

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS
DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE 2025**



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	7
1.1. Información General	7
2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO	10
2.1. ¿Cómo califica la orientación recibida (Actitud y Disposición de servidor) ...	10
2.2. ¿Cómo califica la claridad y utilidad de la información suministrada? (canal telefónico)	11
2.3. ¿Cómo califica la conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario? (canal telefónico)	11
2.4. ¿Cómo califica el Horario de Atención al Usuario (canal telefónico)	12
2.5. ¿Cómo Califica el Tiempo de espera para que contesten la llamada (canal telefónico)	12
2.6. ¿Cómo califica el tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia (canal telefónico)	13
2.7. ¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado. (canal telefónico)	13
2.8. ¿Cómo califica la Imagen general que tiene de la Corporación (canal telefónico)	14
2.9. Análisis General Canal Telefónico	14
2.10. Síntesis de comentarios de los usuarios – Canal telefónico.....	14
3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL.....	15
3.1. ¿Cómo califica la orientación recibida (canal correos).....	15
3.2. ¿Cómo califica la claridad y utilidad de la información suministrada (canal correos).....	15
3.3. ¿Cómo califica la respuesta recibida a su petición (Canal Correos).....	16
3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos)	16
3.5. ¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos)	17
3.6. ¿Cómo califica la imagen general que tiene de la Corporación (canal correos).....	17

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

fX @corpocaldas @corpocaldasoficial

3.7.	Análisis general Canal Correos	17
3.8.	Síntesis de comentarios de los usuarios – Canal correos	18
4.	ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB	19
4.1.	¿Cómo califica la presentación y diseño (página web)	19
4.2.	¿Cómo califica la facilidad de acceso y confiabilidad de la información (página web)	19
4.3.	¿Cómo califica el contenido y utilidad de la información (página web)	20
4.4.	¿Cómo califica la actualización de la información (página web)	20
4.5.	¿Cómo califica la facilidad de acceso para personas con discapacidad (página web)	21
4.6.	¿Cómo califica el tiempo de respuesta a su solicitud (página web)	21
4.7.	¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado (página web) 22	
4.8.	¿Cómo califica la imagen general que tiene de Corpocaldas (página web) 22	
4.9.	Análisis general del canal página Web	22
4.10.	Síntesis de comentarios de los usuarios- canal página Web	23
5.	ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL	23
5.1.	¿Cómo califica la orientación Recibida -Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron? (canal personal)	23
5.2.	¿Cómo califica la información suministrada y el conocimiento del funcionario que lo atendió (canal personal)	23
5.3.	Horario de atención al usuario (canal personal)	24
5.4.	¿Cómo califica las instalaciones Locativas (canal personal)	24
5.5.	¿Cómo califica la facilidad de acceso para personas con discapacidad (canal personal)	25
5.6.	¿Cómo califica la respuesta recibida a su solicitud (canal personal)	25
5.7.	¿Cómo califica el tiempo de espera para que le presten la atención (canal personal)	26
5.8.	¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado (canal personal)	26
5.9.	Imagen general que tiene de la Corporación (canal personal)	27
5.10.	Análisis general canal personal	27
5.11.	Síntesis de comentarios de los usuarios- canal personal	27

6.	ANÁLISIS POR PREGUNTAS DE LA ENCUESTA APLICADA A LA MUESTRA DE TRAMITES AMBIENTALES	28
6.1.	¿Cómo califica la Orientación recibida (tramites ambientales).....	28
6.2.	¿Cómo califica la información suministrada y el conocimiento del funcionario que lo atendió? (tramites ambientales)	28
6.3.	¿Cómo califica la respuesta recibida a su petición (tramites ambientales)...	29
6.4.	¿Cómo califica el tiempo de respuesta a su solicitud (tramites ambientales)	29
6.5.	¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado (tramites ambientales)	30
6.6.	¿Cómo califica la imagen general que tiene de la Corporación (tramites ambientales)	30
6.7.	Análisis general tramites ambientales.....	30
6.8.	Síntesis de comentarios de los usuarios - tramites ambientales	31
7.	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN	31
7.1.	Indicador de satisfacción general de los usuarios.....	31
7.2.	Indicador imagen general que tiene de Corpocaldas	32
8.	RECOMENDACIONES	33

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe presenta los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas durante el segundo trimestre de 2025, con el fin de evaluar la percepción sobre la calidad del servicio y la gestión institucional en los distintos canales de atención: telefónico, correo electrónico/postal, página web, presencial y trámites ambientales.

Principales Resultados

Satisfacción general: El 87,32% de los usuarios manifestó estar satisfecho con los servicios recibidos, lo que representa un incremento respecto al trimestre anterior (82,19%) y evidencia un alto nivel de aprobación, aunque aún se encuentra ligeramente por debajo de la meta institucional del 90%.

Imagen institucional: El 88,03% expresó una percepción positiva de la Corporación, manteniéndose estable frente al trimestre anterior (88,36%) y reflejando la confianza de los ciudadanos en la gestión ambiental de la entidad.

Fortalezas:

- La atención telefónica mantiene una valoración positiva, destacándose la disposición y amabilidad de los funcionarios.
- En los trámites ambientales se resalta la orientación brindada y la claridad de la información entregada.
- El canal de página web alcanzó el 100% de satisfacción en la percepción de imagen institucional y servicio general, consolidándose como un canal eficaz y confiable.
- En el canal presencial se evidenció una mejora sostenida en los diferentes aspectos evaluados.

Oportunidades de mejora:

- Persisten observaciones relacionadas con los tiempos de respuesta en los trámites ambientales y PQRSDf.
- Algunos usuarios manifestaron inconformidad con la falta de seguimiento y la precisión de las respuestas.
- Se requiere fortalecer la comunicación institucional, asegurando información clara, completa y en lenguaje comprensible.

Conclusión:

Los resultados reflejan una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados, con avances en varios canales de atención y un incremento general en los niveles de satisfacción. No obstante, se deben mantener esfuerzos orientados a optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer la comunicación institucional y consolidar la confianza ciudadana mediante una atención más ágil, empática y efectiva.

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

[fX](#) [@corpocaldas](#) [@corpocaldasoficial](#)

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Caldas, en el marco de su compromiso con la mejora continua de la atención al ciudadano, aplicó durante el segundo trimestre de 2025 la encuesta de satisfacción a una muestra de 142 usuarios que realizaron trámites ambientales y radicaron PQRSDF en los diferentes canales de atención. El propósito de este ejercicio fue medir la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio, identificar fortalezas y reconocer oportunidades de mejora en aspectos clave como orientación, claridad de la información, tiempos de respuesta, imagen institucional y satisfacción general.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo estratégico para la toma de decisiones, la definición de acciones de mejora y la consolidación de la confianza de los ciudadanos en la Corporación.

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

1.1. Información General

Durante el segundo trimestre del 2025, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1.764 PQRSDf en estado "Respuesta definitiva", y en el sistema Geoambiental un total de 109 trámites en estado "Terminados", para un total de población de 1.873 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra es de 189 encuestas.

Para el cálculo de la muestra se aplicó el Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional, con los siguientes criterio 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.

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 142 usuarios, como se muestra a continuación:

Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

Servicios Encuestados	Total	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
Total PQRSDf	1.764	138	111
Total Trámites Ambientales	109	51	31
TOTAL	1.873	189	142

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-2.

Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	113
Medio Electrónico (la encuesta diligenciada para este trimestre fue la de correo electrónico/postal)	29
Total Encuestas Aplicadas	142

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-2.

El 80% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el segundotrimestre de la vigencia 2025 fueron realizadas a través de llamadas telefónicas, como un medio de comunicación efectivo para el contacto directo con nuestros usuarios.

El 20% corresponde a las encuestas que se envían en los correos electrónicos donde se remiten las respuestas a los oficios.

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

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	42
Secretaría General	6	6
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	1	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	31	31
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	12	11
Subdirección Administrativa y Financiera	7	6
Subdirección de Infraestructura Ambiental	22	12
Dirección	1	3
Total Muestra PQRSDf	138	111

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-2.

Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales.

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

fX @corpocaldas @corpocaldasoficial

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	1	0
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	2	0
Autorización aprovechamiento forestal mayor guadua	1	0
Certificado de inversión de control y mejoramiento ambiental	18	13
Concesión de agua superficial	1	1
Permiso de Ocupación de Cauce	4	0
Permiso de estudios de recursos naturales	18	12
Plan de saneamiento y manejo de vertimientos	1	0
Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua-PUEAA	2	2
Permiso de vertimiento	1	1
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	2	2
total muestra Trámite Ambiental	51	31

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-2.

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

Canal de Recepción del Trámite y PQRSDF.

Canal de Recepción del	Trámite	PQRSDF	Total
Correo Electrónico – Personal (tramites)	31		31
Correo Electrónico		50	50
Telefónico		15	15
Página Web		25	25
Personal		21	21
Total Encuestas Aplicadas	31	111	142

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-2.

