

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



Concurso de Fotografía Ambiental

Flora - Julian Valencia

Sostenibilidad - Guillermo Gómez

Nevados - Berches

PNN los nevados - ave

Parque Nacional Natural de los Nevados Lorena Valencia

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	11
2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	11
2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada (canal telefónico)	12
2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (canal telefónico)	12
2.4. Horario de Atención al Usuario (canal telefónico)	13
2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada (canal telefónico)	13
2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia (canal telefónico)	14
2.7. Satisfacción general con el servicio prestado. (canal telefónico)	14
2.8. Imagen general que tiene de la Corporación (canal telefónico).....	15
2.9. Análisis General Canal Telefónico.....	15
2.10. Síntesis de comentarios de los usuarios – Canal telefónico	15
3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y CORREO POSTAL.....	15
3.1. Orientación recibida (canal correos)	16
3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada (canal correos)	16
3.3. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos)	17
3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos)	17
3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	18
3.6. Imagen general que tiene de la Corporación (canal correos)	18
3.7. Análisis general Canal Correos.....	19
3.8. Síntesis de comentarios de los usuarios – Canal correos	19
4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB	19
4.1. Presentación y diseño (página web)	19

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

   @corpocaldas   @corpocaldasoficial

4.2.	Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (página web)	20
4.3.	Contenido y utilidad de la información (página web)	20
4.4.	Actualización de la información (página web)	21
4.5.	Facilidad de acceso para personas con discapacidad (página web)	21
4.6.	Tiempo de respuesta a su solicitud (página web)	22
4.7.	Satisfacción general con el servicio prestado (página web)	22
4.8.	Imagen general que tiene de Corpocaldas (página web)	23
4.9.	Ánálisis general del canal página Web	23
4.10.	Síntesis de comentarios de los usuarios- canal página Web	23
5.	ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL	24
5.1.	Orientación Recibida -Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron. (canal personal)	24
5.2.	Claridad y utilidad de la información suministrada (canal personal)	24
5.3.	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (canal personal)	25
5.4.	Horario de atención al usuario (canal personal)	25
5.5.	Instalaciones Locativas (canal personal)	26
5.6.	Facilidad de acceso para personas con discapacidad (canal personal)	26
5.7.	Respuesta recibida a su solicitud (canal personal)	27
5.8.	Tiempo de espera para que le presten la atención (canal personal)	27
5.9.	Satisfacción general con el servicio prestado (canal personal)	28
5.10.	Imagen general que tiene de la Corporación (canal personal)	28
5.11.	Ánálisis general canal personal	28
5.12.	Síntesis de comentarios de los usuarios- canal personal	29
6.	ANÁLISIS POR PREGUNTAS DE LA ENCUESTA APlicada A LA MUESTRA DE TRAMITES AMBIENTALES	29
6.1.	Orientación recibida (tramites ambientales)	29
6.2.	Claridad y utilidad de la información suministrada (tramites ambientales)	30
6.3.	Respuesta recibida a su petición (tramites ambientales)	30
6.4.	Tiempo de respuesta a su solicitud (tramites ambientales)	31
6.5.	Satisfacción general con el servicio prestado (tramites ambientales)	31
6.6.	Imagen general que tiene de la Corporación (tramites ambientales)	32

6.7.	Análisis general trámites ambientales.....	32
6.8.	Síntesis de comentarios de los usuarios - trámites ambientales.....	32
7.	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN	32
7.1.	Indicador de satisfacción general de los usuarios.....	33
7.2.	Indicador imagen general que tiene de Corpocaldas	33
8.	RECOMENDACIONES	34

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

   @corpocaldas   @corpocaldasoficial

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe expone los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada en el primer trimestre de 2025 a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas, con el objetivo de evaluar la calidad del servicio en los diferentes canales de atención: telefónico, correo electrónico/postal, página web, presencial y trámites ambientales.

Principales Resultados

Satisfacción general: El 82,19% de los usuarios se manifestó satisfecho con los servicios, cifra que muestra un nivel mayoritario de aprobación, aunque representa una ligera disminución frente al trimestre anterior (83,47%) y se mantiene por debajo de la meta institucional del 90%.

Imagen institucional: el 88,36% expresó una percepción positiva de la Corporación, mostrando una mejora frente al 84,30% registrado en el trimestre anterior, pero aún sin alcanzar la meta establecida.

Fortalezas:

- Los usuarios que se comunicaron por teléfono valoraron muy positivamente la atención recibida, calificándola como clara y oportuna.
- En los trámites ambientales se resaltó la buena orientación y la claridad de la información entregada.
- El canal de correos mostró avances importantes en la rapidez de las respuestas frente al trimestre anterior.
- La atención a través de la página web mejoró en sus tiempos de respuesta, superando lo esperado.
- Varios usuarios reconocieron la labor de la Corporación en la protección del medio ambiente y los recursos naturales

Oportunidades de mejora:

- Tiempos de respuesta prolongados en trámites ambientales y PQRSDF
- Respuestas incompletas o poco claras en algunos canales.
- Necesidad de mayor agilidad en la gestión de trámites y PQRSDF.

Conclusión:

Los resultados evidencian que, aunque los usuarios reconocen aspectos positivos de la atención institucional, la calidad y oportunidad de las respuestas continúan siendo los factores más críticos. Esto resalta la importancia de fortalecer la gestión interna, optimizar la experiencia en todos los canales y consolidar la confianza ciudadana en la Corporación.

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

 @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 primer trimestre de 2025 la Encuesta de Satisfacción a una muestra de 146 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.

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

 @corpocaldas @corpocaldasoficial

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

1.1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante el primer trimestre del 2025, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1.513 PQRSDF en estado "Respuesta definitiva", y en el sistema Geoambiental un total de 77 trámites en estado "Terminados", para un total de población de 1.590 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra es de 180 encuestas.

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

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

Con el cálculo de la muestra se procedió a elegir aleatoriamente de la población los casos de PQRSDF y de Tramites Ambientales a los que se les debía aplicar la encuesta, después de realizar las llamadas pertinentes y aplicarlas por medios electrónicos, se realizó la aplicación del instrumento de manera exitosa a 146 usuarios, como se muestra a continuación:

Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

Servicios Encuestados	Total	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
Total PQRSDF	1513	137	126
Total Trámites Ambientales	77	43	20
TOTAL	1590	180	146

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-1.

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

Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	116
Medio Electrónico (la encuesta diligenciada para este trimestre fue la de correo electrónico/postal)	30
Total Encuestas Aplicadas	146

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-1.

El 79% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el primer trimestre 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 21% 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	56	46
Secretaría General	7	9
Control Disciplinario Interno	1	
Control Interno	1	1
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	31	37
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	13	18
Subdirección Administrativa y Financiera	9	2
Subdirección de Infraestructura Ambiental	18	13
Dirección	1	
Total Muestra PQRSDF	137	126

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-1.

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

Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales.

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	9	5
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	9	5
Autorización aprovechamiento forestal mayor guadua	1	1
Certificado de inversión de control y mejoramiento ambiental	1	
Concesión de agua superficial	5	5
Permiso de Ocupación de Cauce	2	
Permiso de estudios de recursos naturales	3	
Plan de saneamiento y manejo de vertimientos	2	
Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua-PUEAA	1	
Permiso de vertimiento	9	4
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	1	
total muestra Trámite Ambiental	43	20

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-1.

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 – Correo Postal	20	57	77
Telefónico		13	13
Página Web		32	32
Personal		24	24
Total Encuestas Aplicadas	20	126	146

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-1.

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

Del total de las encuestas aplicadas, 53% fueron recibidos por correo, 22% recibidas por página web, el 16% de manera personal y el 9% a través del canal telefónico.

Continuando con el análisis de los resultados, con respecto a la ubicación geográfica de los casos o trámites, es evidente que de las 93 encuestas aplicadas en un gran porcentaje corresponde actividades desarrolladas dentro de la jurisdicción del

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

municipio de Manizales, seguido por el resto de municipios de Caldas, como se muestra en la siguiente Tabla:

Municipio del Trámite o PQRSDF.

Municipio	Canal de Recepción del Trámite ó PQRSDF				Total
	Correo Electrónico / Postal	Web	Telefónico	Personal	
Anserma	4	3		1	8
Aranzazu					0
Aguadas	2				2
Belalcázar				1	1
Chinchiná		2	1	2	5
Filadelfia	2	1		2	5
La Dorada	9	2	1		12
La Merced				1	1
Manizales	29	16	7	7	59
Manzanares	1	1			2
Marmato		1			1
Marulanda					0
Marquetalia					0
Neira	2			1	3
Norcásia				1	1
Pácora	1				1
Palestina	3	1		1	5
Pensilvania	1		2		3
Riosucio	2	1		1	4
Risaralda	1				1
Supia	1			1	2
Salamina	1		1		2
Samaná	4		1	1	6
San José				1	1
Villamaría	1	1			2
Victoria	3	1		1	5
Viterbo	1				1
Sin información	9	2		2	13
Total	77	32	13	24	146

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-1.

