

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGUNDO 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 - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	6
2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	8
2.1. INFORMACIÓN GENERAL	8
2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO	13
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
2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELCTRÓNICO Y CORREO POSTAL	21
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
2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB.....	27
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
2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL	35
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
2.6. ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN.....	45
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	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta.....	6
Tabla 2. Canal de aplicación de las encuestas.	8
Tabla 3. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente.	9
Tabla 4. Muestra y Total de encuestas aplicadas para las PQRSDf por área o dependencia..	9
Tabla 5. Muestra y total encuestas aplicadas para Trámites Ambientales.	10
Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.....	10
Tabla 7. Municipio del Trámite o PQRSDf.	11
Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.	12
Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).	13
Tabla 10. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Telefónico).....	14
Tabla 11. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Telefónico).	15
Tabla 12. Horario de Atención al Usuario (Canal Telefónico).....	16
Tabla 13. Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico).	17
Tabla 14. Tiempo de espera para que comuniquen con la dependencia (Canal Telefónico)...	18
Tabla 15. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Telefónico).....	19
Tabla 16. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Telefónico).....	20
Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).	21
Tabla 18. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Correos).....	22
Tabla 19. Respuesta recibida a su petición (Canal Correos).	23
Tabla 20. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Correos).....	24
Tabla 21. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	25
Tabla 22. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Correos).....	26
Tabla 23. Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web).	27
Tabla 24. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web).	28
Tabla 25. Contenido y utilidad de la información (Canal Página Web).....	29
Tabla 26. Actualización de la información (Canal Página Web).	30
Tabla 27. Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).....	31
Tabla 28. Tiempo de respuesta a su solicitud (Canal Página Web).	32
Tabla 29. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Página Web).	33
Tabla 30. Imagen general que tiene de Corpocaldas (Canal Página Web).	34
Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).....	35
Tabla 32. Claridad y utilidad de la información suministrada (Canal Presencial).....	36
Tabla 33. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial).	37
Tabla 34. Horario de atención al usuario (Canal Presencial).	38
Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).	39
Tabla 36. Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial)....	40
Tabla 37. Respuesta recibida a su solicitud (Canal Presencial).....	41
Tabla 38. Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).....	42
Tabla 39. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Presencial).....	43
Tabla 40. Imagen general que tiene de la Corporación (Canal Presencial).....	44
Tabla 41. Indicador de Satisfacción general de los usuarios.....	45
Tabla 42. 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 segundo trimestre del año 2022 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 132 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante el segundo trimestre de la vigencia 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.

Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los distintos servicios que presta la Corporación Autónoma Regional de Caldas -Corporación Caldas-.
Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Según Objetivo: Descriptiva • Según las preguntas: Selección múltiple (única respuesta) • Según medio de captura: Encuesta telefónica y Web • Según el medio por donde solicitó el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Canal presencial. CS-AC-FR-07 ○ Canal telefónico. CS-AC-FR-08 ○ Canal correo electrónico - correo postal. CS-AC-FR-09 ○ Canal página web. CS-AC-FR-10 ○ Canal Redes Sociales. CS-AC-FR-11
Metodología	<p>Esta encuesta fue aplicada a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De manera telefónica se contacta a los usuarios a quienes se les generó respuesta de sus Trámites Ambientales y PQRSDF. • Se encuentra publicada en la página web de la Corporación en la ruta: Atención al Usuario, Evalúe nuestra gestión, link https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=2298 • Es enviada vía correo electrónico a los usuarios en el momento en que se genera las respuestas a las solicitudes que adelantan en la Corporación. <p>Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados, sin contar con los que aún se encuentran en trámite.</p>
Población objeto	Usuarios externos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – 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.
Diseño muestral	<p>Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional: Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple. La distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) de la población en cada estrato.</p> <p>Criterios de estratificación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se establecieron 2 estratos en el análisis de la Satisfacción de los usuarios: 1 para las PQRSDF y otro para los trámites Ambientales. • Igualmente, dado que se requiere entregar información para cada una de las Subdirecciones y/o áreas, es necesario garantizar que se selecciona la muestra necesaria para entregar una estimación

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales

PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09

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

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

	<p>confiable por lo cual cada una de las áreas se manejó como un estrato.</p> <p>Método de selección: Al interior de cada estrato fue Muestreo Aleatorio Simple MAS.</p>
Determinación del Tamaño de la Muestra	<p>El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita.</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n: Tamaño de muestra que queremos calcular N: Tamaño de la Población (Valor = 1546) 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> $n = \frac{1.546 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.546 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p>n= 137 encuestas necesarias para una muestra representativa.</p>
Escala	Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio.
Meta del nivel de satisfacción	Alcanzar, al finalizar cada vigencia, una calificación promedio del 90 % ó más de la satisfacción de usuarios. Para efectos del análisis e interpretación, se tomarán como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Aceptable”, “Regular” y “Malo”.
Frecuencia de recolección	Trimestral
Periodo de Evaluación	2do trimestre año 2022
Dependencia Responsable	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
Rol Responsable	Líder del Sub Proceso
Encuestadores	Martha Patricia Zárate – Sandra Lucía Burgos Restrepo
Fecha entrega	Septiembre de 2022
Interpretación de Resultados	Se analizaron e interpretaron los resultados y se elaboró un informe en el que se consolidaron las encuestas, el cual arrojó el grado de satisfacción general para la corporación y para cada uno de los canales de recepción que se tienen habilitados. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los usuarios, grupos de valor y/o partes interesadas.

Fuente: *Elaboración propia.*

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

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante el segundo trimestre del 2022, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1.397 PQRSDF en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 149 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1.546 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 137 equivalente al 8,86% 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.

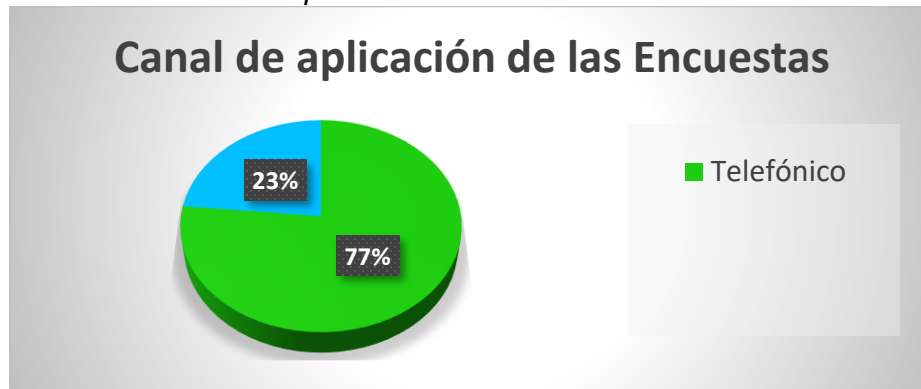
Con el cálculo de la muestra se procedió a elegir aleatoriamente de la población los casos de PQRSDF y de Trámites Ambientales a los que se les debía aplicar la encuesta, después de realizar las llamadas pertinentes y aplicarlas por medios electrónicos, se realizó la aplicación del instrumento de manera exitosa a 132 usuarios, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	101
Medio Electrónico (Correo y página Web)	31
Total Encuestas Aplicadas	132

