, el 30% de los encuestados califica esta accesibilidad como aceptable y malo, un 35% optó por la opción "No Sabe/No Responde" (NS/NR).

En cuanto al análisis que se realiza de los comentarios realizados por los usuarios al hacer esta pregunta expresaron que, al no ser una persona con discapacidad, mencionan que no buscan el botón de accesibilidad. Esta situación ha contribuido a la calificación negativa asociada a esta pregunta. Se sugiere realizar mejoras en el diseño y señalización del botón de accesibilidad con el fin de que pueda ser más fácil identificarlo.

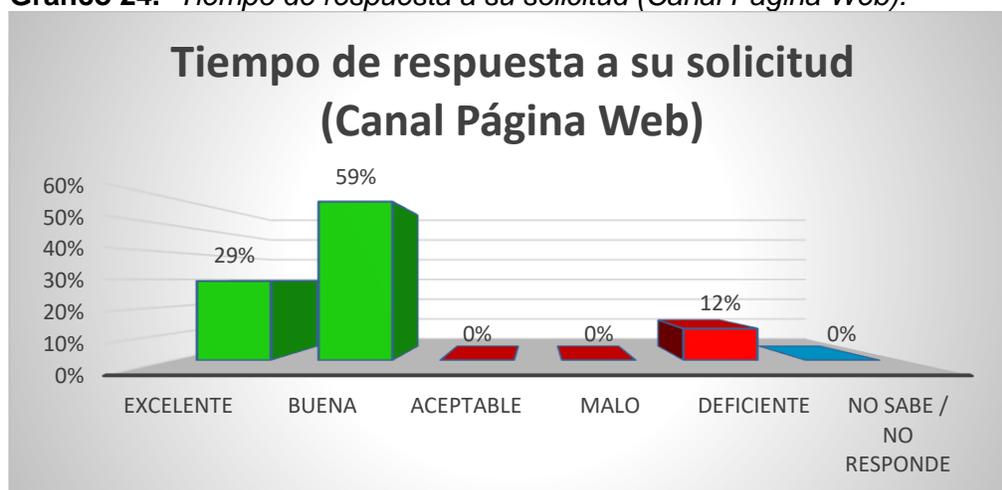
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

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

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 88% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta. No es un indicador favorable ya que se encuentra por debajo del 90% esperado. El 12% equivale a 2 personas que calificaron como deficiente los tiempos de respuesta.

Desde las diferentes áreas de la Corporación se debe seguir mejorando para generar respuestas oportunas a los usuarios.

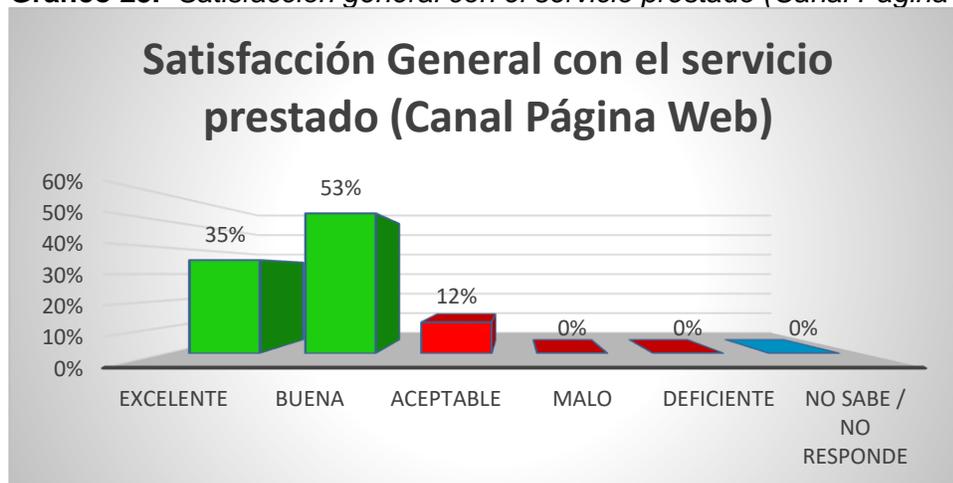
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 6 | 35% | 35% |
| Buena | 9 | 53% | 88% |
| Aceptable | 2 | 12% | 100% |
| Malo | 0 | 0% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 17 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 88% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con el servicio prestado por la Corporación. El 12% esta representado por dos encuestados que calificaron como aceptable este punto.

Es un indicador que es necesario seguir fortaleciendo, con el fin de cumplir con la meta de estar por encima del 90% de satisfacción de nuestros usuarios.