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

 @corpocaldas @corpocaldasoficial

Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDF.

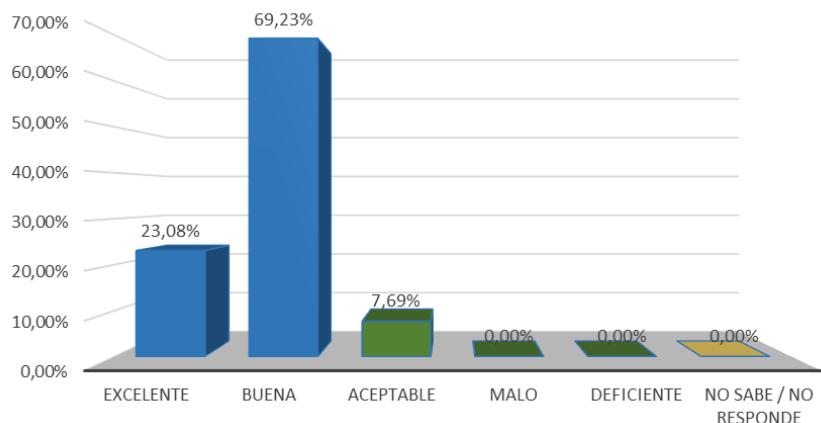
Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	100
Sector Privado	16
Sector Educativo	2
Persona Jurídica	7
Entidad sin ánimo de lucro	3
Sector Público	13
Organización comunitaria	5
Total	146

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-1.

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.

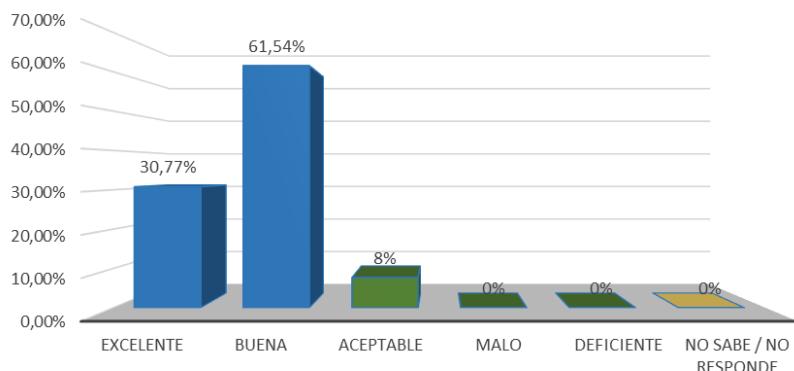
2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

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



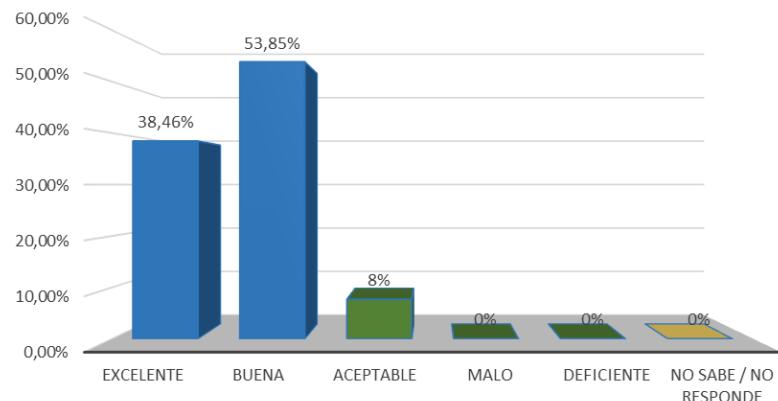
En la atención telefónica, la satisfacción pasó de 93,75% en 2024-4 a 92,31% en 2025-1, lo que refleja una ligera disminución. La mayoría de usuarios sigue valorando positivamente la orientación recibida, destacando la disposición y actitud del personal. Sin embargo, se presenta un pequeño aumento en valoraciones no satisfactorias, donde un usuario (7,69%) calificó la atención como aceptable.

2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada (canal telefónico)



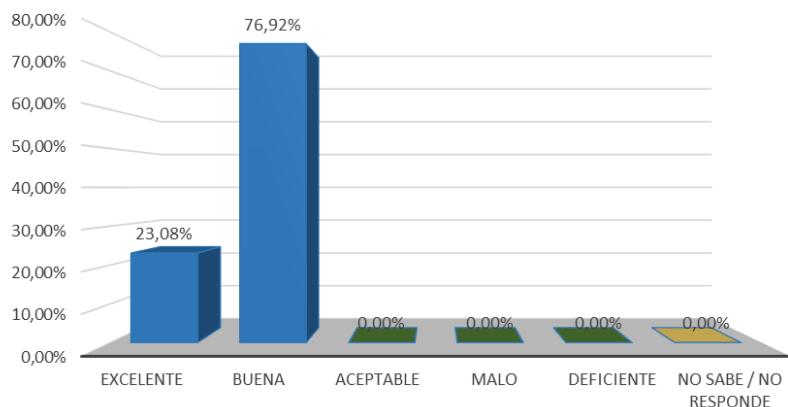
En la claridad y utilidad de la información brindada en la atención telefónica, la satisfacción pasó de 94% en 2024-4 a 92,31% en 2025-1. Aunque se observa una ligera disminución, lo que refleja estabilidad frente al trimestre anterior. Un usuario (7,69%) manifestó no estar satisfecho en este aspecto.

2.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (canal telefónico)



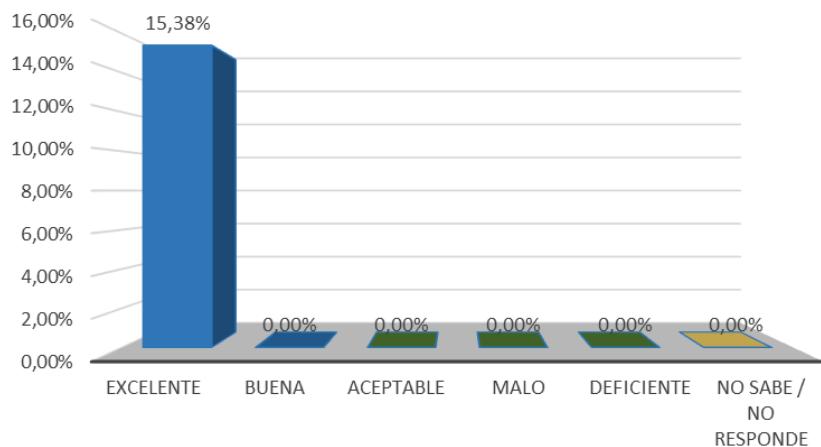
En la atención telefónica sobre el conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios, la satisfacción pasó de 94% en 2024-4 a 92,31% en 2025-1. Aunque se evidencia una leve disminución, el resultado continúa por encima de la meta institucional del 90%, manteniéndose estable frente al trimestre anterior. Un usuario (8%) manifestó no estar satisfecho en este aspecto.

2.4. Horario de Atención al Usuario (canal telefónico)



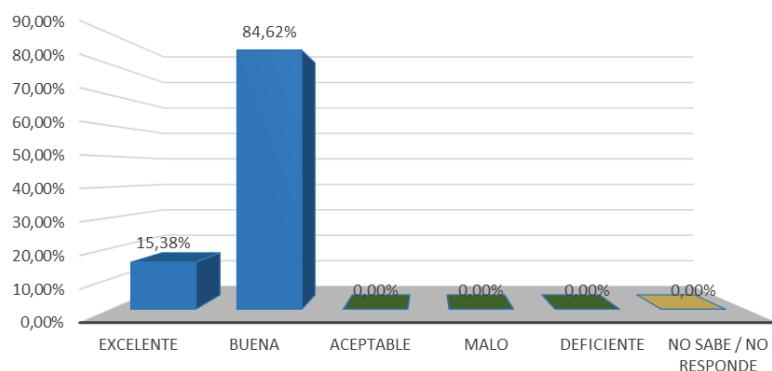
En el horario de atención al usuario en el canal telefónico, la satisfacción aumentó de 87,50% en 2024-4 a 100% en 2025-1. Este resultado supera ampliamente la meta institucional del 90% y muestra un avance significativo frente al trimestre anterior. Todos los usuarios encuestados calificaron este aspecto como satisfactorio, sin registrar observaciones negativas.

