

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO VIGENCIA 2023



Manizales Caldas, marzo de 2024

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	7
2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	10
2.1. INFORMACIÓN GENERAL	10
2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO.....	17
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	17
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada.....	18
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario	19
2.2.4. Horario de Atención al Usuario.....	20
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada.....	21
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia.....	22
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.....	23
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación	24
2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL.....	25
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	25
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada.....	26
2.3.3. Respuesta recibida a su petición	27
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud	28
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).	29
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación	30
2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB.....	31
2.4.1. Presentación y diseño de la página web.....	31
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información	32
2.4.3. Actualización de la información	34

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

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta.....	7
Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente	11
Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.	11
Tabla 4. Total de encuestas aplicadas para las PQRSDf por área o dependencia.	13
Tabla 5. Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales.	13
Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.....	14
Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf.	15
Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.	16
Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).	17
Tabla 10. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).....	18
Tabla 11. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Telefónico).	19
Tabla 12. Horario de Atención al Usuario (Canal Telefónico).....	20
Tabla 13. Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico).	21
Tabla 14. Tiempo de espera para que comuniquen con la dependencia (Canal Telefónico)...	22
Tabla 15. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).....	23
Tabla 16. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).....	24
Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).	25
Tabla 18. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos).	26
Tabla 19. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos).	27
Tabla 20. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).....	28
Tabla 21. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	29
Tabla 22. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).....	30
Tabla 23. Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web).	31
Tabla 24. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web).	32
Tabla 25. Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).....	33
Tabla 26. Actualización de la información (Canal Página Web).	34
Tabla 27. Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).....	35
Tabla 28. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web).	36
Tabla 29. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web).	37
Tabla 30. Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web).	38
Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).....	39
Tabla 32. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).....	40
Tabla 33. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial).	41
Tabla 34. Horario de atención al usuario (Canal Presencial).	42
Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).	43
Tabla 36. Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial)....	44
Tabla 37. Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).....	45
Tabla 38. Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).....	46
Tabla 39. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).....	47
Tabla 40. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial).....	48

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09

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

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

Tabla 41. Indicador de Satisfacción general de los usuarios.....	49
Tabla 42. Imagen general que tiene de Corpocaldas.....	50

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- promueve la gestión eficiente de servicio al Ciudadano y oportuna respuesta a los solicitudes que efectúan los usuarios de la Corporación, por ello, con el objetivo de implementar acciones que fortalezcan la capacidad de la entidad para atender con calidad los requerimientos de los usuarios, se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente externo para la vigencia 2023 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 366 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante los 4 trimestres de la vigencia 2023.

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

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

1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Tabla 1. *Ficha técnica de la encuesta.*

Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta la Corporación Autónoma Regional de Caldas -Corpocaldas-.
Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Según Objetivo: Descriptiva • Según las preguntas: Selección múltiple (única respuesta) • Según medio de captura: Encuesta telefónica y Web • Según el medio por donde solicitó el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Canal presencial. CS-AC-FR-07 ○ Canal telefónico. CS-AC-FR-08 ○ Canal correo electrónico - correo postal. CS-AC-FR-09 ○ Canal página web. CS-AC-FR-10 ○ Canal Redes Sociales. CS-AC-FR-11
Metodología	<p>Esta encuesta fue aplicada a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De manera telefónica se contacta a los usuarios a quienes se les generó respuesta de sus Trámites Ambientales y PQRSDF. • Se encuentra publicada en la página web de la Corporación en la ruta: Servicios a la Ciudadanía, Evalúe nuestra gestión, link https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=2298 • Es enviada vía correo electrónico a los usuarios en el momento en que se genera las respuestas a las solicitudes que adelantan en la Corporación. • Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite. • Las encuestas fueron aplicadas trimestralmente, por lo que la aplicación de la fórmula estadística para el cálculo de la muestra se realizó trimestralmente.
Población objeto	Usuarios externos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corpocaldas- que se clasifican en Persona Natural, persona jurídica, entidad sin ánimo de lucro, sector público, sector privado, sector educativo, organización comunitaria o comunidad indígena, que adelanten Trámites Ambientales y/o PQRSDF.
Diseño muestral	<p>Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional: Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple. La distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) de la población en cada estrato.</p> <p>Criterios de estratificación son:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Se establecieron 2 estratos en el análisis de la Satisfacción de los usuarios: 1 para las PQRSD y otro para los trámites Ambientales. Igualmente, dado que se requiere entregar información para cada una de las Subdirecciones y/o áreas, es necesario garantizar que se selecciona la muestra necesaria para entregar una estimación confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato. <p>Método de selección: Al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.</p>															
Determinación del Tamaño de la Muestra	<p>El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita, y fue aplicada trimestralmente de acuerdo a la población resultante de los casos finalizados de PQRSD y Trámites Ambientales.</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n: Tamaño de muestra que queremos calcular N: Tamaño de la Población Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 95% = 1,96) p: Proporción de la población con la característica deseada 50% (Valor = 0,5) q: Proporción de la población sin la característica deseada 50% (Valor = 0,5) d: Error máximo admisible 8% (Valor= 0,08)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERIODO</th> <th>POBLACIÓN (N)</th> <th>MUESTRA (n)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1er. trimestre</td> <td>2082</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>2do. trimestre</td> <td>1698</td> <td>138</td> </tr> <tr> <td>3er. trimestre</td> <td>1562</td> <td>136</td> </tr> <tr> <td>4to. trimestre</td> <td>1800</td> <td>139</td> </tr> </tbody> </table>	PERIODO	POBLACIÓN (N)	MUESTRA (n)	1er. trimestre	2082	140	2do. trimestre	1698	138	3er. trimestre	1562	136	4to. trimestre	1800	139
PERIODO	POBLACIÓN (N)	MUESTRA (n)														
1er. trimestre	2082	140														
2do. trimestre	1698	138														
3er. trimestre	1562	136														
4to. trimestre	1800	139														
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	Vigencia 2023															

Dependencia Responsable	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
RoI Responsable	Líder del Sub Proceso
Encuestadores	Luisa Fernanda Rodas Hernandez. Leidy Johana González, Marta Patricia Zarate
Fecha entrega	Marzo 2023
Interpretación de Resultados	Se analizaron e interpretaron los resultados de manera trimestral y se elaboró un informe en el que se consolidó la información de toda la vigencia, el cual arrojó el grado de satisfacción general para la corporación y para cada uno de los canales de recepción que se tienen habilitados. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los usuarios, grupos de valor y/o partes interesadas.

Fuente: *Elaboración propia.*

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

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante toda la vigencia 2023, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi los PQRSDf en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 7.142 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 553, siendo representativa con los parámetros seleccionados.

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

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

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

Con el cálculo de la muestra trimestral se procedió a elegir aleatoriamente de la población los casos de PQRSDf y de Trámites Ambientales a los que se les debía aplicar la encuesta, después de realizar las llamadas pertinentes y aplicarlas por medios electrónicos, se realizó la aplicación del instrumento de manera exitosa a 366 usuarios, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

Trimestre 2022	Total PQRSDF y Trámites Ambientales	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
1er. trimestre	2082	140	81
2do. trimestre	1698	138	115
3er. trimestre	1562	136	83
4to. trimestre	1800	139	87
TOTAL	7.142	553	366

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

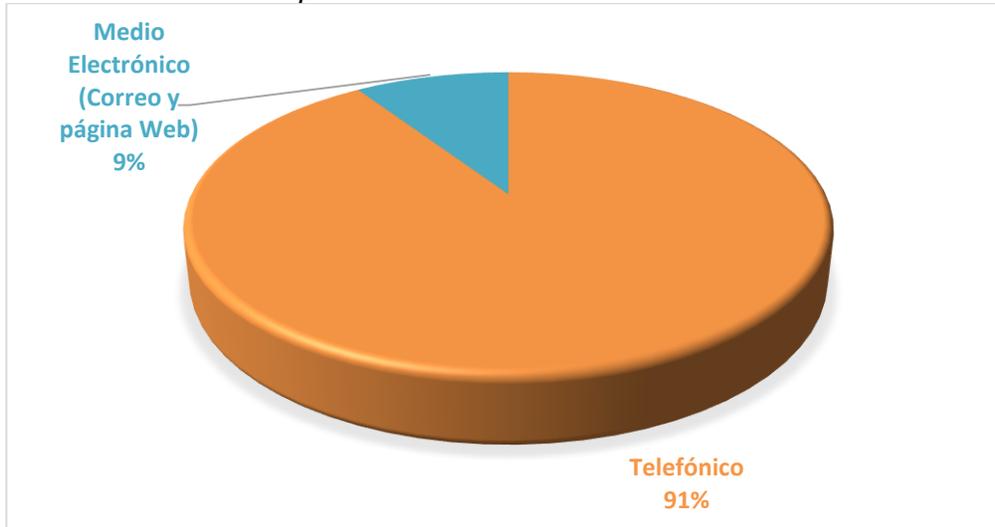
Estas encuestas fueron aplicadas vía telefónica y por medio electrónico como se detalla a continuación:

Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	TOTAL
Telefónico	63	99	83	87	332
Medio Electrónico (Correo y página Web)	18	16	0	0	34
Total Encuestas Aplicadas	81	115	83	87	366

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

Gráfico 1. Canal de aplicación de las encuestas.



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

El 91% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante la vigencia 2023 fueron realizadas a través de llamadas telefónicas, como un medio de comunicación efectivo para el contacto directo con nuestros usuarios.

El 9% restante corresponde a encuestas aplicadas a través de medios electrónicos como correo electrónico y página Web.

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

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

“PQRSDf” Por Área ó Dependencia	Encuestas Aplicadas 1er. Trimestre	Encuestas Aplicadas 2do. Trimestre	Encuestas Aplicadas 3er. Trimestre	Encuestas Aplicadas 4to. Trimestre	Total
Biodiversidad y Ecosistemas	29	53	45	47	174
Secretaría General	8	4	5	7	24
Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0	0
Subdirección Evaluación y Seguimiento Ambiental	20	25	14	14	73
Subdirección Planificación Ambiental del Territorio	3	7	8	7	25
Subdirección Administrativa y Financiera	2	2	1	0	5
Subdirección de Infraestructura Ambiental	13	17	6	8	44
Dirección	0	1	0	0	1
Total Muestra PQRSDf	75	109	79	83	346

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

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

Tipo Trámite Ambiental	Encuestas Aplicadas 1er. Trimestre	Encuestas Aplicadas 2do. Trimestre	Encuestas Aplicadas 3er. Trimestre	Encuestas Aplicadas 4to. Trimestre	Total
Concesión de agua superficial	0	0	0	1	1
Permiso de Ocupación de Cauce	0	0	0	0	0
Permiso de vertimiento	4	1	1	1	7
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	1	3	1	0	5
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	1	1	2	2	6
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	0	1	0		1
Total	6	6	4	4	20

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

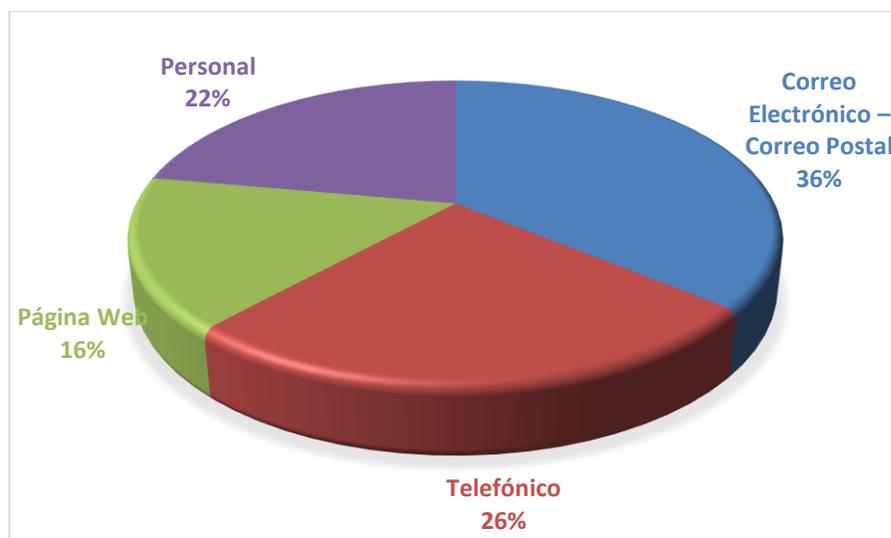
En cuanto a los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.

