

# ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE AÑO 2022



Manizales Caldas, Septiembre de 2022

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](http://www.corpocaldas.gov.co) - [corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
<b>1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO .....</b>	<b>13</b>
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron) .....	13
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada .....	14
2.2.3. Horario de Atención al Usuario .....	16
2.2.4. Tiempo de espera para que contesten la llamada.....	17
2.2.5. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia .....	18
2.2.6. Satisfacción general con el servicio prestado.....	19
2.2.7. Imagen general que tiene de la Corporación.....	20
<b>2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELCTRÓNICO Y CORREO POSTAL .....</b>	<b>21</b>
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron) .....	21
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada .....	22
2.3.3. Respuesta recibida a su petición .....	23
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud .....	24
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	25
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación.....	26
<b>2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB.....</b>	<b>27</b>
2.4.1. Presentación y diseño de la página web .....	27
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información.....	28
2.4.3. Contenido y utilidad de la información.....	29
2.4.4. Actualización de la información .....	30
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad .....	31
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud .....	32
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado .....	33

2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas .....	34
<b>2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL .....</b>	<b>35</b>
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron) .....	35
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada .....	36
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario .....	37
2.5.4. Horario de atención al usuario .....	38
2.5.5. Instalaciones Locativas .....	39
2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad .....	40
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud .....	41
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención .....	42
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado .....	43
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación .....	44
<b>2.6. ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN.....</b>	<b>45</b>
2.6.1. Indicador de Satisfacción General de los Usuarios.....	45
2.6.2. Imagen General que tiene de Corpocaldas.....	46
OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS .....	47
RECOMENDACIONES .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

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

## INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- promueve la gestión eficiente de servicio al Ciudadano y oportuna respuesta a los solicitudes que efectúan los usuarios de la Corporación, por ello, con el objetivo de implementar acciones que fortalezcan la capacidad de la entidad para atender con calidad los requerimientos de los usuarios, se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente externo para el primer trimestre del año 2022 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 110 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante el primer trimestre de la vigencia 2022.

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.

<b>Objetivo</b>	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta la Corporación Autónoma Regional de Caldas -Corporación Caldas-.
<b>Tipo de Estudio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según Objetivo: Descriptiva</li> <li>• Según las preguntas: Selección múltiple (única respuesta)</li> <li>• Según medio de captura: Encuesta telefónica y Web</li> <li>• Según el medio por donde solicitó el servicio:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Canal presencial. CS-AC-FR-07</li> <li>○ Canal telefónico. CS-AC-FR-08</li> <li>○ Canal correo electrónico - correo postal. CS-AC-FR-09</li> <li>○ Canal página web. CS-AC-FR-10</li> <li>○ Canal Redes Sociales. CS-AC-FR-11</li> </ul> </li> </ul>
<b>Metodología</b>	<p>Esta encuesta fue aplicada a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De manera telefónica se contacta a los usuarios a quienes se les generó respuesta de sus Trámites Ambientales y PQRSDF.</li> <li>• Se encuentra publicada en la página web de la Corporación en la ruta: Atención al Usuario, Evalúe nuestra gestión, link <a href="https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=2298">https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=2298</a></li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite.</p>
<b>Población objeto</b>	Usuarios externos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corporación Caldas- 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.
<b>Diseño muestral</b>	<p><b>Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional:</b> 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><b>Criterios de estratificación son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecieron 2 estratos en el análisis de la Satisfacción de los usuarios: 1 para las PQRSDF y otro para los trámites Ambientales.</li> <li>• 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</li> </ul>

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](http://www.corpocaldas.gov.co) - [corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)

	<p>confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato.</p> <p><b>Método de selección:</b> Al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.</p>
<b>Determinación del Tamaño de la Muestra</b>	<p>El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita.</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n: Tamaño de muestra que queremos calcular  N: Tamaño de la Población (Valor = 1287)  Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 95% = 1,96)  p: Proporción de la población con la característica deseada 50% (Valor = 0,5)  q: Proporción de la población sin la característica deseada 50% (Valor = 0,5)  d: Error máximo admisible 8% (Valor= 0,08)</p> $n = \frac{1.287 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.287 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p><b>n= 134</b> encuestas necesarias para una muestra representativa.</p>
<b>Escala</b>	Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio.
<b>Meta del nivel de satisfacción</b>	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”.
<b>Frecuencia de recolección</b>	Trimestral
<b>Periodo de Evaluación</b>	1er trimestre año 2022
<b>Dependencia Responsable</b>	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
<b>Rol Responsable</b>	Líder del Sub Proceso
<b>Fecha entrega</b>	Septiembre de 2022
<b>Interpretación de Resultados</b>	Se analizaron e interpretaron los resultados y se elaboró un informe en el que se consolidaron las encuestas, el cual arrojó el grado de satisfacción general para la corporación y para cada uno de los canales de recepción que se tienen habilitados. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los usuarios, grupos de valor y/o partes interesadas.

Fuente: *Elaboración propia.*

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

### 2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante el primer trimestre del 2022, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1.130 PQRSDF en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 157 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1.287. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 134 equivalente al 10,83% del total poblacional, siendo representativa con los parámetros seleccionados.

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

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

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

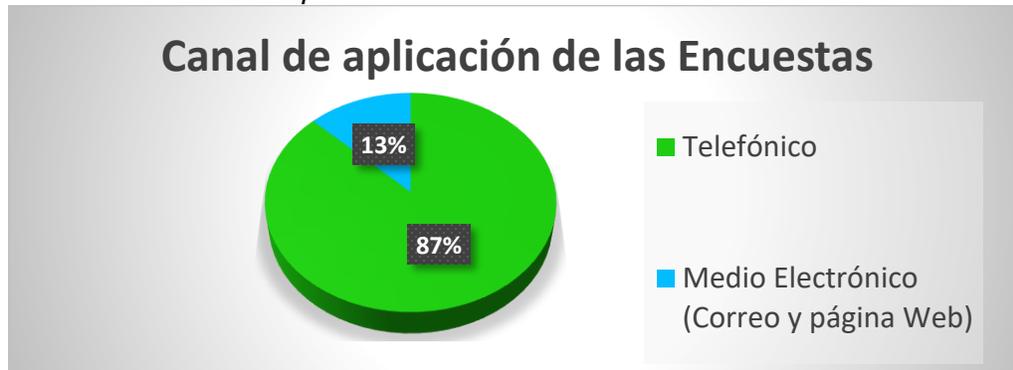
Con el cálculo de la muestra se procedió a elegir aleatoriamente de la población los casos de PQRSDF y de Trámites Ambientales a los que se les debía aplicar la encuesta, después de realizar las llamadas pertinentes y aplicarlas por medios electrónicos, se realizó la aplicación del instrumento de manera exitosa a 110 usuarios, como se muestra a continuación:

**Tabla 2.** Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	96
Medio Electrónico (Correo y página Web)	14
<b>Total Encuestas Aplicadas</b>	<b>110</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**Gráfico 1.** Canal de aplicación de las encuestas.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 87,27% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el primer trimestre de la vigencia 2022 fueron realizadas a través de llamadas telefónicas, como un medio de comunicación efectivo para el contacto directo con nuestros usuarios. El 12,73% restante corresponde a encuestas aplicadas a través de medios electrónicos como correo electrónico y página Web.

**Tabla 3.** Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente.

Servicios Encuestados	Total	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente	% Aplicado del total de la población
Total PQRSDf	1.130	118	98	8,67%
Total Trámites Ambientales	157	16	12	7,64%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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

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

“PQRSDf” Por Área ó Dependencia	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Biodiversidad y Ecosistemas	55	49
Secretaría General	11	7
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	0	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	22	19
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	4	0
Subdirección Administrativa y Financiera	2	0
Subdirección de Infraestructura Ambiental	24	23
<b>Total Muestra PQRSDf</b>	<b>118</b>	<b>98</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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

Tipo Trámite Ambiental	Muestra	Encuestas Aplicadas Satisfactoriamente
Concesión de agua superficial	1	0
Permiso de Ocupación de Cauce	1	1
Permiso de vertimiento	2	2
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	5	4
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	3	2
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	4	3
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>12</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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

**Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.**

Canal de Recepción del	Trámite	PQRSDf	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	12	48	60
Telefónico	0	21	21
Página Web	0	4	4
Personal	0	25	25
<b>Total Encuestas Aplicadas</b>	<b>12</b>	<b>98</b>	<b>110</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**Gráfico 2. Canal de recepción del trámite y PQRSDf.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1

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.

De las 110 encuestas aplicadas, 60 casos fueron recibidos por correo electrónico o correo postal, 25 recibidas de manera personal, 21 vía telefónica y 4 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 110 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.

**Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf.**

Municipio	Canal de Recepción del Trámite ó PQRSDf				Total
	Correo Electrónico / Postal	Web	Telefónico	Personal	
Anserma	4		1	1	6
Aguadas	1				1
Belalcazar	2	2		1	5
Chinchiná	3	1			4
La Dorada	1	1		1	3
La Merced	1			2	3
Manizales	20		17	7	44
Marmato	1				1
Filadelfia	1				1
Marquetalia			1		1
Neira	2			1	3
Norcasia	1				1
Pácora	2				2
Palestina	3			3	6
Pensilvania				1	1
Riosucio	1			2	3
Risaralda	2				2
Salamina	4				4
Samaná	1			1	2
San José				2	2
Villamaría	3		1		4
Victoria			1	1	2
Viterbo	2			2	4
Sin información	5				5
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>110</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**Tabla 8.** Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	94
Sector Privado	0
Persona Jurídica	10
Sector Público	6
Otro	0
<b>Total</b>	<b>110</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**Gráfico 3.** Tipo de usuario del Trámite y PQRSDf.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 85,45% 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 son personas naturales.

## 2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

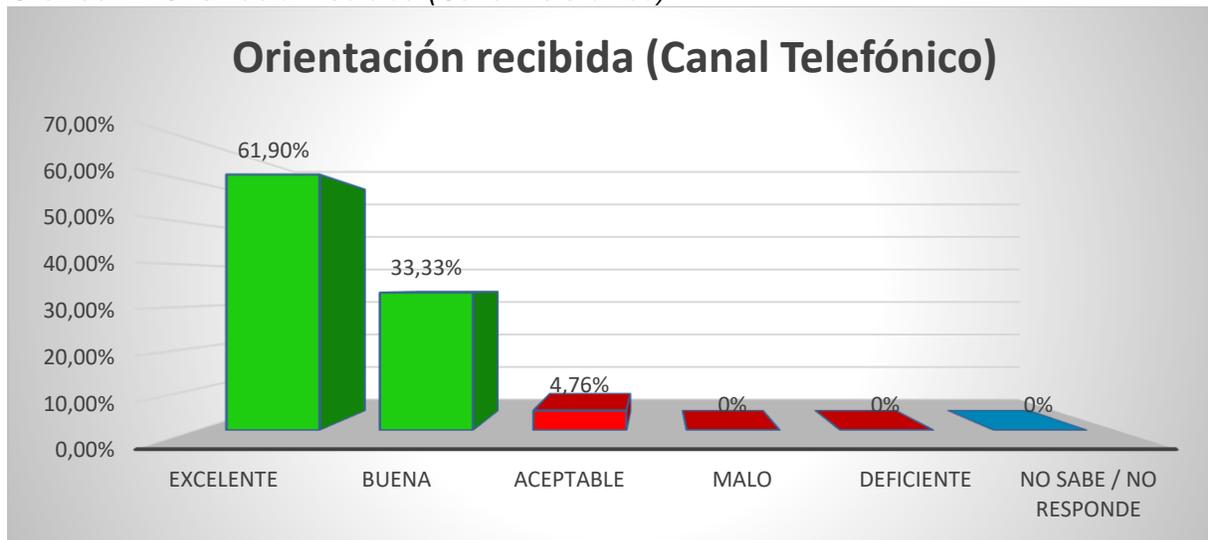
### 2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

**Tabla 9.** Orientación recibida (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	61,9%	61,9%
Buena	7	33,33%	95,24%
Aceptable	1	4,76%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**Gráfico 4.** Orientación recibida (Canal Telefónico).