Las encuestas de satisfacción se aplicaron considerando los canales de recepción de las PQRSDF. Para los trámites ambientales, el cuestionario se centró en medir la atención y la respuesta brindada al usuario, sin diferenciar el canal, en atención a la forma en que se suministra la muestra desde el programa Geoambiental.

Los usuarios de los Trámites o PQRSDF a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 68% corresponde a personas naturales seguido por sector privado con 11%, sector público 9%. En menor proporción se encuentran otros tipos de usuarios.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales Teléfono: (606) 884 14 09

Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13

www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

fX @corpocaldas @corpocaldasoficial

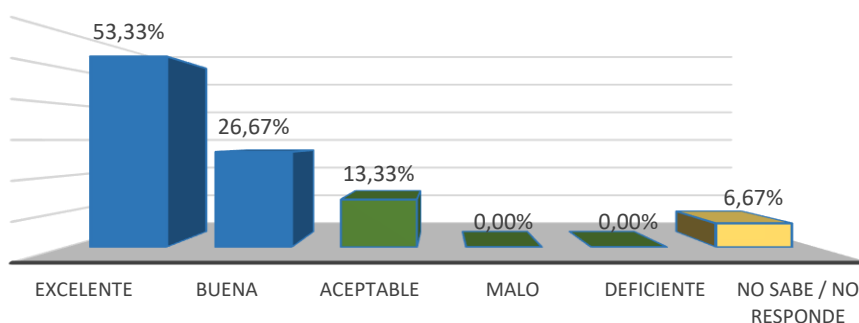
Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	112
Sector Privado	8
Sector Educativo	4
Persona Jurídica	8
Grupo vulnerable	1
Sector Público	7
Organización comunitaria	2
Total	142

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-2.

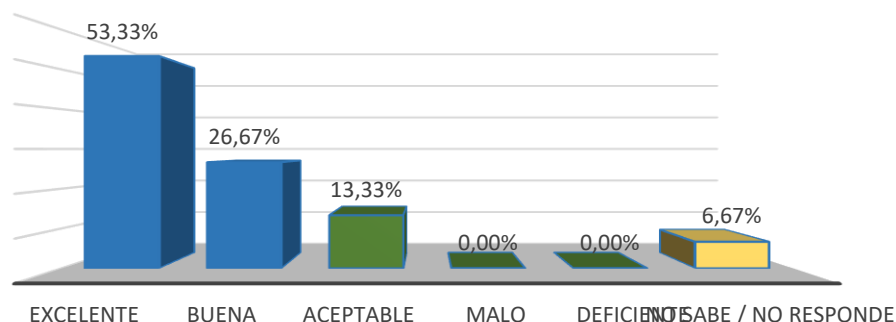
2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

2.1. ¿Cómo califica la orientación recibida (Actitud y Disposición de servidor)



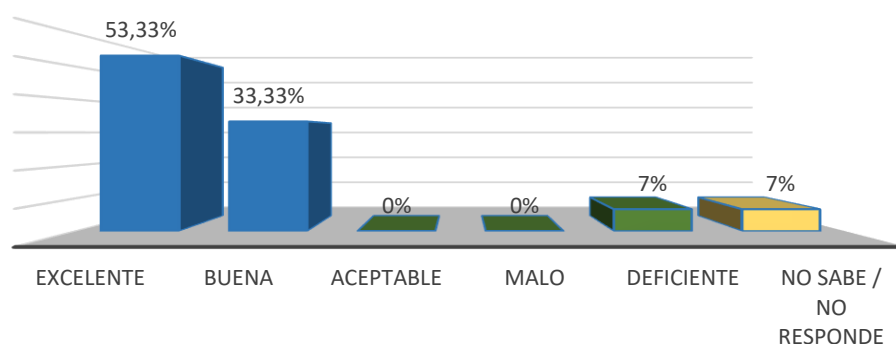
En La satisfacción alcanzó el 80%, lo que refleja una disminución frente al 92,31% del trimestre anterior. Aunque la mayoría de usuarios valoró positivamente la atención recibida, se observó un aumento en las valoraciones no satisfactorias (13,33%), asociadas principalmente con la claridad y oportunidad en la orientación telefónica. Un usuario prefiere calificar como “no sabe/no responde” ya que manifiesta inconformidad en todo el proceso y deja una nota que se encontraran al final del análisis por este canal.

2.2. ¿Cómo califica la claridad y utilidad de la información suministrada? (canal telefónico)



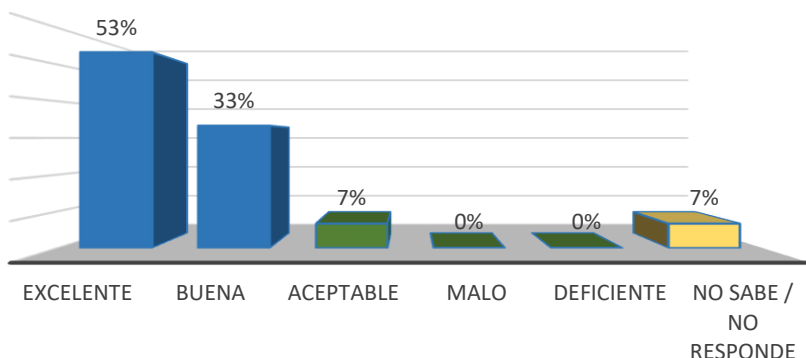
La satisfacción fue del 80%, evidenciando una disminución frente al 92,31% del trimestre anterior. Aunque la mayoría de usuarios consideró clara y útil la información recibida, se presentó un aumento en las valoraciones no satisfactorias (13,33%), relacionadas con la comprensión y precisión de las respuestas telefónicas.

2.3. ¿Cómo califica la conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario? (canal telefónico)



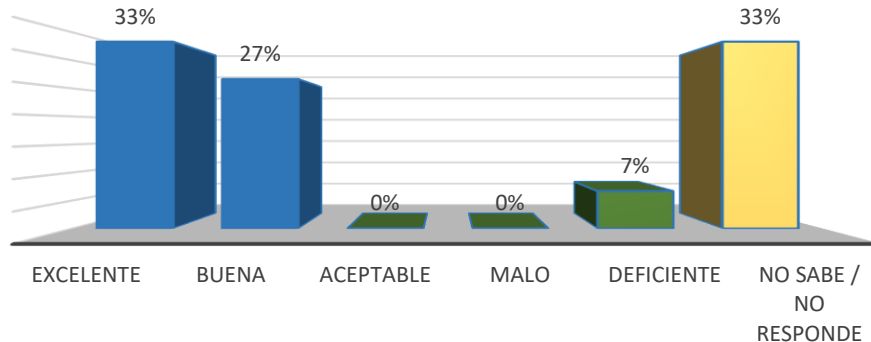
Durante el segundo trimestre, el nivel de satisfacción fue del 87%, mostrando una leve disminución frente al 92,31% del periodo anterior, aunque aún se mantiene cerca de la meta institucional del 90%. Un usuario (7%) expresó inconformidad, lo que evidencia oportunidades de mejora en el manejo y dominio del tema durante la atención telefónica.

2.4. ¿Cómo califica el Horario de Atención al Usuario (canal telefónico)



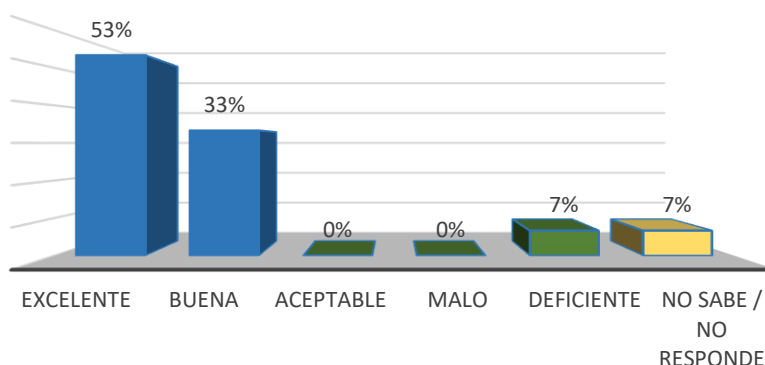
En este periodo, la satisfacción alcanzó el 87%, lo que refleja una disminución frente al 100% obtenido en el trimestre anterior. Aunque la mayoría de usuarios valoró positivamente el horario de atención, un 7% manifestó inconformidad, lo que indica la necesidad de mantener la disponibilidad y oportunidad en la atención telefónica.