Canal de Recepción del	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	41	35	22	34	132
Telefónico	16	45	18	15	94
Página Web	4	17	20	18	59
Personal	20	18	23	20	81
Total Encuestas Aplicadas	81	115	83	87	366

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

Gráfico 2. Canal de recepción del trámite y PQRSDf.



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

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

De las 366 encuestas aplicadas, 132 casos fueron recibidos por correo electrónico o correo postal, 81 recibidas de manera personal, 94 vía telefónica, y 59 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 366 encuestas aplicadas en un gran porcentaje corresponde actividades desarrolladas dentro de la jurisdicción del municipio de Manizales, seguido por el resto de municipios de Caldas, como se muestra en la siguiente Tabla:

Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf.

Municipio	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total
Anserma	5	1	5	5	16
Aranzazu	3	0	0	2	5
Aguadas	6	1	0	3	10
Belalcazar	1	0	2	3	6
Chinchiná	10	1	4	2	17
Filadelfia	4	1	4	2	11
La Dorada	6	1	2	9	18
La Merced	0	1	0	2	3
Manizales	50	31	21	48	150
Manzanares	0	1	1	0	2
Marmato	1	0	0	0	1
Marulanda	0	0	1	0	1
Marquetalia	1	0	2	3	6
Neira	1	1	2	6	10
Norcasia	2	0	0	2	4
Pácora	2	0	1	2	5
Palestina	7	2	1	2	12
Pensilvania	2	2	6	0	10
Riosucio	1	1	4	1	7
Risaralda	2	0	2	1	5
Salamina	3	1	3	1	8
Samaná	0	1	1	1	3
San José	2	1	1	2	6
Supía	3	3	1	1	8
Villamaría	6	4	8	1	19
Victoria	5	2	1	1	9
Viterbo	1	0	0	2	3
Sin información	7	3	0	1	11
Total	131	59	73	103	366

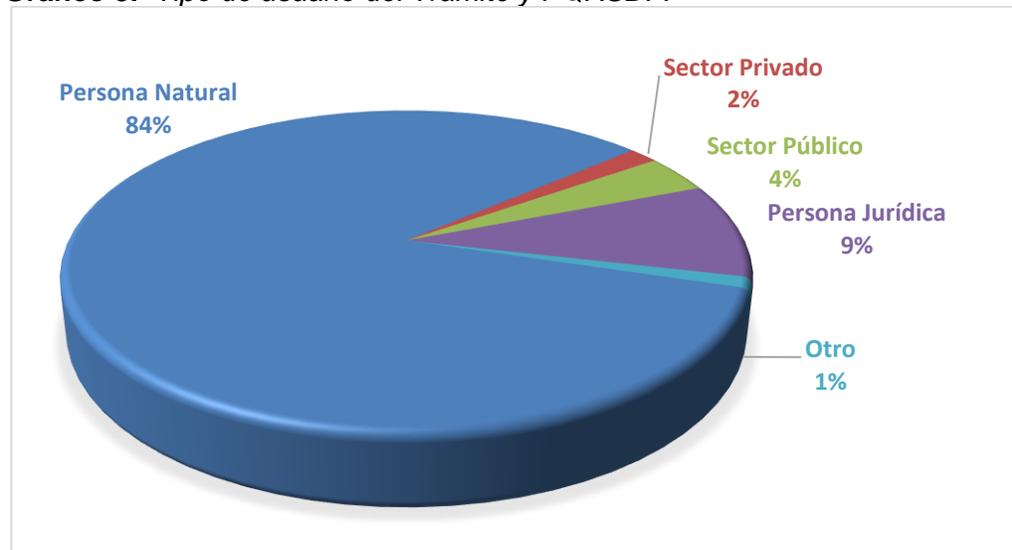
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2023.

Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total
Persona Natural	63	96	72	76	307
Sector Privado	5	1	0	0	6
Sector Público	1	13	0	0	14
Persona Jurídica	11	2	11	11	35
Otro	1	3	0	0	4
Total	81	115	83	87	366

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

Gráfico 3. Tipo de usuario del Trámite y PQRSDf.



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

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 82% corresponde a personas naturales seguido por personas jurídicas y sector público.

Esto evidencia que en mayor proporción, los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas que adelantan algún tipo de PQRSDf o Trámite Ambiental lo hacen a título personal.

2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

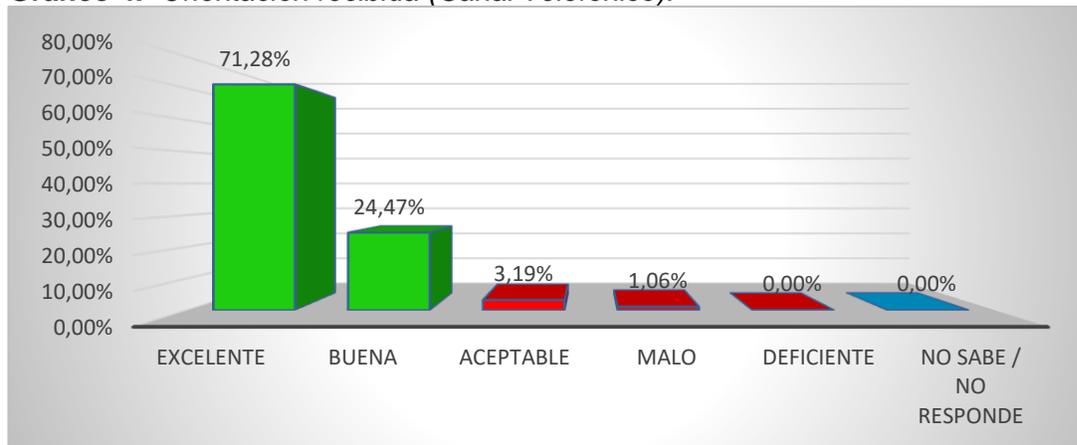
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	33	14	7	67	71,28%	71,28%
Buena	2	10	3	8	23	24,47%	95,74%
Aceptable	1	1	1	0	3	3,19%	98,94%
Malo	0	1	0	0	1	1,06%	100,00%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	16	45	18	15	94	100%	100%

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

Gráfico 4. Orientación recibida (Canal Telefónico).



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

El 95,74% de los usuarios de Corpocaldas que utilizaron el servicio telefónico calificaron como satisfactoria la orientación proporcionada por los funcionarios que los atendieron, valorando tanto "Excelente" como "Buena". Este resultado sugiere que el personal de la Corporación demuestra un compromiso efectivo en ofrecer una actitud y disposición sobresalientes al brindar asesoramiento y atención a los usuarios, lo cual está alineado con el objetivo de garantizar una experiencia de alta calidad para los usuarios. 4 personas calificaron entre malo y aceptable este punto, representado por el 4,25%.

2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	31	13	8	66	70,21%	70,21%
Buena	2	9	5	6	22	23,40%	93,62%
Aceptable	0	2	0	0	2	2,13%	95,74%
Malo	0	1	0	0	1	1,06%	96,81%
Deficiente	0	2	0	1	3	3,19%	100,00%
No Sabe/No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
TOTAL	16	45	18	15	94	100%	100%

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

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.

El 93.62% de los usuarios encuestados que recibieron asistencia telefónica evaluaron positivamente la claridad y utilidad de la información proporcionada por los funcionarios de Corpocaldas atendidos por este canal. Este resultado refleja un sólido conocimiento y dominio del tema por parte del personal, así como la aplicación efectiva de los principios establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, liderado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en cuanto al uso de un lenguaje claro y comprensible. 6 Personas calificaron como no satisfactorio este punto, representado por el 6.38%.

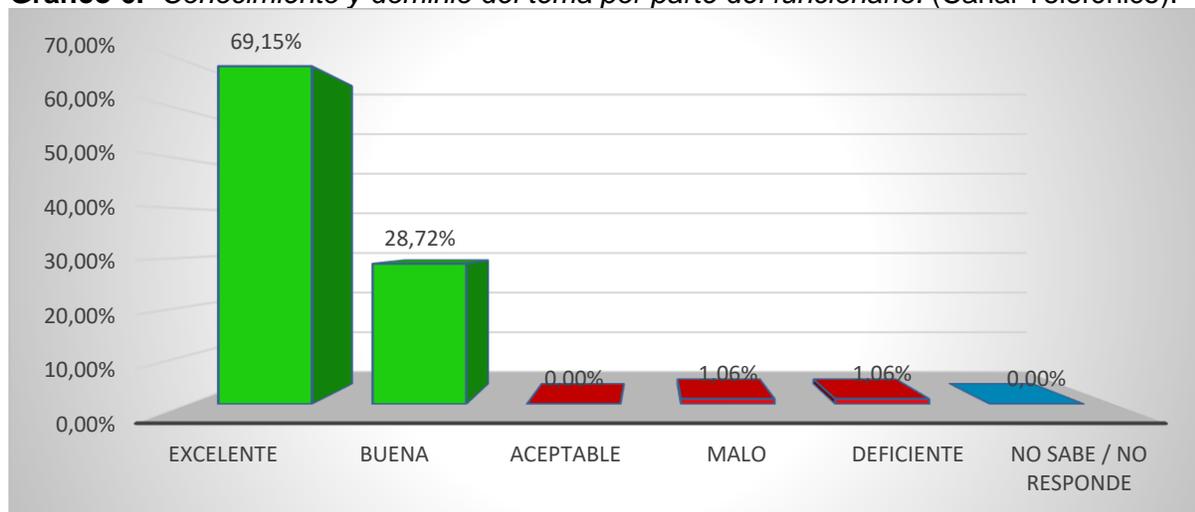
2.2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	30	12	8	65	69,15%	69,15%
Buena	1	13	6	7	27	28,72%	97,87%
Aceptable	0	0	0	0	0	0,00%	97,87%
Malo	0	1	0	0	1	1,06%	98,94%
Deficiente	0	1	0	0	1	1,06%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	16	45	18	15	94	100%	100%

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

Gráfico 6. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario. (Canal Telefónico).



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

El 97.87% de los usuarios encuestados que recibieron atención telefónica expresaron que los funcionarios de la Corporación poseen los conocimientos necesarios y dominan los temas pertinentes para proporcionar respuestas satisfactorias a las solicitudes y trámites ambientales. Únicamente el 2.12% restante, representado por 2 usuarios, calificaron negativamente el nivel de conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario..

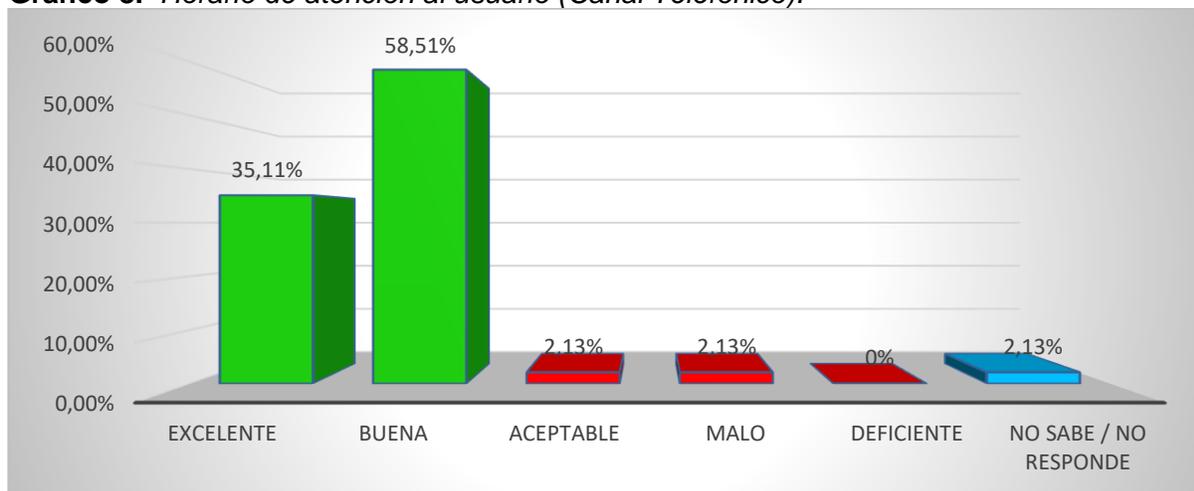
2.2.4. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	8	8	6	33	35,11%	35,11%
Buena	5	31	10	9	55	58,51%	93,62%
Aceptable	0	2	0	0	2	2,13%	95,74%
Malo	0	2	0	0	2	2,13%	98%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	98%
No Sabe /No Responde	0	2	0	0	2	2,13%	100%
Total	16	45	18	15	94	100%	100%

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

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



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

Al examinar la pregunta acerca del horario de Atención al Usuario, se observó que el 93.62% de las personas encuestadas que utilizaron los servicios telefónicos reportaron satisfacción, lo que sugiere que, durante el año 2023, el horario de atención vía telefónica fue satisfactorio para la mayoría de los usuarios de la Corporación. El 4.26%, equivalente a 4 personas, expresaron insatisfacción con este aspecto, mientras que 2 personas indicaron "NS/NR".