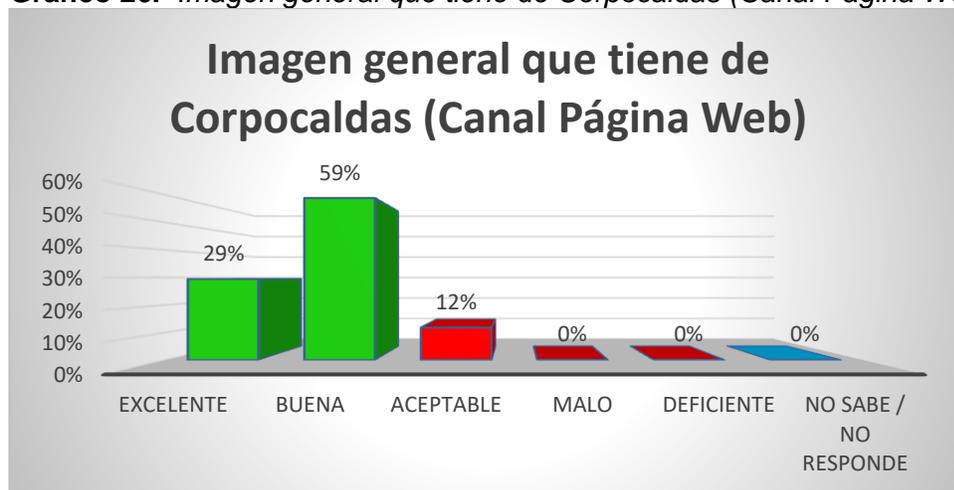
2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

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

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 88% de los usuarios manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Para dos encuestados la imagen de la entidad es aceptable representado por un 12%.

Es un indicador que es necesario seguir fortaleciendo, con el fin de cumplir con la meta de estar por encima del 90% de satisfacción de nuestros usuarios.

2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

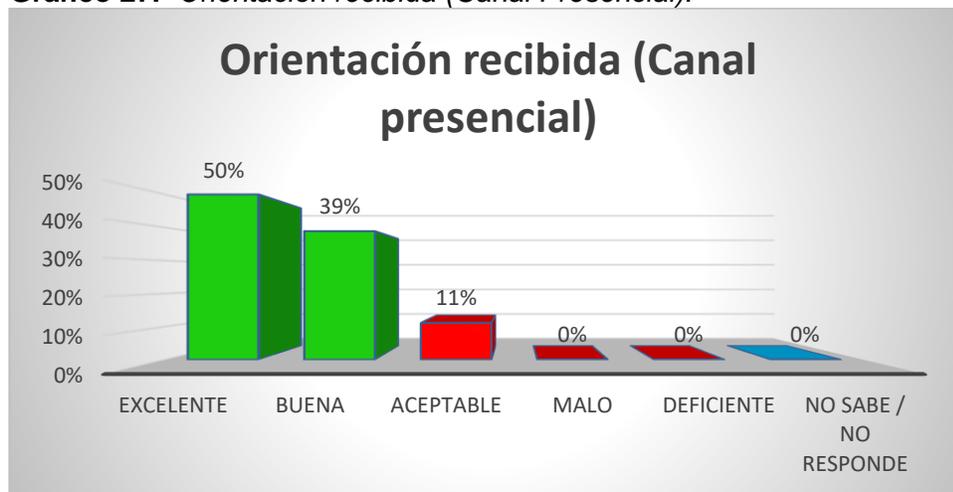
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 9 | 50% | 50% |
| Buena | 7 | 39% | 89% |
| Aceptable | 2 | 11% | 100% |
| Malo | 0 | 0% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

Gráfico 27. Orientación recibida (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 89% 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 que muestra un leve aumento con respecto al segundo trimestre, donde tenía un 85% de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la orientación recibida.

El 11% de los usuarios manifestaron estar inconformes por la atención personal que recibieron en las sedes de los Municipios donde los atendieron, lo que indica que se debe trabajar más en mejorar la atención y en la información que se ofrece a los usuarios y lograr estar por encima del 90% establecido.

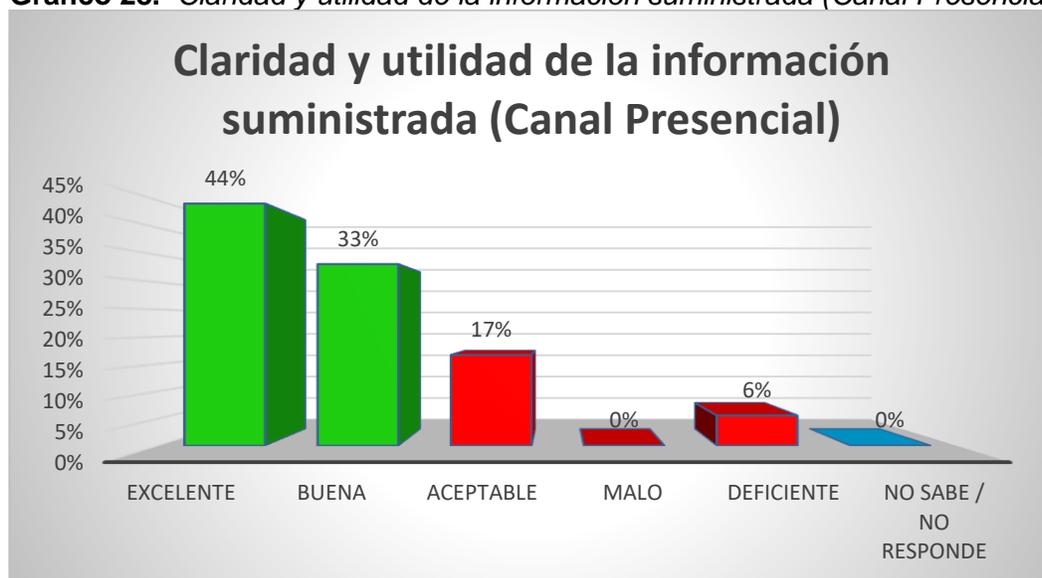
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 8 | 44% | 44% |
| Buena | 6 | 33% | 78% |
| Aceptable | 3 | 17% | 94% |
| Malo | 0 | 0% | 94% |
| Deficiente | 1 | 6% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 78% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal presencial para adelantar sus solicitudes calificaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por la Corporación. Es un indicador negativo ya que disminuyó con relación al trimestre anterior donde se reportó un 80% de satisfacción. El 23% de los encuestados calificaron como aceptable la información suministrada.