2.5. Tiempo de espera para que contesten la llamada (canal telefónico)



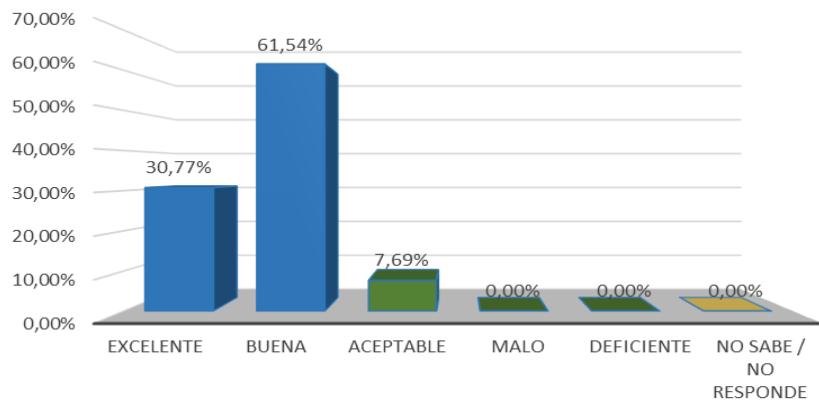
En el tiempo de espera en la atención telefónica, la satisfacción pasó de 87,50% en 2024-4 a 100% en 2025-1, mostrando una mejora significativa respecto al trimestre anterior, cuando dos usuarios (12,50%) consideraron no satisfactorio este aspecto.

2.6. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia (canal telefónico)



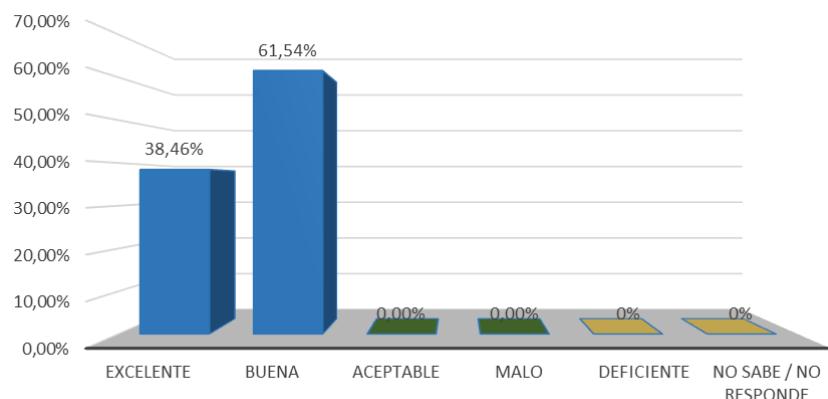
En cuanto al tiempo de espera para ser comunicado con la dependencia solicitada, la satisfacción pasó de 93,75% en 2024-4 a 100% en 2025-1. Siendo un indicador muy positivo que se debe sostener

2.7. Satisfacción general con el servicio prestado. (canal telefónico)



En la satisfacción general con el servicio prestado en el canal telefónico, el resultado fue de 92,31% en 2025-1, lo que representa una ligera disminución frente al 93,75% obtenido en 2024-4. Aun así, el indicador se mantiene por encima de la meta institucional del 90%. Un usuario manifestó una percepción aceptable, lo que muestra la importancia de seguir fortaleciendo la confianza y la valoración de los servicios de la Corporación. Cabe resaltar que la mayoría de solicitudes en este canal corresponden a la línea de emergencias para fauna silvestre.

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



En la imagen favorable de la Corporación a través del canal telefónico, el resultado pasó de 93,75% en 2024-4 a 100% en 2025-1. Este incremento refleja una mejora significativa y se mantiene por encima de la meta institucional del 90%. Todos los usuarios encuestados manifestaron una percepción positiva de la entidad en este aspecto.

2.9. Análisis General Canal Telefónico

La satisfacción general alcanzó el 100%, superando ampliamente la meta institucional del 90%. Los usuarios valoraron especialmente la orientación recibida por los funcionarios y la claridad de la información suministrada, lo que refleja un desempeño sobresaliente en este canal.

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.

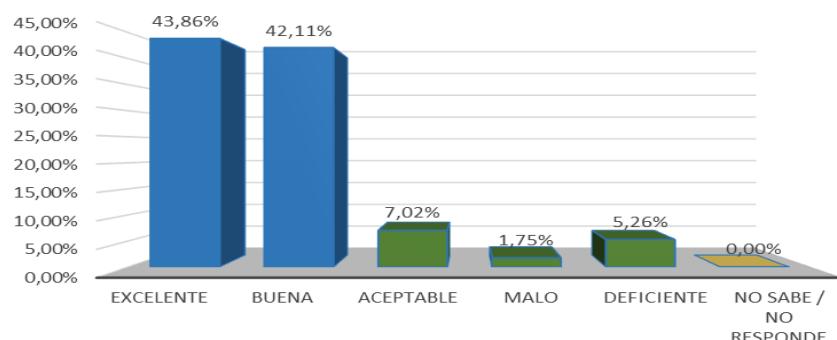
- Se destacan felicitaciones al servicio prestado por los funcionarios y a la gestión de la Corporación en temas ambientales, especialmente en la protección de animales.
- Un usuario expresó inconformidad por la falta de resolución de un conflicto con impacto en su salud.

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

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
 @corpocaldas  @corpocaldasoficial

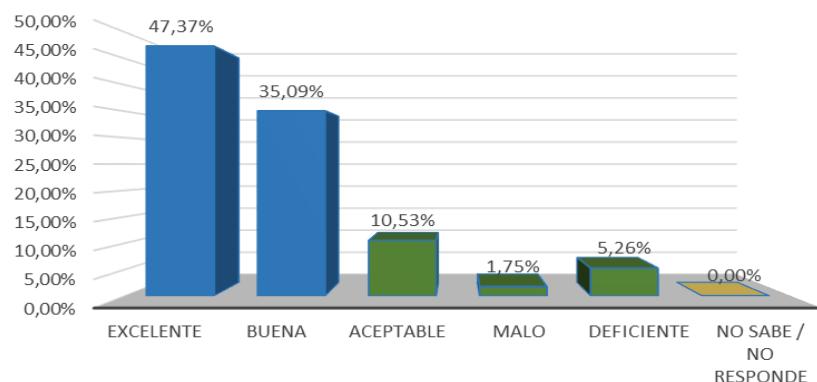
En este canal también se incluyen las encuestas que se envían junto con las respuestas remitidas a los correos electrónicos a través del sistema Admiarchi.

3.1. Orientación recibida (canal correos)



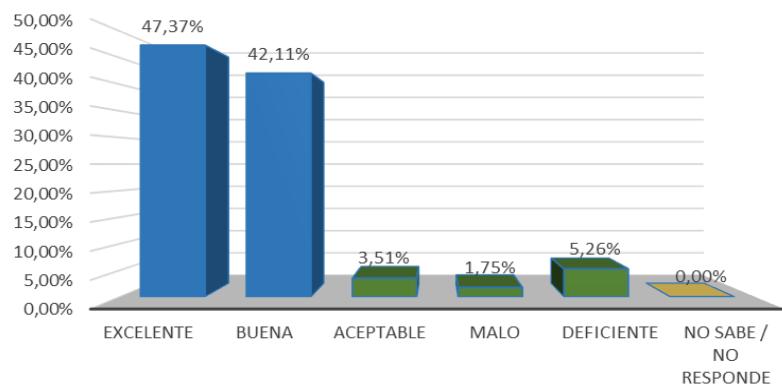
La satisfacción con la orientación por correo electrónico fue del 85,96%, una disminución frente al 88,33% del trimestre anterior. El 14,03% de los usuarios la consideró no satisfactoria, lo que evidencia la necesidad de mejorar la calidad de la orientación brindada, teniendo en cuenta que algunos pueden confundir esta pregunta con la valoración de la respuesta recibida.

3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada (canal correos)



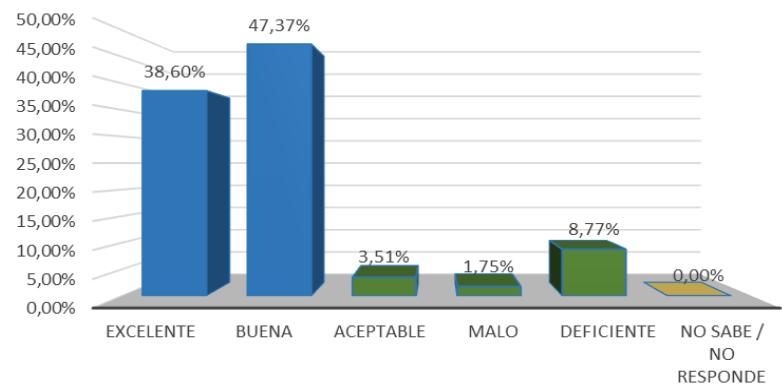
La satisfacción con la claridad y utilidad de la información por correo electrónico o postal fue del 82,46%, un leve aumento frente al 80% del trimestre anterior. El 17,54% la consideró no satisfactoria, lo que refleja la necesidad de seguir fortaleciendo la comunicación en este canal.