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 95,24% de los usuarios de la Corporación que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron como satisfactoria la actitud de los funcionarios que los atendieron. Un 4,76% reporta una calificación aceptable, lo cual debe ser tenido en cuenta para seguir fortaleciendo la capacitación de los funcionarios en todas las áreas de la Corporación, con el objetivo de garantizar una respuesta clara y útil, de calidad y en lenguaje claro acorde a los requerimientos de los usuarios de CORPOCALDAS, tal como lo plantea el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación –DNP–.

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](http://www.corpocaldas.gov.co) - [corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)

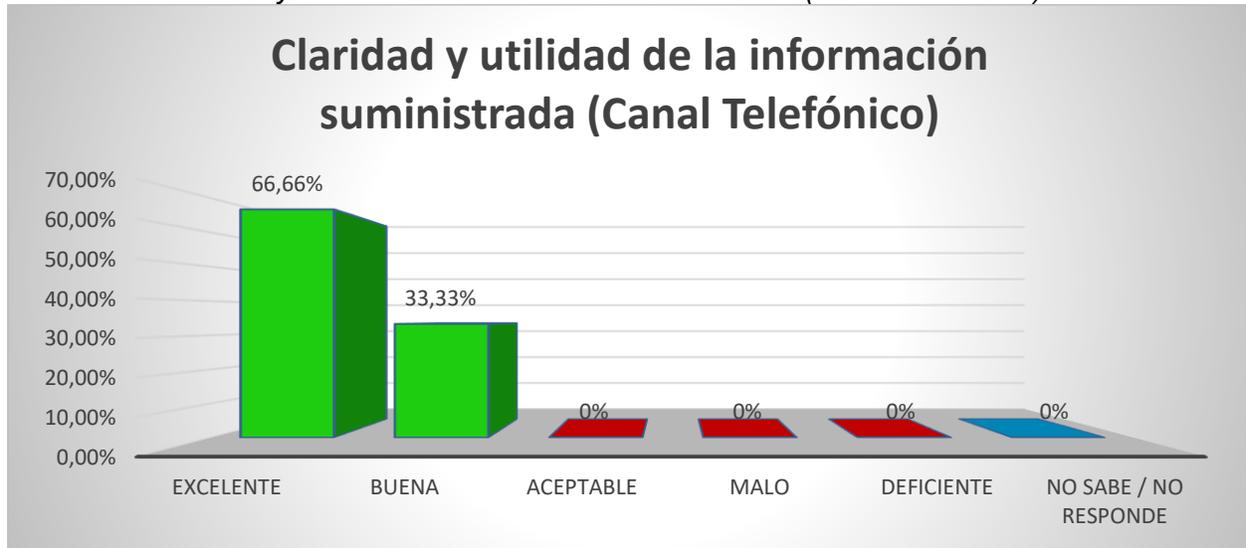
## 2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	66,66%	66,66%
Buena	7	33,33%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
TOTAL	21	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

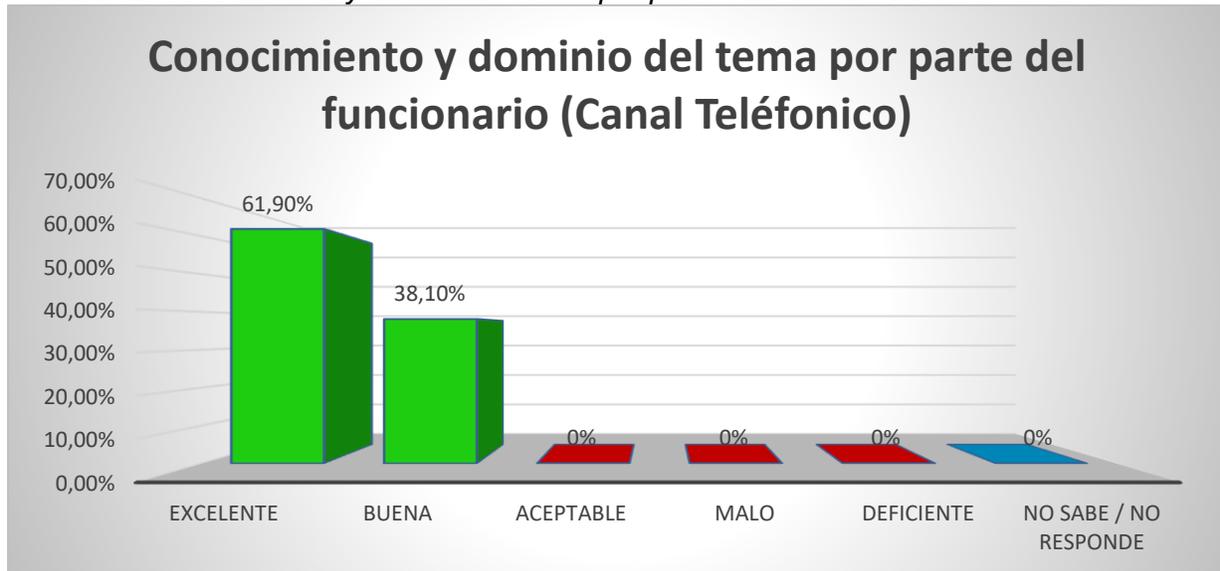
El 100% de los usuarios encuestados que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron de satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por los funcionarios de la Corporación, lo que evidencia el conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	61,90%	61,90%
Buena	8	38,10%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 100% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, indicaron que los funcionarios de la Corporación poseen los conocimientos necesarios y dominan el tema para suministrar una respuesta satisfactoria a las solicitudes.

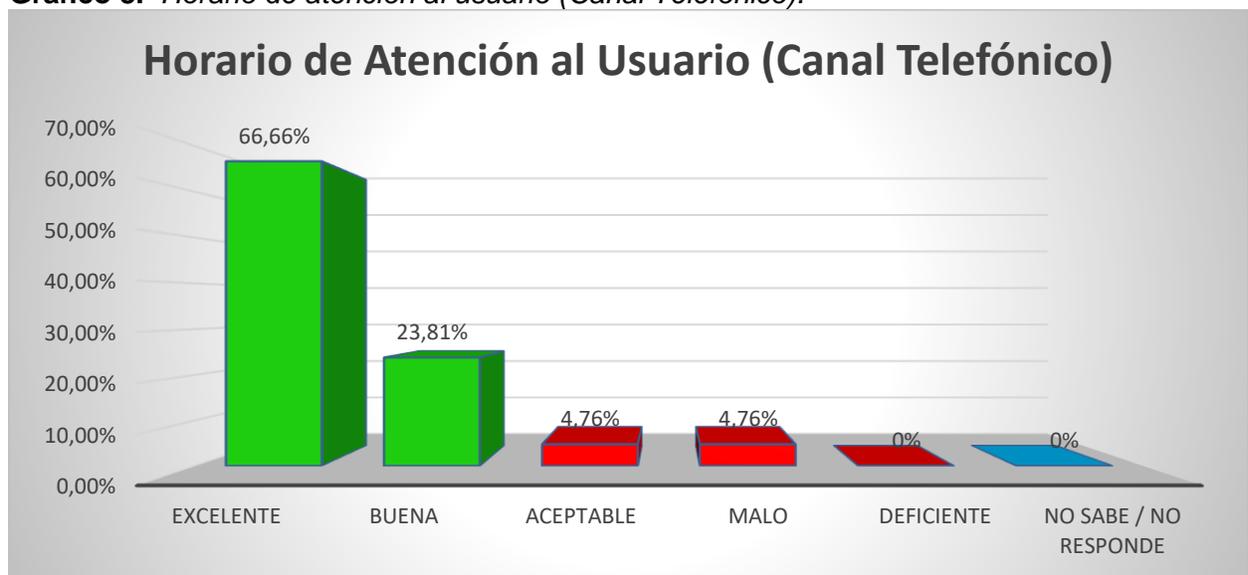
### 2.2.3. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	66,66%	66,66%
Buena	5	23,81%	90,47%
Aceptable	1	4,76%	95,23%
Malo	1	4,76%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

Al analizar la pregunta sobre el horario de Atención al Usuario, las personas encuestadas que recibieron sus servicios vía telefónica, reportaron un resultado de satisfactorio con un 90,47%, el 9,53% restante no estuvieron conformes con el horario de atención que se tuvo en la Corporación durante el primer trimestre del año.

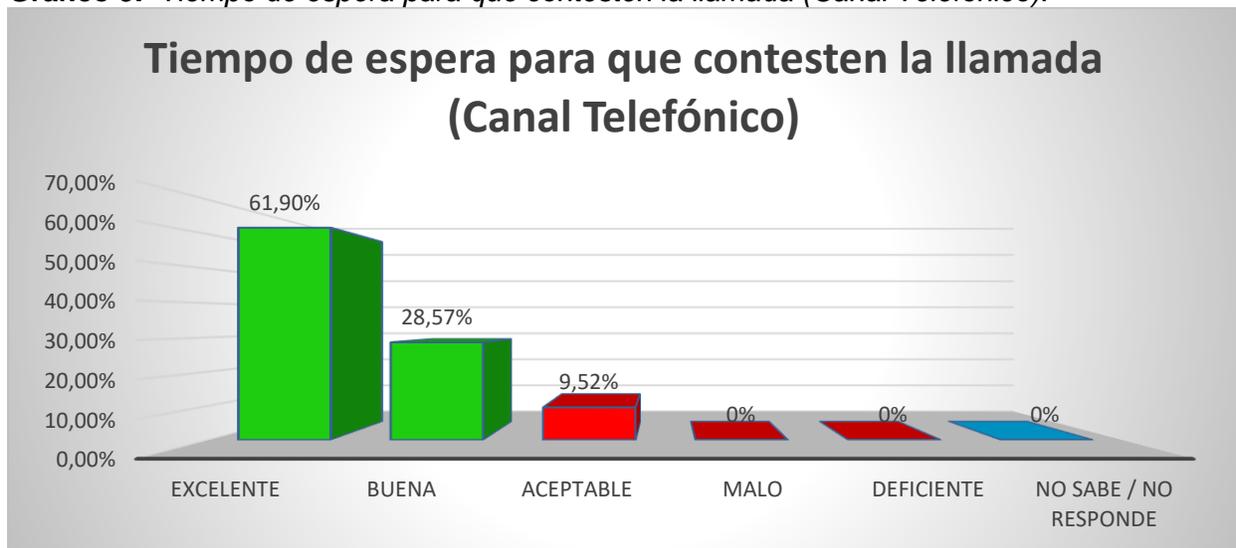
## 2.2.4. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	61,90%	61,90%
Buena	6	28,57%	90,47%
Aceptable	2	9,52%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**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 2022-1.

De los 21 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 90,47% manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras le contestaban la llamada. Se destaca el compromiso que tienen los funcionarios encargados de las líneas telefónicas de la Corporación y de su diligencia al prestar el servicio a los usuarios. 2 Usuarios que representan el porcentaje restante, manifestaron no estar conformes con el tiempo de espera.