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

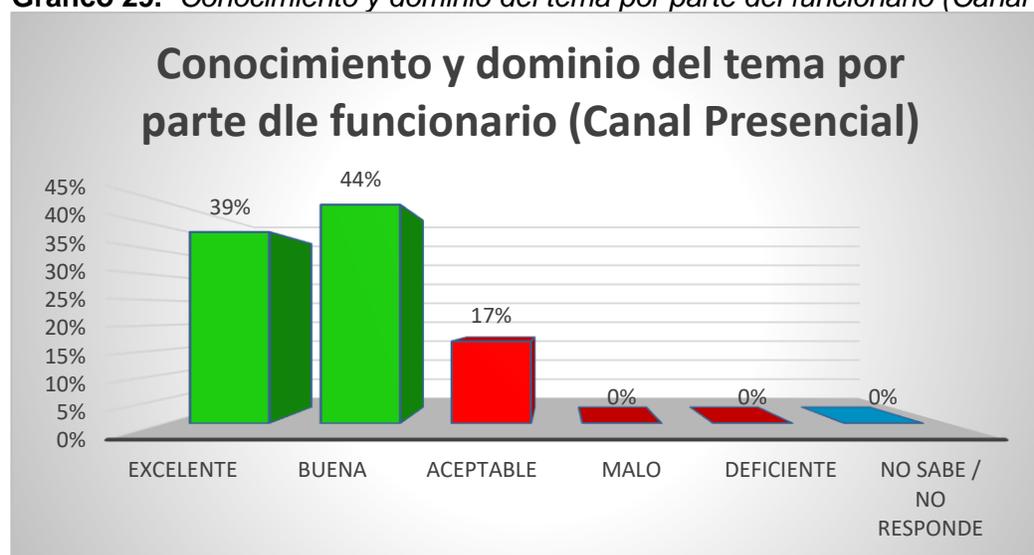
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 7 | 39% | 39% |
| Buena | 8 | 44% | 83% |
| Aceptable | 3 | 17% | 100% |
| Malo | 0 | 0% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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 2023-2.

El 83% de los usuarios manifiestan estar satisfechos frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación. Es un indicador que levemente sube en comparación con el trimestre pasado que presentó un 80% de aceptación. Se debe prestar atención a este promedio ya que está por debajo de lo esperado.

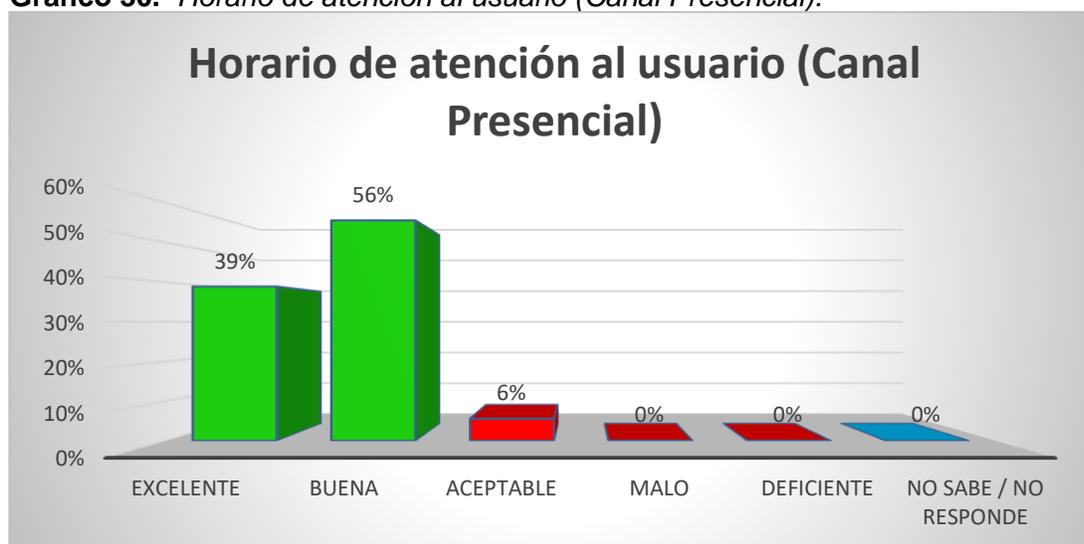
2.5.4. Horario de atención al usuario

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 7 | 39% | 38,9% |
| Buena | 10 | 56% | 94,4% |
| Aceptable | 1 | 6% | 100,0% |
| Malo | 0 | 0% | 100,0% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100,0% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100,0% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 94.4% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para el segundo trimestre de esta vigencia, el cual para la sede principal en la ciudad de Manizales está establecido de 7:30 am a 3:30 pm en jornada continua y en los municipios con sus horarios específicos para cada uno de ellos.