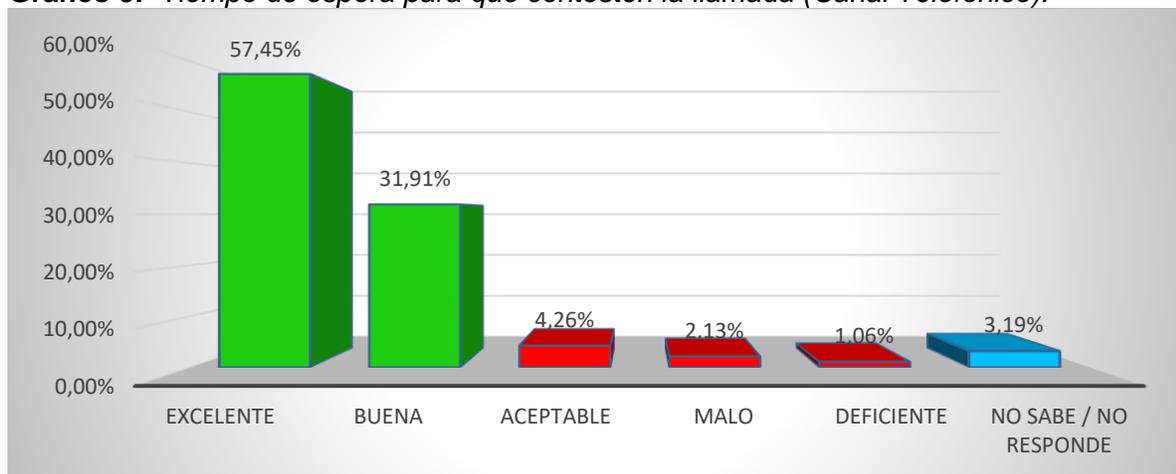
2.2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	30	10	4	54	57,45%	57,45%
Buena	6	9	8	7	30	31,91%	89,36%
Aceptable	0	2	0	2	4	4,26%	93,62%
Malo	0	2	0	0	2	2,13%	95,74%
Deficiente	0	1	0	0	1	1,06%	96,81%
No Sabe /No Responde	0	1	0	2	3	3,19%	100,00%
Total	16	45	18	15	94	100%	100%

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

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.

De los 94 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 89.36% manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras le contestaban la llamada. De este análisis, 7 usuarios calificaron como aceptable, malo, deficiente el tiempo de espera en la línea telefónica de la Corporación. El 3.19%, es decir 3 personas, calificaron como “NS/NR”.

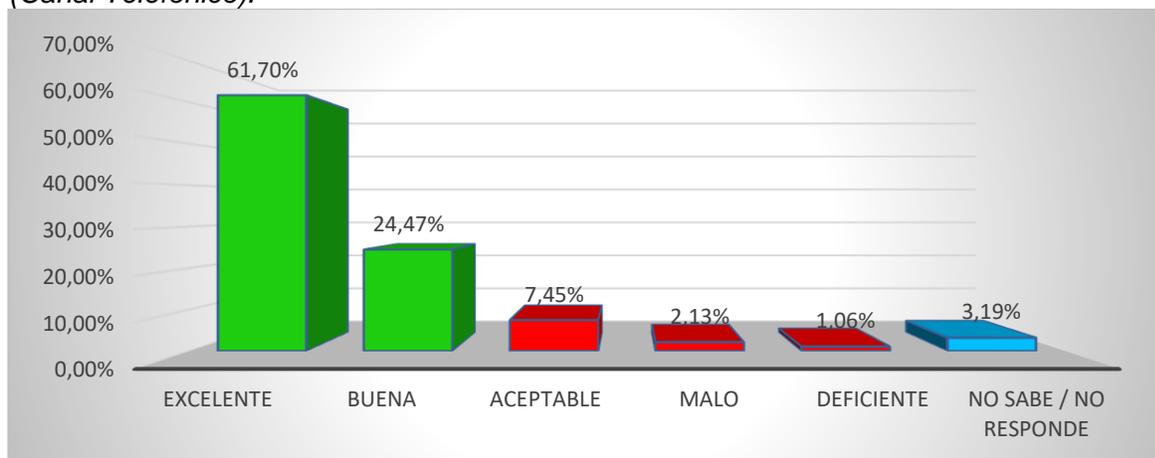
2.2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	30	12	5	58	61,70%	61,70%
Buena	4	8	5	6	23	24,47%	86,17%
Aceptable	1	3	1	2	7	7,45%	93,62%
Malo	0	2	0	0	2	2,13%	95,74%
Deficiente	0	1	0	0	1	1,06%	96,81%
No Sabe /No Responde	0	1	0	2	3	3,19%	100%
Total	16	45	18	15	94	100%	100%

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

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.

El 86.17% de los 94 usuarios encuestados que utilizaron los servicios telefónicos expresaron satisfacción con el tiempo de espera mientras eran transferidos a la dependencia solicitada. 10 personas, equivalentes al 10.64%, lo consideraron aceptable, malo o deficiente. El 3.09% restante, correspondiente a tres personas, respondió "NS/NR".

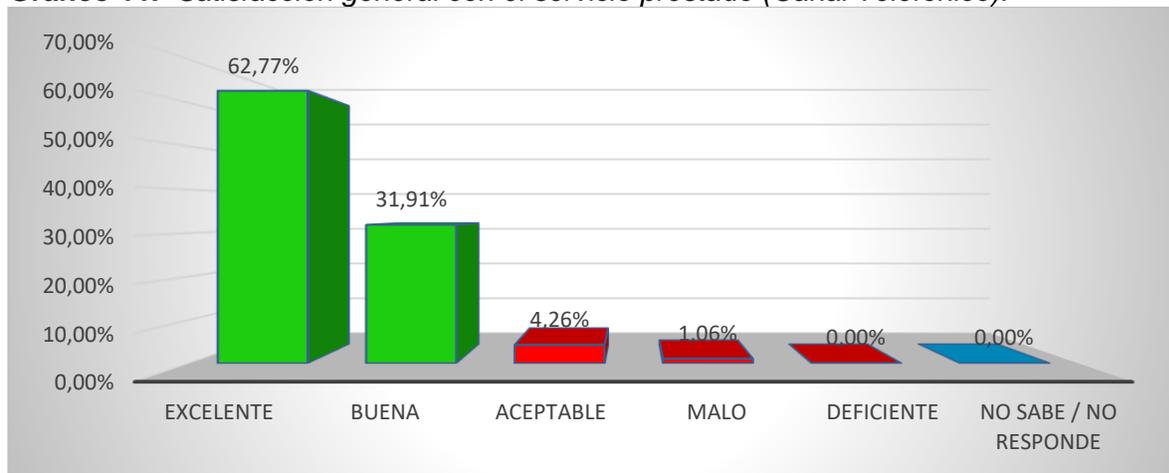
2.2.7. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	33	8	8	59	62,77%	62,77%
Buena	5	9	10	6	30	31,91%	94,68%
Aceptable	1	2	0	1	4	4,26%	98,94%
Malo	0	1	0	0	1	1,06%	100%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100%
Total	16	45	18	15	94	100%	100%

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

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



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

El 94.68% de los usuarios encuestados que utilizaron el servicio telefónico expresaron satisfacción general con los servicios proporcionados por la Corporación. Sin embargo, 5 usuarios calificaron su satisfacción como aceptable o mala, lo que sugiere la necesidad de prestar especial atención para continuar mejorando la experiencia de recepción a través de este medio.

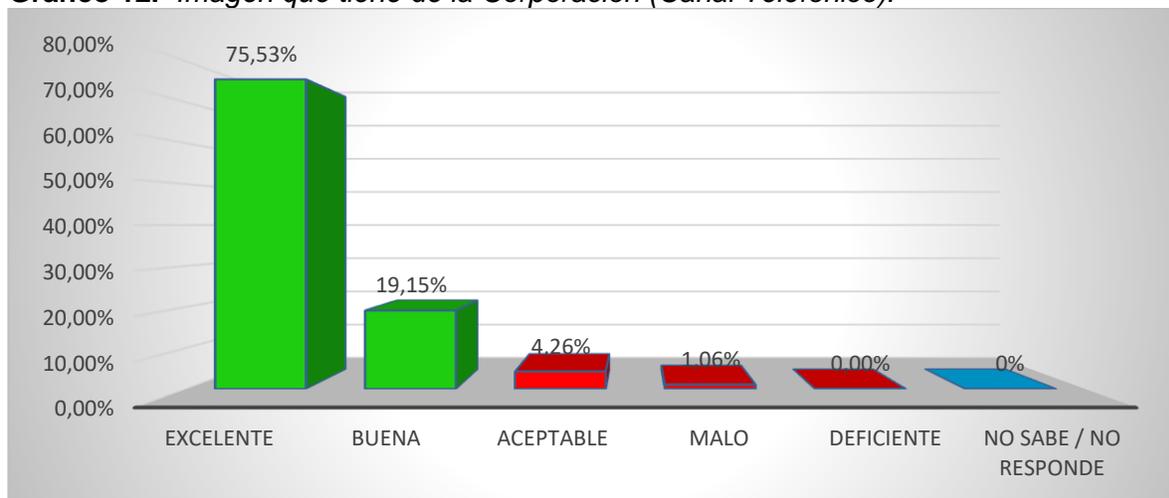
2.2.8. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	36	13	8	71	75,53%	75,53%
Buena	1	6	4	7	18	19,15%	94,68%
Aceptable	1	2	1	0	4	4,26%	98,94%
Malo	0	1	0	0	1	1,06%	100%
Deficiente	0	0	0	0	0	0%	100%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0%	100%
Total	16	45	18	15	94	100%	100%

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

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



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

El 94.68% de los usuarios encuestados que emplearon el canal telefónico expresaron tener una percepción positiva de la Corporación. Sin embargo, el 5.32%, representado por 5 personas, calificaron este aspecto como malo o aceptable. Esto indica que, aunque la cifra está por encima del umbral mínimo establecido del 90%, es crucial seguir trabajando para alcanzar el objetivo.

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

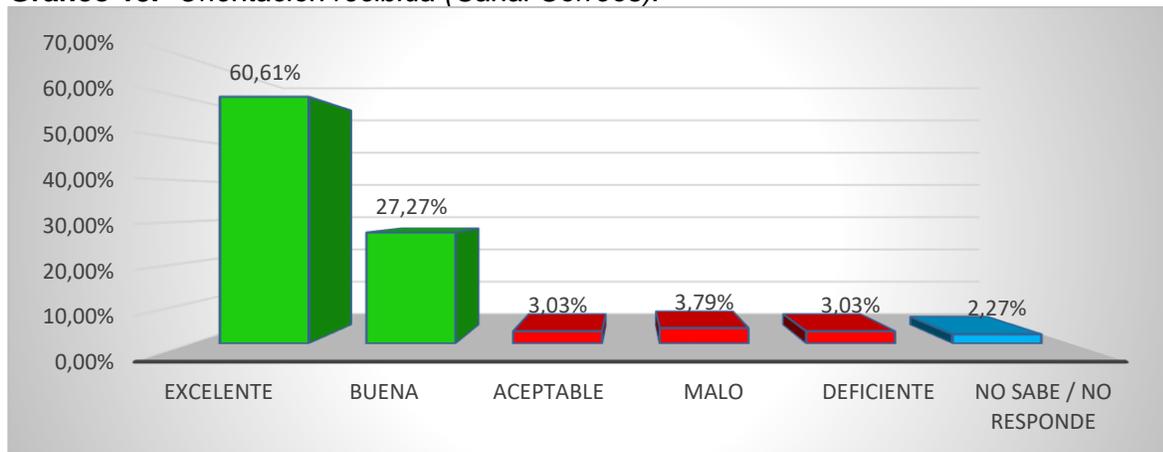
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	28	21	15	16	80	60,61%	60,61%
Buena	9	11	4	12	36	27,27%	87,88%
Aceptable	1	1	0	2	4	3,03%	90,91%
Malo	1	0	2	2	5	3,79%	94,70%
Deficiente	1	2	1	0	4	3,03%	97,73%
No Sabe /No Responde	1	0	0	2	3	2,27%	100%
Total	41	35	22	34	132	100%	100%

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

Gráfico 13. Orientación recibida (Canal Correos).