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 1. Canal de aplicación de las encuestas.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 76,51% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el segundo 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 23,48% 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	1.397	124	124	93,93%
Total Trámites Ambientales	137	13	8	6,07%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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	53	60
Secretaría General	9	9
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	0	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	24	26
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	7	6
Subdirección Administrativa y Financiera	2	3
Subdirección de Infraestructura Ambiental	29	20
Total Muestra PQRSDf	124	124

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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	1
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	2	2
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	3	3
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	4	1
Total	13	8

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

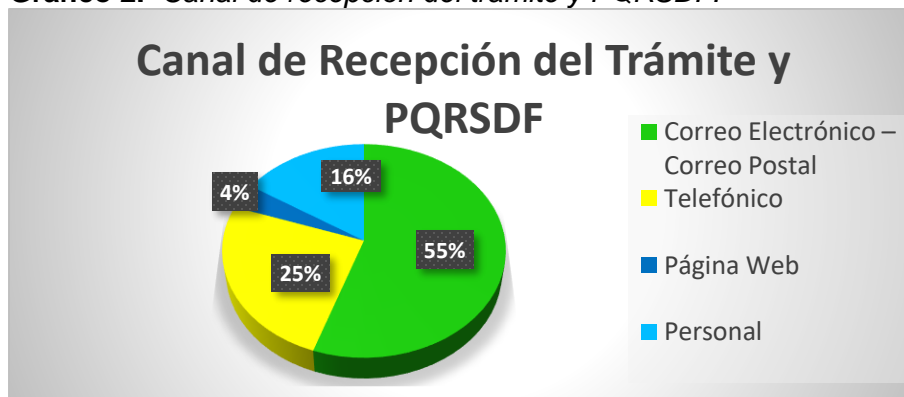
Los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.

Canal de Recepción del	Trámite	PQRSDf	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	8	65	73
Telefónico	0	33	33
Página Web	0	5	5
Personal	0	21	21
Total Encuestas Aplicadas	8	124	132

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 2. Canal de recepción del trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2

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

De las 132 encuestas aplicadas, 73 casos fueron recibidos por correo electrónico o correo postal, 33 vía telefónica, 21 recibidas de manera personal, y 5 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 132 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	2	0	0	1	3
Aguadas	2	0	0	1	3
Belalcazar	2	0	0		2
Chinchiná	2	2	0	1	5
La Dorada	3	0	1	0	4
La Merced	0	0	0	0	0
Manizales	29	2	26	12	69
Manzanares	0	0	1	1	2
Marmato	0	0	0	0	0
Filadelfia	2	0	1	0	3
Marquetalia	0	0	0	1	1
Neira	3	0	2	0	5
Norcasia	2	0	0	0	2
Pácora	0	0	0	1	1
Palestina	4	0	0	0	4
Pensilvania	1	0	0	0	1
Riosucio	3	0	0	1	4
Risaralda	0	0	0	1	1
Salamina	0	1	0	0	1
Samaná	0	0	0	1	1
San José	1	0	0	0	1
Supía	2	0	0	0	2
Villamaría	4	0	2	0	6
Victoria	1	0	0	0	1
Viterbo	1	0	0	0	1
Sin información	9	0	0	0	9
Total	73	5	33	21	132

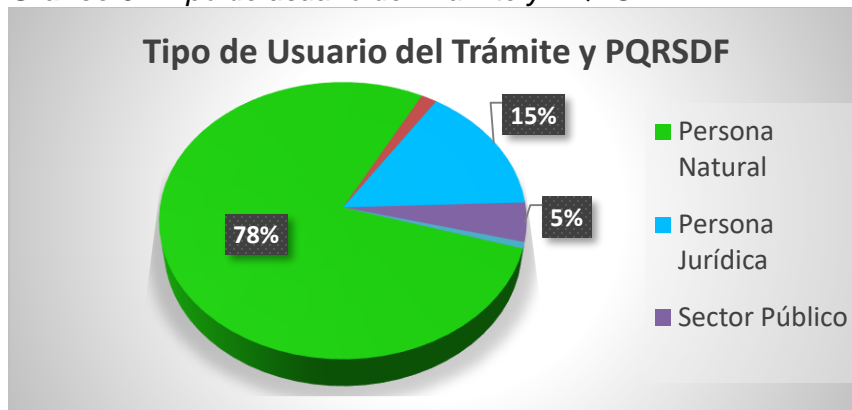
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	103
Sector Privado	2
Persona Jurídica	20
Sector Público	6
Otro	1
Total	132

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 3. Tipo de usuario del Trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 78% corresponde a personas naturales seguido por personas jurídicas y sector público. Esto evidencia que en mayor proporción, los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas que adelantan algún tipo de PQRSDf o Trámite Ambiental lo hacen a título personal.

2.2. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICO

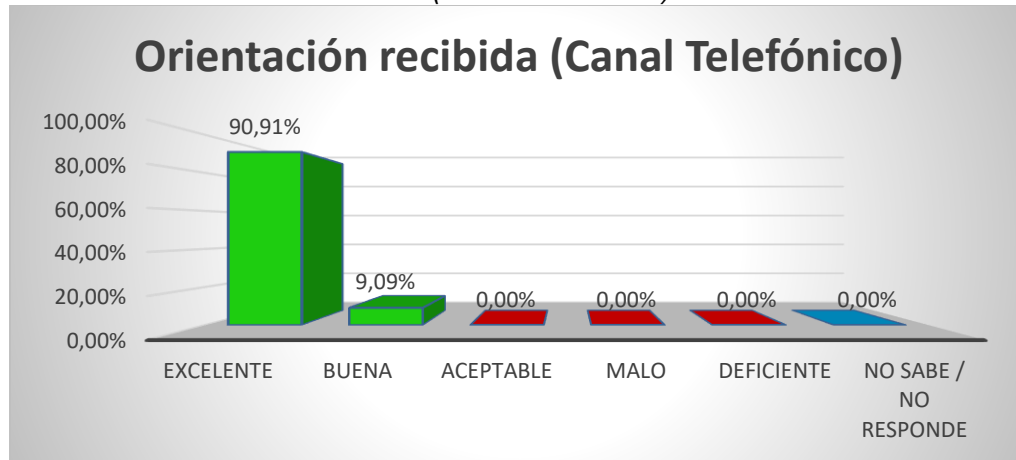
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	30	90,91%	90,91%
Buena	3	9,09%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	33	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 4. Orientación recibida (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 100% de los usuarios de la Corporación que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron como satisfactoria la orientación recibida de los funcionarios que los atendieron (Excelente y Buena), lo que indica que por parte del personal de las áreas de la Corporación se está cumpliendo con el objetivo de garantizar una excelente actitud y disposición a la hora de prestar asesorías y atención a los usuarios.