2.5. ¿Cómo Califica el Tiempo de espera para que contesten la llamada (canal telefónico)



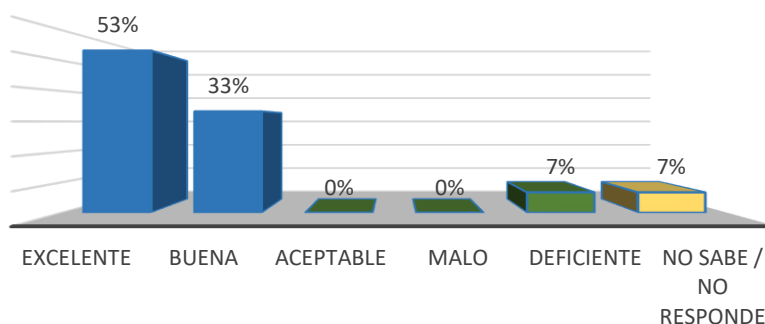
Para este corte, la satisfacción fue del 60%, evidenciando una disminución frente al 100% del trimestre anterior. Un usuario (7%) manifestó inconformidad y un 33% no respondió, principalmente porque las solicitudes fueron gestionadas por terceros en su nombre.

2.6. ¿Cómo califica el tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia (canal telefónico)



Durante este trimestre, la satisfacción fue del 87%, lo que representa una disminución frente al 100% obtenido en el periodo anterior. Aunque el resultado sigue siendo positivo, un 7% de los usuarios manifestó inconformidad con el tiempo de espera para ser comunicado con la dependencia solicitada.

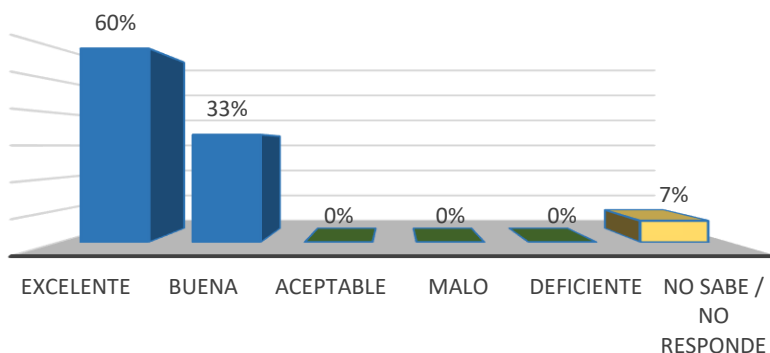
2.7. ¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado. (canal telefónico)



En esta medición, la satisfacción general con el servicio prestado en el canal telefónico fue del 87%, lo que representa una disminución frente al 92,31% registrado en el trimestre anterior. Aunque el resultado continúa cerca de la meta institucional del 90%, se evidencia una leve variación en la percepción de los usuarios.

Un usuario (7%) manifestó inconformidad, lo que resalta la importancia de seguir fortaleciendo la atención y consolidando la confianza en el servicio ofrecido por la Corporación. Cabe destacar que la mayoría de solicitudes atendidas por este canal corresponden a la línea de emergencias para fauna silvestre, la cual requiere respuestas ágiles y orientación técnica oportuna.

2.8. ¿Cómo califica la Imagen general que tiene de la Corporación (canal telefónico)



En este periodo, la imagen favorable de la Corporación a través del canal telefónico alcanzó un 93% de satisfacción, mostrando una ligera disminución frente al 100% obtenido en el trimestre anterior, pero manteniéndose por encima de la meta institucional del 90%. La mayoría de los usuarios manifestaron una percepción positiva de la entidad, destacando la disposición y amabilidad del personal. Un usuario indicó no saber o no responder en este aspecto.

2.9. Análisis General Canal Telefónico

Tras el 100% de satisfacción alcanzado en el primer trimestre, el canal telefónico presentó una disminución al 85% en el segundo trimestre de 2025. Aunque los usuarios mantienen una percepción positiva del personal y la atención recibida, se identifican oportunidades de mejora en la claridad de la información y en los tiempos de espera.

2.10. Síntesis de comentarios de los usuarios – Canal telefónico

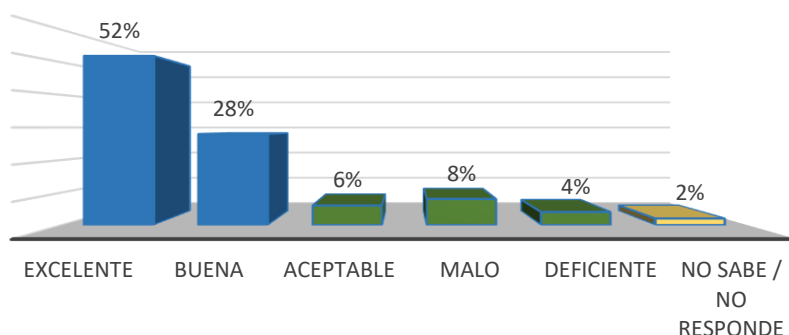
A continuación, se presenta una síntesis de los comentarios realizados por los usuarios en las encuestas de satisfacción del primer trimestre de 2025. Los comentarios completos se encuentran disponibles en el anexo del informe.

- Un usuario manifestó su inconformidad por la falta de atención a una denuncia ambiental, señalando que no recibió respuesta ni acompañamiento por parte de la Corporación.
- Una usuaria expresó desacuerdo con el desarrollo de una visita técnica, indicando que el funcionario encargado no acudió al predio correcto ni contó con su presencia durante la verificación, pese a ser la persona directamente afectada. Esta situación generó insatisfacción y llevó a que la usuaria calificara toda la encuesta en la opción no sabe / no responde.

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

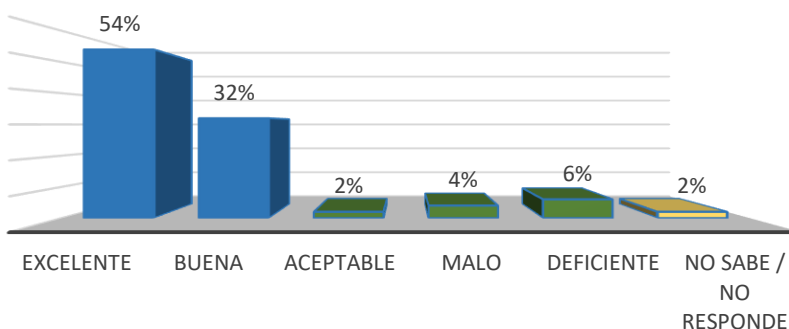
En este canal también se incluyen las encuestas que se envían con las respuestas remitidas a los correos electrónicos a través del sistema Admiarchi.

3.1. ¿Cómo califica la orientación recibida (canal correos)



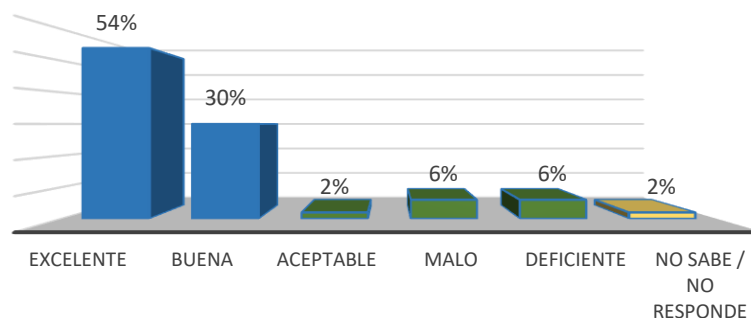
En este trimestre, la satisfacción con la orientación recibida por correo electrónico fue del 80%, presentando una disminución frente al 85,96% del periodo anterior. El 18% de los usuarios manifestó inconformidad, y un usuario optó por "no sabe o no responde". Los resultados sugieren que persisten dificultades en la claridad y calidad de la orientación inicial, aspecto que podría estar generando confusión con la valoración de la respuesta final.

3.2. ¿Cómo califica la claridad y utilidad de la información suministrada (canal correos)



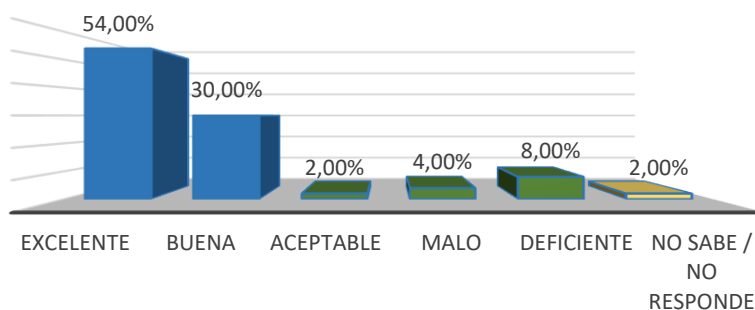
Durante este trimestre, la satisfacción con la claridad y utilidad de la información enviada por correo electrónico fue del 86%, mostrando una mejora frente al 82,46% registrado en el periodo anterior. Aun así, un 12% de los usuarios manifestó inconformidad y un 2% no respondió, lo que indica la conveniencia de seguir fortaleciendo la precisión y comprensión de las respuestas enviadas por este canal.