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

En el análisis de los 132 usuarios encuestados que recibieron su servicio mediante correo electrónico o postal, el 87.88% expresaron satisfacción con la orientación proporcionada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites. Por otro lado, 13 usuarios expresaron descontento con la orientación recibida a través de estos medios de comunicación, mientras que 3 usuarios respondieron "NS/NR". Estos resultados señalan un indicador insatisfactorio para la entidad, que requiere mejoras.

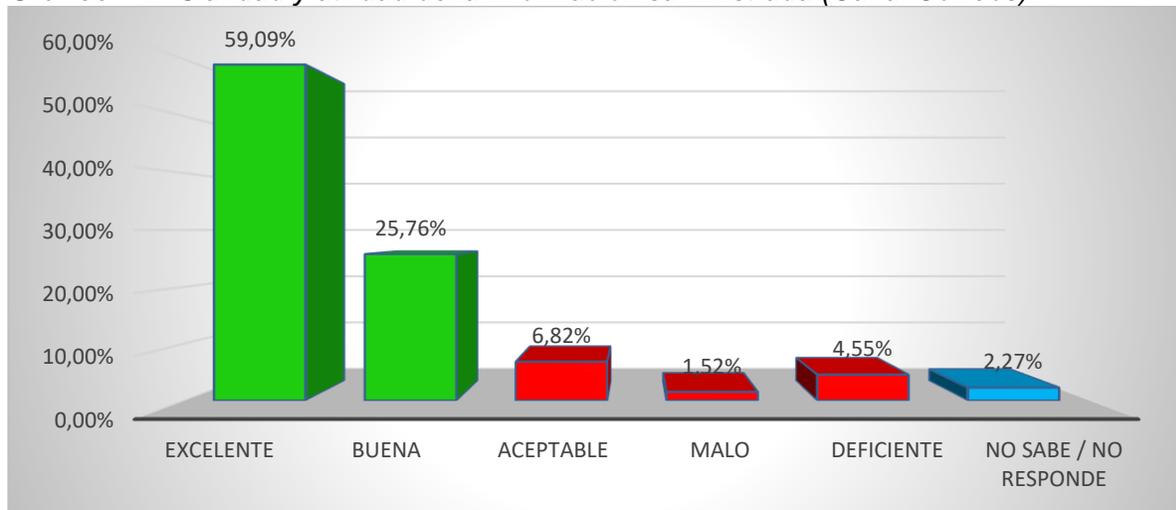
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	24	21	16	17	78	59,09%	59,09%
Buena	14	8	2	10	34	25,76%	84,85%
Aceptable	1	4	1	3	9	6,82%	91,67%
Malo	0	0	1	1	2	1,52%	93,18%
Deficiente	1	2	2	1	6	4,55%	97,73%
No Sabe /No Responde	1	0	0	2	3	2,27%	100%
Total	41	35	22	34	132	100%	100%

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

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.

El 84.85% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal expresaron satisfacción con la claridad y utilidad de la información proporcionada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites. Por otro lado, 17 usuarios, equivalente al 12.89%, expresaron insatisfacción con este aspecto. Además, el 2.27%, es decir, 3 personas, indicaron "NS/NR". Este resultado señala un indicador desfavorable que requiere atención especial para mejorar la entrega de información clara y útil por parte de los funcionarios.

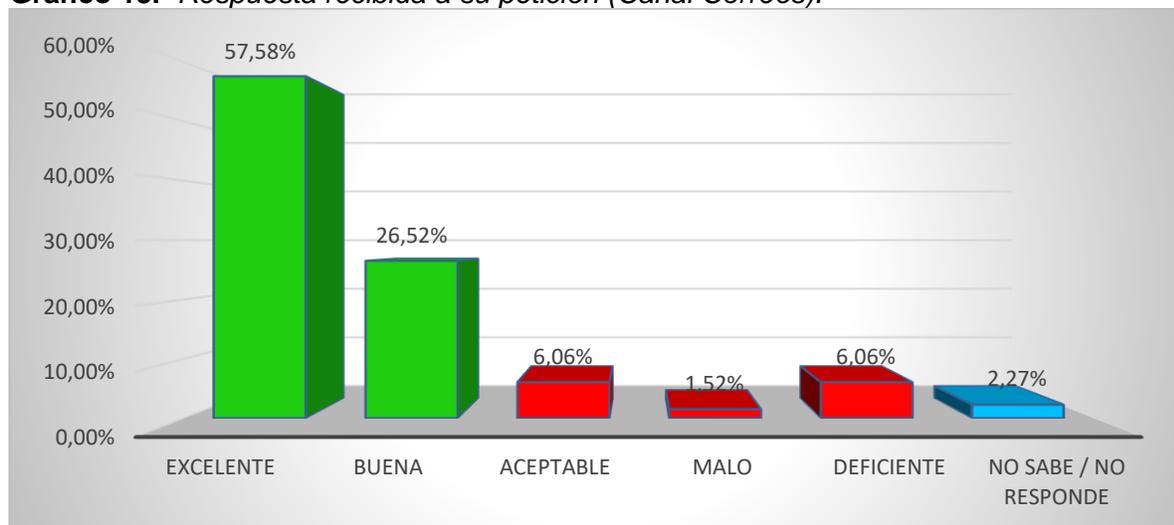
2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	23	21	15	17	76	57,58%	57,58%
Buena	13	9	3	10	35	26,52%	84,09%
Aceptable	1	4	1	2	8	6,06%	90,15%
Malo	1	0	1	0	2	1,52%	91,67%
Deficiente	2	1	2	3	8	6,06%	97,73%
No Sabe /No Responde	1	0	0	2	3	2,27%	100,00%
Total	41	35	22	34	132	100%	100%

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

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



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

El 84.09% de los encuestados expresaron satisfacción con la respuesta recibida a sus solicitudes, ya que se proporcionó información oportuna y acorde a sus requerimientos. Sin embargo, el 13.64% restante manifestó insatisfacción con la respuesta recibida. Algunas razones por las cuales los usuarios no quedaron conformes incluyen traslados por competencia, percepción de excesiva exigencia en los requisitos para trámites y demoras en la entrega de la respuesta, así como el desconocimiento de la competencia de la Autoridad. Este indicador resulta muy desfavorable para la Corporación.

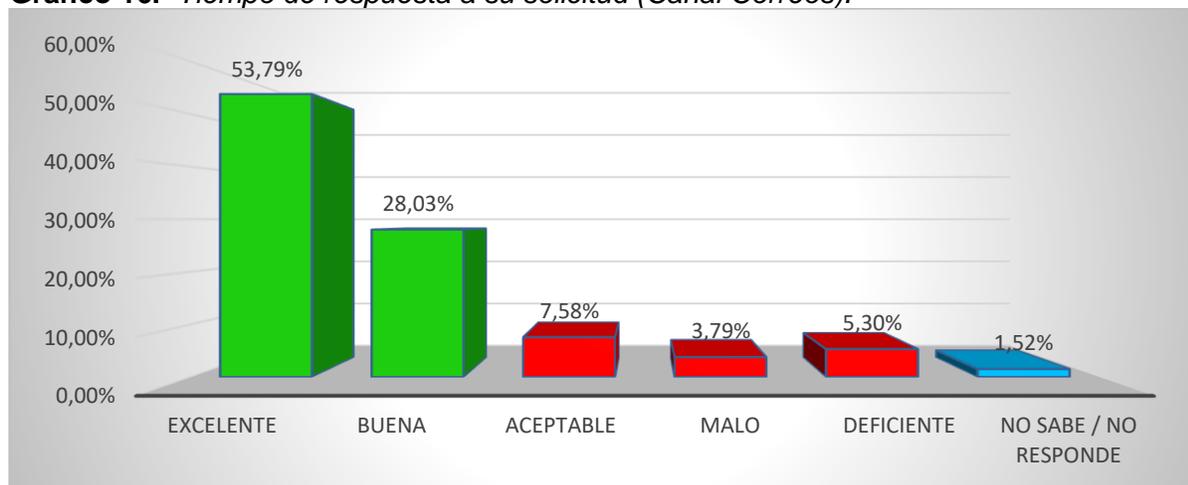
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	28	17	13	13	71	53,79%	53,79%
Buena	7	14	5	11	37	28,03%	81,82%
Aceptable	3	1	1	5	10	7,58%	89,39%
Malo	0	2	1	2	5	3,79%	93,18%
Deficiente	2	1	2	2	7	5,30%	98,48%
No Sabe /No Responde	1	0	0	1	2	1,52%	100,00%
Total	41	35	22	34	132	100%	100%

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

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



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

De acuerdo con los datos recolectados se evidencia que el 81.82% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta de la Corporación, lo que permite evidenciar que sigue estando por debajo de la meta que es estar por encima del 90%. Igualmente se reconoce que las estrategias implementadas desde la Subdirección Administrativa y Financiera con el fortalecimiento del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano han venido mejorando el control y por ende las respuestas oportunas para los usuarios. El 16.73% manifestaron no estar satisfechos con el tiempo de respuesta. El 1.52%, correspondiente a 2 personas respondieron “NS/NR”.

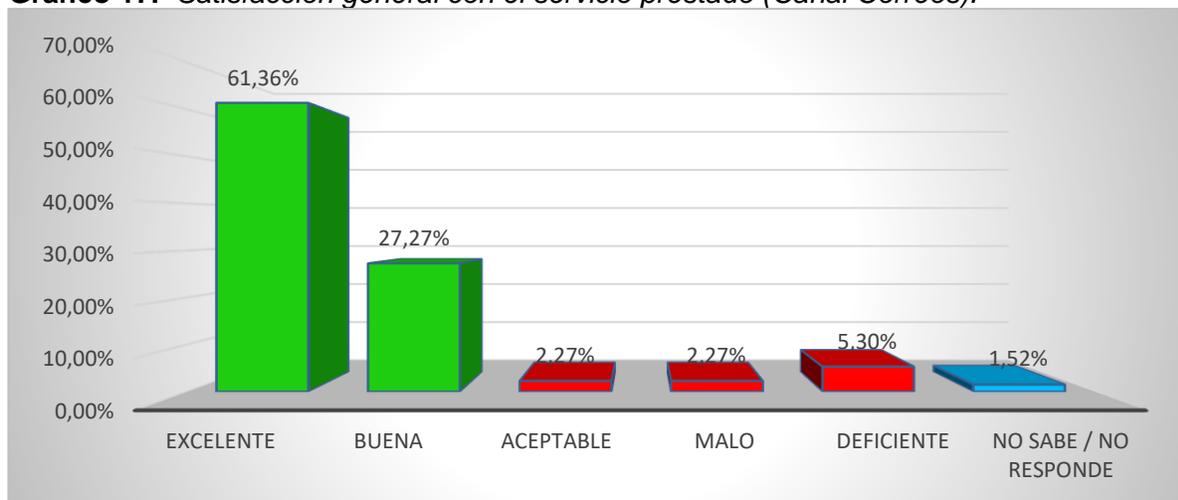
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

Escala De Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	26	23	15	17	81	61,36%	61,36%
Buena	12	8	4	12	36	27,27%	88,64%
Aceptable	1	1	0	1	3	2,27%	90,91%
Malo	0	1	1	1	3	2,27%	93,18%
Deficiente	1	2	2	2	7	5,30%	98,48%
No Sabe /No Responde	1	0	0	1	2	1,52%	100,00%
Total	41	35	22	34	132	100%	100%

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

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



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

El 88.64% de los usuarios encuestados que utilizaron el servicio vía correo electrónico o postal expresaron satisfacción general con los servicios proporcionados por la entidad. Sin embargo, el 9.84% restante mostró inconformidad con los servicios ofrecidos por la Corporación, mientras que el 1.52% respondió "NS/NR". Este indicador revela una situación desfavorable al registrar resultados por debajo del 90% de satisfacción.