3.3. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos)



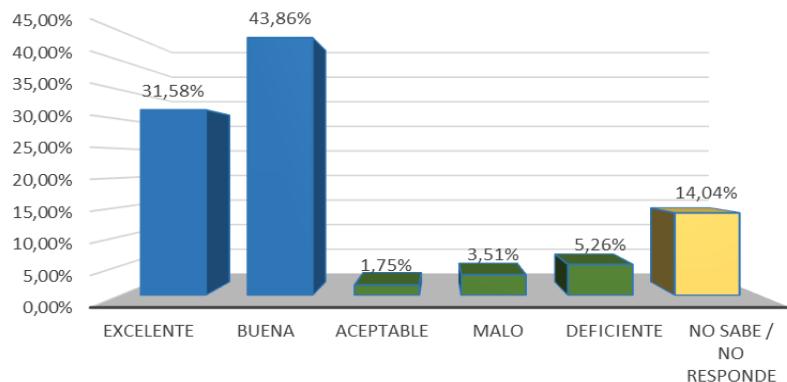
Para este trimestre la valoración de las respuestas recibidas por correo electrónico alcanzó el 89,47%, mejorando frente al 78,33% del trimestre anterior, aunque aún por debajo de la meta del 90%. El 10,52% expresó inconformidad, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la claridad y precisión de la información entregada.

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



En 2025-1 la satisfacción con los tiempos de respuesta en el canal de correo electrónico alcanzó el 85,96%, mejorando frente al 71,67% del trimestre anterior. El 22,8% manifestó inconformidad, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la oportunidad y claridad en la atención.

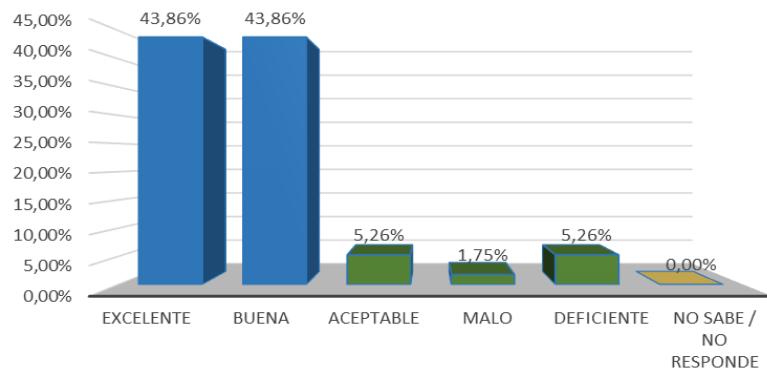
3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).



En la satisfacción general con los servicios por correo electrónico o postal, el resultado pasó de 81,67% en 2024-4 a 75,44% en 2025-1, lo que refleja una disminución importante y se mantiene por debajo de la meta del 90%. El 10,52% de los usuarios expresó inconformidad y varios respondieron “No sabe/No responde”.

El indicador muestra un retroceso y no cumple la meta es importante mejorar la calidad de las respuestas y dar seguimiento a las inconformidades para recuperar la confianza de los usuarios.

3.6. Imagen general que tiene de la Corporación (canal correos)



En la imagen general de la Corporación a través del canal de correo electrónico o postal, la percepción favorable aumentó de 81,67% en 2024-4 a 87,72% en 2025-1, lo que evidencia una mejoría significativa, aunque aún se mantiene por debajo de la meta institucional del 90%. En esta medición, siete usuarios (12,27%) expresaron una valoración negativa de la entidad, lo que resalta la necesidad de continuar fortaleciendo la atención y la calidad de las respuestas para consolidar una imagen más positiva de la Corporación.

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

 @corpocaldas  @corpocaldasoficial

3.7. Análisis general Canal Correos

La satisfacción general fue del 75,44%, ubicándose por debajo de la meta institucional. En cuanto a los tiempos de respuesta, el resultado fue del 89,47%, lo que representa una mejora frente al trimestre anterior (71,67%), aunque aún no alcanza el 90% esperado. Estos resultados muestran avances en oportunidad, pero también evidencian la necesidad de fortalecer la calidad de las respuestas para garantizar la satisfacción del usuario.

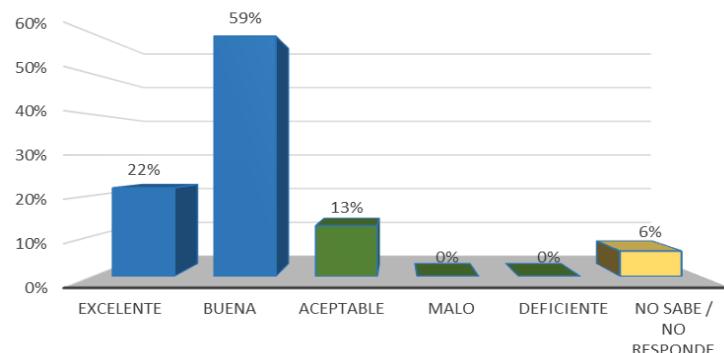
3.8. Síntesis de comentarios de los usuarios – Canal correos

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

- Agradecimientos por la pronta respuesta en algunos casos, reconociendo el compromiso de la Corporación con el cuidado ambiental.
- Quejas por demoras significativas (en algunos casos de meses o años) en la resolución de solicitudes.
- Inconformidad con respuestas consideradas incompletas o evasivas.
- Observaciones sobre inconsistencias en la información reportada y falta de seguimiento a denuncias ambientales.
- Sugerencias para priorizar las solicitudes que implican riesgos ambientales.

4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

4.1. Presentación y diseño (página web)



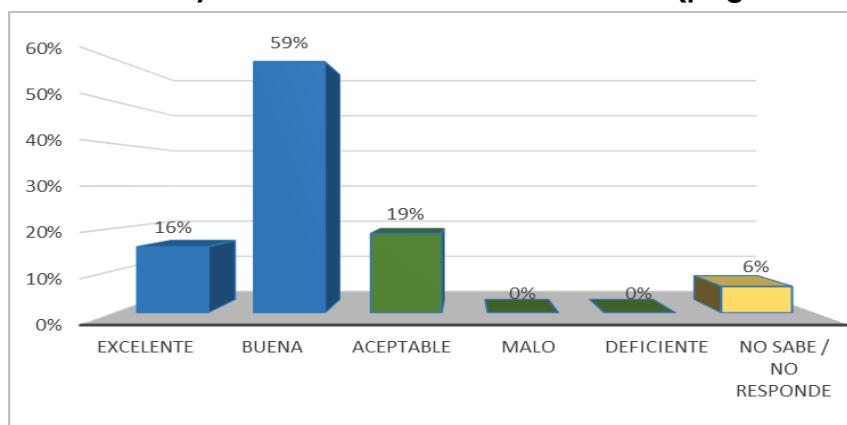
En 2025-1, la percepción sobre la presentación y diseño de la página web fue del 81%, frente al 100% del trimestre anterior. El 13% la calificó como no satisfactoria y el 6% no respondió, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo su usabilidad y diseño.

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

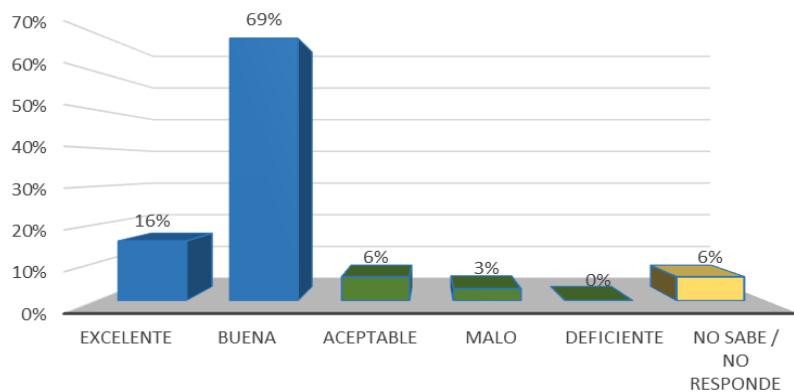
 @corpocaldas  @corpocaldasoficial

4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (página web)



En 2025-1, la valoración de la accesibilidad y confiabilidad de la información en la página web fue del 75%, frente al 96% del trimestre anterior. Seis usuarios la calificaron como no satisfactoria y dos optaron por ““No sabe/No responde””, lo que resalta la importancia de mejorar la claridad, el acceso y la usabilidad del sitio.