3.3. ¿Cómo califica la respuesta recibida a su petición (Canal Correos)



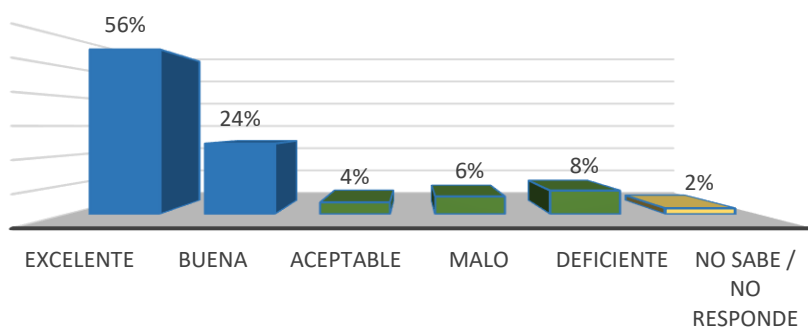
En este trimestre, la satisfacción con las respuestas recibidas fue del 84%, registrando una disminución frente al 89,47% del periodo anterior y ubicándose por debajo de la meta institucional del 90%. El 14% de los usuarios manifestó inconformidad y un 2% no respondió, lo que refleja la necesidad de continuar fortaleciendo la claridad, precisión y oportunidad de las respuestas emitidas por este canal.

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



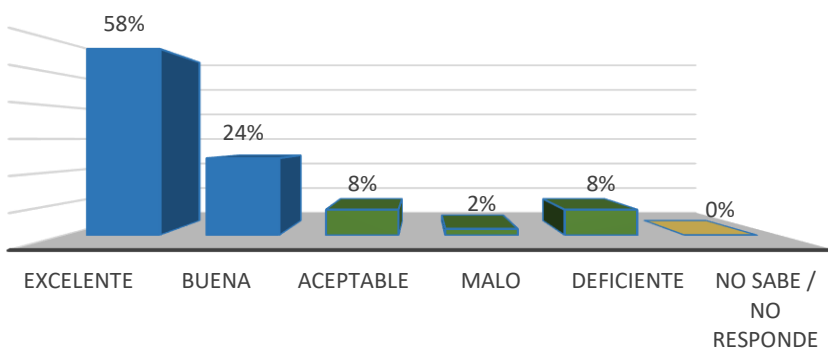
Durante este trimestre, la satisfacción con los tiempos de respuesta a las solicitudes fue del 84%, lo que representa una disminución frente al 85,96% del periodo anterior. El 14% de los usuarios expresó inconformidad y un 2% no respondió, evidenciando la importancia de reforzar la oportunidad y claridad en la atención brindada a través de este canal.

3.5. ¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos)



En este periodo, la satisfacción general con los servicios prestados por correo electrónico fue del 80%, mostrando una mejora frente al 75,44% registrado en el trimestre anterior, aunque aún por debajo de la meta institucional del 90%. El 18% de los usuarios manifestó inconformidad y un 2% no respondió, lo que resalta la necesidad de fortalecer la calidad de las respuestas y el seguimiento a las inquietudes para consolidar la confianza en este canal de atención.

3.6. ¿Cómo califica la imagen general que tiene de la Corporación (canal correos)



En este trimestre, la percepción favorable de la Corporación sobre la atención recibida a través del canal de correo electrónico fue del 82%, lo que representa una disminución frente al 87,72% obtenido en el periodo anterior y se mantiene por debajo de la meta institucional del 90%. El 18% de los usuarios manifestó una valoración negativa, lo que evidencia la importancia de continuar fortaleciendo la atención y la calidad de las respuestas para consolidar una imagen institucional más positiva y cercana a los ciudadanos.

3.7. Análisis general Canal Correos

En el segundo trimestre de 2025, la satisfacción promedio del canal de correos electrónicos fue del 83%, mostrando una mejora frente al periodo anterior, aunque aún por debajo de la meta institucional del 90%.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales Teléfono: (606) 884 14 09

Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13

www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

[fX @corpocaldas](#) [@corpocaldasoficial](#)

Los usuarios valoraron positivamente la claridad de la información y la disposición del personal, pero manifestaron inconformidad en los tiempos de respuesta y la precisión de algunas respuestas.

En general, el canal evidencia avances en la atención, pero requiere continuar fortaleciendo la calidad y oportunidad en la comunicación con los usuarios para consolidar la confianza y la imagen institucional.

3.8. Síntesis de comentarios de los usuarios – Canal correos

A continuación, se presenta una síntesis de los comentarios realizados por los usuarios en las encuestas de satisfacción del segundo trimestre de 2025. Los comentarios completos se encuentran disponibles en el anexo del informe.

- Aspectos positivos:

Varios usuarios expresaron agradecimiento y satisfacción con la atención recibida, resaltando la oportunidad, amabilidad y eficiencia en la gestión de los casos. Destacaron positivamente la atención telefónica complementaria y el manejo adecuado de situaciones relacionadas con fauna silvestre, reconociendo el compromiso del personal en la recuperación y reubicación de animales.

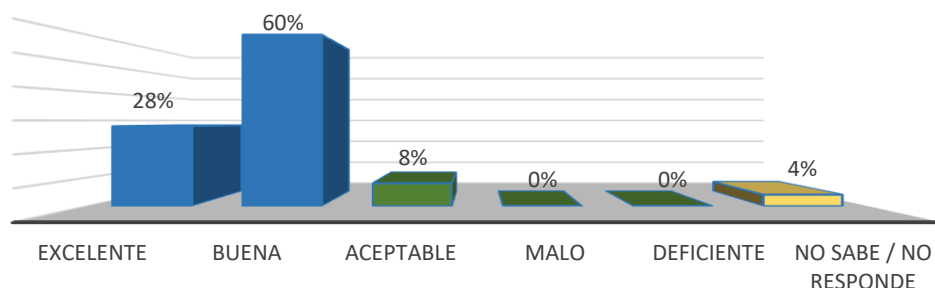
- Aspectos por mejorar:

Se presentaron comentarios que evidencian inconformidad con la falta de respuesta o seguimiento a solicitudes y denuncias ambientales, así como demoras en las visitas técnicas y la ausencia de comunicación directa con los usuarios afectados. Algunos manifestaron frustración ante la percepción de lentitud en la gestión o ausencia de soluciones concretas, mientras que otros mencionaron errores en la información enviada y falta de coordinación durante la atención en campo.

En general, los comentarios reflejan tanto el reconocimiento al trabajo de los funcionarios como la necesidad de fortalecer la oportunidad, el seguimiento y la precisión de las respuestas para mejorar la experiencia de los usuarios y mantener la confianza en la Corporación.

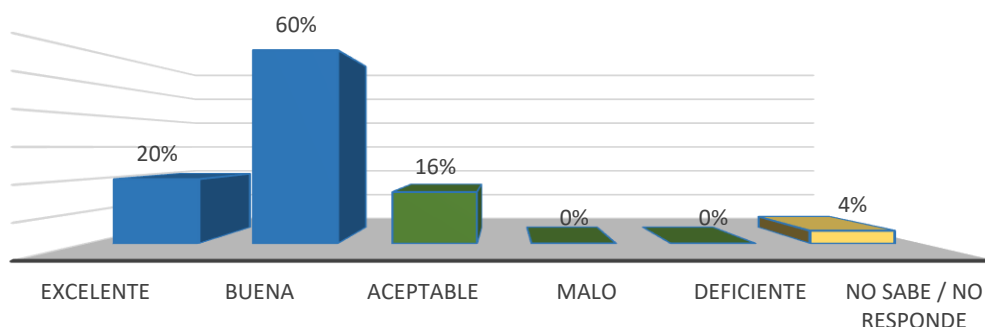
4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

4.1. ¿Cómo califica la presentación y diseño (página web)



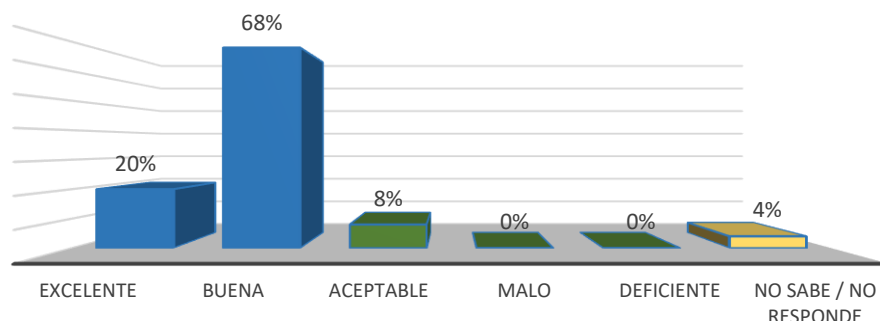
Durante este trimestre, la satisfacción con la presentación y diseño de la página web fue del 88%, mostrando una mejoría frente al 81% del periodo anterior. Aunque la mayoría de usuarios valoró positivamente la apariencia y funcionalidad del sitio, un 8% manifestó inconformidad y un 4% no respondió, lo que indica la importancia de continuar fortaleciendo la usabilidad y la experiencia de navegación.