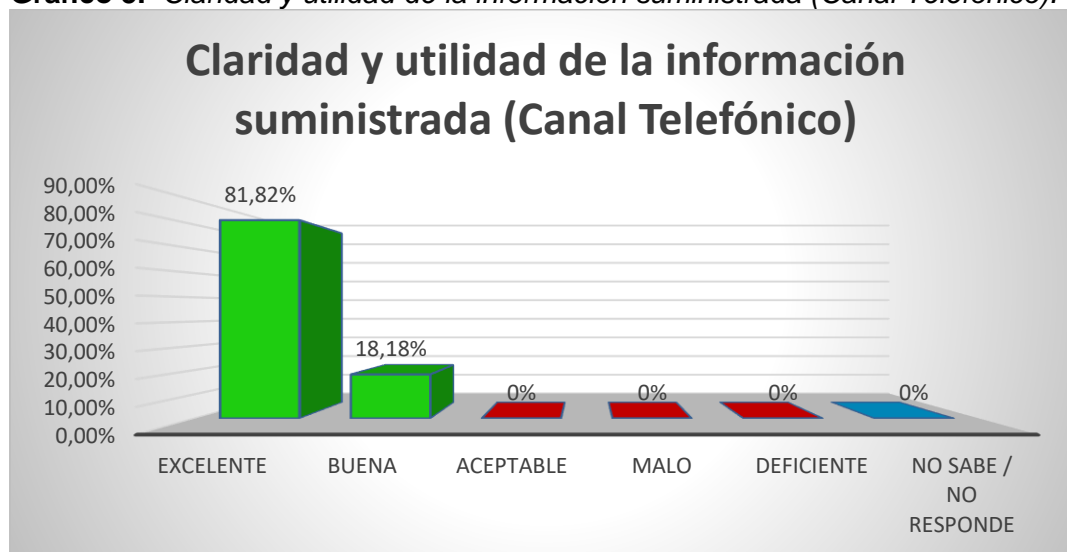
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	27	81,82%	81,82%
Buena	6	18,18%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
TOTAL	33	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

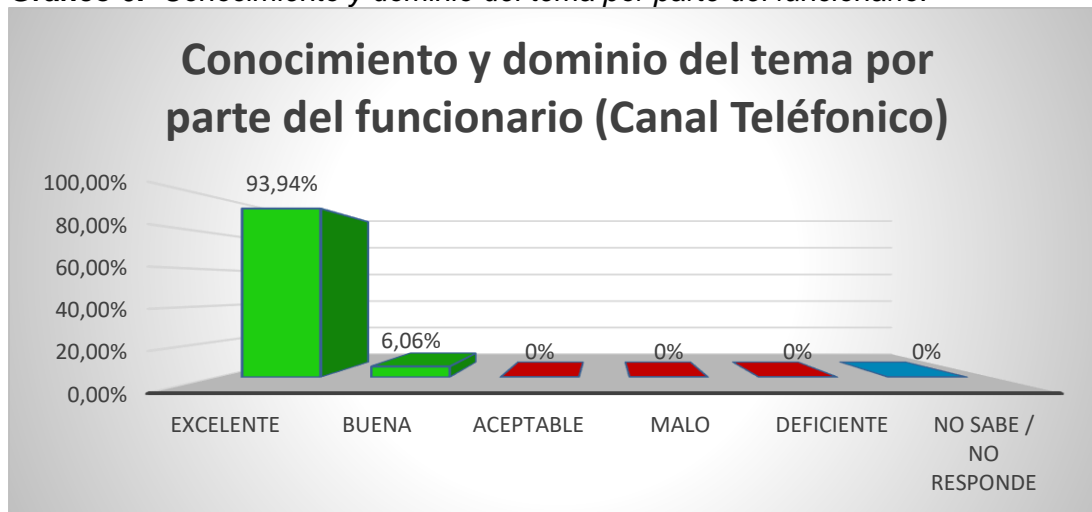
El 100% de los usuarios encuestados que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron de satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por los funcionarios de la Corporación, lo que evidencia el conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios, además de aplicar lo indicado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, en cuanto al lenguaje claro.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	31	93,94%	93,94%
Buena	2	6,06%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	33	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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 y trámites ambientales.

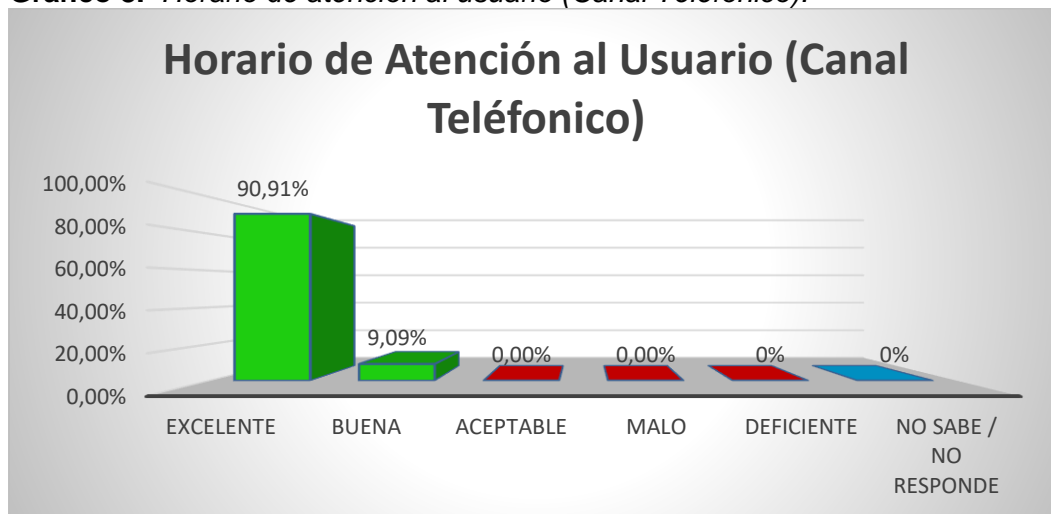
2.2.3. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	30	90,91%	90,91%
Buena	3	9,09%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	33	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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 100%, lo que indica que, durante el segundo trimestre de la actual vigencia, con los ajustes a los horarios de atención realizados, los usuarios manifestaron estar de acuerdo.

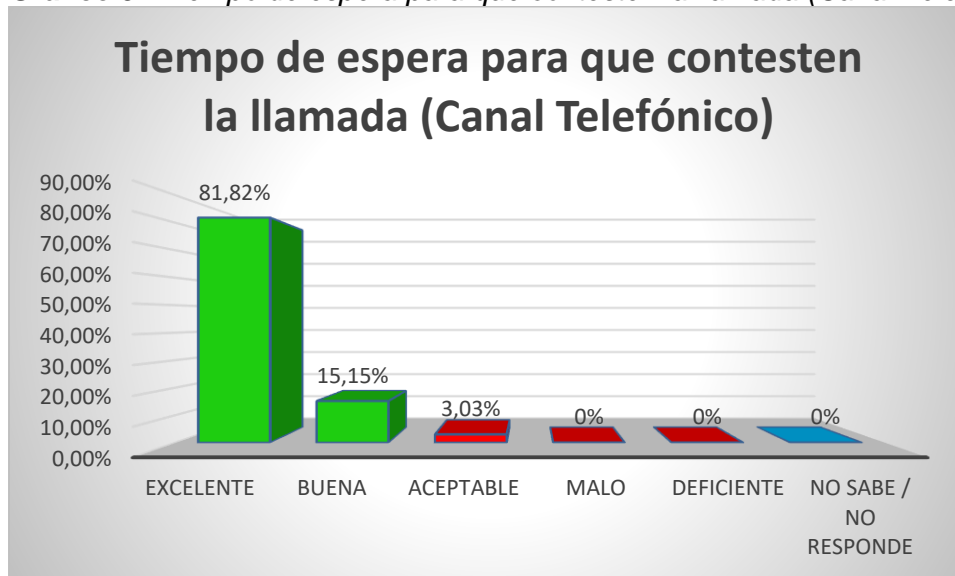
2.2.4. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	27	81,82%	81,82%
Buena	5	15,15%	96,97%
Aceptable	1	3,03%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	33	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 9. *Tiempo de espera para que contesten la llamada (Canal Telefónico).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

De los 3 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 96,97% 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. 1 usuario que representa el porcentaje restante, es decir el 3,03% manifestó no estar conforme con el tiempo de espera.