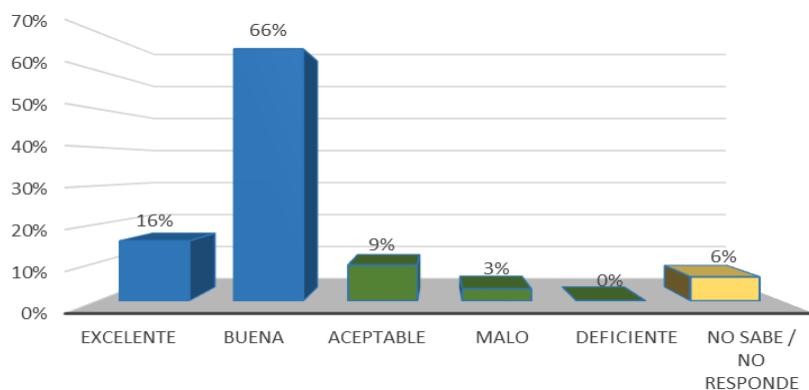
4.3. Contenido y utilidad de la información (página web)



En el contenido y utilidad de la página web, la satisfacción bajó de 96% en 2024-4 a 84% en 2025-1, quedando por debajo de la meta del 90%. Tres usuarios (9%) lo calificaron como no satisfactorio y dos (6%) como no sabe / no responde, lo cual puede estar relacionado con que algunos realizaron su solicitud a través de un tercero y no conocen directamente la página.

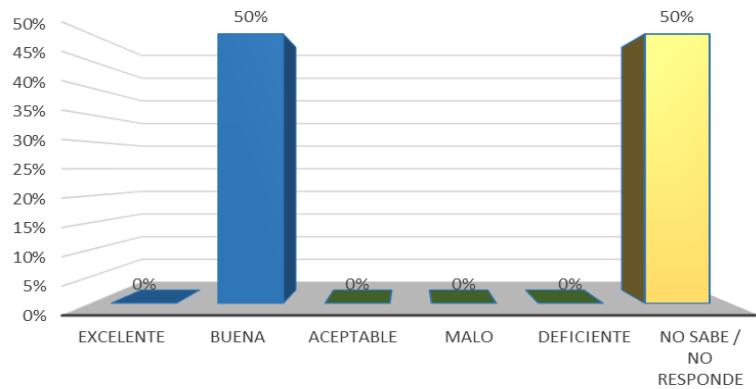
El resultado resalta la necesidad de garantizar que la información publicada sea clara, accesible y útil para los usuarios

4.4. Actualización de la información (página web)



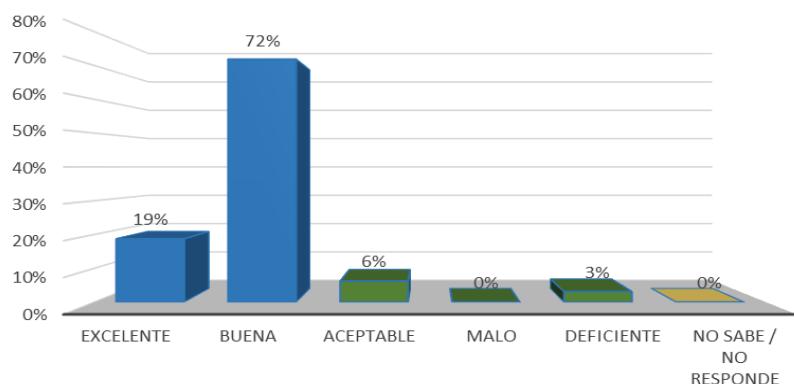
Para este trimestre la actualización de la información en la página web descendió de 91% en 2024-4 a 81% en 2025-1. El 12% de los usuarios manifestó inconformidad y el 6% eligió la opción no sabe / no responde, posiblemente por haber realizado su solicitud a través de un tercero. Es importante continuar con la actualización constante de los contenidos, garantizando que sean claros, pertinentes y alineados con las políticas digitales vigentes.

4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad (página web)



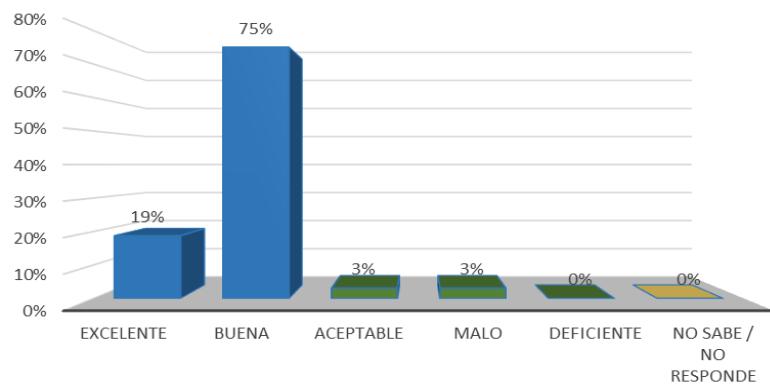
La satisfacción en este aspecto pasó de 30% en 2024-4 a 50% en 2025-1, lo que refleja un avance frente al periodo anterior. Sin embargo, el 50% de los encuestados seleccionó la opción no sabe / no responde, principalmente porque no presentan discapacidad y no utilizan el botón de accesibilidad, lo que influye en la valoración del indicador. Es importante continuar impulsando la promoción y visibilidad de las herramientas de accesibilidad, asegurando que sean funcionales, de fácil uso y conocidas por todos los usuarios.

4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud (página web)



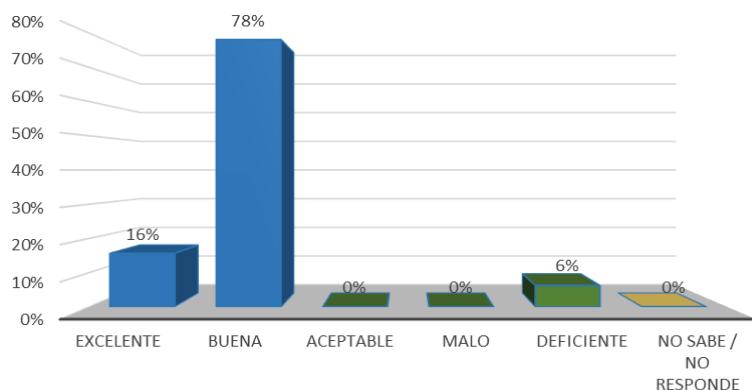
Para este punto la satisfacción pasó de 83% en 2024-4 a 91% en 2025-1, alcanzando la meta institucional del 90% y mostrando una mejora importante. No obstante, 3 usuarios (6%) manifestaron inconformidad con los plazos de respuesta, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la gestión para garantizar respuestas oportunas y ajustadas a los tiempos normativos.

4.7. Satisfacción general con el servicio prestado (página web)



La evaluación general del servicio prestado por este canal muestra que la valoración positiva aumentó de 91% en el trimestre anterior a 94% en 2025-1, superando la meta institucional del 90% y reflejando una mejora significativa; sin embargo, el 6% de los usuarios calificó la atención como no satisfactoria, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la gestión para garantizar respuestas oportunas y consolidar la percepción positiva de la Corporación.

4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas (página web)



La imagen general que tienen los usuarios pasó de 91% en el trimestre anterior a 94% en 2025-1, manteniéndose por encima del 90% esperado y reflejando una mejora significativa; sin embargo, el 8% expresó una opinión no satisfactoria, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la atención y los servicios ofrecidos para garantizar altos niveles de satisfacción y consolidar la confianza de los usuarios.

4.9. Análisis general del canal página Web

En el primer trimestre de 2025, el 91% de los usuarios calificó como satisfactorios los tiempos de respuesta en la atención a través de la página web, superando la meta institucional del 90% y mejorando frente a la medición anterior (83%). Este resultado refleja avances en la gestión de la oportunidad en este canal.

Sin embargo, la satisfacción general se ubicó en 75%, quedando por debajo de la meta y evidenciando una disminución respecto al trimestre anterior (96%). Esta brecha indica que, aunque se logró mayor eficiencia en los tiempos de atención, persisten factores que afectan la percepción global de los usuarios sobre el canal, como la claridad y completitud de las respuestas.