4.2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso y confiabilidad de la información (página web)



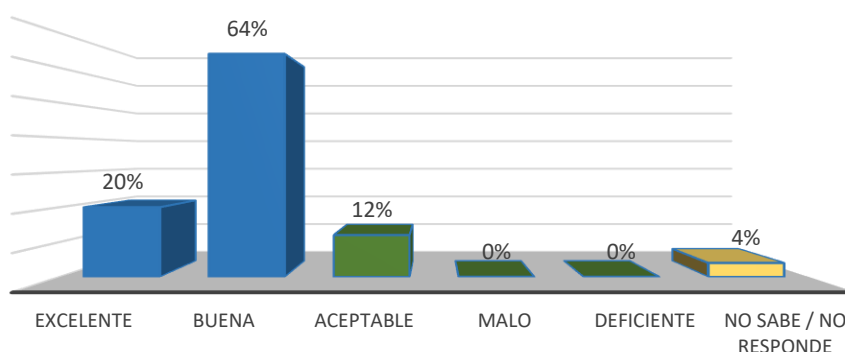
En este trimestre, la satisfacción con la accesibilidad y confiabilidad de la información en la página web fue del 80%, evidenciando una ligera mejora frente al 75% del periodo anterior. Sin embargo, el 16% de los usuarios manifestó inconformidad y un 4% no respondió, lo que refleja la necesidad de seguir optimizando la claridad, el acceso y la facilidad de uso del sitio institucional.

4.3. ¿Cómo califica el contenido y utilidad de la información (página web)



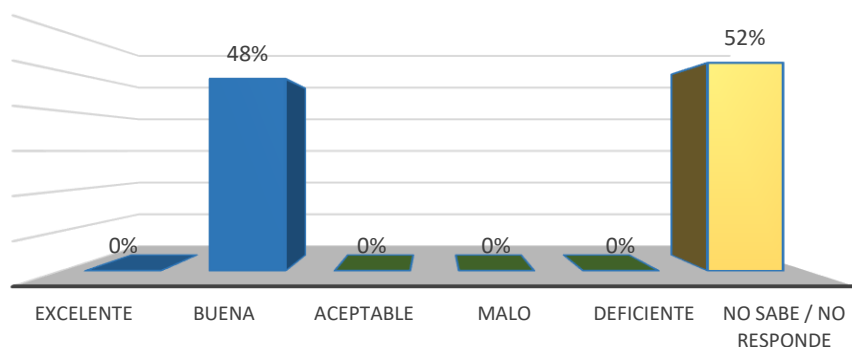
Durante este trimestre, la satisfacción con el contenido y la utilidad de la información en la página web fue del 88%, mostrando una ligera mejora frente al 84% registrado en el periodo anterior, aunque aún por debajo de la meta institucional del 90%. El 8% de los usuarios expresó inconformidad y un 4% no respondió, lo que reafirma la importancia de mantener información clara, actualizada y fácilmente comprensible para todos los usuarios.

4.4. ¿Cómo califica la actualización de la información (página web)



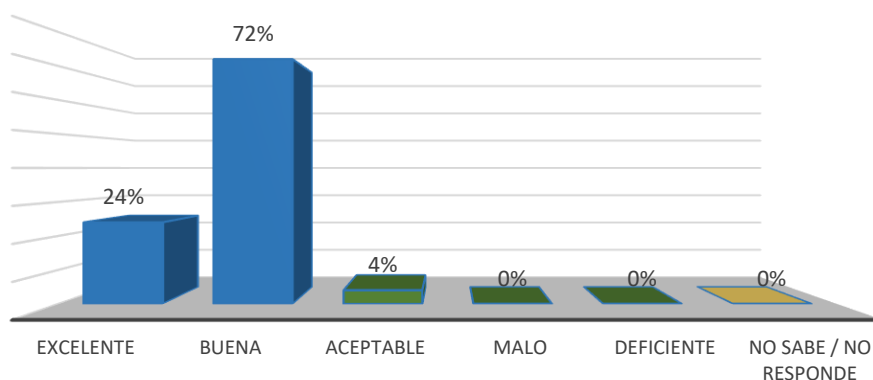
En este trimestre, la satisfacción con la actualización de la información en la página web fue del 84%, mostrando una ligera mejora frente al 81% del periodo anterior. El 12% de los usuarios manifestó inconformidad y un 4% no respondió, lo que evidencia la necesidad de mantener una actualización constante y oportuna de los contenidos, garantizando su claridad y pertinencia conforme a las políticas digitales institucionales.

4.5. ¿Cómo califica la facilidad de acceso para personas con discapacidad (página web)



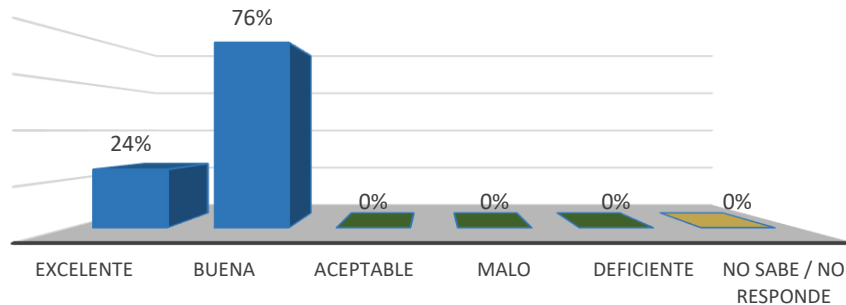
En este trimestre, la satisfacción con las herramientas de accesibilidad en la página web fue del 48%, manteniéndose en niveles similares al periodo anterior. El 52% de los usuarios seleccionó la opción "no sabe / no responde", principalmente porque no presentan discapacidad y no utilizan el botón de accesibilidad. Este resultado reafirma la importancia de promover y visibilizar estas herramientas, garantizando que sean funcionales, de fácil uso y conocidas por todos los usuarios.

4.6. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a su solicitud (página web)



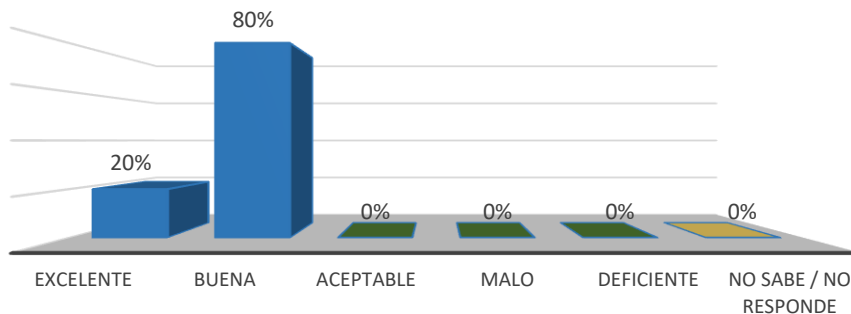
Durante este trimestre, la satisfacción con el cumplimiento de los plazos de respuesta alcanzó el 96%, mostrando una mejora significativa frente al 91% del periodo anterior y superando la meta institucional del 90%. Solo un 4% de los usuarios manifestó inconformidad, lo que refleja un avance notable en la oportunidad y eficiencia de la atención brindada a través de este canal.

4.7. ¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado (página web)



En este trimestre, la satisfacción general con el servicio prestado a través de la página web alcanzó el 100%, superando la meta institucional del 90% y consolidando una percepción totalmente positiva por parte de los usuarios. Este resultado refleja una mejora continua en la atención y en la confianza hacia la Corporación a través de este canal digital.

4.8. ¿Cómo califica la imagen general que tiene de Corpocaldas (página web)



Durante este trimestre, la imagen general de la Corporación a través de la página web alcanzó el 100% de satisfacción, superando la meta institucional del 90% y reflejando una percepción completamente positiva por parte de los usuarios. Este resultado evidencia la confianza y reconocimiento hacia la atención y los servicios ofrecidos en el canal digital.

4.9. Análisis general del canal página Web

En el segundo trimestre de 2025, la satisfacción promedio del canal página web se ubicó alrededor del 90%, evidenciando una mejora frente al periodo anterior y cumpliendo la meta institucional. Los usuarios destacaron los avances en diseño, actualización de contenidos y oportunidad en las respuestas, así como una imagen institucional altamente positiva (100%).

Persisten retos en la accesibilidad y claridad de la información, por lo que se recomienda continuar fortaleciendo la usabilidad y actualización constante del sitio web para mantener la confianza y satisfacción de los usuarios.