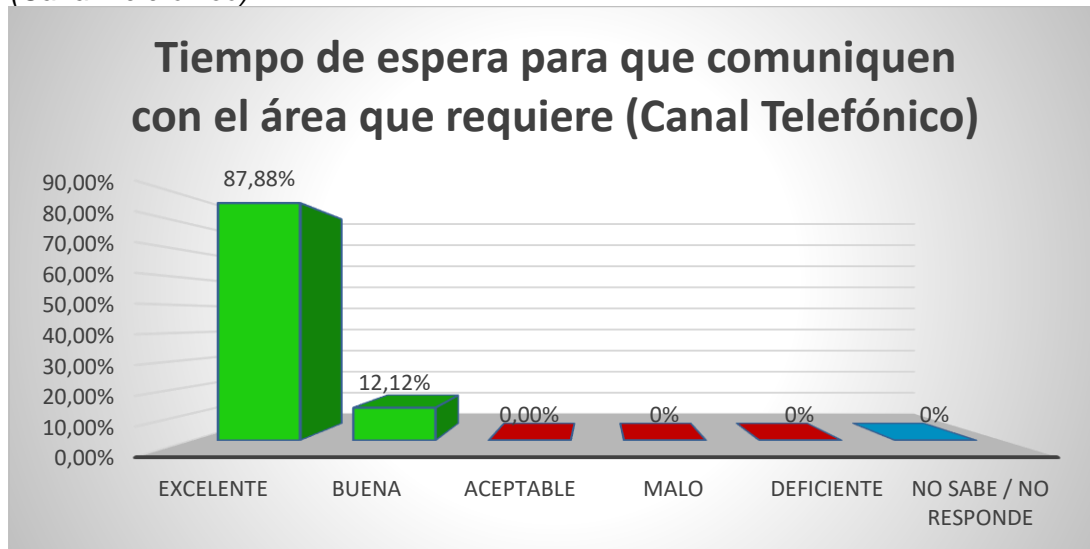
2.2.5. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	29	87,88%	87,88%
Buena	4	12,12%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	33	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 10. *Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que requiere (Canal Telefónico).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 100% de los 33 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, manifestó sentirse satisfecho con el tiempo de espera mientras lo comunicaban con la dependencia que requirió. 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.

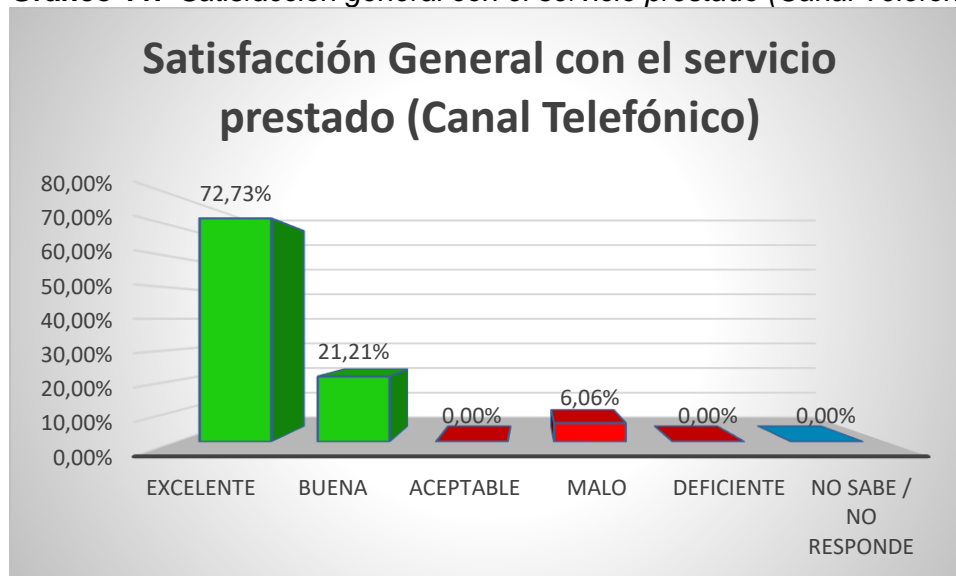
2.2.6. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	24	72,73%	72,73%
Buena	7	21,21%	93,94%
Aceptable	0	0%	93,94%
Malo	2	6,06%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	33	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 93,94% de los usuarios encuestados que recibieron su servicio vía telefónica, manifestaron estar satisfechos en términos generales con los servicios que presta la entidad, el 6,06% calificó de malo el servicio es decir 2 usuarios. Se tuvo una disminución con respecto al trimestre anterior, donde se obtuvo un indicador del 95,23% de satisfacción para el servicio prestado por el canal telefónico.

Aunque es un indicador muy bueno para la Corporación, se debe tener especial cuidado para no continuar con la disminución en el índice de satisfacción para este medio de recepción.

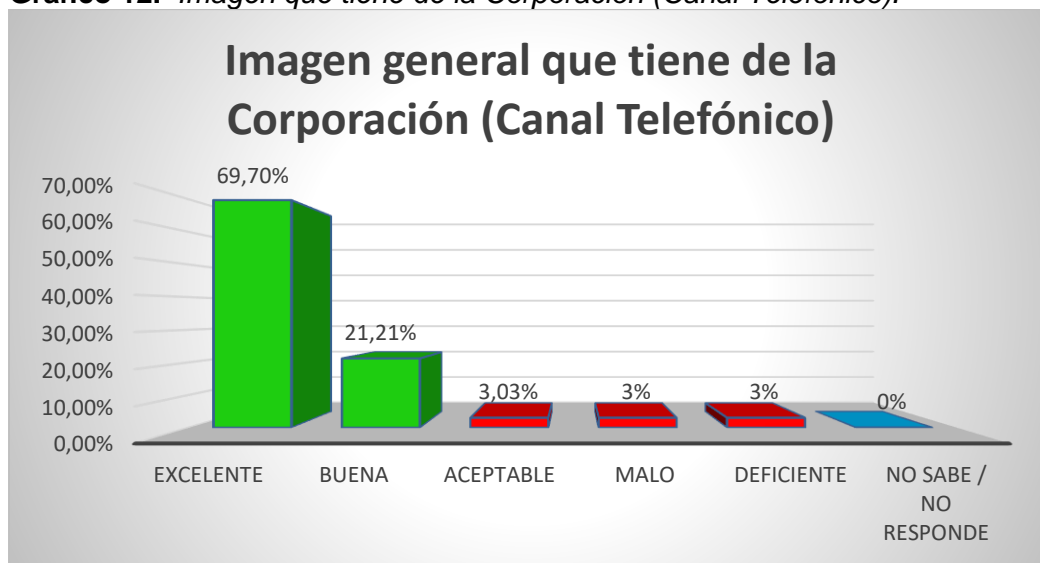
2.2.7. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	23	69,70%	69,70%
Buena	7	21,21%	90,91%
Aceptable	1	3,03%	94%
Malo	1	3%	97%
Deficiente	1	3%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	33	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 90,91% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación, el 9,09%, es decir 3 usuarios, tienen una imagen desfavorable de la entidad.

A pesar que el indicador está por encima del 90%, es desfavorable el resultado dado que presenta una disminución frente al trimestre anterior donde se obtuvo que el 95,23% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación.