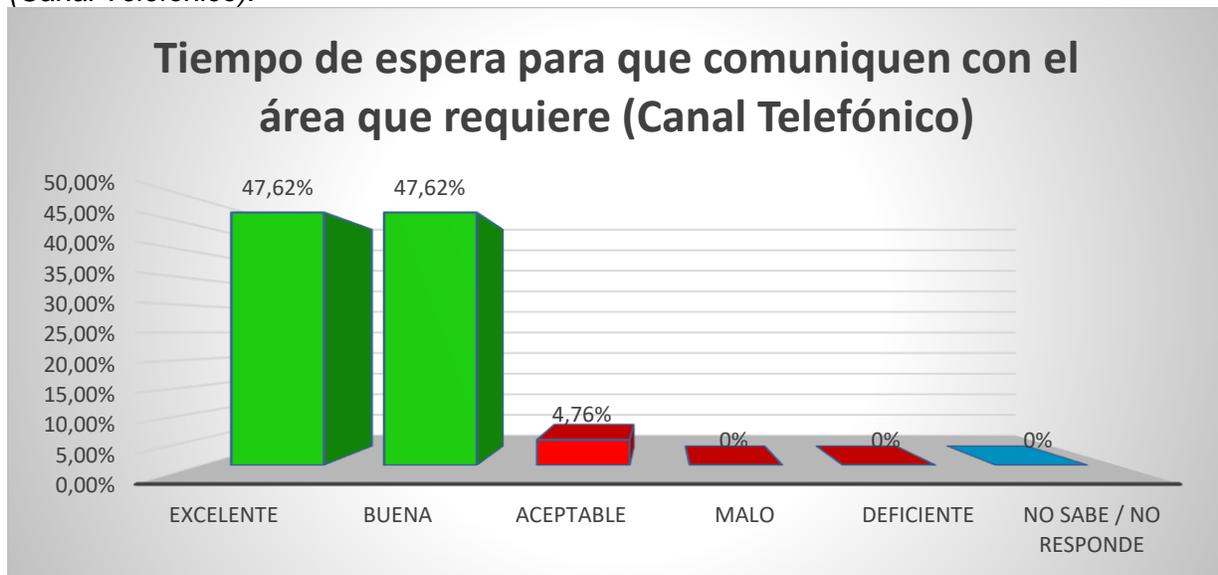
## 2.2.5. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	47,62%	47,62%
Buena	10	47,62%	95,24%
Aceptable	1	4,76%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	21	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**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 2022-1.

El 95,24% de los 21 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras lo comunicaban con la dependencia que requirió. Sólo 1 persona calificó de aceptable este ítem.

Se destaca el compromiso que tienen los funcionarios encargados de las líneas telefónicas de la Corporación y de su diligencia al prestar el servicio a los usuarios.

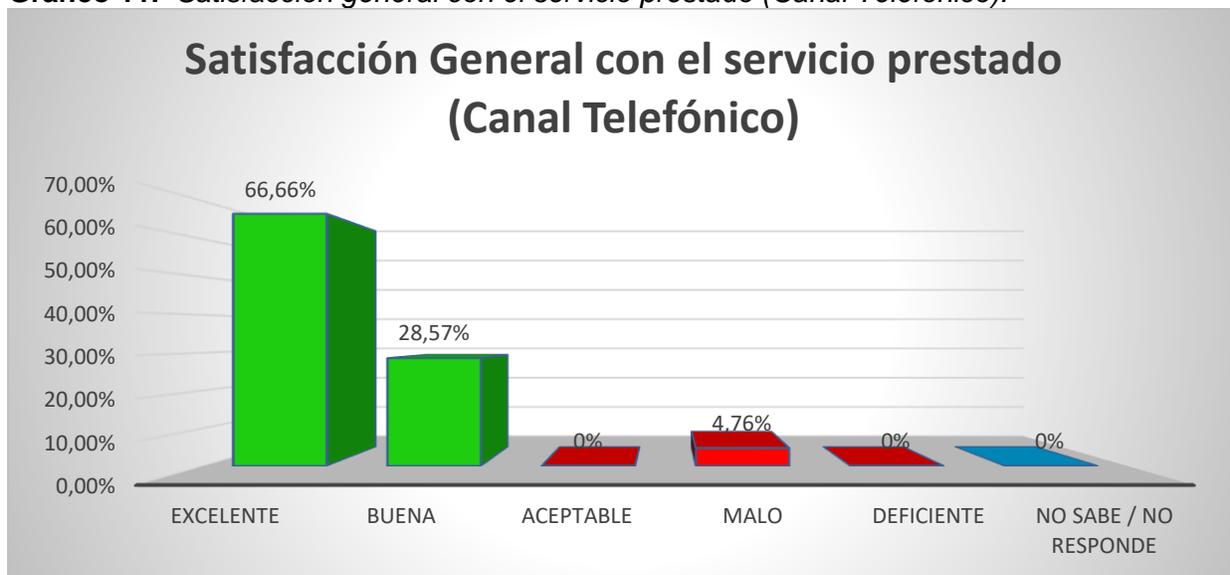
## 2.2.6. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	66,66%	66,66%
Buena	6	28,57%	95,23%
Aceptable	0	0%	95,23%
Malo	1	4,76%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 95,23% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad, el 4,76% calificó de malo el servicio es decir 1 usuario.

Un indicador muy bueno para la Corporación, el cual requiere de especial atención para seguir mejorando la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

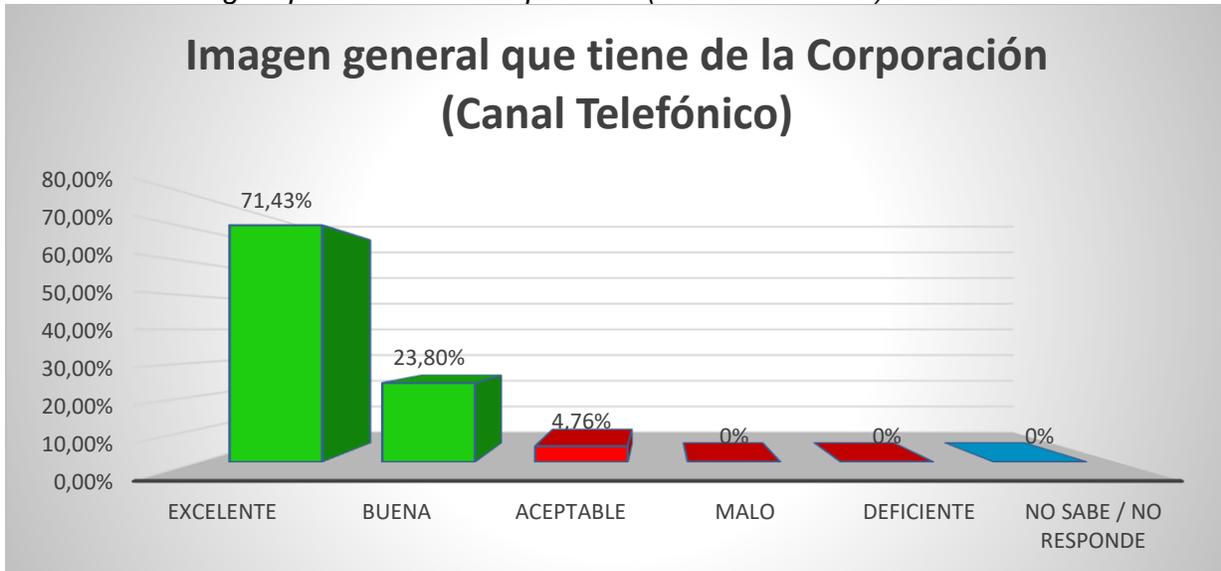
## 2.2.7. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	71,43%	71,43%
Buena	5	23,80%	95,23%
Aceptable	1	4,76%	%
Malo	0	0%	%
Deficiente	0	0%	%
No Sabe / No Responde	0	0%	%
Total	21	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 95,23% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, el 4,76%, es decir 1 usuario, tiene una imagen desfavorable de la entidad. Este indicador presenta información muy favorable para la entidad.

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

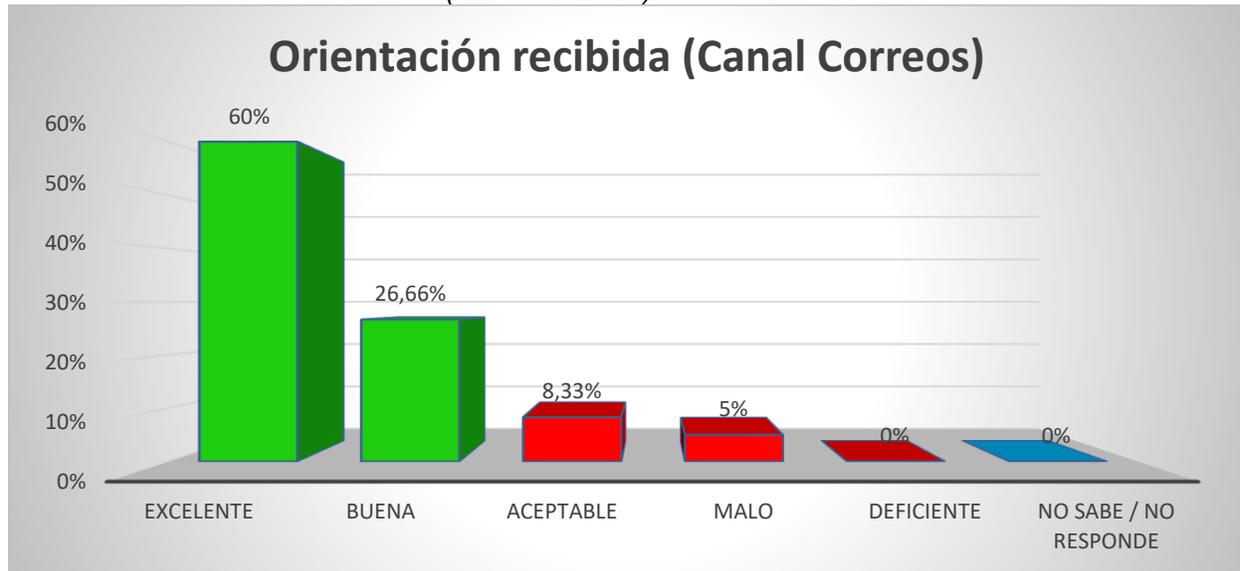
### 2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

**Tabla 17.** Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	36	60%	60%
Buena	16	26,66%	86,66%
Aceptable	5	8,33%	95%
Malo	3	5%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	60	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**Gráfico 13.** Orientación recibida (Canal Correos).



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

En el análisis de los 60 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 86,66% manifestaron estar satisfechos con la Orientación que recibieron de los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o tramites. Solo 8 personas presentaron no conformidad con la orientación recibida por parte de funcionarios a través de estos medios de comunicación.

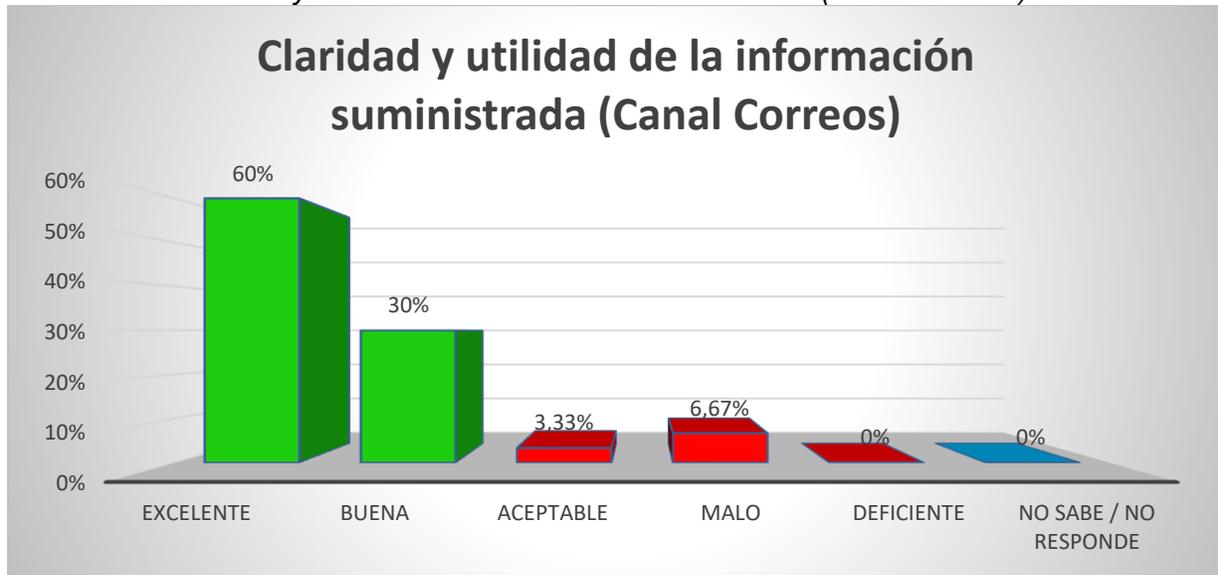
### 2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	36	60%	60%
Buena	18	30%	90%
Aceptable	2	3,33%	93,33%
Malo	4	6,67%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	60	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

En el análisis de los 60 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 90% manifestaron estar satisfechos con la Claridad y Utilidad de la Información suministrada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o tramites. Solo 6 personas equivalente al 10% presentaron no conformidad por este concepto.