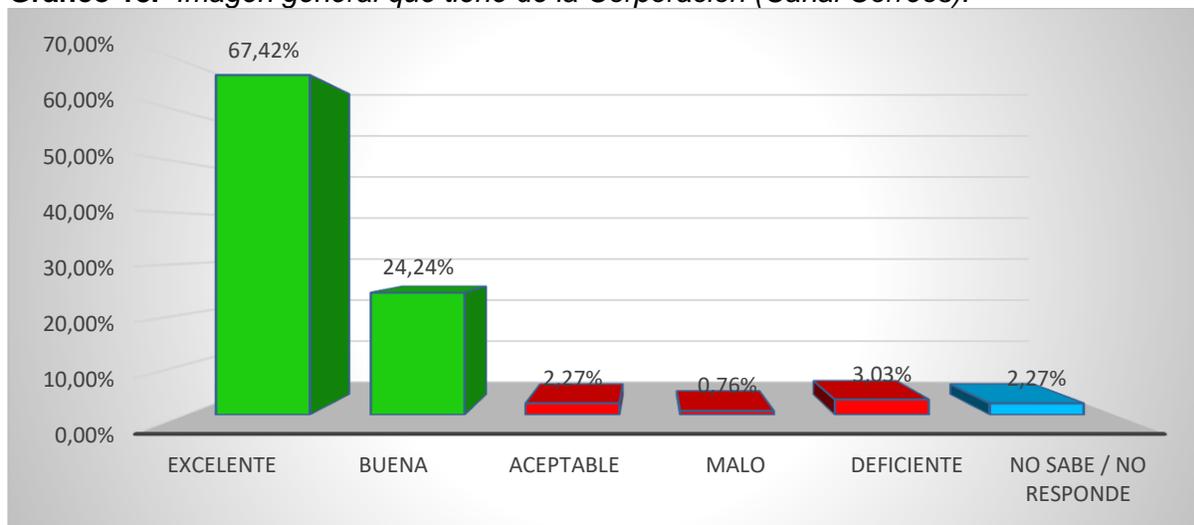
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	28	26	16	19	89	67,42%	67,42%
Buena	10	8	3	11	32	24,24%	91,67%
Aceptable	1	0	0	2	3	2,27%	93,94%
Malo	0	0	1	0	1	0,76%	94,70%
Deficiente	1	1	2	0	4	3,03%	97,73%
No Sabe /No Responde	1	0	0	2	3	2,27%	100,00%
Total	41	35	22	34	132	100%	100%

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

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.

El 91.67% de los usuarios encuestados que utilizaron el correo electrónico y/o el correo postal para comunicarse con la Corporación expresaron una percepción favorable de la misma. Sin embargo, el 6.06% mostró inconformidad con este punto y el 2.27% respondió "NS/NR". Aunque esta calificación es positiva para alcanzar el objetivo de superar el 90%, también señala la necesidad de prestar especial atención para continuar mejorando la imagen de la Corporación..

2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

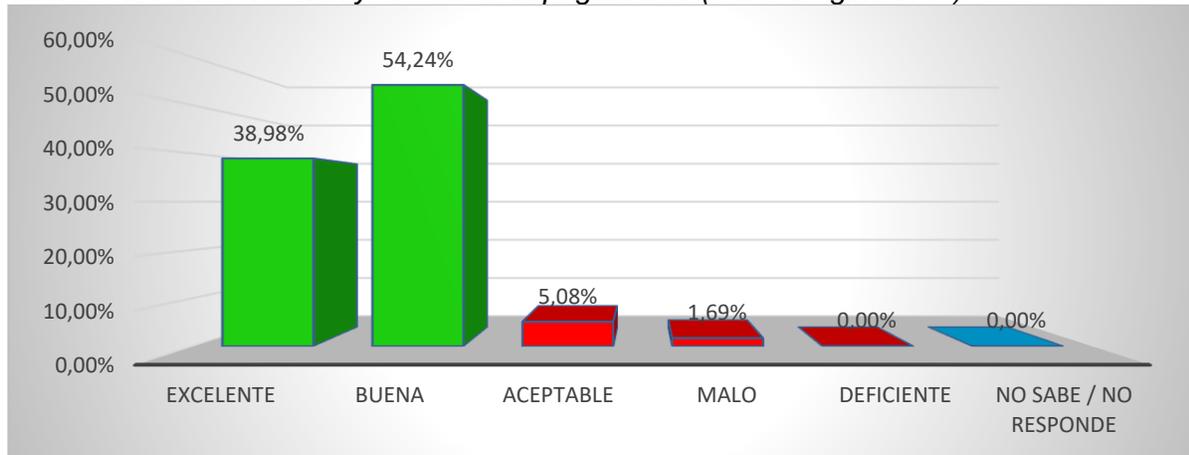
2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	6	9	6	23	38,98%	38,98%
Buena	2	10	10	10	32	54,24%	93,22%
Aceptable	0	0	1	2	3	5,08%	98,31%
Malo	0	1	0	0	1	1,69%	100,00%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	4	17	20	18	59	100%	100%

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

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.

El 93.22% de los 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 dando una calificación satisfactoria. Es un indicador favorable que refiere que se han implementado acciones que le siguen apuntando a las políticas digitales del orden Nacional, pero que se debe seguir trabajando para alcanzar el indicador deseado del 100%

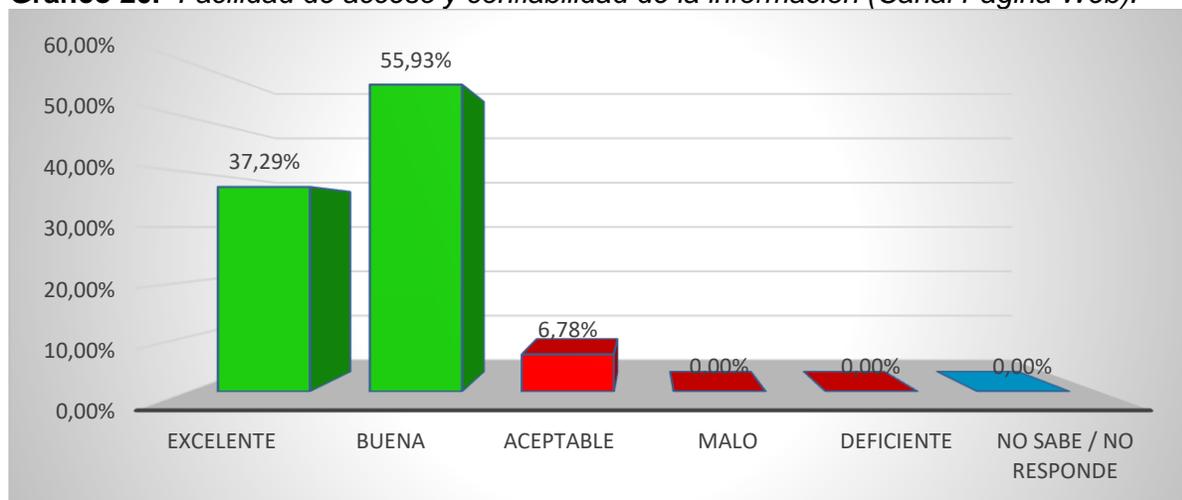
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	4	5	6	7	22	37,29%	37,29%
Buena	0	11	12	10	33	55,93%	93,22%
Aceptable	0	1	2	1	4	6,78%	100,00%
Malo	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	4	17	20	18	59	100%	100%

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

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.

El 93.22% de las personas encuestadas que utilizaron la página web como medio de comunicación expresaron satisfacción con la facilidad de acceso y la confiabilidad de la información contenida en el sitio web de la Corporación. Por otro lado, cuatro personas, lo que representa el 6.78%, calificaron la facilidad de acceso y la confiabilidad como aceptables.

Es crucial tomar medidas para asegurar la eficacia de las herramientas disponibles para consultas de usuarios externos y, en algunos casos, para la generación de información de contenido y utilidad de la información

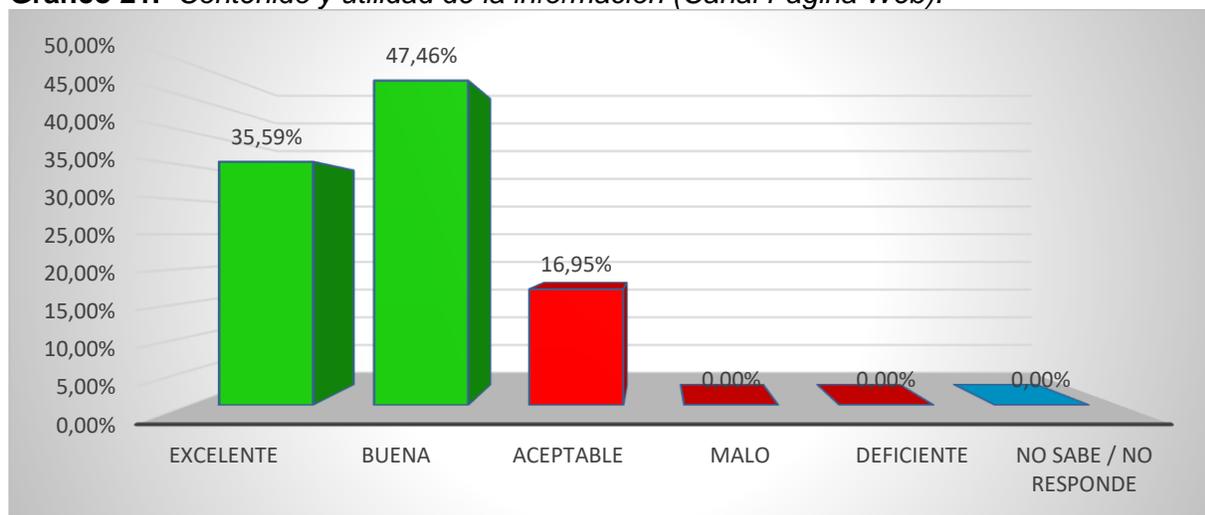
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	4	8	6	21	35,59%	35,59%
Buena	1	9	8	10	28	47,46%	83,05%
Aceptable	0	4	4	2	10	16,95%	100,00%
Malo	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	4	17	20	18	59	100%	100%

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

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.

El 83.05% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación expresaron satisfacción con el contenido y la utilidad de la página web de la Corporación. El 16.95% restante, equivalente a 10 personas, calificaron este aspecto como insatisfactorio. Esto resalta la importancia de realizar un trabajo articulado con el área de comunicaciones y, de manera transversal, con todas las áreas, para garantizar un contenido valioso y útil para los usuarios de la Corporación.

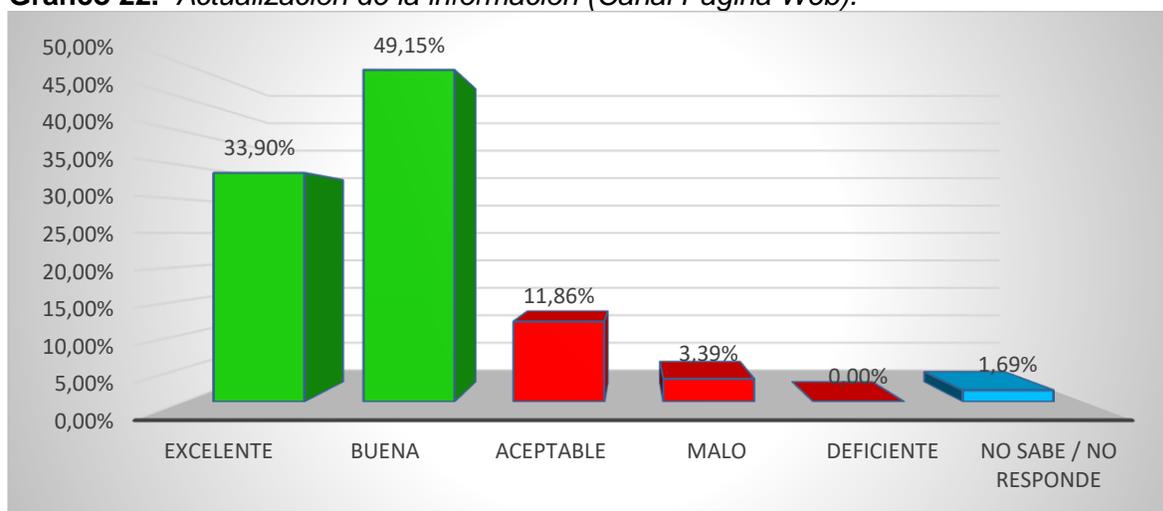
2.4.3. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	4	8	6	20	33,90%	33,90%
Buena	2	9	10	8	29	49,15%	83,05%
Aceptable	0	3	1	3	7	11,86%	94,92%
Malo	0	1	1	0	2	3,39%	98,31%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	98,31%
No Sabe /No Responde	0	0	0	1	1	1,69%	100,00%
Total	4	17	20	18	59	100%	100%

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

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



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

En cuanto a la actualización de la información de la página web de la Corporación, 83.05% de los usuarios encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos, un indicador también de especial atención con el fin de continuar con el cargue de la información requerida por las políticas digitales y continuar con la publicación de información y contenido actualizado.