Es un indicador favorable que esta 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 | 4 | 22,2% | 22,2% |
| Buena | 7 | 38,9% | 61,1% |
| Aceptable | 0 | 0,0% | 61,1% |
| Malo | 1 | 5,6% | 66,7% |
| Deficiente | 0 | 0,0% | 66,7% |
| No Sabe / No Responde | 6 | 33,3% | 100,0% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

En cuanto a las instalaciones locativas, el 61% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones locativas de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio. Un indicador desfavorable, presentando una considerable disminución con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 80%. 6 encuestados seleccionaron por la opción "No Sabe/No Responde" (NS/NR).

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.

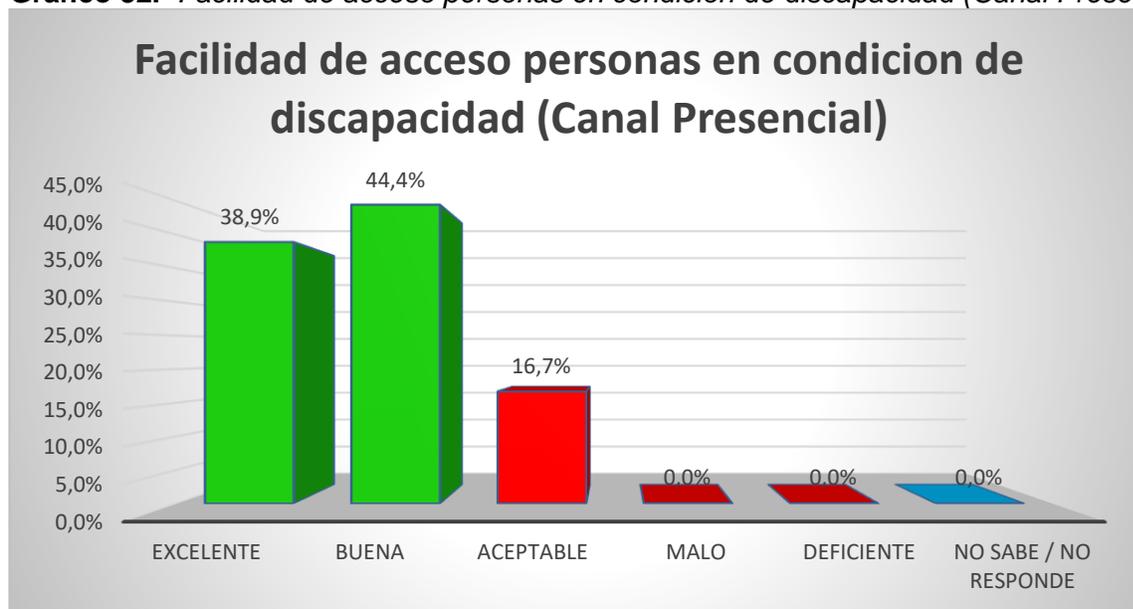
2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 7 | 38,9% | 38,9% |
| Buena | 8 | 44,4% | 83,3% |
| Aceptable | 3 | 16,7% | 100,0% |
| Malo | 0 | 0,0% | 100,0% |
| Deficiente | 0 | 0,0% | 100,0% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,0% | 100,0% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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 2023-2.

El 83.3% 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. El 16.7% de los encuestados optó por calificarlas como aceptable. Es un indicador muy desfavorable para la Corporación, aunque presenta un aumento en comparación de trimestre pasado con un 50% de favorabilidad.

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.