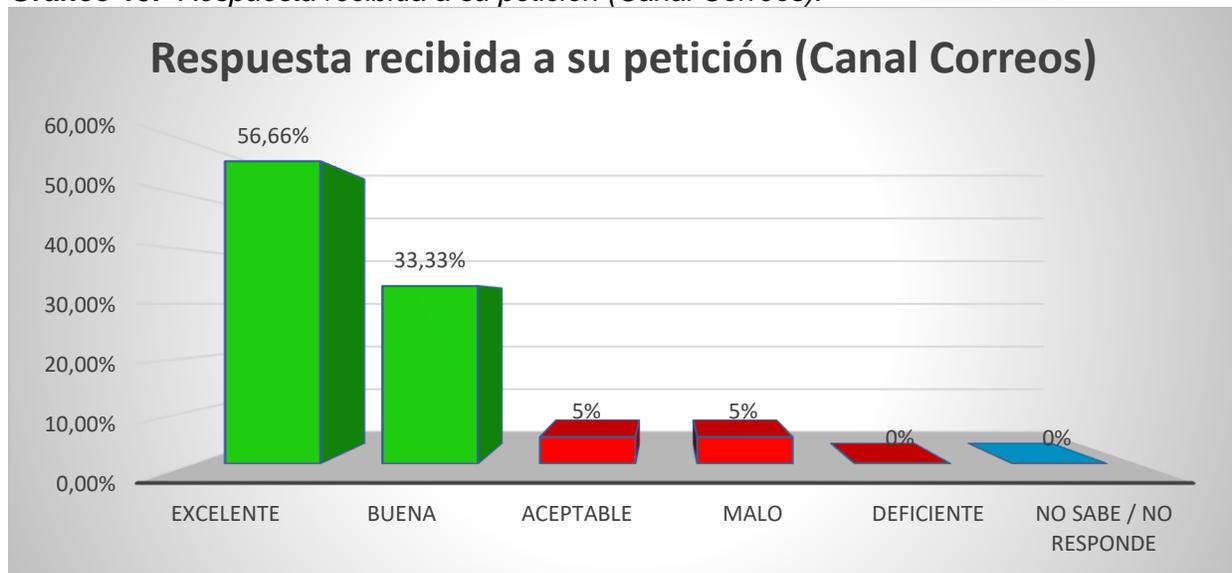
### 2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	34	56,66%	56,66%
Buena	20	33,33%	90%
Aceptable	3	5%	95%
Malo	3	5%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	60	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1

Un 90% de los encuestados se encuentra satisfecho con la respuesta recibida a su solicitud porque Corpocaldas suministró información oportuna y acorde a los requerimientos de los usuarios. Este porcentaje también se explica por el seguimiento y acompañamiento permanente que brinda la entidad a los usuarios en los trámites, permisos y PQRSDf. El 10% corresponde a los usuarios insatisfechos con la respuesta recibida al requerimiento que efectuó; algunas razones por las que el usuario no queda conforme con la respuesta recibida son los traslados por competencia, algunos usuarios plantean que la entidad es muy exigente con los requisitos para los trámites, y las respuestas extemporáneas.

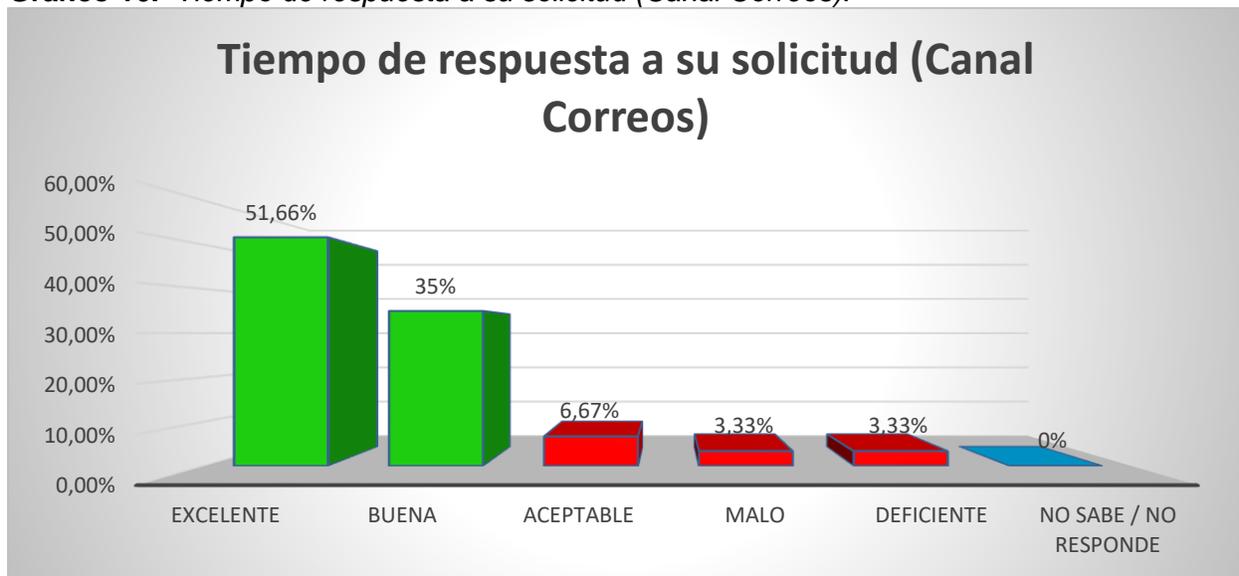
### 2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	31	51,66%	51,66%
Buena	21	35%	86,66%
Aceptable	4	6,67%	93,32%
Malo	2	3,33%	96,66%
Deficiente	2	3,33%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	60	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 86.66% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS, lo que permite evidenciar que las estrategias implementadas desde la Subdirección Administrativa y Financiera con el fortalecimiento del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano ha venido mejorando el control y por ende las respuestas oportunas para los usuarios.

El 13,34% manifestaron no estar satisfechos con el tiempo de respuesta.

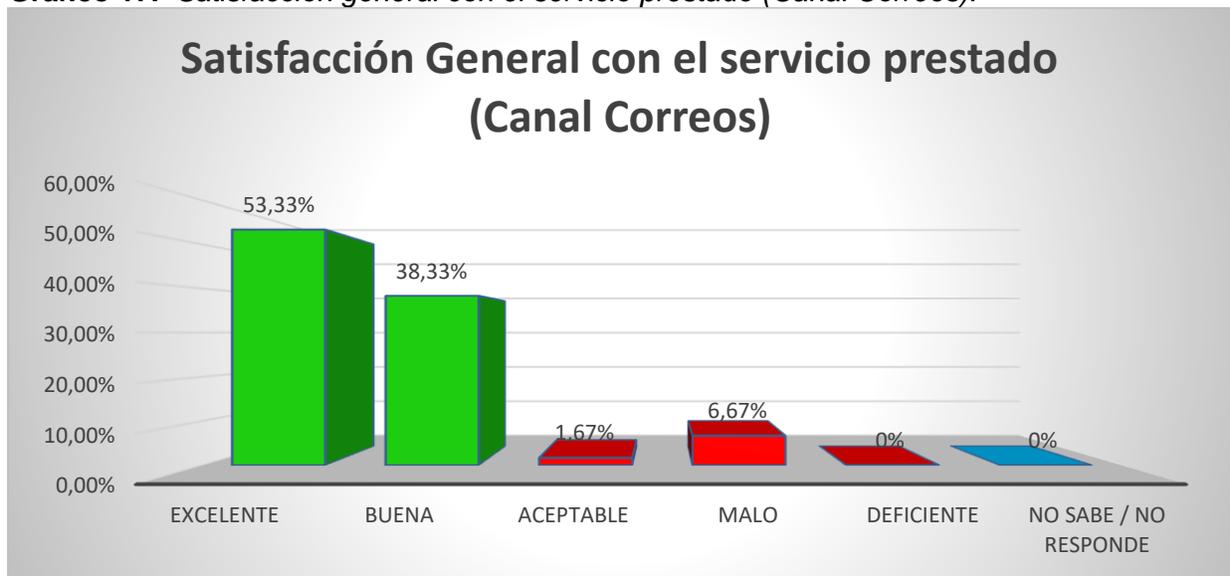
### 2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	32	53,33%	53,33%
Buena	23	38,33%	91,66%
Aceptable	1	1,67%	93,33%
Malo	4	6,67%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	60	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 91,66% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía correo electrónico o correo postal, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad, el 8,34% restante presentaron inconformidad con los servicios que presta la Corporación.

Un indicador que evidencia el buen trabajo que se viene realizando donde se logra alcanzar la meta de la Corporación de estar por encima del 90% de satisfacción. Este resultado refleja la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

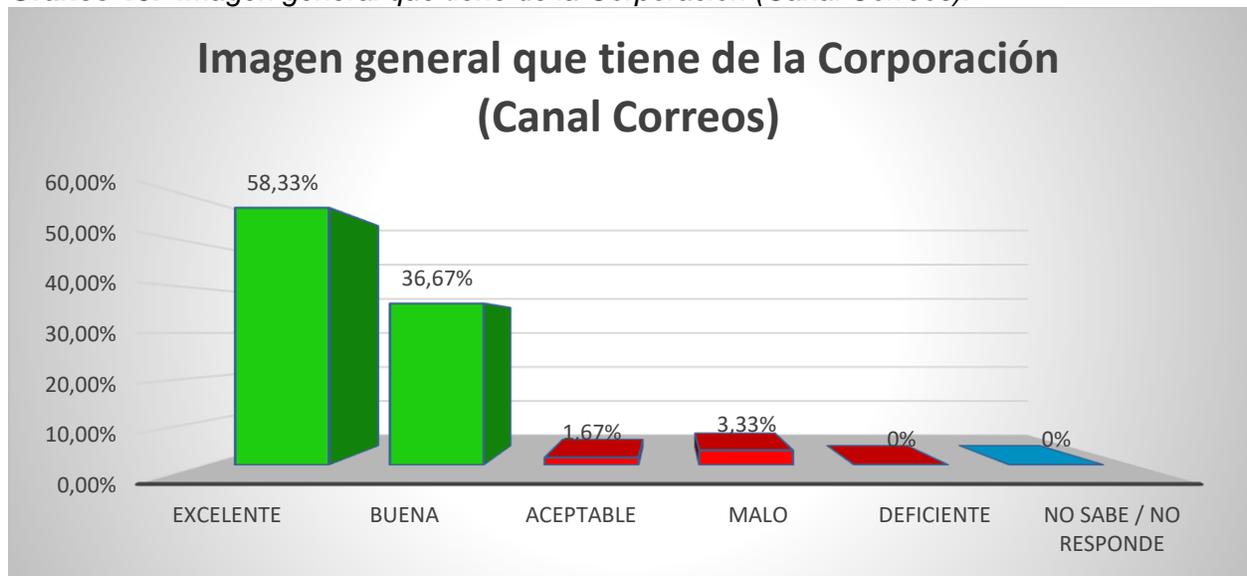
### 2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	35	58,33%	58,33%
Buena	22	36,67%	95%
Aceptable	1	1,67%	96,67%
Malo	2	3,33%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	60	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 95% de los usuarios encuestados que utilizaron el correo electrónico y/o el postal como medio de comunicación con la Corporación, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, siendo el concepto de excelencia el que presenta mayor puntaje con el 58,33%. Esta calificación es buena, aunque el 5% la considera aceptable y malo; porcentajes que requieren una intervención para seguir mejorando la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