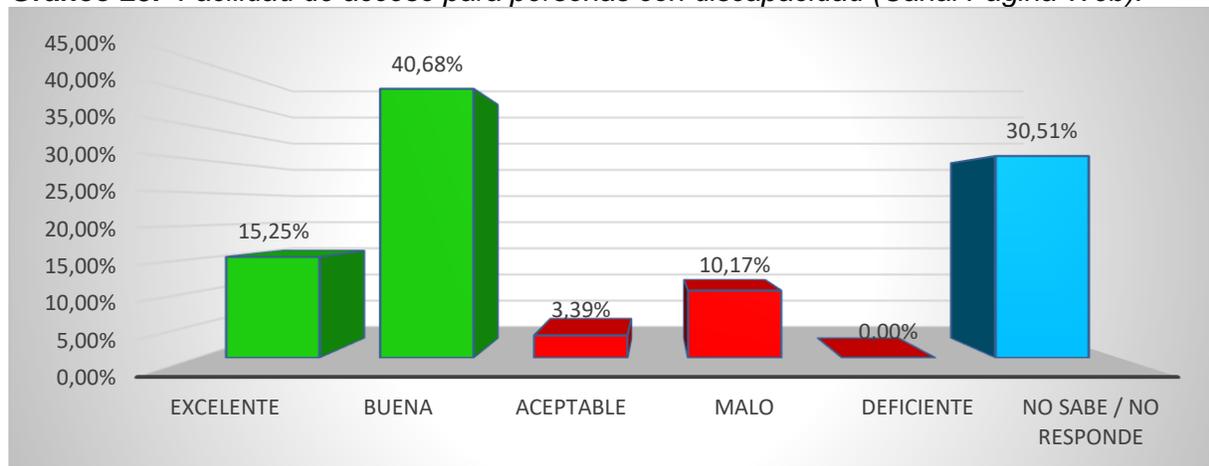
2.4.4. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	1	3	3	9	15,25%	15,25%
Buena	2	5	12	5	24	40,68%	55,93%
Aceptable	0	1	0	1	2	3,39%	59,32%
Malo	0	4	2	0	6	10,17%	69,49%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	69,49%
No Sabe /No Responde	0	6	3	9	18	30,51%	100,00%
Total	4	17	20	18	59	100%	100%

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

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.

El 55.93% de los encuestados considera satisfactoria la facilidad de acceso para personas con discapacidad. Por otro lado, el 13.56% de los encuestados califica esta accesibilidad como aceptable y malo, un 30.51% 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.

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

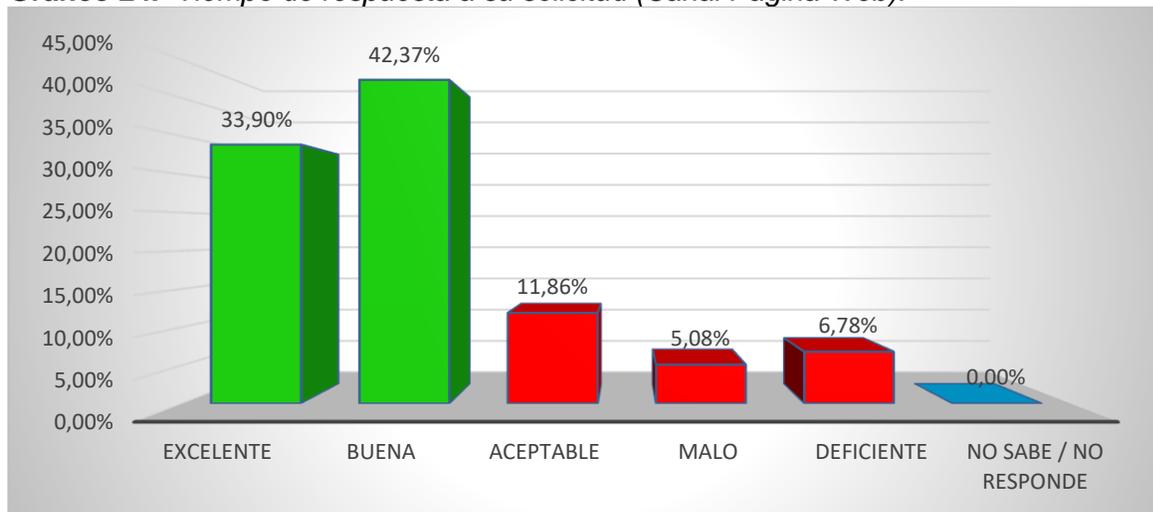
2.4.5. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	5	6	6	20	33,90%	33,90%
Buena	1	10	10	4	25	42,37%	76,27%
Aceptable	0	0	1	6	7	11,86%	88,14%
Malo	0	0	3	0	3	5,08%	93,22%
Deficiente	0	2	0	2	4	6,78%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	4	17	20	18	59	100%	100%

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

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.

Según los datos recopilados, se observa que el 76.27% de los usuarios expresaron satisfacción con los tiempos de respuesta de la Corporación, mientras que el 23.72% restante no está satisfecho con dichos tiempos. Este indicador desfavorable resalta la necesidad de continuar trabajando desde las diversas áreas de la Corporación para asegurar respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios.

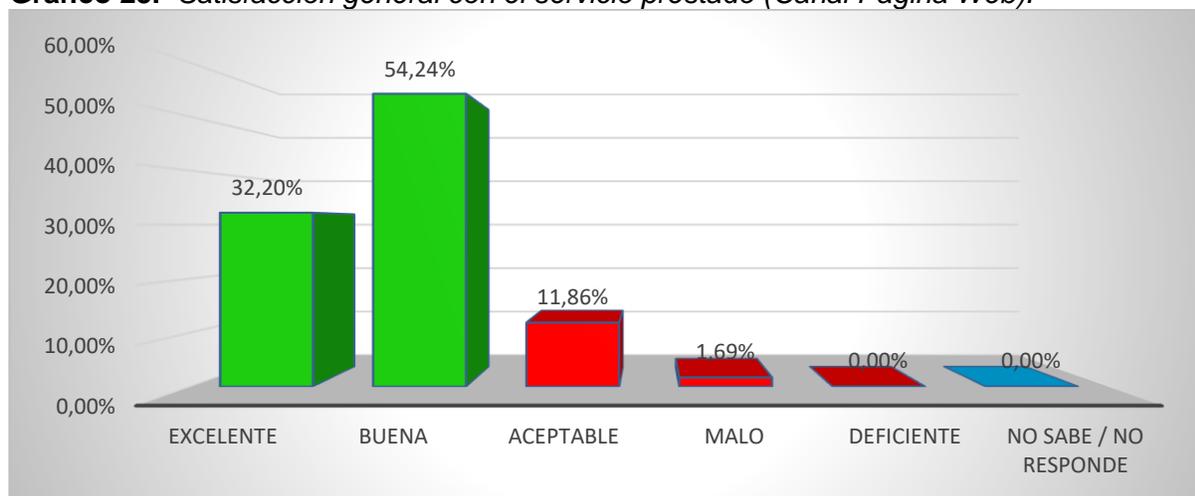
2.4.6. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	6	6	4	19	32,20%	32,20%
Buena	1	9	12	10	32	54,24%	86,44%
Aceptable	0	2	1	4	7	11,86%	98,31%
Malo	0	0	1	0	1	1,69%	100,00%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	4	17	20	18	59	100%	100%

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

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.

El 86.44% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación, calificaron como satisfactorio el servicio prestado por la Corporación, un indicador que debe mejorarse dado que está por debajo del mínimo deseado de 90%.

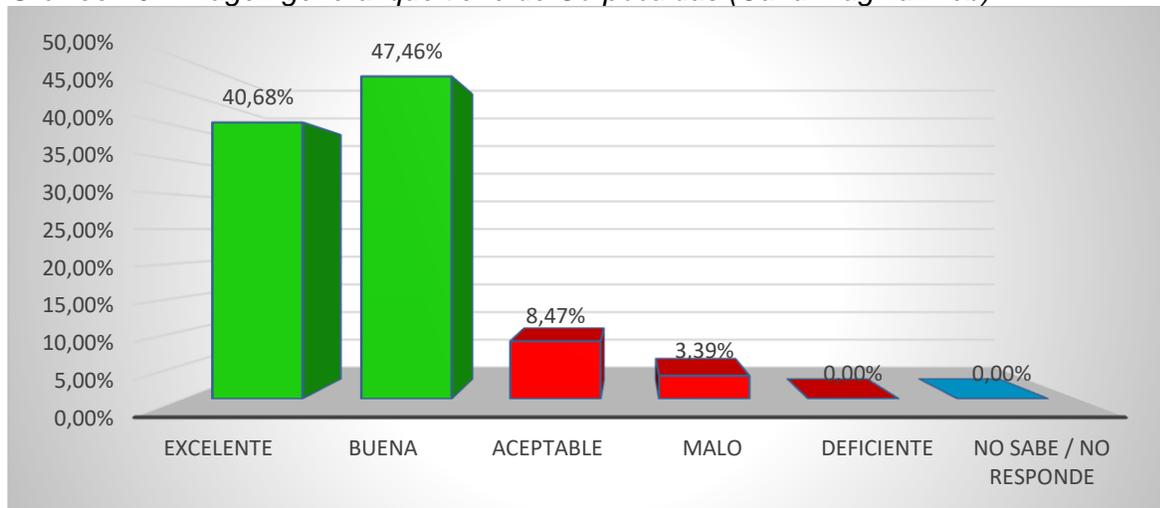
2.4.7. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	5	11	5	24	40,68%	40,68%
Buena	1	10	5	12	28	47,46%	88,14%
Aceptable	0	2	3	0	5	8,47%	96,61%
Malo	0	0	1	1	2	3,39%	100,00%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	4	17	20	18	59	100%	100%

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

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.

El 88.14% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Una calificación no satisfactoria, que requiere que se siga trabajando para tener una mejor percepción e imagen en los usuarios que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

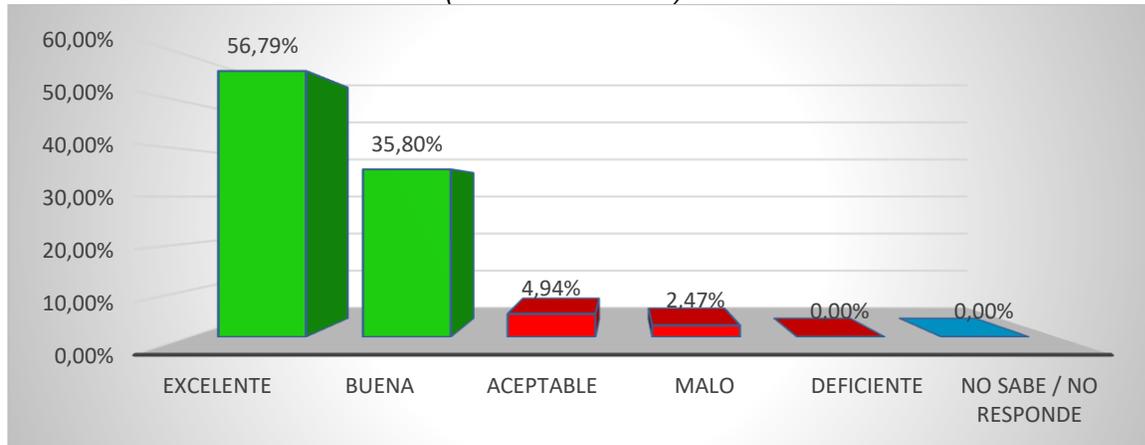
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	9	14	12	46	56,79%	56,79%
Buena	6	7	8	8	29	35,80%	92,59%
Aceptable	2	2	0	0	4	4,94%	97,53%
Malo	1	0	1	0	2	2,47%	100,00%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

Gráfico 27. Orientación recibida (Canal Presencial).