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

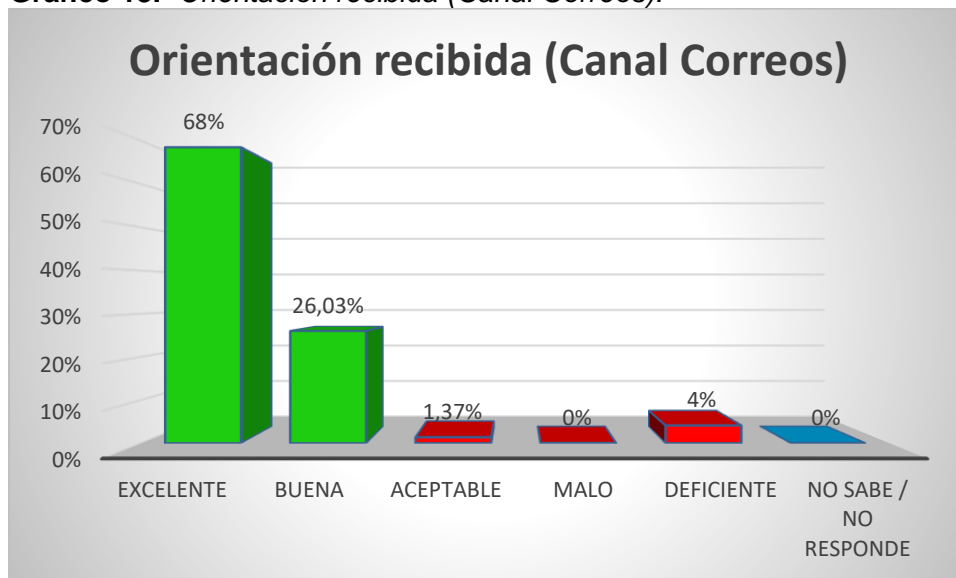
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	50	68%	68%
Buena	19	26,03%	94,52%
Aceptable	1	1,37%	96%
Malo	0	0%	96%
Deficiente	3	4%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	73	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 13. Orientación recibida (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

En el análisis de los 73 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 94,52% manifestaron estar satisfechos con la Orientación que recibieron de los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites. Solo 4 usuarios presentaron no conformidad con la orientación recibida por parte de funcionarios a través de estos medios de comunicación.

Un indicador muy positivo para la Corporación, que viene trabajando en garantizar una optima orientación al ciudadano.

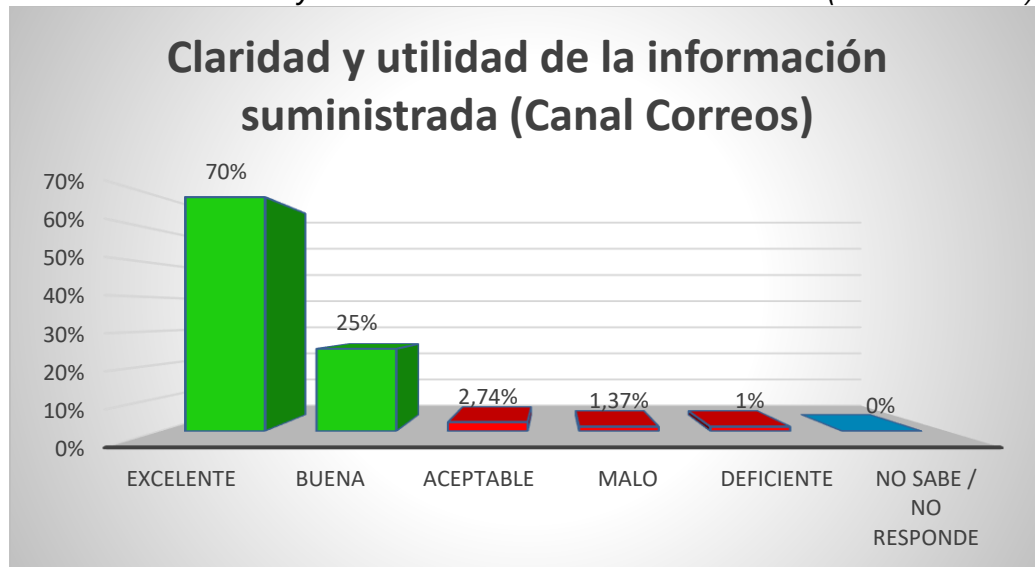
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	51	70%	70%
Buena	18	25%	95%
Aceptable	2	2,74%	97,26%
Malo	1	1,37%	99%
Deficiente	1	1%	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 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

En el análisis de los 73 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 95% manifestaron estar satisfechos con la Claridad y Utilidad de la Información suministrada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o tramites. Solo 4 personas equivalente al 5% presentaron no conformidad por este concepto.

Es un indicador favorable, dado que con respecto al trimestre anterior presenta un aumento del 5% de favorabilidad.

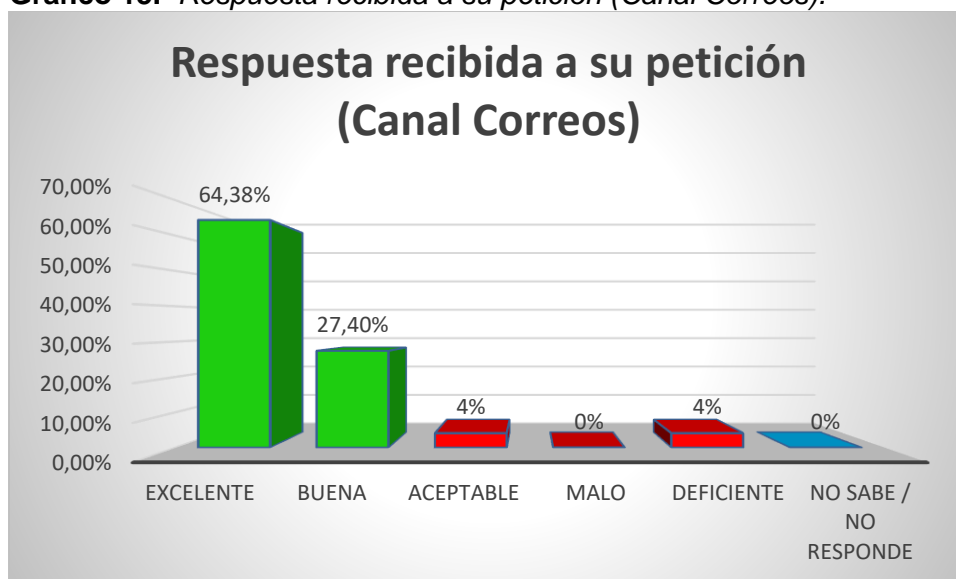
2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	47	64,38%	64,38%
Buena	20	27,40%	92%
Aceptable	3	4%	96%
Malo	0	0%	96%
Deficiente	3	4%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	73	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Un 92% 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 8% corresponde a los usuarios insatisfechos con la respuesta recibida; 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, además de no conocer la competencia de la Corporación como Autoridad Ambiental.

Es un indicador favorable, dado que con respecto al trimestre anterior presenta un aumento del 2% de favorabilidad.