## 2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

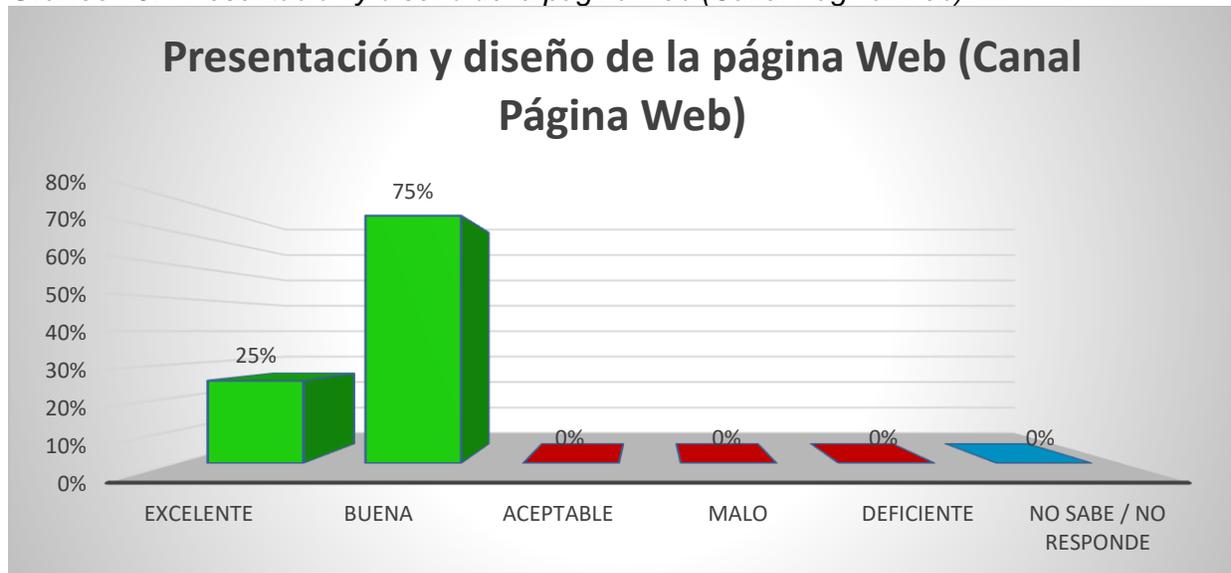
### 2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	25%	25%
Buena	3	75%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	4	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**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 2022-1.

4 usuarios que utilizaron la página web como medio de comunicación, fueron encuestados con respecto al servicio prestado por la Corporación, y en cuanto a la presentación y diseño de la página web, el 100% dieron una calificación satisfactoria. Es un muy buen indicador que refiere que se debe seguir interviniendo el canal de comunicación de la Página Web de la Corporación con acciones que le sigan apuntando a las políticas digitales del orden Nacional.

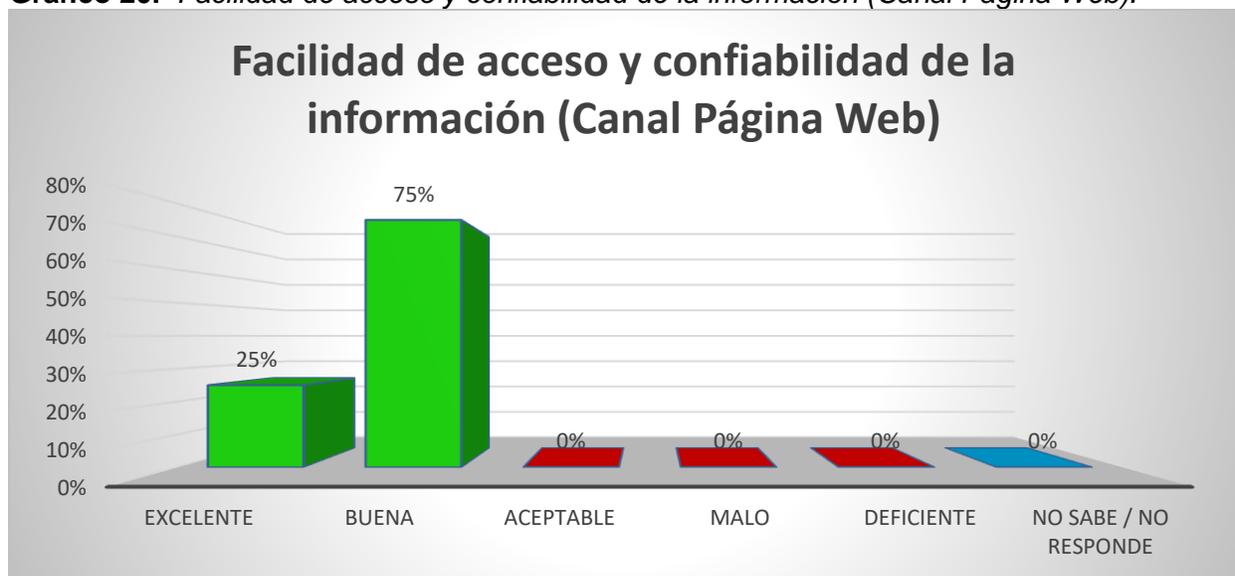
## 2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	25%	25%
Buena	3	75%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	4	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**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 2022-1.

El 100% de las personas encuestadas que utilizaron la página web como medio de comunicación, se encuentra satisfechos con la facilidad de acceso y confiabilidad de la información contenida en la página web de la Corporación, esto como resultado de las acciones tomadas por la entidad y a la oportunidad que dan los aplicativos para consultas de los usuarios externos y en algunos casos para la generación de información.

Según la percepción de algunos clientes externos encuestados, Corpocaldas es una entidad con gran capacidad tecnológica.

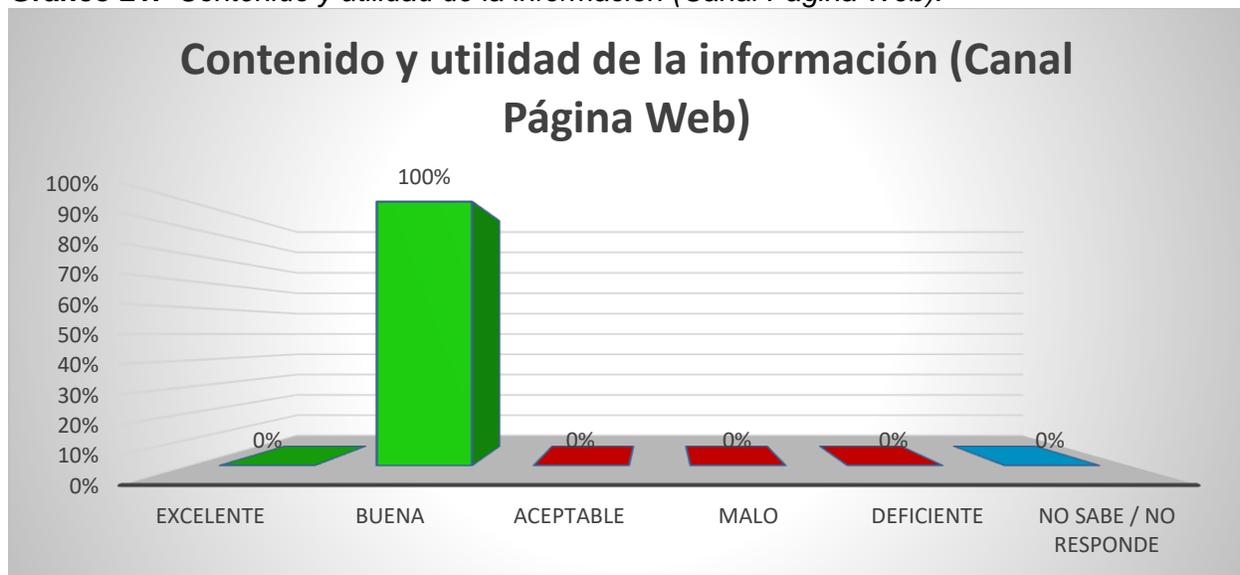
### 2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

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

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

Todos los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación, se encuentran satisfechos con el contenido y la utilidad de la página web de la Corporación, lo que corresponde al 100%, esto indica que el trabajo articulado que se hace desde el área de comunicaciones y transversalmente con todas las áreas viene mostrando muy buenos resultados.

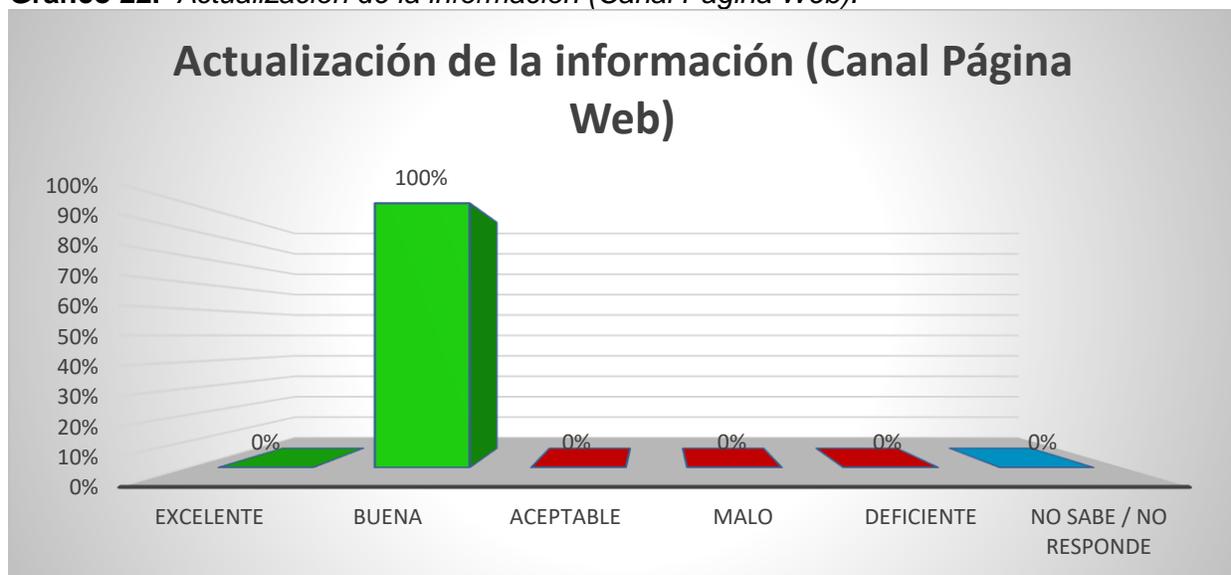
### 2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0%	0%
Buena	4	100%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

En cuanto a la actualización de la información de la página web de la Corporación, los usuarios encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos en un 100%, 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.