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

El 92.59% 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. el 7.41% calificaron de manera negativa este punto. Es un indicador satisfactorio al estar por encima del 90%, sin embargo, se debe mejorar para alcanzar un 100% en cuanto a la orientación recibida.

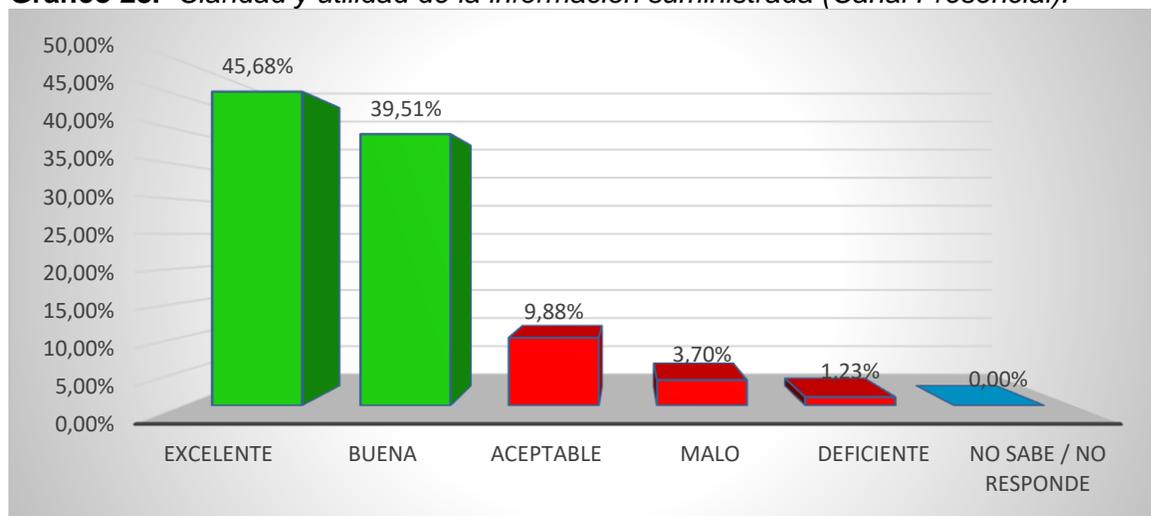
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	8	10	10	37	45,68%	45,68%
Buena	7	6	10	9	32	39,51%	85,19%
Aceptable	2	3	2	1	8	9,88%	95,06%
Malo	2	0	1	0	3	3,70%	98,77%
Deficiente	0	1	0	0	1	1,23%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

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.

El 85.19% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal presencial para adelantar los trámites, calificaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por la Corporación. El 14.81% calificaron como malo, aceptable y deficiente esta pregunta.

Es un indicador que 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.

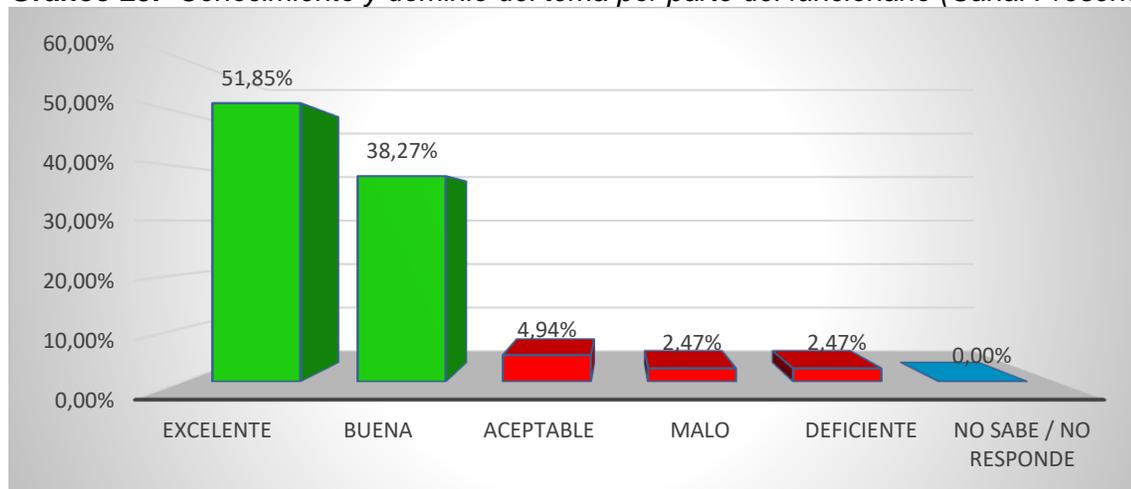
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	7	13	9	42	51,85%	51,85%
Buena	3	8	9	11	31	38,27%	90,12%
Aceptable	1	3	0	0	4	4,94%	95,06%
Malo	1	0	1	0	2	2,47%	97,53%
Deficiente	2	0	0	0	2	2,47%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

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

Frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación, el 90.12% de los usuarios que utilizaron el canal presencial se sienten conformes, el 9.88% calificaron satisfactoriamente esta pregunta. Es un indicador positivo que representa la buena preparación y conocimientos que tienen los servidores públicos de la Corporación. Sin embargo se debe poner atención y alcanzar el 100%.

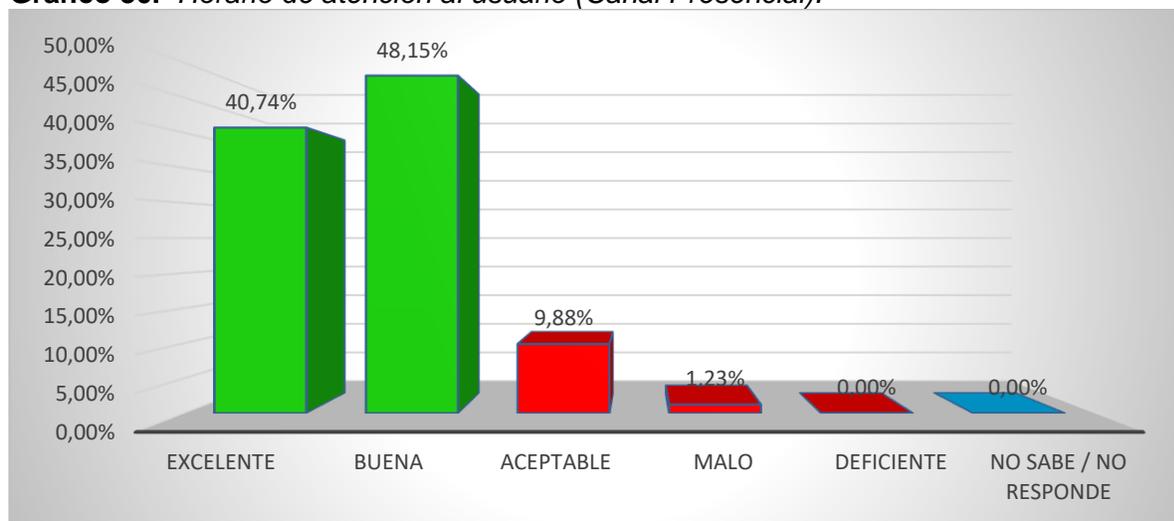
2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	7	10	7	33	40,74%	40,74%
Buena	10	10	11	8	39	48,15%	88,89%
Aceptable	1	1	1	5	8	9,88%	98,77%
Malo	0	0	1	0	1	1,23%	100,00%
Deficiente	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

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



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

El 88.89% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para la vigencia 2023, 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. 8 usuarios calificaron como aceptable y malo el horario que se tiene establecido en los Municipios.

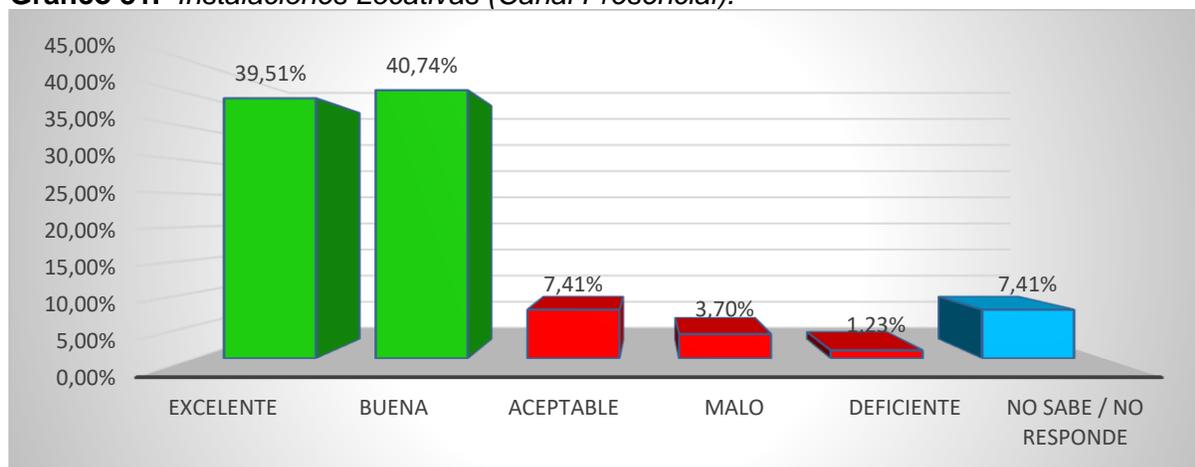
2.5.5. Instalaciones Locativas

Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	4	8	12	32	39,51%	39,51%
Buena	8	7	13	5	33	40,74%	80,25%
Aceptable	3	0	1	2	6	7,41%	87,65%
Malo	1	1	1	0	3	3,70%	91,36%
Deficiente	0	0	0	1	1	1,23%	92,59%
No Sabe/No Responde	0	6	0	0	6	7,41%	100,00%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

Gráfico 31. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).



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

En relación con las instalaciones locativas, el 80.25% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio. Sin embargo, este indicador es desfavorable ya que no alcanza el 90% esperado. El 12.34% de los usuarios expresaron insatisfacción con la sede, particularmente aquellos que recibieron atención en las oficinas de los municipios.

Es necesario continuar trabajando en las adecuaciones locativas para ofrecer un servicio óptimo a los usuarios, conforme a los lineamientos del orden nacional, y mejorar así este indicador para el canal de comunicación presencial.

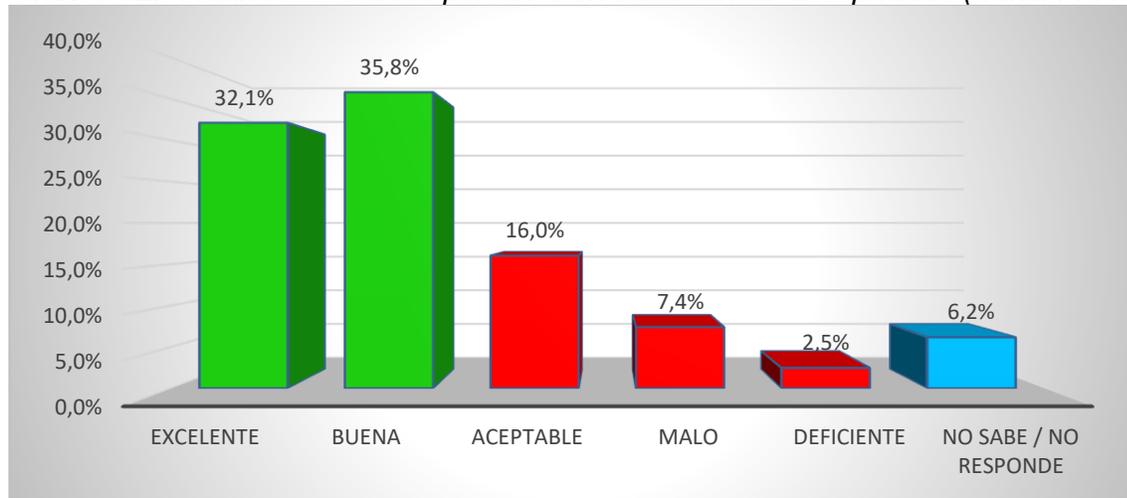
2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	7	5	7	26	32,1%	32,1%
Buena	3	8	11	7	29	35,8%	67,9%
Aceptable	8	3	1	1	13	16,0%	84,0%
Malo	1	0	0	5	6	7,4%	91,4%
Deficiente	1	0	1	0	2	2,5%	93,8%
No Sabe /No Responde	0	0	5	0	5	6,2%	100,0%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

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.