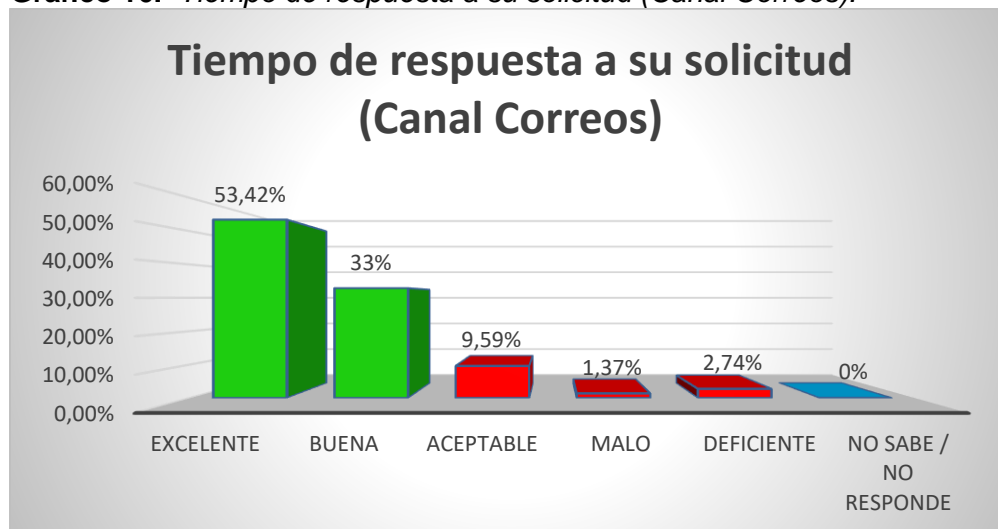
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	39	53,42%	53,42%
Buena	24	33%	86,30%
Aceptable	7	9,59%	95,89%
Malo	1	1,37%	97,26%
Deficiente	2	2,74%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	73	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 86,30% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS, lo que permite evidenciar que sigue estando por debajo de la meta que es estar por encima del 90%. Igualmente se reconoce que las estrategias implementadas desde la Subdirección Administrativa y Financiera con el fortalecimiento del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano ha venido mejorando el control y por ende las respuestas oportunas para los usuarios.

El 13,70% manifestaron no estar satisfechos con el tiempo de respuesta.

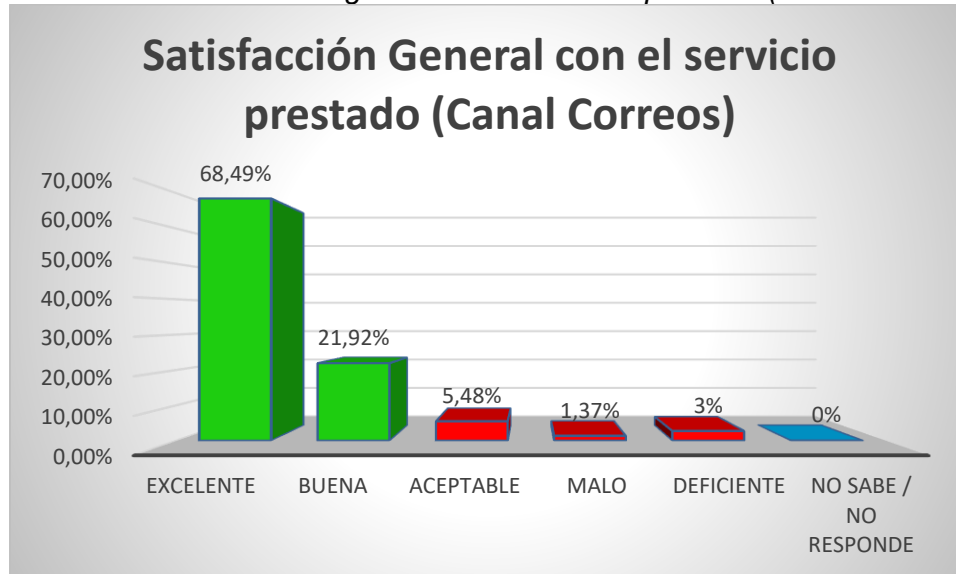
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	50	68,49%	68,49%
Buena	16	21,92%	90,41%
Aceptable	4	5,48%	95,89%
Malo	1	1,37%	97,26%
Deficiente	2	3%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0%	100,00%
Total	73	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 90,41% 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 9,59% 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.

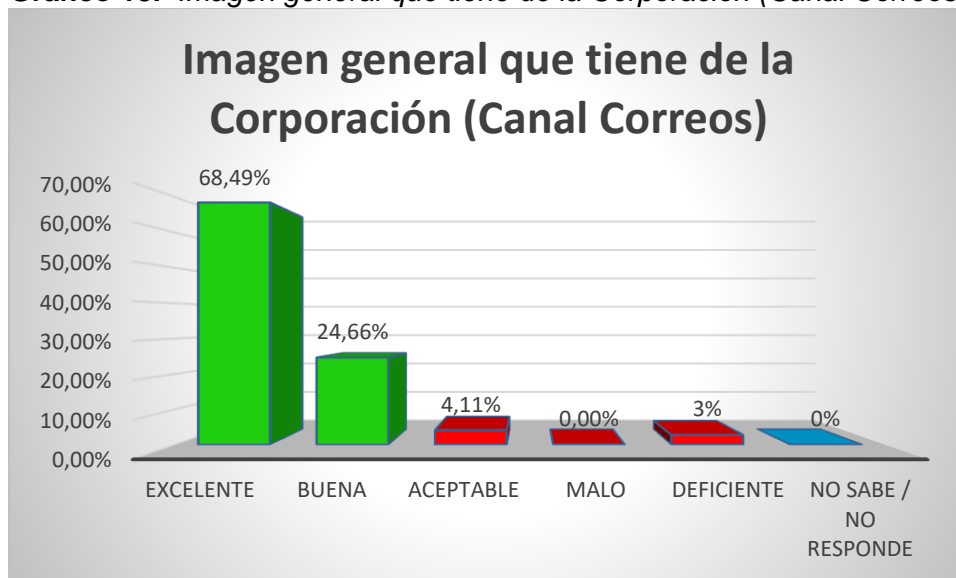
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	50	68,49%	68,49%
Buena	18	24,66%	93,15%
Aceptable	3	4,11%	97,26%
Malo	0	0,00%	97%
Deficiente	2	3%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	73	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 93% 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 68,49%. Esta calificación es buena, aunque el 7% la considera aceptable y malo; porcentajes que requieren atención para seguir mejorando la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

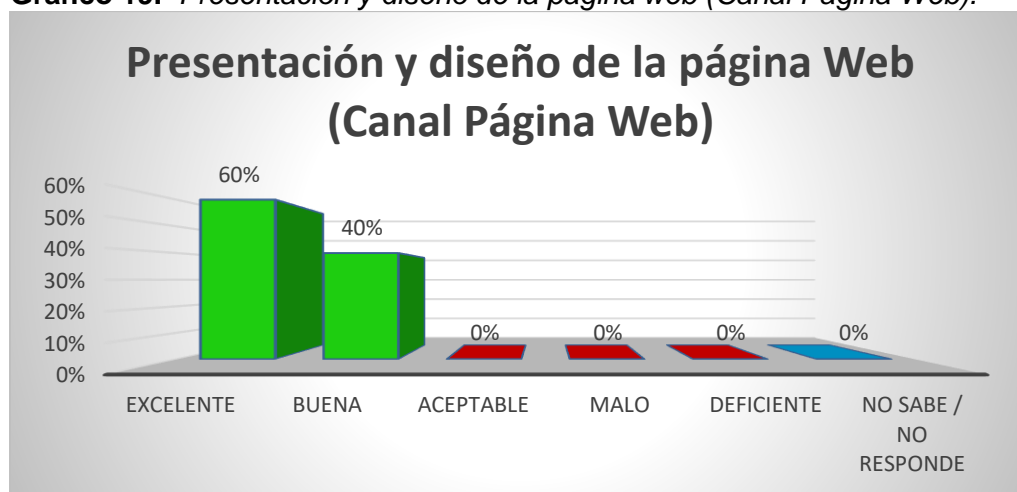
2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	60%	60%
Buena	2	40%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	5	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 19. Presentación y diseño de la página web (Canal Página Web).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

5 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.