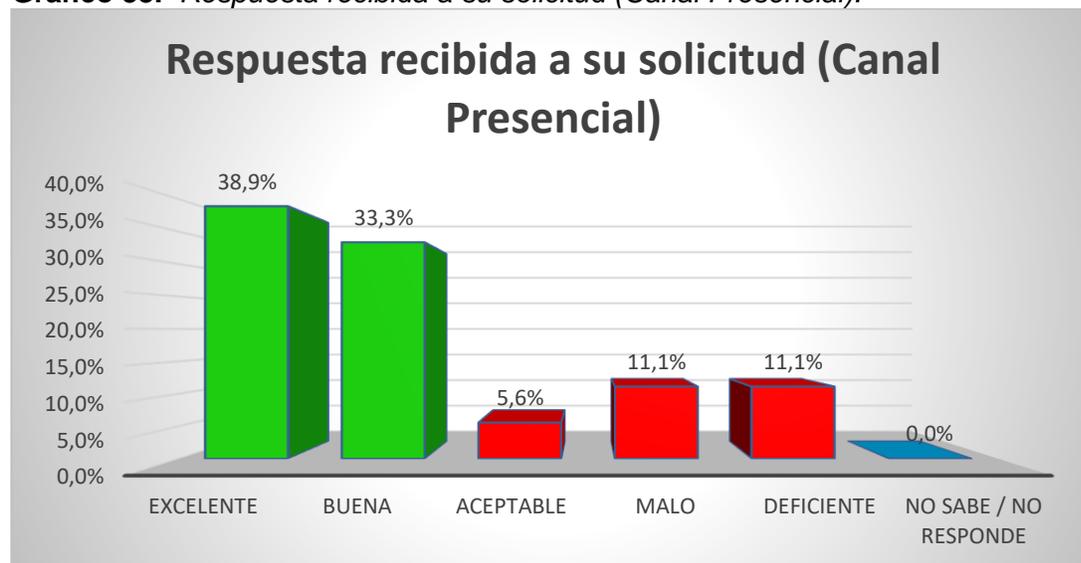
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 7 | 38,9% | 38,9% |
| Buena | 6 | 33,3% | 72,2% |
| Aceptable | 1 | 5,6% | 77,8% |
| Malo | 2 | 11,1% | 88,9% |
| Deficiente | 2 | 11,1% | 100,0% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,0% | 100,0% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 72.2% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a las solicitudes que adelantaron en la Corporación. Representa una disminución en relación con el trimestre anterior donde estaba representando por el 85%. 5 personas no están conformes con la respuesta recibida a la solicitud. No es indicador positivo teniendo en cuenta que la meta es estar sobre el 90%.

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.

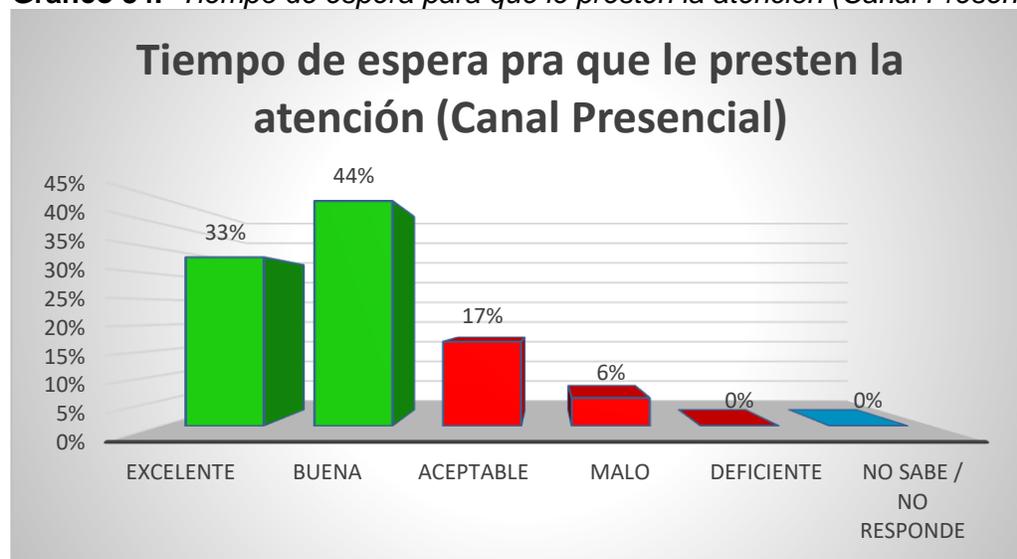
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 6 | 33% | 33% |
| Buena | 8 | 44% | 78% |
| Aceptable | 3 | 17% | 94% |
| Malo | 1 | 6% | 100% |
| Deficiente | 0 | 0% | 100% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0% | 100% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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 2023-2.

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 70%, un indicador negativo comparado con el trimestre anterior donde se obtuvo una calificación del 90%. El 23% de encuestados no están satisfechos con el tiempo de espera para la atención.