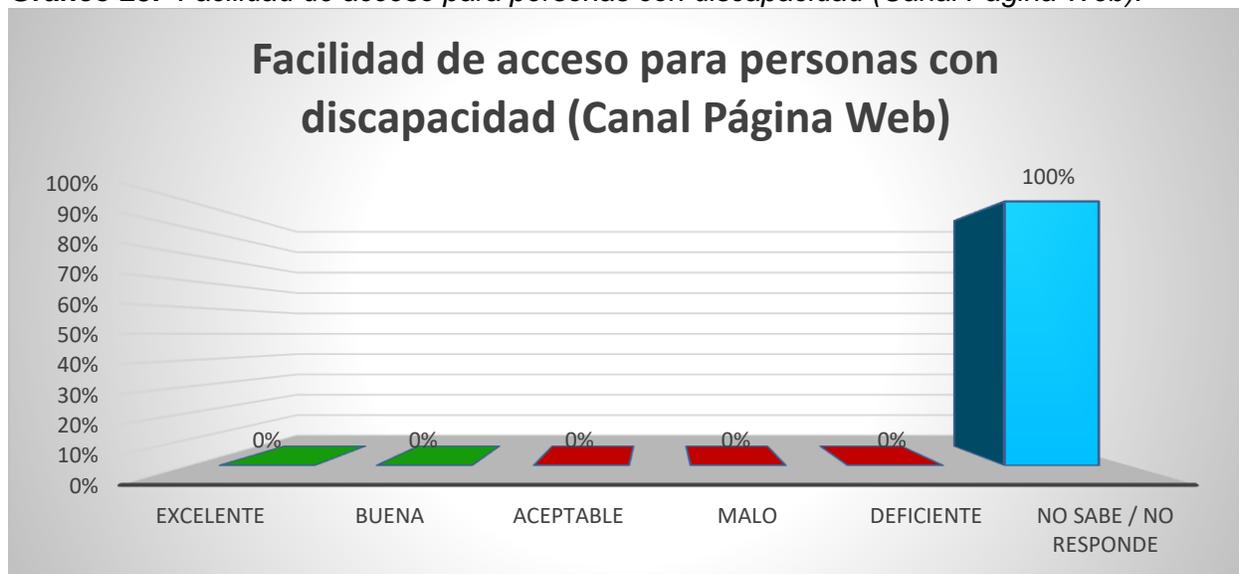
## 2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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

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

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**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 2022-1.

El 100% de las personas encuestadas, no respondieron esta pregunta manifestando no conocer las herramientas para las personas con algún tipo de discapacidad. Sigue siendo un indicador a mejorar.

## 2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

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

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 100% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS. Un indicador que evidencia que las estrategias implementadas desde la Subdirección Administrativa y Financiera para realizar seguimientos a los tiempos de respuestas a cada una de las solicitudes de los usuarios viene siendo efectiva.

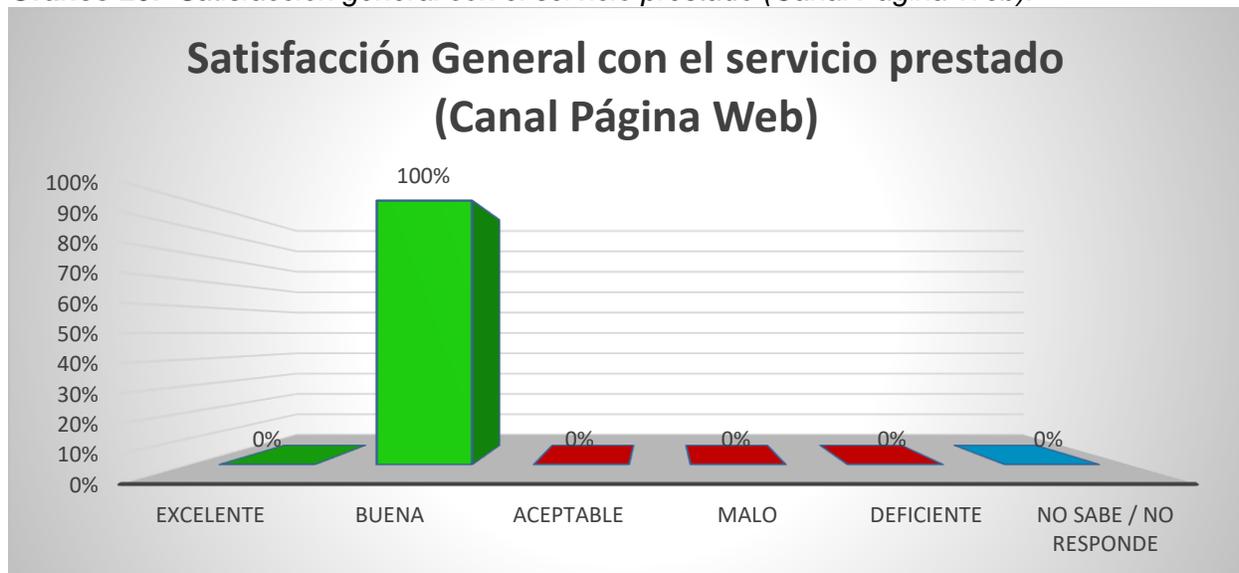
## 2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

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

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 100% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación, calificaron como satisfactorio el servicio prestado por la Corporación, un indicador bastante bueno que refleja el buen trabajo de funcionarios y las mejoras tecnológicas que se han venido implementando.

## 2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

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

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 100% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Esta calificación es muy satisfactoria, que requiere que se siga trabajando para mantener la misma percepción en los ciudadanos 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

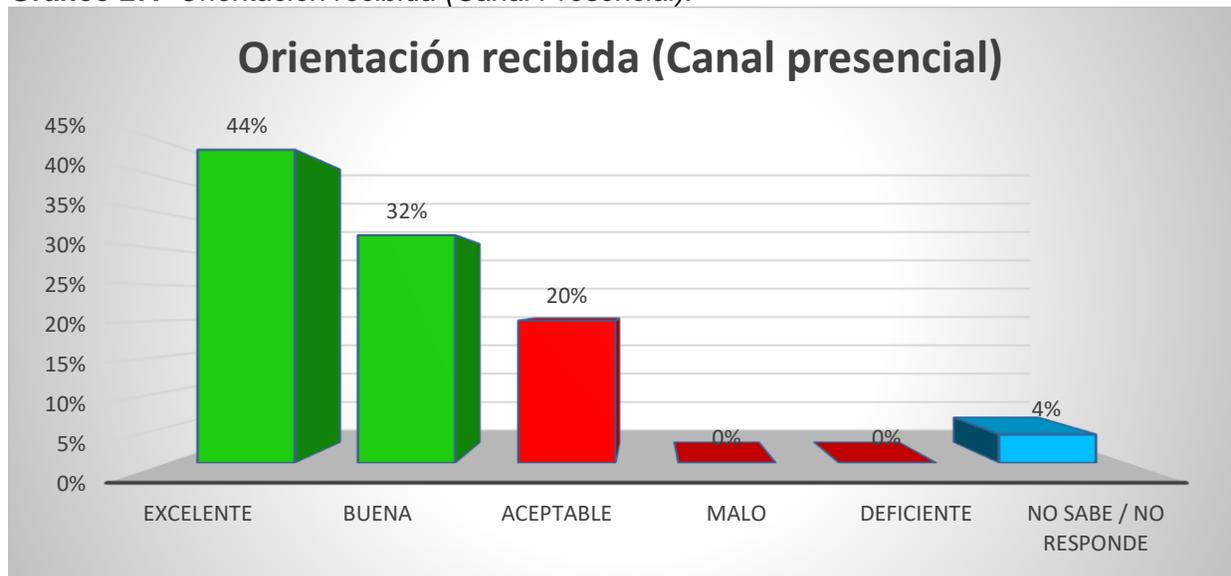
### 2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

**Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).**

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	44%	44%
Buena	8	32%	76%
Aceptable	5	20%	96%
Malo	0	0%	96%
Deficiente	0	0%	96%
No Sabe / No Responde	1	4%	100%
Total	25	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**Gráfico 27. Orientación recibida (Canal Presencial).**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 76% de los usuarios que utilizaron el canal presencial para adelantar tramites ambientales y PQRSDf manifestaron estar satisfechos con la orientación recibida por parte de la Corporación, el 20% lo calificó como “aceptable” y el 4% no respondieron esta pregunta.

Es un indicador de especial cuidado, porque se debe propender por orientar al ciudadano de una forma correcta en los servicios que adelante en la Corporación.

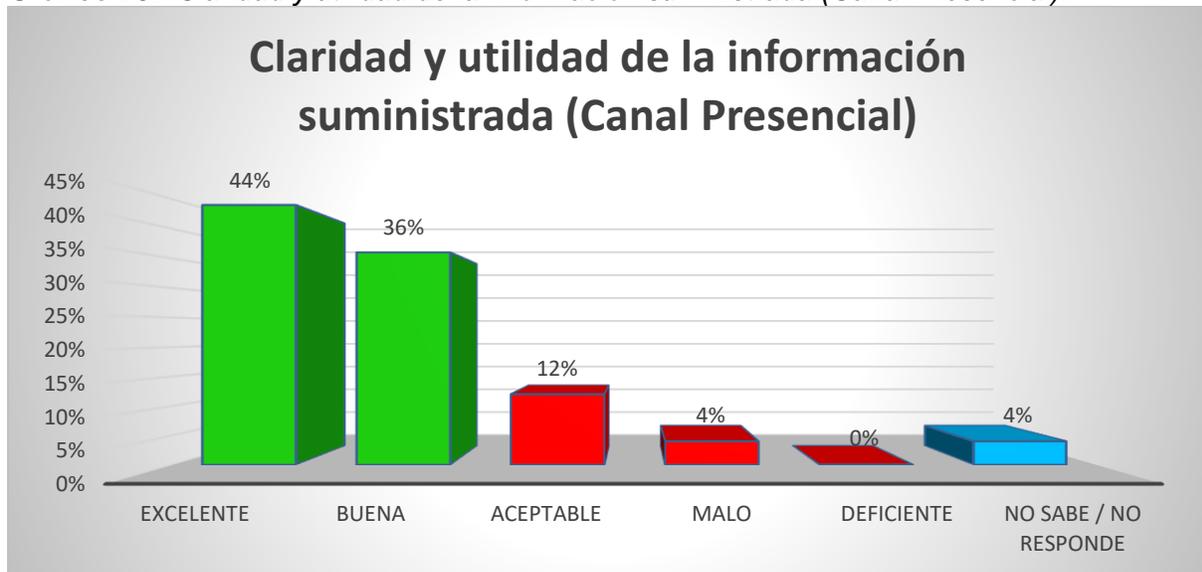
## 2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	44%	44%
Buena	9	36%	80%
Aceptable	3	12%	92%
Malo	1	4%	96%
Deficiente	0	0%	96%
No Sabe / No Responde	1	4%	100%
Total	25	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

20 de los 25 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 16% se consideran inconforme frente a este ítem y el 4% no sabe no responde.

Se debe poner especial atención en este indicador, dado que como servidores públicos se debe manejar un lenguaje claro con los usuarios.

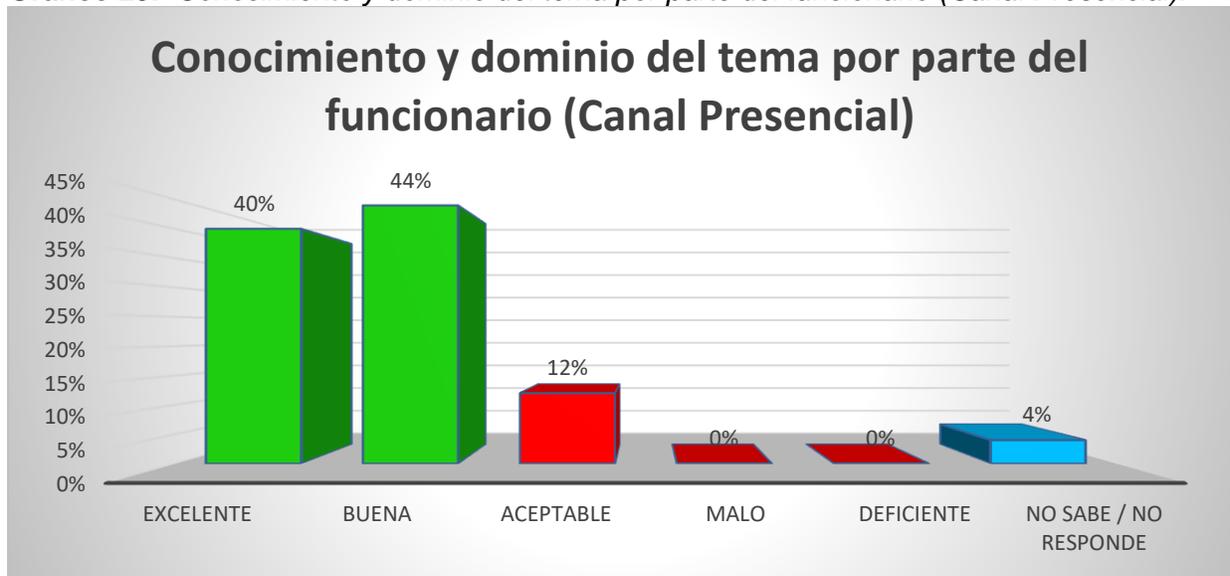
### 2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	40%	40%
Buena	11	44%	84%
Aceptable	3	12%	96%
Malo	0	0%	96%
Deficiente	0	0%	96%
No Sabe / No Responde	1	4%	100%
Total	25	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**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 2022-1.

Frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación, el 88% de los usuarios que utilizaron el canal presencial se sienten conformes, un indicador que debe estar por encima del 90% como meta fijada para garantizar un excelente servicio.

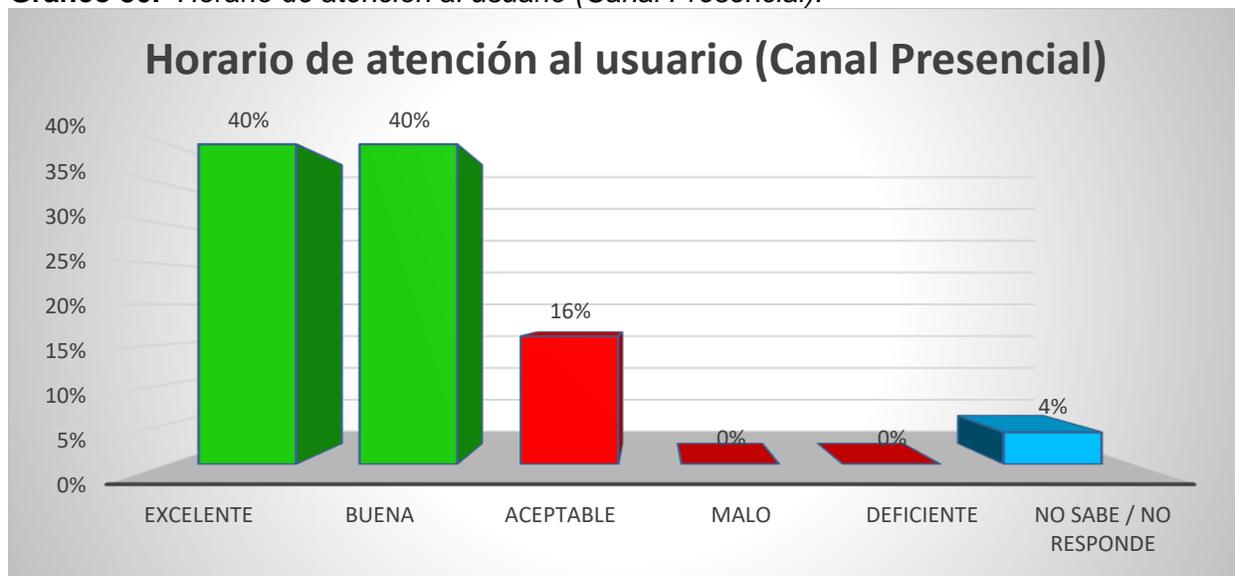
## 2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	40%	40%
Buena	10	40%	80%
Aceptable	4	16%	96%
Malo	0	0%	96%
Deficiente	0	0%	96%
No Sabe / No Responde	1	4%	100%
Total	25	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 80% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para el primer trimestre de esta vigencia, el cual para la sede principal en la ciudad de Manizales estaba establecido de 7:00 am a 3:00 pm en jornada continua, y en los municipios con sus horarios específicos para cada uno de ellos.

Ningún usuario calificó como malo o deficiente el horario que se tuvo establecido.

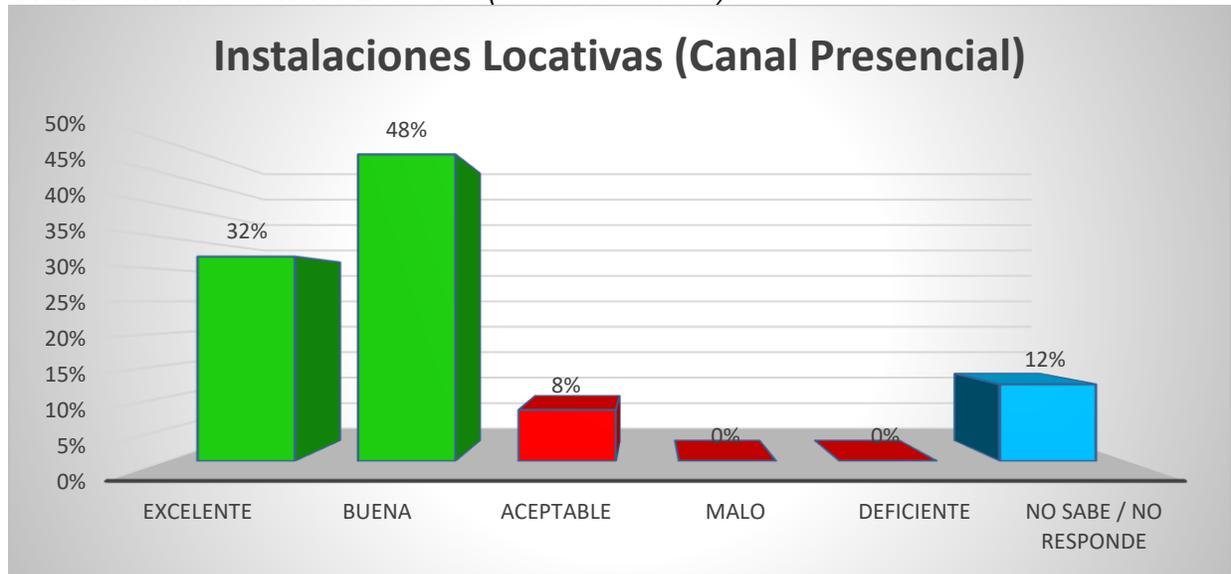
### 2.5.5. Instalaciones Locativas

**Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).**

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	8	32%	32%
Buena	12	48%	80%
Aceptable	2	8%	88%
Malo	0	0%	88%
Deficiente	0	0%	88%
No Sabe / No Responde	3	12%	100%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

En cuanto a las instalaciones locativas, el 80% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones locativas de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio. El 8% lo calificaron como aceptable, y el 12% no saben o no responden. Se debe seguir trabajando en las adecuaciones locativas para prestar un óptimo servicio a los usuarios, teniendo en cuenta los lineamientos del orden nacional.

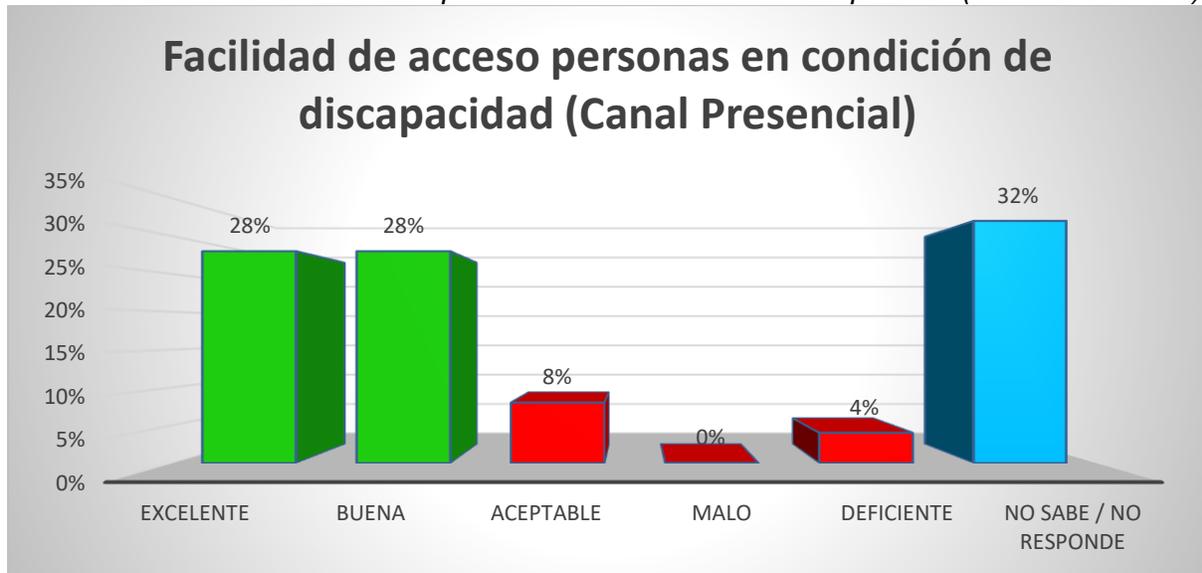
### 2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	7	28%	28%
Buena	7	28%	56%
Aceptable	2	8%	64%
Malo	0	0%	64%
Deficiente	1	4%	68%
No Sabe / No Responde	8	32%	100%
Total	25	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**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 2022-1.

En este indicador, solo el 56% de los usuarios que acudieron a las instalaciones físicas de la Corporación, consideran que son adecuadas para las personas con algún tipo de discapacidad física. El 8% lo calificó como aceptable y en un 32% las personas no saben o no responden esta pregunta.

En algunas observaciones que entregaron los usuarios, manifiestan que no identificaron adecuaciones locativas para personas con discapacidad y por eso no contestaron esta pregunta. Se sugiere adecuar algunas señales para personas con discapacidad visual.

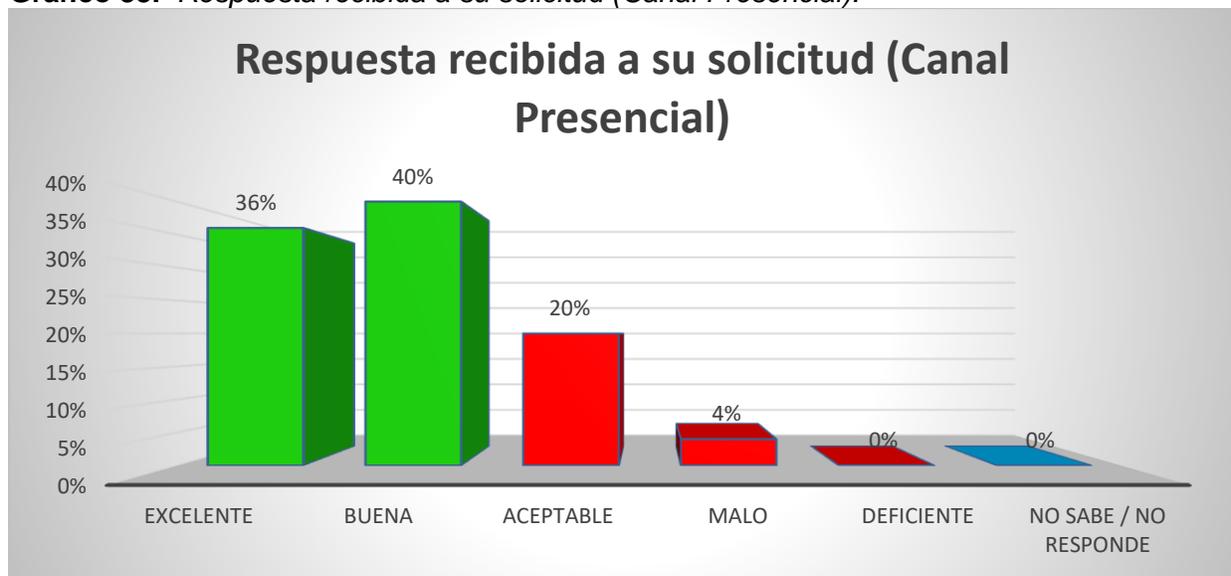
### 2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	36%	36%
Buena	10	40%	76%
Aceptable	5	20%	96%
Malo	1	4%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	25	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 76% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a los trámites ambientales y PQRSDf que adelantaron en la Corporación, el 24% están insatisfechos, un indicador de especial atención dado que se debe establecer respuestas en lenguaje claro para el usuario, se deben establecer estrategias de comunicación donde se dé a conocer la naturaleza de la Corporación para que los usuarios conozcan las competencias que se tienen como autoridad ambiental, y las que son de otras entidades como Alcaldías municipales, Unidad de Riesgo, Gobernación, entre otras.