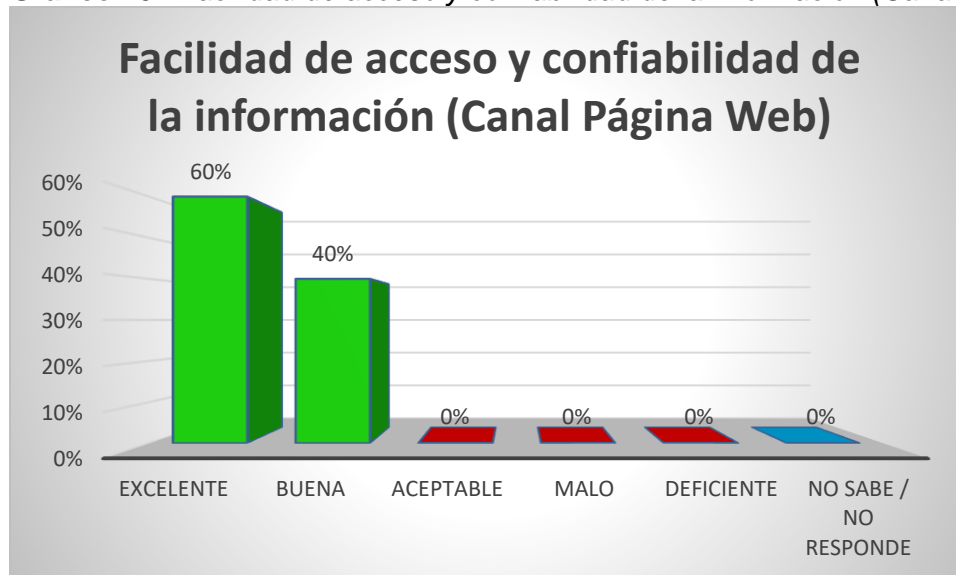
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	60%	60%
Buena	2	40%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	5	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 20. *Facilidad de acceso y confiabilidad de la información (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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.

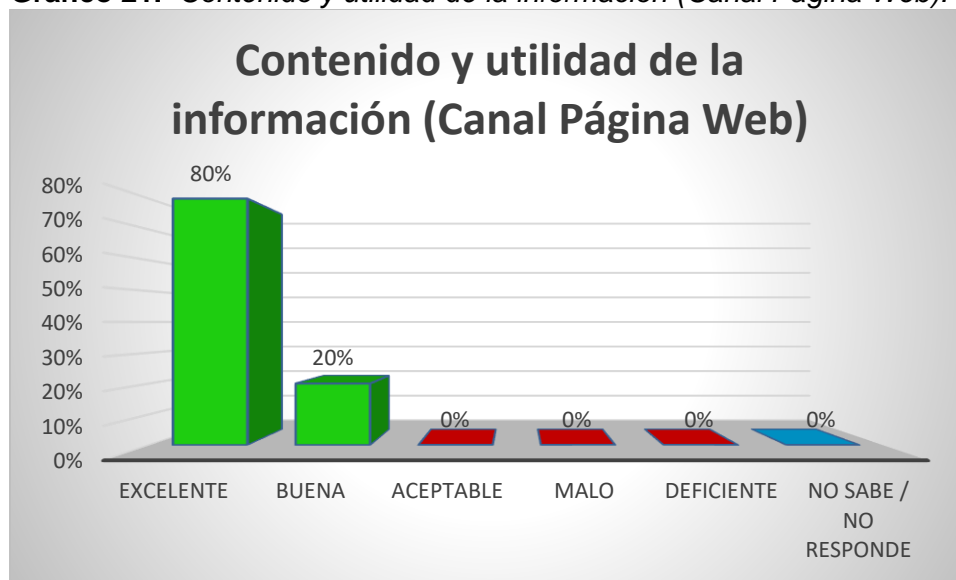
2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	4	80%	80%
Buena	1	20%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	5	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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.

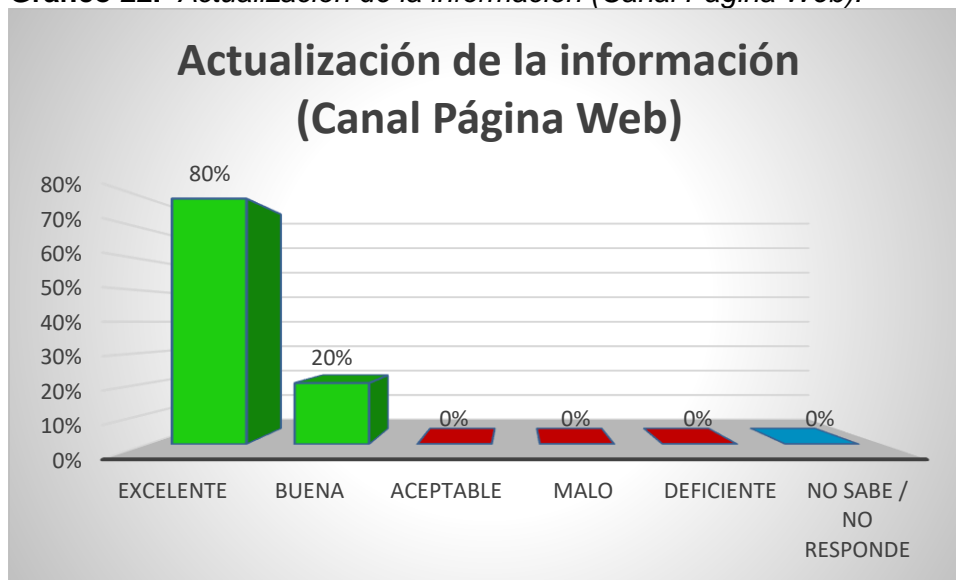
2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	4	80%	80%
Buena	1	20%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	5	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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.