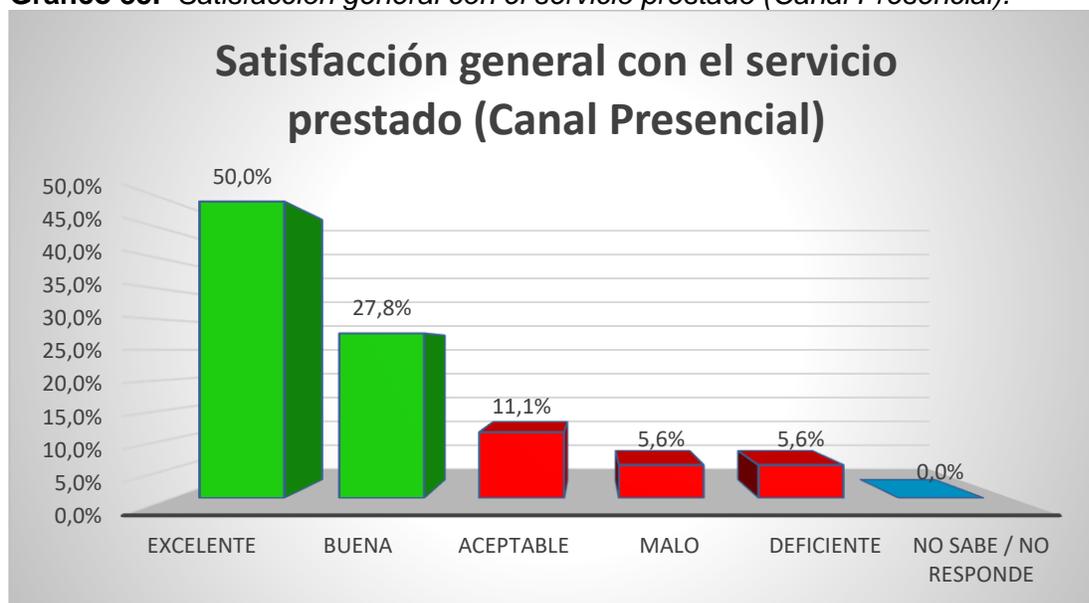
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 9 | 50,0% | 50,0% |
| Buena | 5 | 27,8% | 77,8% |
| Aceptable | 2 | 11,1% | 88,9% |
| Malo | 1 | 5,6% | 94,4% |
| Deficiente | 1 | 5,6% | 100,0% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,0% | 100,0% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

Para la calificación de la satisfacción general de los usuarios que recibieron la atención por el canal presencial, se registró un 77.8% como satisfactorio, es un indicador negativo ya que en relación con el trimestre anterior se reportó un 85%. El 22.3% de los encuestados manifestaron no estar conformes con el servicio prestado por el canal presencial.

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.

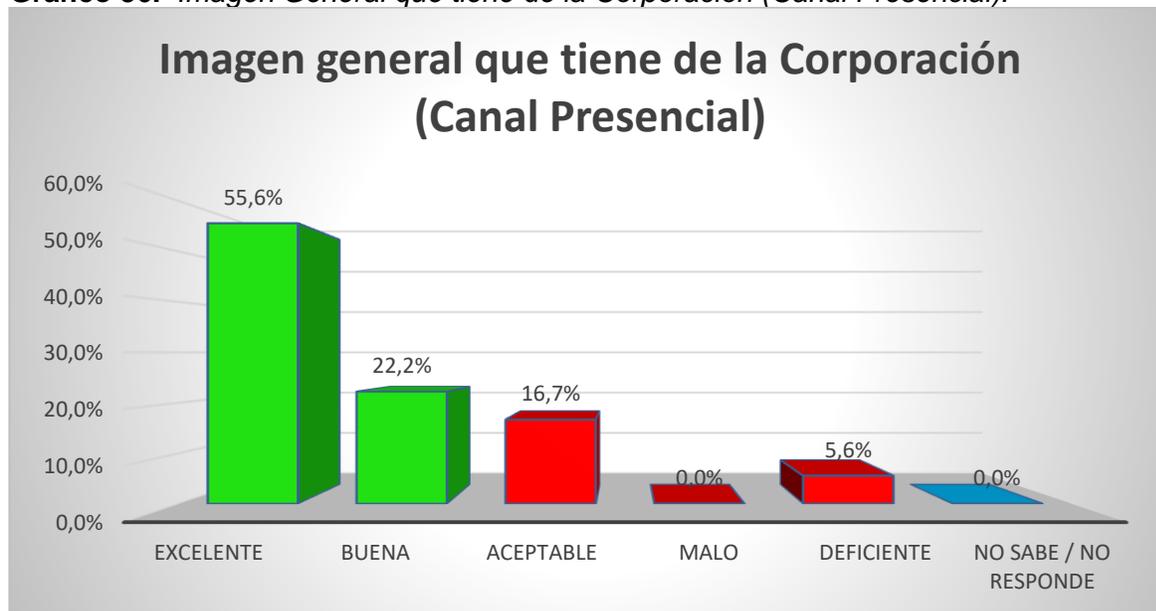
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

| Escala de Calificación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|------------------------|------------|------------|----------------------|
| Excelente | 10 | 55,6% | 55,6% |
| Buena | 4 | 22,2% | 77,8% |
| Aceptable | 3 | 16,7% | 94,4% |
| Malo | 0 | 0,0% | 94,4% |
| Deficiente | 1 | 5,6% | 100,0% |
| No Sabe / No Responde | 0 | 0,0% | 100,0% |
| Total | 18 | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

El 77.8% de los usuarios encuestados, que fueron atendidos por el canal presencial, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, de igual manera este indicador está relacionado con la pregunta anterior, donde la calificación no supera el 90% establecido como meta del nivel de satisfacción. Por lo anterior, requiere que se siga trabajando para aumentar la 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 <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”) | Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde |
|---------------------------|---|---|---|
| Correo Electrónico–Postal | 31 | 4 | 0 |
| Telefónico | 42 | 3 | 0 |
| Página Web | 15 | 2 | 0 |
| Personal | 14 | 4 | 0 |
| Total | 102 | 13 | 0 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

102 usuarios encuestados de 115 en total, se sintieron satisfechos con los servicios prestados por la Corporación, lo que representa el 88,70%. Es un resultado poco favorable comparado con trimestre anterior donde el resultado fue del 91.36%, es un porcentaje que requiere de atención con el fin de llegar a una calificación de 100%.