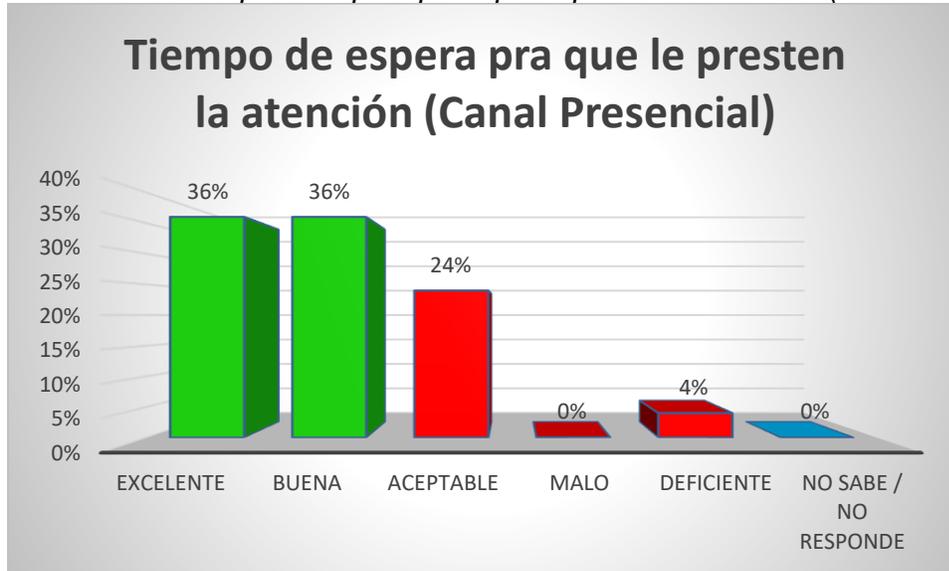
### 2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	9	36%	36%
Buena	9	36%	72%
Aceptable	6	24%	96%
Malo	0	0%	96%
Deficiente	1	4%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	25	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

**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 2022-1.

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 72%, un indicador muy bajo para el objetivo que se tiene de estar por encima del 90%.

El 28% restante fue calificado como aceptable y deficiente, lo que indica que se debe seguir mejorando en el proceso de atención en las sedes de Atención al Usuario de la Corporación.

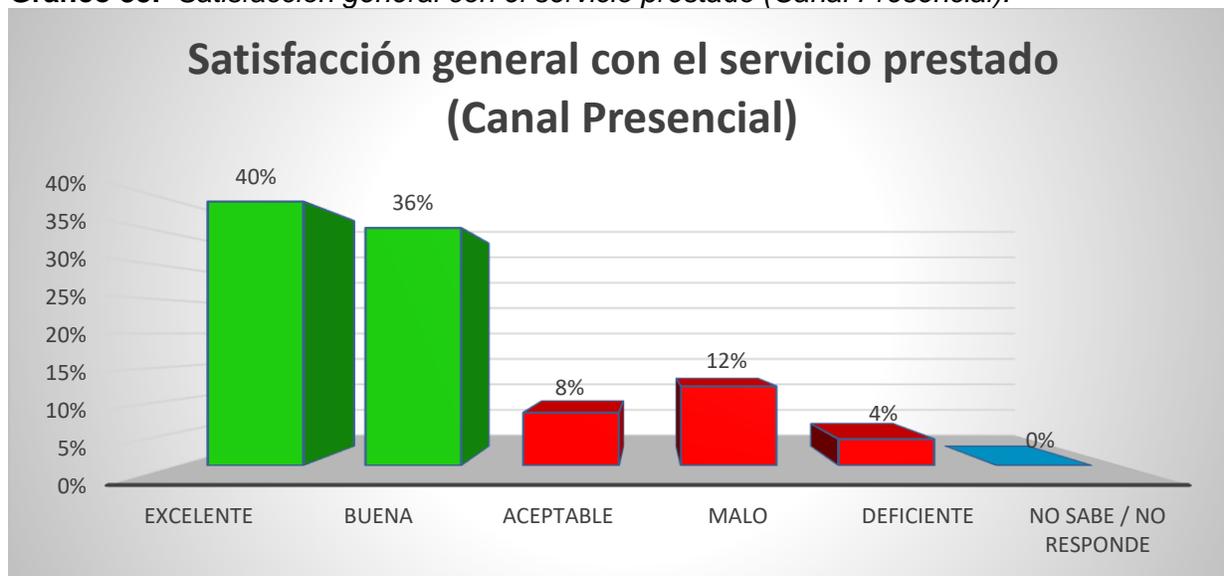
## 2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	10	40%	40%
Buena	9	36%	76%
Aceptable	2	8%	84%
Malo	3	12%	96%
Deficiente	1	4%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	25	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

Para la calificación de la satisfacción general de los usuarios que recibieron la atención por el canal presencial, se registró un 76% como satisfactorio, y un 24% 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.

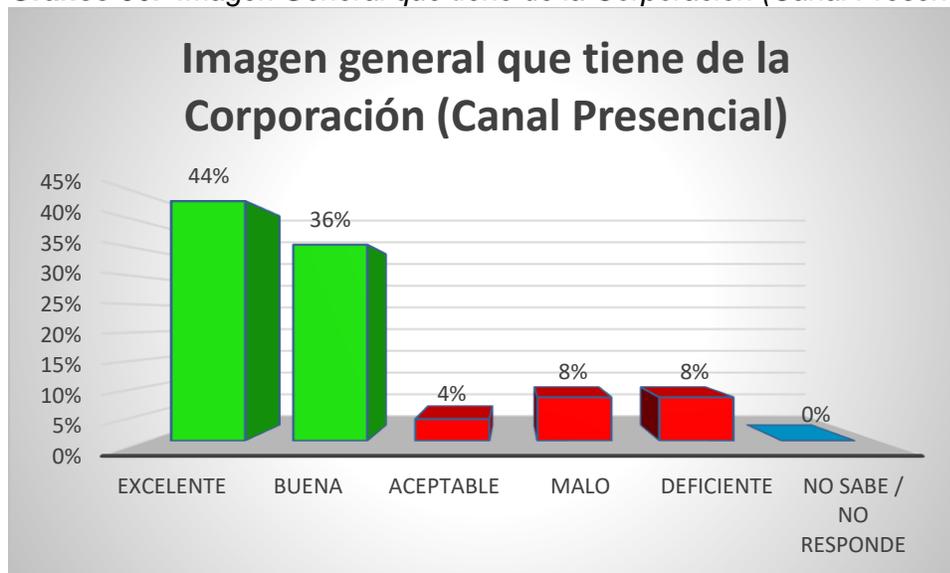
### 2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	44%	44%
Buena	9	36%	80%
Aceptable	1	4%	84%
Malo	2	8%	92%
Deficiente	2	8%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	25	100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 80% de los usuarios encuestados, que fueron atendidos por el canal presencial, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Esta calificación no es muy satisfactoria, y se requiere que se siga trabajando para mejorar la percepción en los ciudadanos que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

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

Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados como respuestas a PQRSDF y Trámite Ambientales. Para efectos del análisis e interpretación, se tomaron como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Regular” y “Malo”. Es así como en los numerales 2.2.6, 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 2.2.7, 2.3.6, 2.4.8 y 2.5.10 la imagen general que tiene de Corporación Caldas. 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	55	5	0
Telefónico	20	1	0
Página Web	3	0	1
Personal	19	6	0
Total	97	12	1

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

97 usuarios encuestados de 110 en total, se sintieron satisfechos con los servicios prestados por la Corporación, lo que representa el 88.18%, un resultado desfavorable para la Entidad, dado que no se cumple con el objetivo de estar por encima del 90%. Por otro lado, el 10,90% presentan insatisfacción con la prestación de los servicios de la Corporación y el 0.9% de los encuestados no respondieron esta pregunta. Porcentajes que requieren una intervención para mejorar la satisfacción de los usuarios de trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

## 2.6.2. Imagen General que tiene de Corpocaldas

**Tabla 42.** Imagen general que tiene de Corpocaldas.

Medio Recepción	Calificación Satisfactoria ("Excelente" Y "Bueno")	Numero Encuestas con Calificación <u>No</u> Satisfactoria ("Aceptable", "Malo", "Deficiente")	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	57	3	0
Telefónico	20	1	0
Página Web	3	0	1
Personal	20	5	0
Total	100	9	1

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-1.

El 90,90% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, el 8,18% la considera no satisfactoria y el 0,90% no respondieron a esta pregunta; porcentajes que aunque están dentro del rango esperado, se requiere seguir trabajando para mejorar la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y conseguir un 100% como satisfactoria.

## OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

A continuación, se transcriben algunas recomendaciones que dieron los usuarios al momento de realizar las encuestas de satisfacción para el primer trimestre de la actual vigencia.

- Tomar medidas concretas sobre casos solicitados.
- Dar respuestas más claras y oportunas.
- No deberían permitir las acciones denunciadas.
- No se observó información para personas discapacitadas.
- No identifica el acceso para discapacitados.
- El usuario manifiesta que está satisfecho con la atención, pero falta gestión para las obras.
- Considera importante tener más personal para atender casos que son de atención inmediata (Rescate de Fauna).
- Dificultad poner en práctica lo recomendado en las asesorías de flora.
- Informar a toda la comunidad cuándo se programen las visitas.
- Me pareció muy demorado el trámite, más o menos se demoraron 4 meses. deben mejorar el proceso porque uno como usuario requiere del servicio de manera más rápida. (Aprovechamiento forestal).
- El trámite se demoró 1 año y la razón que daban es que faltaba el abogado (Aprovechamiento Forestal).
- El usuario recomienda que se haga un mejor acompañamiento por parte del técnico del municipio (Viterbo). Muy demorado el trámite. Refiere que si se hace directamente por Manizales el trámite puede tardarse mucho menos
- El usuario manifiesta que el trámite se le demoró cerca de un año. El servicio que presta la Corporación es bueno pero muy demorados los trámites. Trámite conjunto concesión y vertimiento.

Los usuarios también manifestaron algunas felicitaciones y reconocimientos a la buena labor que se desarrolla dentro de la Entidad.

- Muy eficiente y efectiva la visita, al igual que la respuesta. Gracias por ser tan buena entidad.
- Estoy agradecida por la celeridad de la respuesta.
- Muy bueno que Corpocaldas cuide el agua y que exija este tipo de trámites.
- La usuaria manifiesta que el funcionario que atendió la solicitud fue asertivo y atento a la misma (Infraestructura).
- El técnico del municipio de Salamina lo califica con un muy buen desempeño, muy atento y diligente.

## 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 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 al personal involucrado con el Servicio al Ciudadano, incluyendo los funcionarios de los Municipios del Departamento, y demás funcionarios responsables de proyectar respuestas, con la finalidad de garantizar la oportunidad en los tiempos de respuesta de las solicitudes y trámites.
- Generar estrategias y acciones que fortalezcan la integración de los procesos internos con la capacidad de la entidad para atender a los ciudadanos en cada uno de los municipios en los que tiene presencia CORPOCALDAS.
- 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.
- Realizar acompañamiento a los funcionarios de los municipios en los temas que requieran de un nivel más técnico.

**Informe y análisis:** Sandra Lucia Burgos Restrepo

**Aplicación encuestas:** Luisa Fernanda Rodas Hernández,  
Martha Patricia Zárate y Sandra Lucía Burgos Restrepo

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](http://www.corpocaldas.gov.co) - [corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)