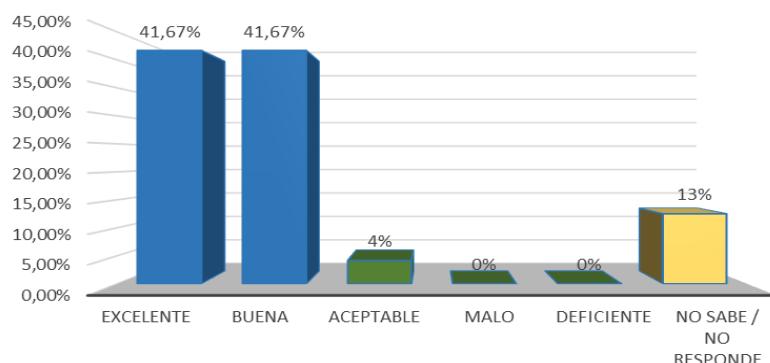
4.10. Síntesis de comentarios de los usuarios- canal página Web

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

Se valoró positivamente el micrositio de PQR, aunque se señalaron dificultades en la usabilidad del sistema, problemas de accesibilidad y demoras prolongadas en algunos trámites

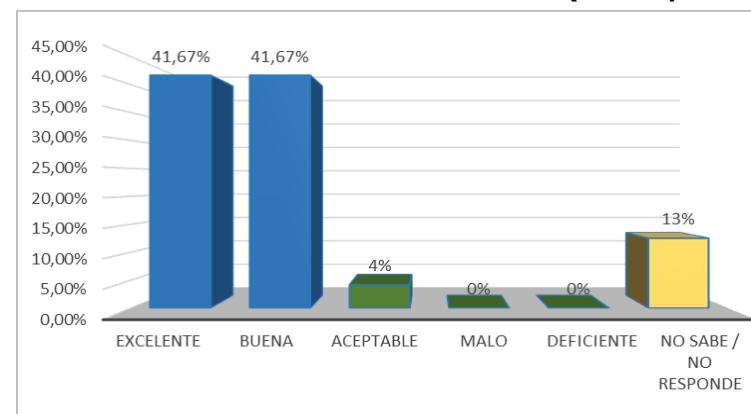
5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

5.1. Orientación Recibida -Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron. (canal personal)



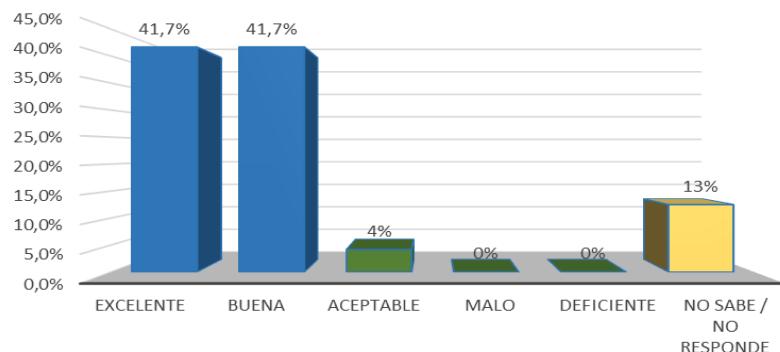
para este trimestre la satisfacción en la orientación recibida alcanzó el 83%, mejorando frente al 77% del trimestre anterior, pero sin cumplir la meta institucional del 90%. Un usuario la calificó como no satisfactoria y tres respondieron "No sabe/No responde", lo que refleja la necesidad de fortalecer la orientación brindada, garantizando mayor claridad y efectividad en la atención.

5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada (canal personal)



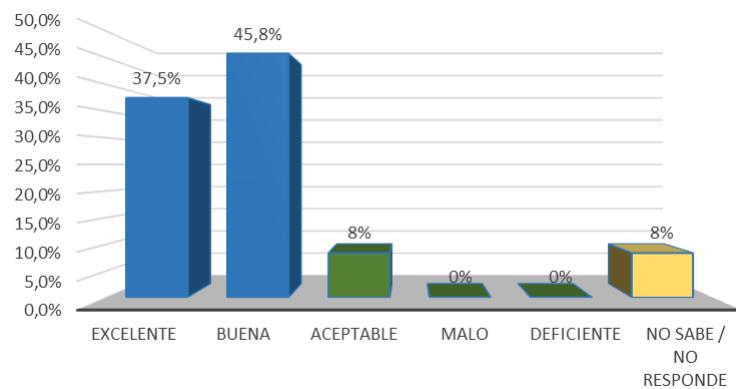
La claridad y utilidad de la información presentó una calificación del 83%, manteniéndose casi igual al 82% del trimestre anterior. Un usuario la calificó como no satisfactoria y tres respondieron "No sabe/No responde", lo que evidencia la importancia de mejorar la precisión, claridad y utilidad de la información entregada a los usuarios.

5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (canal personal)



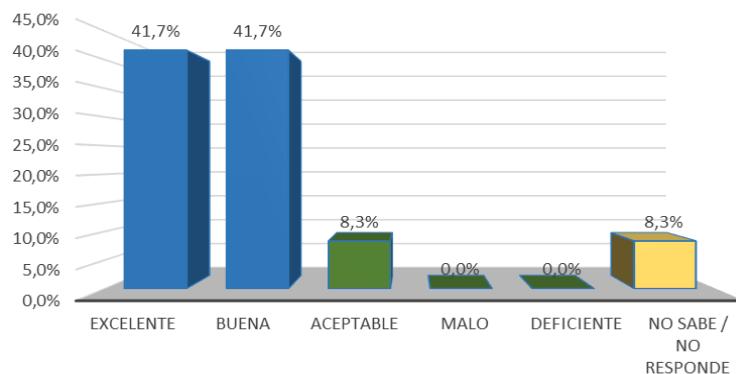
En 2025-1 esta pregunta alcanzó el 83%, mostrando un leve aumento frente al 77% del 2024-4. Un usuario la calificó como no satisfactoria y tres usuarios calificaron "No sabe/No responde". Estos resultados evidencian la necesidad de reforzar la capacitación del personal y asegurar una orientación más clara y efectiva para mejorar la valoración del servicio.

5.4. Horario de atención al usuario (canal personal)



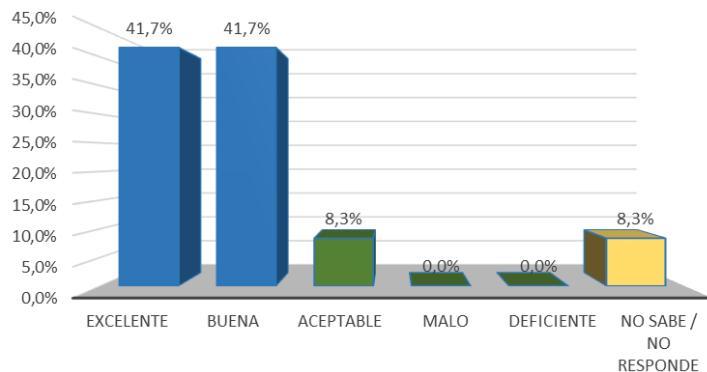
Para este trimestre la satisfacción con el horario de atención alcanzó el 83%, lo que representa una mejora significativa frente al 63,6% del trimestre anterior. Dos usuarios manifestaron inconformidad y dos seleccionaron "No sabe/No responde". En la sede principal de Manizales, el horario es de 7:30 a. m. a 3:30 p. m. en jornada continua, mientras que en los municipios con sus horarios específicos para cada uno de ellos.

5.5. Instalaciones Locativas (canal personal)



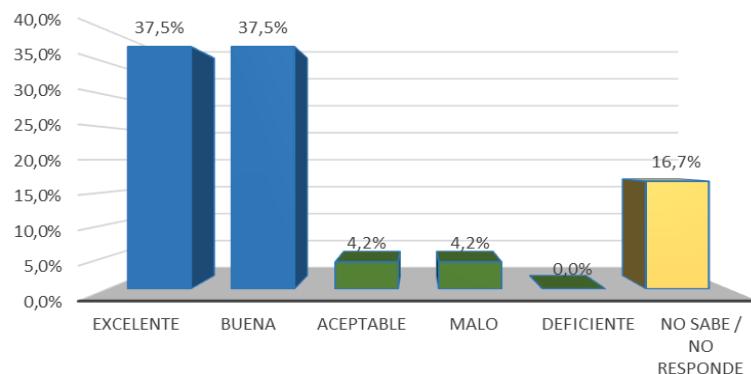
En 2025-1 la satisfacción con las instalaciones alcanzó el 83%, mostrando una mejora importante frente al 55% del trimestre anterior. Dos usuarios evaluaron las instalaciones como regulares y seleccionaron “No sabe/No responde”, lo que resalta la necesidad de seguir fortaleciendo las condiciones físicas de los espacios de atención para ofrecer una experiencia más adecuada a los ciudadanos.