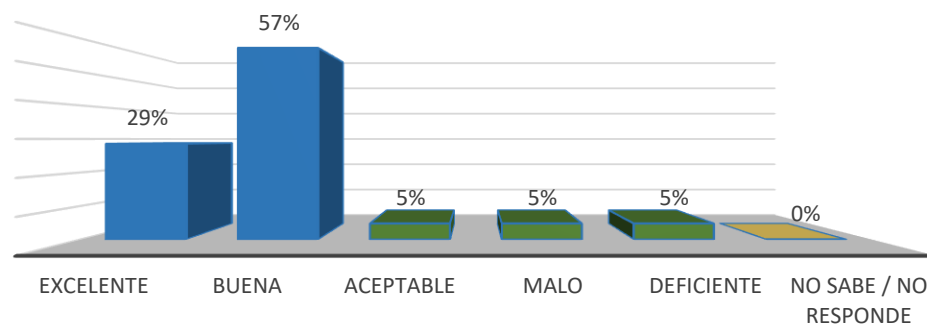
4.10. Síntesis de comentarios de los usuarios- canal página Web

A continuación, se presenta una síntesis de los comentarios realizados por los usuarios en las encuestas de satisfacción del segundo trimestre de 2025. Los comentarios completos se encuentran disponibles en el anexo del informe.

Un usuario señaló que la página web de Corpocaldas necesita mayor actualización, lo que resalta la importancia de mantener contenidos actualizados y accesibles que reflejen la gestión institucional.

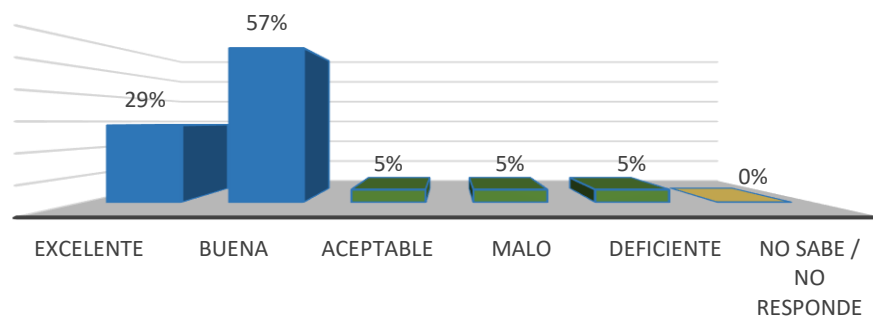
5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

5.1. ¿Cómo califica la orientación Recibida -Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron? (canal personal)



Durante este trimestre, la satisfacción con la orientación brindada en la atención presencial fue del 86%, mostrando una mejora frente al 83% del periodo anterior, aunque aún por debajo de la meta institucional del 90%. El 15% de los usuarios manifestó inconformidad, lo que evidencia la necesidad de reforzar la claridad y efectividad en la información suministrada durante la atención al público.

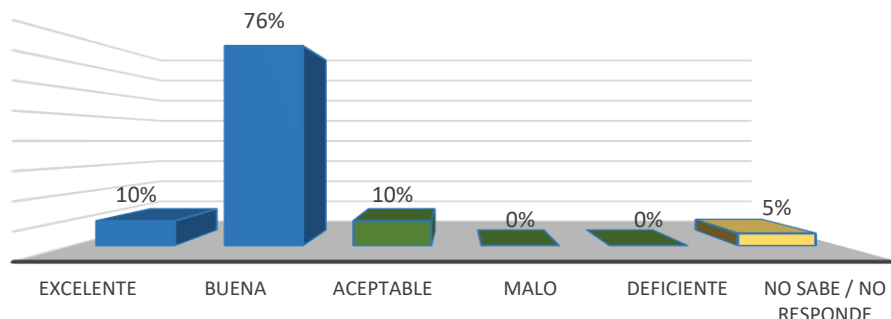
5.2. ¿Cómo califica la información suministrada y el conocimiento del funcionario que lo atendió (canal personal)



En este trimestre, la satisfacción con la claridad y utilidad de la información brindada en la atención presencial fue del 86%, reflejando una ligera mejora frente al 83% del periodo anterior. El 15% de los usuarios expresó inconformidad, lo que resalta la necesidad de fortalecer la precisión y claridad de la información entregada durante la

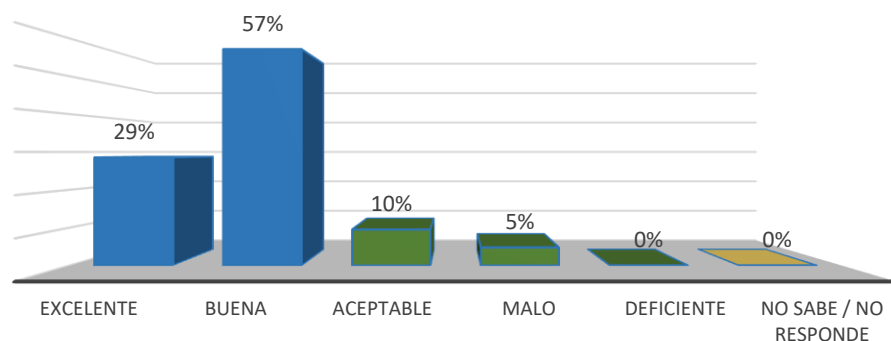
atención.

5.3. Horario de atención al usuario (canal personal)



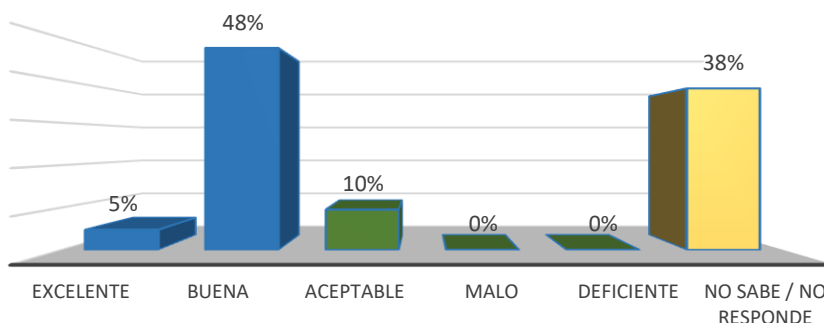
Durante este trimestre, la satisfacción con el horario de atención presencial fue del 86%, mostrando una mejora frente al 83% del periodo anterior. El 10% de los usuarios manifestó inconformidad y un 5% no respondió. En la sede principal de Manizales, el horario es de 7:30 a. m. a 3:30 p. m. en jornada continua, mientras que en los municipios con sus horarios específicos para cada uno de ellos.

5.4. ¿Cómo califica las instalaciones Locativas (canal personal)



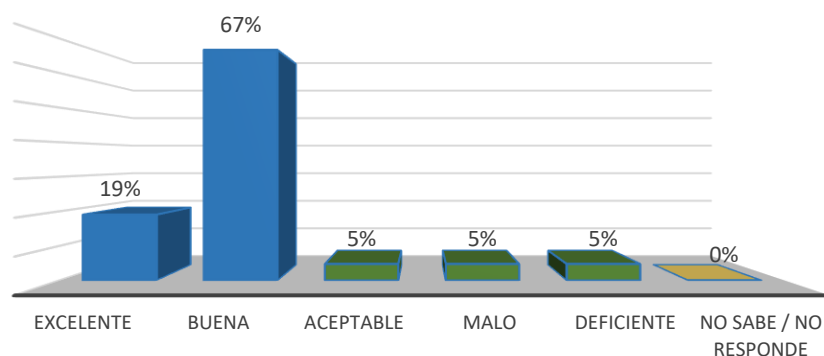
En este trimestre, la satisfacción con las instalaciones de atención presencial fue del 86%, evidenciando una ligera mejora frente al 83% del periodo anterior. El 15% de los usuarios manifestó inconformidad, lo que indica la importancia de continuar fortaleciendo las condiciones físicas de los espacios de atención para ofrecer una experiencia más cómoda y adecuada a los ciudadanos.

5.5. ¿Cómo califica la facilidad de acceso para personas con discapacidad (canal personal)



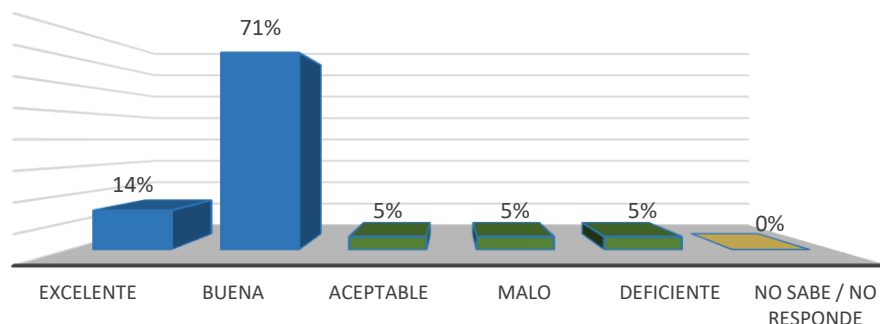
Durante este trimestre, la satisfacción con la atención preferencial fue del 52%, mostrando una disminución significativa frente al 83% del periodo anterior. El 10% de los usuarios manifestó inconformidad y un 38% no respondió. Esto se explica porque algunos encuestados manifestaron no tener alguna discapacidad y por esto no evaluaron este punto.