El 67.9% de los encuestados considera satisfactoria la facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad, mientras que el 25.9% la califica como aceptable, malo o deficiente. Un 6.2% no respondió (NS/NR). Los comentarios de los usuarios revelan que aquellos que no tienen discapacidad a menudo no prestan atención a la accesibilidad. Además, se señala que algunas sedes municipales no cumplen con los requisitos de accesibilidad. Es necesario continuar trabajando para asegurar que todas las sedes de la Corporación en el Departamento ofrezcan acceso adecuado para personas con discapacidad.

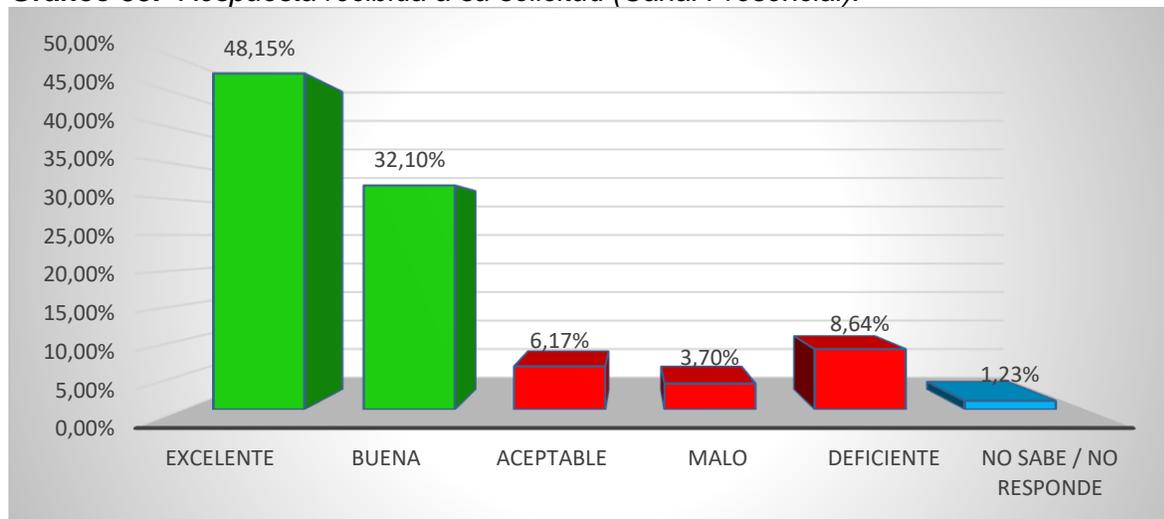
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	7	12	10	39	48,15%	48,15%
Buena	7	6	7	6	26	32,10%	80,25%
Aceptable	0	1	2	2	5	6,17%	86,42%
Malo	0	2	1	0	3	3,70%	90,12%
Deficiente	2	2	1	2	7	8,64%	98,77%
No Sabe /No Responde	1	0	0	0	1	1,23%	100,00%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

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



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

El 80.25% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a los trámites ambientales y PQRSDf que adelantaron en la Corporación, el 18.51% considera como insatisfactoria las respuestas que se les ha dado a sus solicitudes.

Se evidencia que el indicador es desfavorable para las metas que tiene la Corporación de estar por encima del 90%.

2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	7	12	10	39	48,15%	48,15%
Buena	7	6	7	6	26	32,10%	80,25%
Aceptable	0	1	2	2	5	6,17%	86,42%
Malo	0	2	1	0	3	3,70%	90,12%
Deficiente	2	2	1	2	7	8,64%	98,77%
No Sabe /No Responde	1	0	0	0	1	1,23%	100,00%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

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.

Para el canal presencial, fue evaluado el tiempo de espera que tienen los usuarios para ser atendidos, el cual fue calificado como satisfactorio en un 80,25%, un indicador muy desfavorable con respecto al indicador deseado que debe estar por encima del 90%.

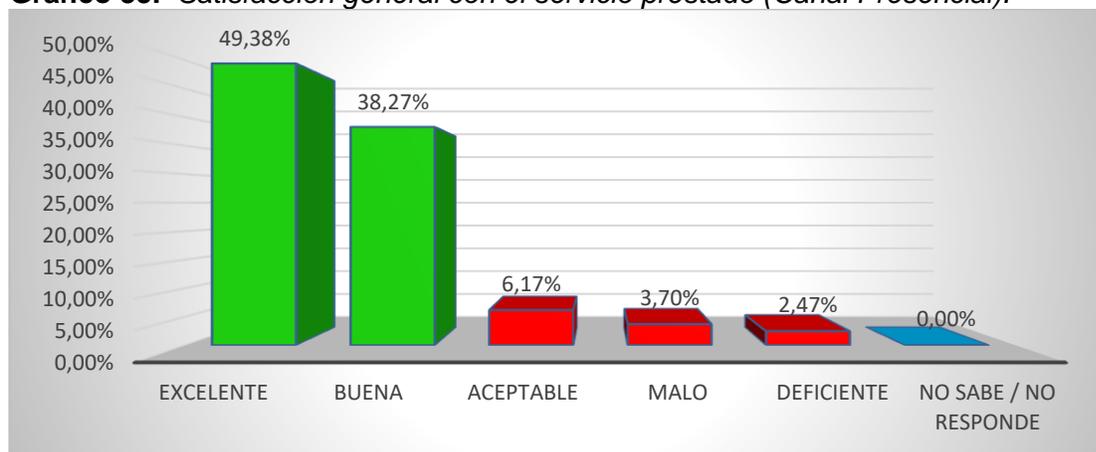
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	9	9	11	40	49,38%	49,38%
Buena	6	5	12	8	31	38,27%	87,65%
Aceptable	1	2	1	1	5	6,17%	93,83%
Malo	1	1	1	0	3	3,70%	97,53%
Deficiente	1	1	0	0	2	2,47%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

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



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

Para la calificación de la satisfacción general de los usuarios que recibieron la atención por el canal presencial, se registró un 87.65% como satisfactorio, y un 12.34% como no satisfactorio. Es un resultado negativo para la Corporación, en el que se debe seguir trabajando para garantizar una excelente prestación del servicio y un mejor registro de percepción de atención del usuario por el canal presencial.

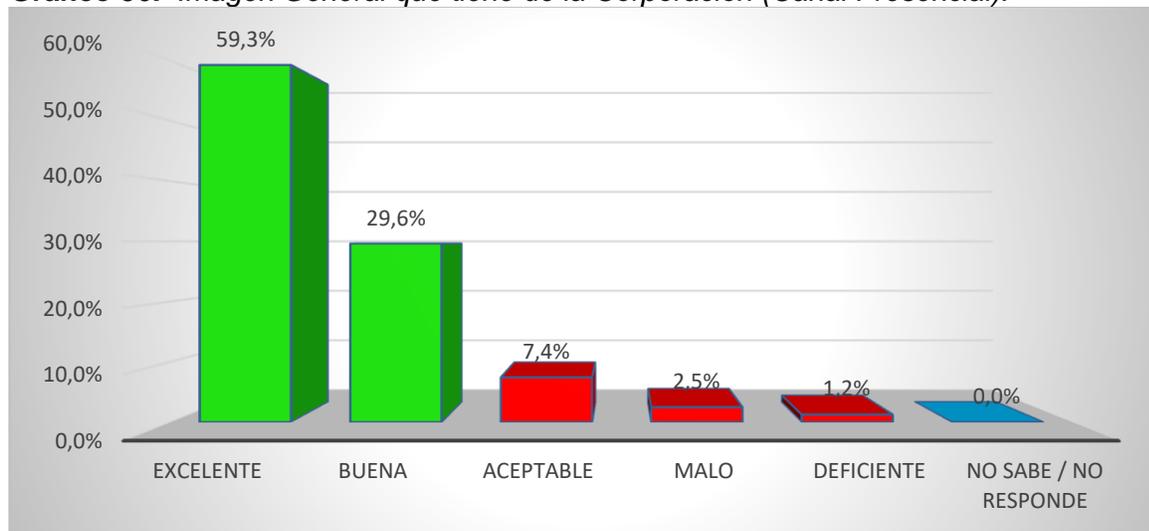
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	9	9	11	40	49,38%	49,38%
Buena	6	5	12	8	31	38,27%	87,65%
Aceptable	1	2	1	1	5	6,17%	93,83%
Malo	1	1	1	0	3	3,70%	97,53%
Deficiente	1	1	0	0	2	2,47%	100,00%
No Sabe /No Responde	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%
Total	20	18	23	20	81	100%	100%

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

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.

El 87.65% de los usuarios encuestados que recibieron atención a través del canal presencial expresaron una imagen favorable de la Corporación. Sin embargo, el 12.34% calificó este aspecto como insatisfactorio. Esta evaluación negativa indica la necesidad de seguir trabajando para mejorar la percepción de los ciudadanos que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación..

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

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

2.6.1. Indicador de Satisfacción General de los Usuarios

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

Medio Recepción	Numero Encuestas con Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	117	13	2
Telefónico	89	5	0
Página Web	51	8	0
Personal	71	10	0
Total	328	36	2

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

De los 366 usuarios encuestados, 328 expresaron satisfacción con los servicios prestados por la Corporación, lo que equivale al 89.62%. Sin embargo, este porcentaje está ligeramente por debajo del valor mínimo esperado del 90%. Por otro lado, el 9.84% restante, que corresponde a usuarios insatisfechos, requiere intervención para seguir mejorando la satisfacción de aquellos que realizan trámites y utilizan los servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas. Además, el 0.55% respondió "NS/NR".

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	121	8	3
Telefónico	89	5	0
Página Web	52	7	0
Personal	72	9	0
Total	334	29	3

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

El 91.26% de los encuestados expresaron una percepción positiva de la imagen de la Corporación durante el año 2023, mientras que el 7.92% la considera insatisfactoria. Estos porcentajes indican la necesidad de continuar trabajando para mejorar la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y alcanzar una tasa de satisfacción del 100%. Además, el 0.82% restante corresponde a respuestas "NS/NR".

RECOMENDACIONES

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

- Continuar con el proceso de seguimiento y control semanal a los tiempos de respuesta de los PQRSDF, esto con el fin de garantizar que se resuelvan oportunamente los casos.
- Promover en los usuarios el uso de los canales de atención digitales como el correo electrónico, la página web, chat y redes sociales, con el fin de evitar desplazamientos hacia las sedes físicas de la corporación y así garantizar mayor agilidad en el trámite de los servicios que se prestan.
- Promover desde el área de gestión humana la realización de capacitaciones en lenguaje claro a todo el personal, incluyendo los funcionarios de los Municipios del Departamento, y

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09

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

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

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.

- Gestionar desde las diferentes áreas que involucren las respuestas a los tramites ambientales y derechos de petición, acciones que logren disminuir los tiempos de atención a estos requerimientos
- Generar estrategias de comunicación para los usuarios donde se dé a conocer la funciones y competencias de la Corporación como autoridad ambiental. Esto con el fin de que los usuarios diferencien las competencias que hay con otras entidades como las Alcaldías municipales, Unidad de Riesgo, Gobernación de Caldas, entre otras.
- 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 algunos usuarios 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.
- Se sugiere continuar mejorando el diseño de la página web, priorizando la facilidad de uso para los usuarios. Es crucial que la información sea fácil de encontrar y que la navegación sea intuitiva, garantizando así una experiencia óptima para los visitantes del sitio.



Elaboración Informe y análisis

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