Por otro lado, el 11.30%, corresponde a los usuarios que no están satisfechos con la atención general donde 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 | 34 | 1 | 0 |
| Telefónico | 42 | 3 | 0 |
| Página Web | 15 | 2 | 0 |
| Personal | 14 | 4 | 0 |
| Total | 105 | 10 | 0 |

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023-2.

Para este indicador 105 usuarios encuestados de 115 en total, manifestaron tener una percepción positiva de la imagen de la Corporación, lo que representa el 91.30% un resultado que se sostiene comparado con trimestre anterior donde el resultado fue del 91.36%, y donde el valor mínimo esperado es de 90%.

Por otro lado, el 8.70% no está de acuerdo; porcentaje en los que se requiere seguir trabajando para mejorar la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y conseguir un 100%.

3. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

A continuación, se transcriben algunas observaciones y felicitaciones, para cada una de las áreas o dependencias, que dieron los usuarios al momento de responder las encuestas de satisfacción para el segundo trimestre de la vigencia 2023:

3.1. Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:

Felicitaciones

- La atención en todo sentido es excelente
- Quiere felicitar al ingeniero forestal Wilmar Galves, excelente funcionario, es muy claro y puntual en lo que dice. Se radico felicitación 2023-EI-00022593.
- Excelente y rápida la atención, da las gracias.
- La imagen de Corpocaldas es Excelente.
- Excelente servicio y diligencia por parte de Corpocaldas y la Subdirección de Biodiversidad.

- Muy agradecido con la atención de Corpocaldas.

Observaciones

- No se envió adjunto a solicitud de usuario para dar respuesta.
- El enlace que relacionan en la respuesta va a la pagina web, pero no es fácil ubicar la información solicitada e indicada y se menciona en el oficio que se envían anexos en Excel y no se adjuntaron.
- sugiere que la Corporación haga mas charlas de sensibilización de animales, por ejemplo, las serpientes, en época de calor sale mucha serpiente y la gente las mata. Serpiente salsa cobra. Se radica la sugerencia con Nro. 2023-EI-00021753.
- la persona que atendió la llamada ya no trabaja en ONCREDIT, pero fue ella quien hizo la solicitud, manifiesta que se tardaron mucho en dar respuesta tuvo que radicar la
- La señora manifiesta que el problema persiste, la Corporación realizo visita pero el gradual los esta perjudicando. Se radica petición 2023-EI-00022578 se asocia el radicado inicial. solicitud en dos ocasiones diferentes.
- El usuario manifiesta que se tienen infinidad de problemas con la deforestación. El funcionario de Anserma ni siquiera fue al sitio de la denuncia por que hay que caminar media hora, desea radicar nuevamente la denuncia y solicita que sea un técnico diferente 2024-EI-00000072.
- Nunca recibió una repuesta a la petición que realizo, se le reenvió al correo la respuesta 2023-IE-00016003.
- No sabe responder lo del horario por que la solicitud fue telefónica y no conoce el horario de atención.
- Aduce que la respuesta a esta petición nunca la recibió, que la llamaron y le dijeron que no era competencia de Corpocaldas, se realizó la revisión y si se le respondió, se envió copia al correo.
- Inconformidad con la línea que responde el celular de emergencia.

3.2. Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento:

Felicitaciones

- Agradecimientos a los funcionarios por el trato amable y en especial por la comunicación clara y precisa

Observaciones

- La respuesta no especifica bajo que acto administrativo se encuentra aprobado específicamente el zodme cauce sur la pitaya, solo menciona que está dentro del marco de licenciamiento, posteriormente menciona que el area conocida como cauce sur se encuentra inmersa dentro de las resoluciones 0120 de 2005, 298de 2012 y 017 de 2014, pero no específicamente el ZODME CAUCE SUR; Luego menciona que con la aprobación de los nuevos diseños de la resolución 2850 de 2017 no se derogaron dichas autorización por lo que el zodme se encuentra dentro del proceso de licenciamiento, pero de nuevo estos hablan del sector cauce sur, no del ZODME CAUCE SUR, por lo que no estamos conformes y no estamos seguros de que el Zodme cauce sur se encuentre debidamente aprobado.