5.6. ¿Cómo califica la respuesta recibida a su solicitud (canal personal)



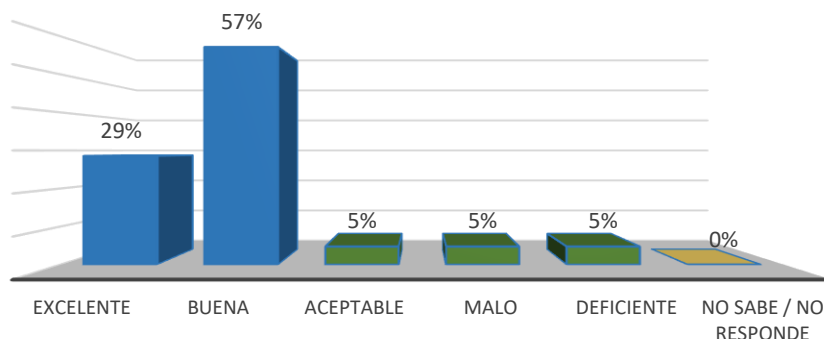
En este trimestre, la satisfacción con las respuestas entregadas fue del 86%, mostrando una mejora frente al 75% del periodo anterior, aunque aún por debajo de la meta institucional del 90%. El 15% de los usuarios manifestó inconformidad, lo que evidencia la necesidad de brindar respuestas más claras, completas y dentro de los tiempos establecidos. Fortalecer este aspecto permitirá mejorar la percepción del servicio y consolidar la confianza de los usuarios en la entidad.

5.7. ¿Cómo califica el tiempo de espera para que le presten la atención (canal personal)



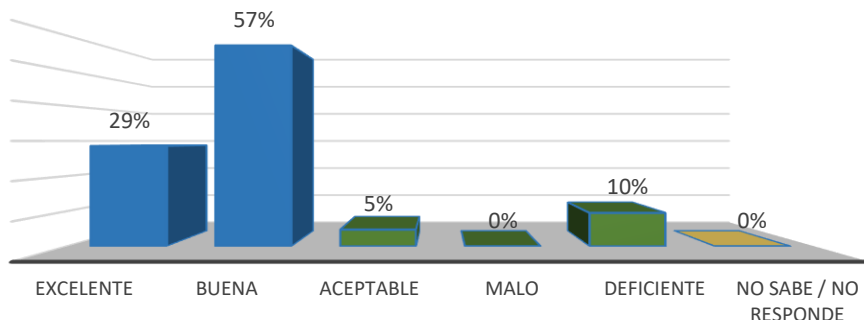
En este trimestre, la satisfacción con los tiempos de respuesta a los derechos de petición fue del 86%, lo que representa una mejora importante frente al 71% del periodo anterior. El 15% de los usuarios manifestó inconformidad, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la oportunidad en la gestión y entrega de las respuestas, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos y una comunicación más ágil con los ciudadanos.

5.8. ¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado (canal personal)



Durante este trimestre, la satisfacción general con el servicio prestado en la atención presencial fue del 86%, evidenciando una mejora frente al 79% del periodo anterior, aunque aún por debajo de la meta institucional del 90%. El 15% de los usuarios manifestó inconformidad, lo que resalta la importancia de seguir fortaleciendo la calidad del servicio y la imagen institucional para consolidar una mayor confianza y aceptación por parte de los ciudadanos.

5.9. Imagen general que tiene de la Corporación (canal personal)



En este trimestre, la percepción favorable de los usuarios atendidos presencialmente alcanzó el 86%, mostrando una mejora frente al 79% registrado en el periodo anterior, aunque aún por debajo de la meta institucional del 90%. El 15% de los usuarios expresó una valoración negativa, lo que evidencia la importancia de continuar fortaleciendo la atención y los servicios ofrecidos para consolidar una imagen más positiva y cercana entre los ciudadanos.

5.10. Análisis general canal personal

En el segundo trimestre de 2025, la satisfacción general del canal presencial fue del 86%, evidenciando una mejora frente al 79% del periodo anterior, aunque aún por debajo de la meta institucional del 90%.

Los usuarios resaltaron avances en la orientación y claridad de la información, pero persisten retos en la atención preferencial y oportunidad de las respuestas, por lo que se recomienda mantener acciones de mejora continua para fortalecer la confianza y satisfacción de los ciudadanos.

5.11. Síntesis de comentarios de los usuarios- canal personal

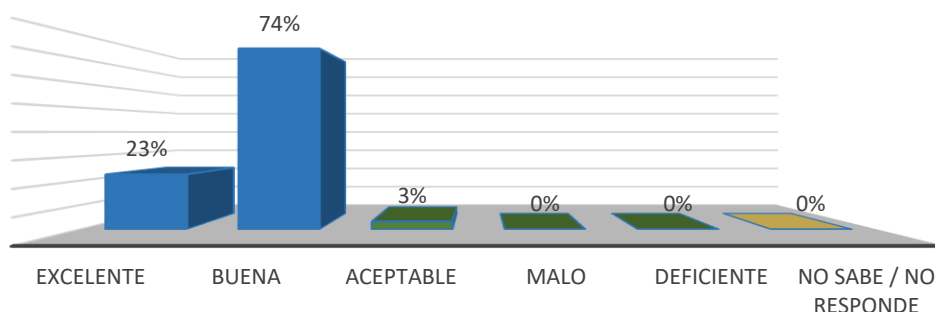
A continuación, se presenta una síntesis de los comentarios realizados por los usuarios en las encuestas de satisfacción del segundo trimestre de 2025. Los comentarios completos se encuentran disponibles en el anexo del informe.

- Los usuarios expresaron inconformidad por la falta de respuesta oportuna a solicitudes y gestiones técnicas, destacando casos que llevan varios meses en trámite sin solución definitiva.
- Se registraron observaciones sobre la necesidad de brindar mayor acompañamiento y colaboración en procesos educativos y comunitarios, así como de fortalecer la atención y seguimiento a los casos reportados.

6. ANÁLISIS POR PREGUNTAS DE LA ENCUESTA APLICADA A LA MUESTRA DE TRAMITES AMBIENTALES

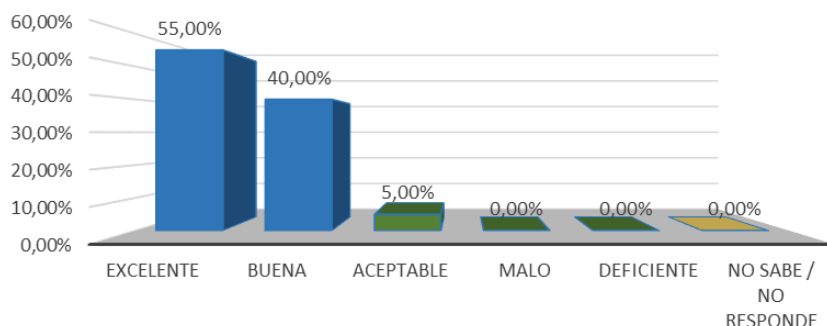
El cuestionario se centró en medir la atención y la respuesta brindada al usuario, sin diferenciar el canal, en atención a la forma en que se suministra la muestra desde el programa Geoambiental

6.1. ¿Cómo califica la Orientación recibida (tramites ambientales)



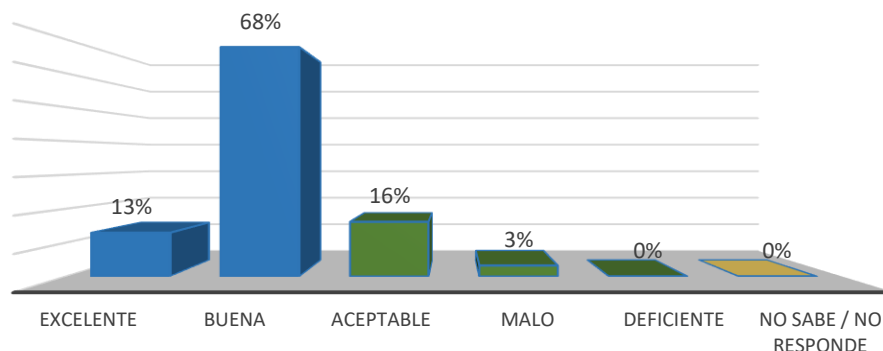
En este trimestre, la satisfacción con la orientación brindada por los funcionarios alcanzó el 97%, mostrando una mejora frente al 95% del periodo anterior y superando la meta institucional del 90%. Solo un 3% de los usuarios manifestó inconformidad, lo que refleja un alto nivel de satisfacción y confianza en la atención personalizada ofrecida durante la gestión de los trámites ambientales.