5.6. Facilidad de acceso para personas con discapacidad (canal personal)



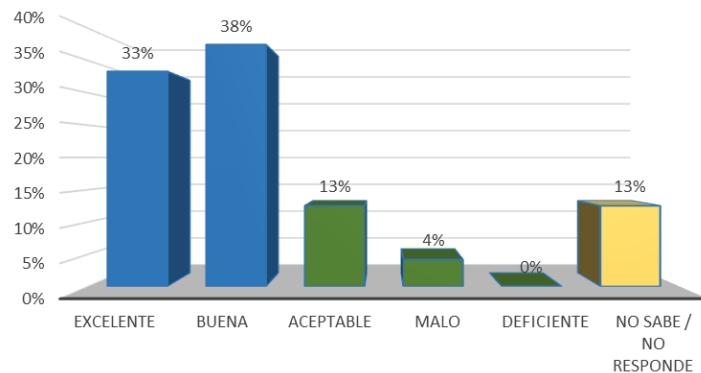
En 2025-1 la calificación de esta pregunta alcanzó el 83%, mostrando un avance significativo frente al 18,2% del trimestre anterior. Dos personas eligieron la opción “No sabe/No responde” y dos la califican como no satisfactoria. Esto se explica porque algunos encuestados manifestaron no tener alguna discapacidad y por esto no evaluaron este punto.

5.7. Respuesta recibida a su solicitud (canal personal)



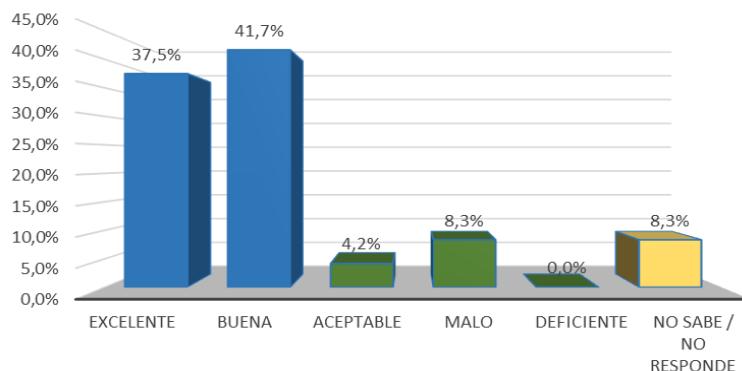
En 2025-1 la valoración de las respuestas a las solicitudes alcanzó el 75%, con un leve aumento frente al 73% del trimestre anterior, pero aún por debajo de la meta del 90% esperado. Dos usuarios manifestaron inconformidad y cuatro respondieron "No sabe/No responde". Lo que evidencia la necesidad de 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.

5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención (canal personal)



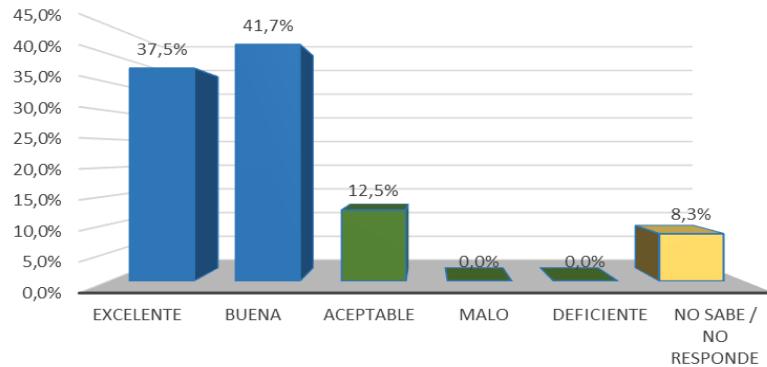
Para el canal presencial, fue evaluado el tiempo de espera que tienen los usuarios para ser atendidos, el cual fue calificado como satisfactorio en un 71%, un indicador que se debe mejorar. Cuatro usuarios lo califico como no satisfactorio esta pregunta y tres seleccionaron "No sabe/No responde". Siendo este un indicador por fortalecer.

5.9. Satisfacción general con el servicio prestado (canal personal)



En 2025-1 la satisfacción general por el servicio prestado en este canal fue del 79%, mostrando una leve mejora frente al 73% del trimestre anterior, pero aún por debajo de la meta institucional del 90%. Tres usuarios calificaron negativamente este punto y dos seleccionaron “No sabe/No responde”. Se identificaron encuestados que evaluaron negativamente todos los aspectos y dejaron observaciones críticas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la imagen de la Corporación y avanzar hacia una mayor aceptación de los usuarios, con miras a alcanzar una calificación óptima.

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



En 2025-1 el 79% de los usuarios atendidos presencialmente expresaron una percepción favorable, cifra ligeramente superior al 77% del trimestre anterior, aunque aún por debajo de la meta del 90%. Tres usuarios calificaron negativamente este punto y dos seleccionaron “No sabe/No responde”. Estos resultados reflejan la necesidad de seguir fortaleciendo la atención y los servicios ofrecidos, con el fin de consolidar una percepción más positiva entre los ciudadanos que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación.

5.11. Análisis general canal personal

La satisfacción general se ubicó en 79%, por debajo de la meta institucional. A pesar

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

de que algunos aspectos de la atención inicial fueron valorados positivamente, se mantienen inconformidades relacionadas con la oportunidad y la claridad de las respuestas entregadas, lo que limita el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

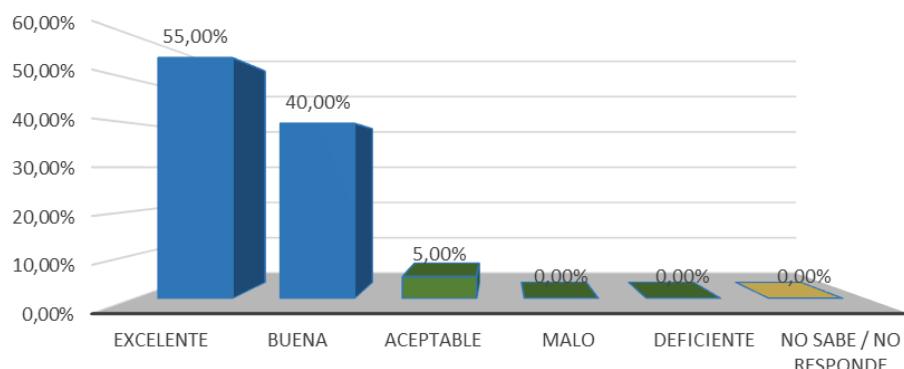
5.12. Síntesis de comentarios de los usuarios- canal personal

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

Aunque se resaltó la buena atención de algunos funcionarios, la mayoría de observaciones se centraron en la demora en las respuestas, la falta de claridad en algunos conceptos y aspectos logísticos como facturación y servicios complementarios.

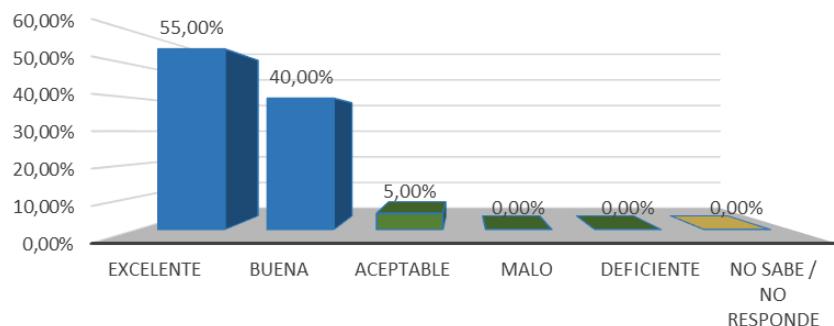
6. ANÁLISIS POR PREGUNTAS DE LA ENCUESTA APLICADA A LA MUESTRA DE TRAMITES AMBIENTALES

6.1. Orientación recibida (trámites ambientales)



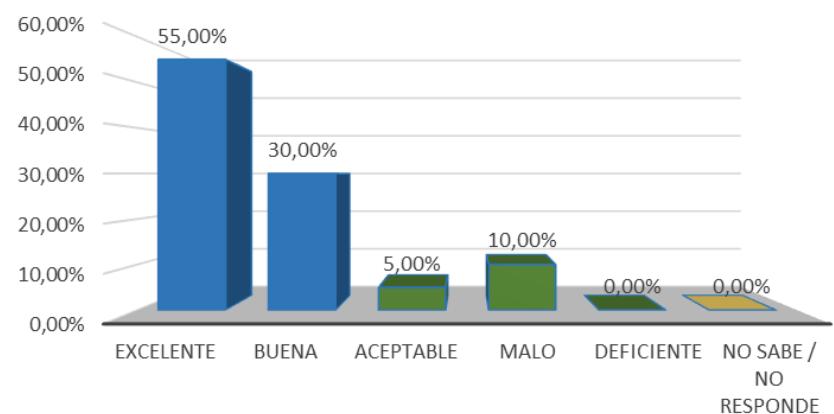
En el trimestre 2025-1, el 95% de los usuarios encuestados calificó como satisfactorio la orientación recibida por parte de los funcionarios, superando la meta institucional del 90% y evidenciando un desempeño destacado en este aspecto. No obstante, un usuario la calificó como aceptable, lo que indica la necesidad de mantener la consistencia en la calidad de la orientación y continuar fortaleciendo la atención personalizada para garantizar la satisfacción de todos los usuarios.