- Sugerencia. que el horario de la oficina de Anserma sea mas amigable para la comunidad, normalmente van a la oficina y hay un letrero de que el funcionario se encuentra en trabajo de campo, y los días que dice que atiende tampoco esta. Se radico con el numero 2023-EI-00022612.
- Ser mas efectivos en las respuestas que le dan a los usuarios, no amerita tanto tiempo para responder a las solicitudes.
- La usuaria manifiesta que la Corporacion debería mejorar en los seguimientos ambientales, que las personas que revisan sean las mismas que recepcionan, muchas veces cambian el personal y pareciera que no revisan el expediente por que piden documentos que ya se han enviado, en los tiempos también deben mejorar, puede pasar un año sin hacer seguimiento a las licencias. Se radico con el numero 2023-EI-00022621.
- Desea realizar nuevamente la denuncia por que la respuesta que le dieron inicialmente no fue clara y cree que no fue acorde a lo que denunció 2023-EI-00023102.
- Se ven muchos atropellos al ecosistema, existe mucho desinterés en muchos aspectos por parte de Corpocaldas.
- Desafortunadamente hay un factor económico y político en ciertos tramites, en el caso nuestro, la licencia que otorgaron fue por ese motivo, no por la misión de la Corporación, en lo ambiental no debería afectar este aspecto que tiene tan perjudicados a las personas del campo. La persona que realizo la visita fue varias veces pero nunca a revisar lo que se solicitaba.
- Los tramites sancionatorios son muy demorados y la respuesta debería ser mucho mas ágil y lo que responden es muy ambiguo.

3.3. Sub Dirección de Infraestructura

Felicitaciones

- La atención y funcionarios de la Corporacion son excelentes.

Observaciones

- La pagina debe ser mas dinámica, siente que es muy opaca y no es tan ágil. Se radica la sugerencia 2023-EI-00023061.
- El servicio telefónico es bueno, pero en la acción son malos, no hacen seguimiento a los casos no le dan importancia que requiere a los usuarios.

3.4. Secretaría General

Felicitaciones

- Ninguna . Servicio 100%

Observaciones

3.5. Trámites

Felicitaciones

- Esta absolutamente satisfecha con los servicios que la Corporacion le ha prestado.

Observaciones

- Las respuestas de los tramites de ocupación muchas veces se tardan demasiado, es lo único que creería que la Corporacion debe mejorar.
- La atención y en general todo con Corpocaldas es excelente pero los tiempos de respuesta de los tramites son muy largos, las personas son muy amables y diligentes pero la oportunidad de la respuesta es muy regular.

3.6. Sub. Planificación Ambiental del Territorio

Felicitaciones

- Desea agradecer por la actividad de educación ambiental que dio la Corporación, excelente lo que la Corporación ofrezca este tipo de actividades. Corpocaldas debería divulgar mas las actividades de educación ambiental, los profesionales son excelentes. agradezco inmensamente el apoyo. Se registra las felicitaciones con Nro. de radicado 2023-EI-00021734

Observaciones

- La página esta desactualizada, le parece que para el tiempo y la tecnología que ya existe el diseño es de una página vieja. 2023-EI-00023042

3.7. Sub. Infraestructura Ambiental

Felicitaciones

Observaciones

- Sería bueno que respondieran más rápido

3.8. Sub. Administrativa y Financiera

Felicitaciones

Observaciones

- El usuario hace la recomendación de que Corpocaldas haga seguimientos telefónicos mas contantes a las solicitudes , que el usuario sienta que la Corporación esta pendiente de las peticiones, las personas radican por pagina web, o por correo y muchas veces no sabe si se radico realmente o si lo recibieron en la dependencia correspondiente. Se radica la solicitud 2023-EI-00021735.
- Me encuentro insatisfecha con la atención y respuesta a la solicitud, hicieron la visita como por cumplir. Le parece que las encuestas trimestrales son un periodo muy largo para hacer un seguimiento de satisfacción. Esperaba mas de Corpocaldas.

RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se proponen para mejorar el indicador de satisfacción general de los usuarios y la imagen que tienen los usuarios de la Corporación:

- Continuar con el proceso de seguimiento y control semanal a los tiempos de respuesta de los PQRSDF, esto con el fin de garantizar que se resuelvan oportunamente los casos.
- Gestionar desde las diferentes áreas que involucren las respuestas a los tramites ambientales, acciones que logren disminuir los tiempos de atención a estos requerimientos.
- Promover en los usuarios el uso de los canales de atención digitales como el correo electrónico, la página web, chat y redes sociales, con el fin de evitar desplazamientos hacia las sedes físicas de la corporación y así garantizar mayor agilidad en el trámite de los servicios que se prestan.
- Promover desde el área de gestión humana la realización de capacitaciones en lenguaje 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 muchos manifiestan no recibir la respuesta. Es importante revisar que los anexos que relacionan en el oficio se adjunten en el Admiarchi.
- Examinar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en las distintas sedes de atención al ciudadano en los Municipios con el propósito de llevar a cabo las gestiones necesarias para su mejora. Este esfuerzo busca garantizar entornos más accesibles y favorecer la llegada de personas con discapacidad a dichas instalaciones.
- Revisar que si se cumplan los horarios de atención que tienen los técnicos en los Municipios, con esto se puede garantizar que los usuarios logren tener una mejor percepción de la atención.

Elaboración Informe y análisis:

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

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales 51
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