6.2. ¿Cómo califica la información suministrada y el conocimiento del funcionario que lo atendió? (tramites ambientales)



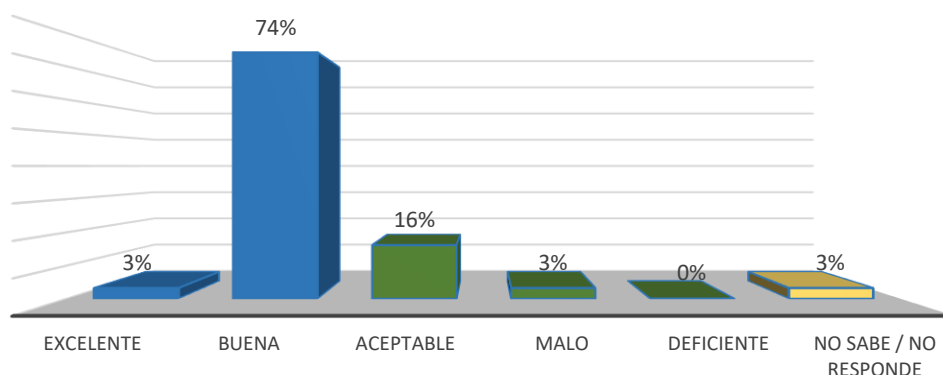
En este trimestre, la satisfacción con la información y conocimiento del funcionario alcanzó el 90%, presentando una ligera disminución frente al 95% del periodo anterior, aunque manteniéndose en el límite de la meta institucional. El 10% de los usuarios manifestó inconformidad, lo que evidencia la importancia de fortalecer la precisión y coherencia en la información entregada para garantizar una comunicación más clara y efectiva con los usuarios.

6.3. ¿Cómo califica la respuesta recibida a su petición (tramites ambientales)



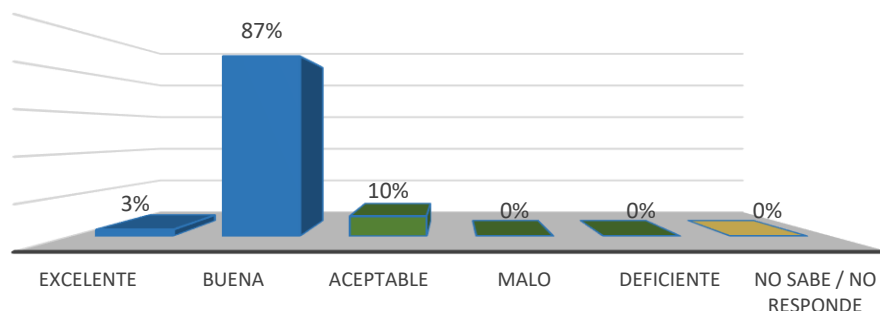
En este trimestre, el 81% de los usuarios calificó como satisfactoria la respuesta recibida a su trámite, mientras que el 19% manifestó inconformidad. Aunque el resultado refleja una valoración mayoritariamente positiva, se mantiene por debajo de la meta institucional del 90%, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la calidad, claridad y oportunidad de las respuestas para garantizar una atención más efectiva y coherente con las expectativas de los usuarios.

6.4. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a su solicitud (tramites ambientales)



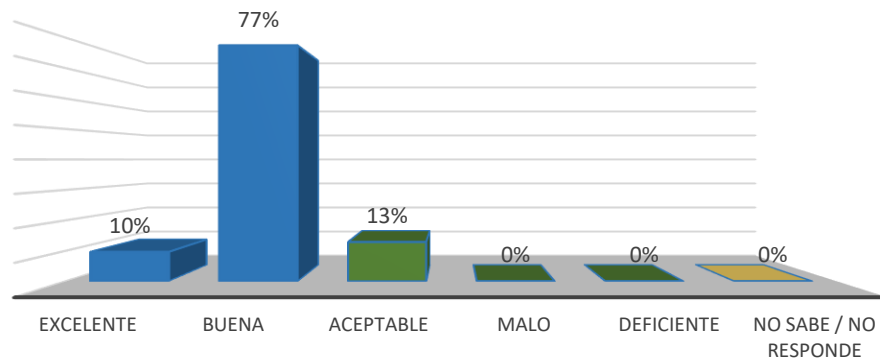
En este trimestre, el 77% de los usuarios calificó como satisfactorio el tiempo de respuesta a su trámite, mientras que el 19% manifestó inconformidad y un 3% seleccionó "No sabe/No responde". Si bien la mayoría percibe una atención oportuna, persisten observaciones relacionadas con demoras en algunos procesos, lo que evidencia la necesidad de reforzar la gestión interna y el seguimiento a los tiempos de respuesta para cumplir con los plazos establecidos y mejorar la experiencia del usuario.

6.5. ¿Cómo califica la satisfacción general con el servicio prestado (tramites ambientales)



En este trimestre, la satisfacción con el servicio prestado alcanzó el 90%, mostrando una mejora significativa frente al 80% del trimestre anterior y superando la meta institucional del 90%. Solo el 10% de los usuarios expresó inconformidad, lo que evidencia avances en la calidad de la atención. Sin embargo, algunos comentarios reflejan oportunidades de mejora que invitan a seguir fortaleciendo la experiencia y confianza de los usuario.

6.6. ¿Cómo califica la imagen general que tiene de la Corporación (tramites ambientales)



En este trimestre, el 87% de los usuarios calificó de manera satisfactoria la imagen general de Corpocaldas, mientras que el 13% la evaluó como no satisfactoria. Aunque se evidencia una ligera mejora frente al periodo anterior (85%), los resultados reflejan la importancia de continuar fortaleciendo la atención y la calidad de los servicios ofrecidos, con el propósito de consolidar una percepción cada vez más positiva entre los ciudadanos que acceden a los trámites e información de la Corporación.

6.7. Análisis general tramites ambientales.

En el segundo trimestre de 2025, la satisfacción general en los trámites ambientales fue del 87%, evidenciando una mejoría frente al periodo anterior y un resultado cercano a la meta institucional del 90%. Aunque la orientación y la atención fueron valoradas positivamente, persisten observaciones sobre los tiempos de respuesta y la claridad de algunas respuestas, lo que señala la necesidad de reforzar la gestión y la oportunidad

en la atención de los trámites.

6.8. Síntesis de comentarios de los usuarios - tramites ambientales

A continuación, se presenta una síntesis de los comentarios realizados por los usuarios en las encuestas de satisfacción del segundo trimestre de 2025. Los comentarios completos se encuentran disponibles en el anexo del informe.

Los usuarios destacan la buena atención y disposición del personal, calificando el servicio como excelente en algunos casos. Sin embargo, varios manifestaron inconformidad con los tiempos prolongados de respuesta, señalando demoras de hasta varios años en la resolución de trámites.

También se sugiere realizar seguimiento a la atención brindada por contratistas y fortalecer las campañas pedagógicas sobre trámites ambientales, dado que muchos ciudadanos perciben los procesos como complejos y de difícil comprensión.

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

Para medir el grado de satisfacción de los usuario y la imagen general que tiene de Corpocaldas, 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". A continuación, se consolidan estas dos preguntas para el total de las encuestas aplicadas.

7.1. 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	40	9	1
Telefónico	13	1	1
Página Web	25	0	0
Tramites	28	3	0
Personal	18	3	0
Total	124	16	2

De un total de 142 usuarios que respondieron las encuestas, 124 manifestaron una opinión favorable sobre los servicios de la Corporación, lo que equivale al 87,32%. Este resultado refleja un alto nivel de aprobación y un aumento respecto al trimestre anterior, cuando la satisfacción fue del 82,19%. Es fundamental continuar

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales Teléfono: (606) 884 14 09

Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13

www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

fX @corpocaldas @corpocaldasoficial

implementando estrategias que permitan mantener este indicador por encima del 90% y asegurar una atención cada vez más eficiente y cercana al ciudadano.

Por su parte, el 11,27% de los encuestados (16 personas) expresaron una percepción negativa sobre la atención recibida, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los aspectos identificados como oportunidades de mejora para optimizar la experiencia del usuario y consolidar la imagen institucional de la Corporación Autónoma Regional de Caldas. Dos usuarios prefirieron no responder esta pregunta.

7.2. Indicador imagen general que tiene de Corpocaldas

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	41	9	0
Telefónico	14	0	1
Página Web	25	0	0
Tramites	27	4	0
Personal	18	3	0
<i>Total</i>	125	16	1

De los 142 usuarios encuestados, 125 expresaron una percepción positiva sobre la imagen de la Corporación, lo que equivale al 88.03%. Aunque este resultado refleja un alto nivel de confianza en la entidad, se encuentra por debajo del 90% esperado y muestra una leve disminución en comparación con el trimestre anterior, cuando alcanzó el 88.36%.

Por otro lado, el 11.27% de los encuestados, equivalente a 16 personas, manifestó una opinión desfavorable. Este resultado resalta la importancia de seguir fortaleciendo los aspectos identificados como oportunidades de mejora, con el objetivo de consolidar una imagen institucional más sólida y aspirar a alcanzar un mayor nivel de aprobación en el futuro. Un usuario prefirió no responder.

8. RECOMENDACIONES

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

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

Elaboración Informe y análisis:



LUISA FERNANDA RODAS HERNANDEZ

Líder Subproceso Gestión para la Atención y Servicio al Ciudadano.

Anexo: Ficha técnica encuestas de satisfacción 2025-2, Comentarios usuarios 2025-2