6.2. Claridad y utilidad de la información suministrada (trámites ambientales)



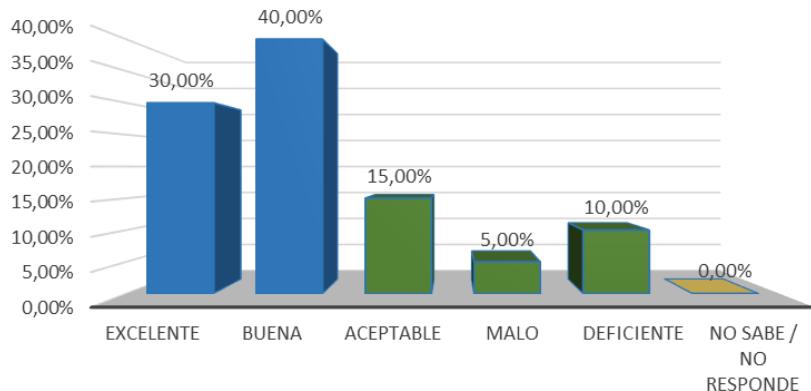
En 2025-1, el 95% de los usuarios calificó como satisfactoria la claridad y utilidad de la información, superando la meta del 90% y reflejando un desempeño sólido en este aspecto; un usuario la evaluó como aceptable, lo que indica la necesidad de mantener la consistencia en la comunicación para todos los usuarios.

6.3. Respuesta recibida a su petición (trámites ambientales)



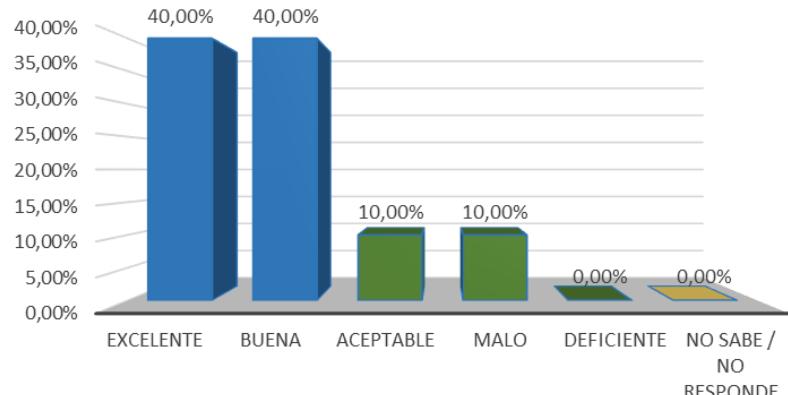
En el trimestre 2025-1, el 85% de los usuarios calificó como satisfactoria la respuesta recibida a su trámite, evidenciando un desempeño positivo, aunque por debajo de la meta institucional del 90%. No obstante, tres usuarios evaluaron el servicio como deficiente, lo que resalta la necesidad de fortalecer la calidad, claridad y oportunidad de las respuestas brindadas para asegurar la satisfacción de todos los usuarios.

6.4. Tiempo de respuesta a su solicitud (trámites ambientales)



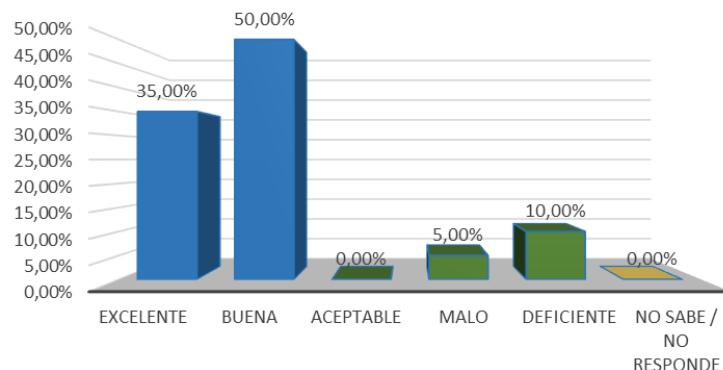
En este trimestre, el 70% de los usuarios evaluó como satisfactorio el tiempo de respuesta a su trámite, mientras que el 30% lo calificó de manera negativa. Aunque la mayoría percibe una atención oportuna, un porcentaje significativo de usuarios manifestó inconformidades. Algunos comentarios reflejan observaciones específicas sobre los retrasos, evidenciando la necesidad de fortalecer la gestión para garantizar respuestas dentro de los tiempos establecidos.

6.5. Satisfacción general con el servicio prestado (trámites ambientales)



En este trimestre, el 80% de los usuarios evaluó como satisfactorio el servicio prestado, mientras que el 20% lo calificó negativamente. Este resultado se encuentra por debajo de la meta institucional del 90%, lo que indica que aún hay oportunidades para mejorar la experiencia de los usuarios. Algunos comentarios reflejan observaciones específicas sobre la atención recibida, evidenciando áreas puntuales donde se puede fortalecer el servicio.

6.6. Imagen general que tiene de la Corporación (trámites ambientales)



El 85% de los usuarios calificó de manera satisfactoria la imagen general de Corpocaldas, mientras que tres usuarios la evaluaron como no satisfactoria. Estos resultados reflejan la necesidad de continuar fortaleciendo la atención y los servicios ofrecidos, con el fin de consolidar una percepción más positiva entre los ciudadanos que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación.

6.7. Análisis general trámites ambientales.

La satisfacción general alcanzó el 80%, mientras que los tiempos de respuesta obtuvieron un 70%, constituyéndose en el indicador más crítico frente a la meta institucional del 90%. Estos resultados evidencian que, aunque la atención fue valorada favorablemente en algunos aspectos, los retrasos en la resolución de trámites siguen siendo una de las principales debilidades del canal.

6.8. Síntesis de comentarios de los usuarios - trámites ambientales

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.

Los principales señalamientos fueron la demora excesiva en la resolución de trámites (superior a un año en varios casos) y la necesidad de que las respuestas sean más claras y completas.

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

Para medir el grado de satisfacción de los usuarios y la imagen general que tiene de Corpocaldas, únicamente se consultaron servicios terminados como respuestas a PQRSD 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.

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

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	43	6	8
Telefónico	12	1	0
Página Web	30	2	0
Tramites	16	4	0
Personal	19	3	2
Total	120	16	10

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-1.

De un total de 146 usuarios que respondieron las encuestas, 120 manifestaron una opinión favorable sobre los servicios de la Corporación, equivalente al 82.19%. Aunque este resultado indica un alto nivel de aprobación, representa una disminución respecto al trimestre anterior, cuando la satisfacción alcanzó el 83.47%. Es clave seguir implementando estrategias para mantener este indicador por encima del 90% y asegurar una atención.

Por otro lado, el 10.97% de los encuestados, correspondiente a 16 personas, expresaron una percepción negativa sobre la atención recibida. Estos resultados evidencian la necesidad de abordar las oportunidades de mejora señaladas para optimizar la experiencia de los usuarios y fortalecer la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

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	50	7	0
Telefónico	13	0	0
Página Web	30	2	0
Tramites	17	3	0
Personal	19	3	2
Total	129	15	2

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2025-1.

De los 146 usuarios encuestados, 129 expresaron una percepción positiva sobre la imagen de la Corporación, lo que equivale al 88.36%. Aunque este resultado refleja

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

 @corpocaldas  @corpocaldasoficial

un alto nivel de confianza en la entidad, se encuentra por debajo del 90% esperado y muestra un aumento en comparación con el trimestre anterior, cuando alcanzó el 84.30%.

Por otro lado, el 10.27% de los encuestados, equivalente a 15 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.

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 2025-1, Comentarios usuarios 2025-1

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