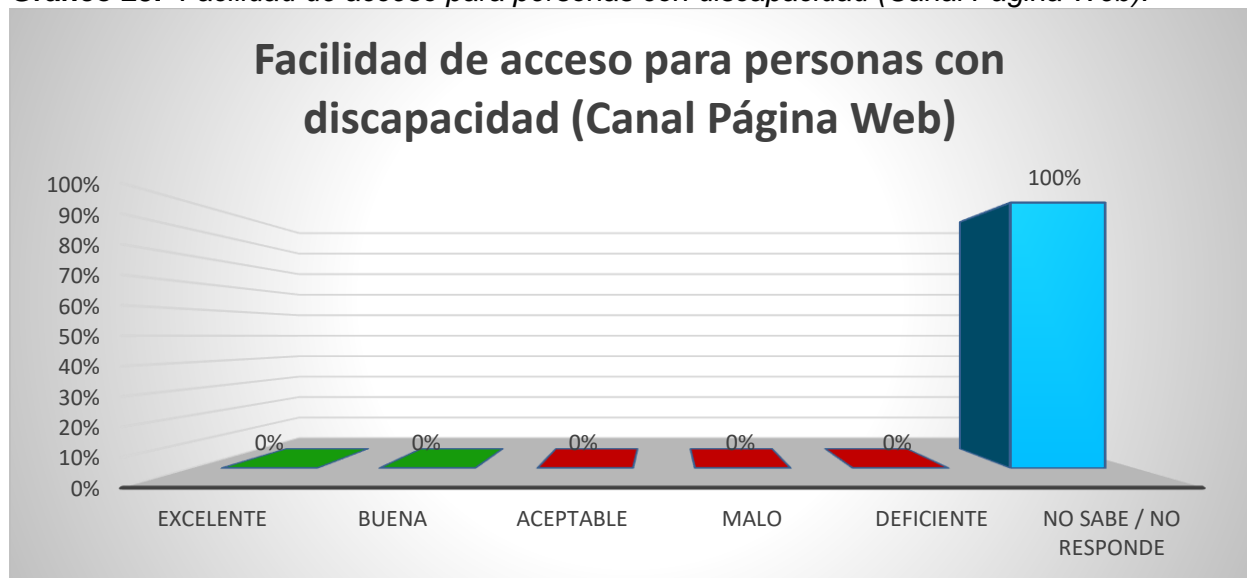
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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	5	100%	100%
Total	5	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 23. *Facilidad de acceso para personas con discapacidad (Canal Página Web).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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.

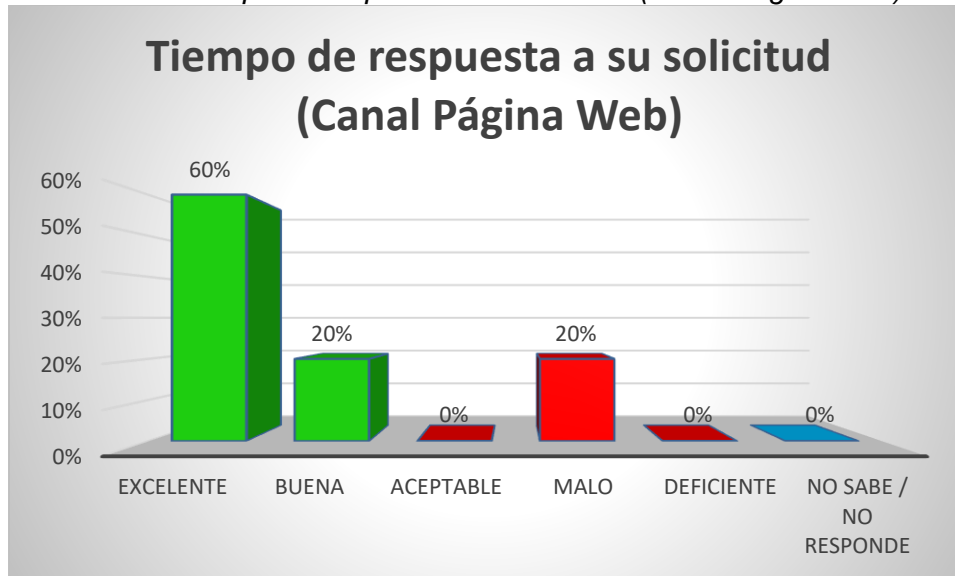
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	60%	60%
Buena	1	20%	80%
Aceptable	0	0%	80%
Malo	1	20%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	5	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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.

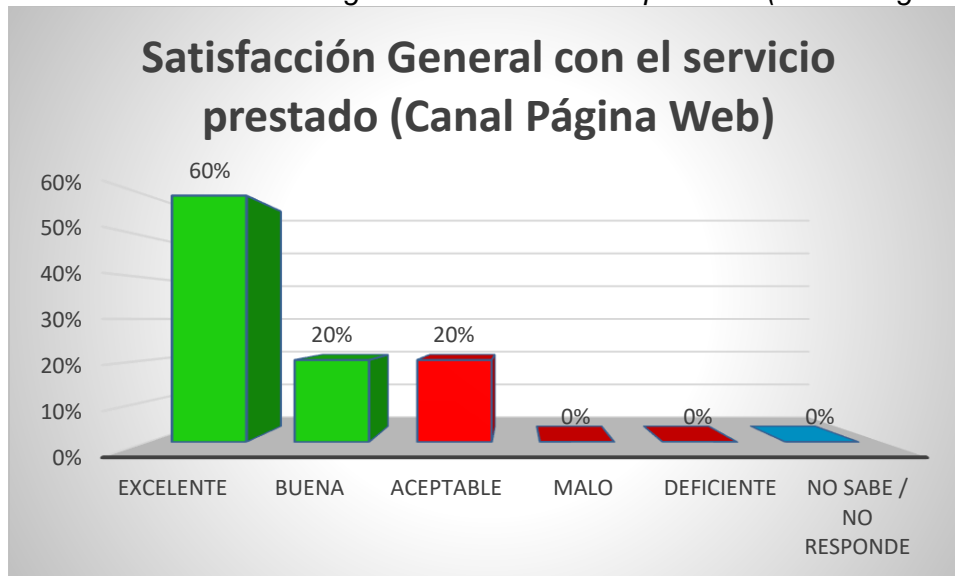
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	60%	60%
Buena	1	20%	80%
Aceptable	1	20%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	5	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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.

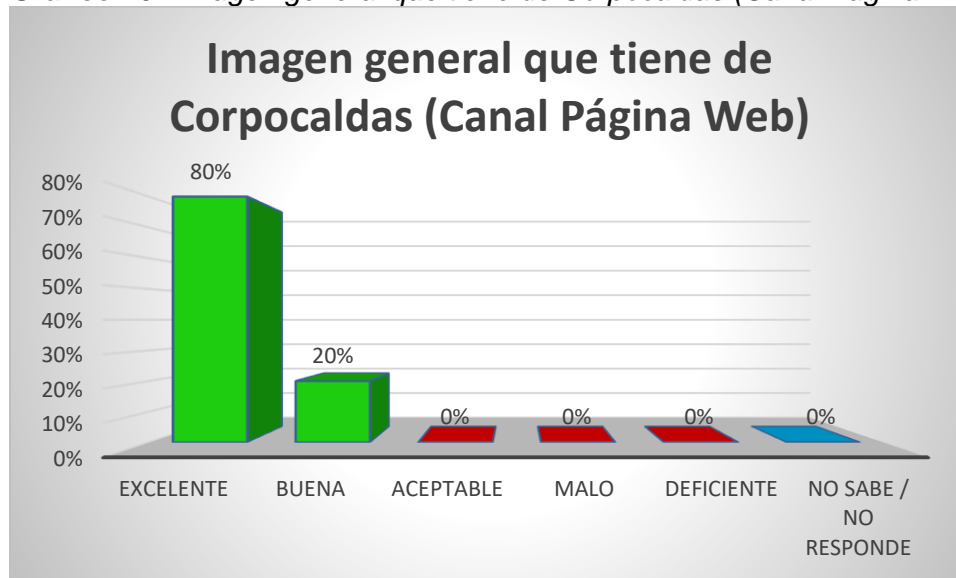
2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	4	80%	80%
Buena	1	20%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	5	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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

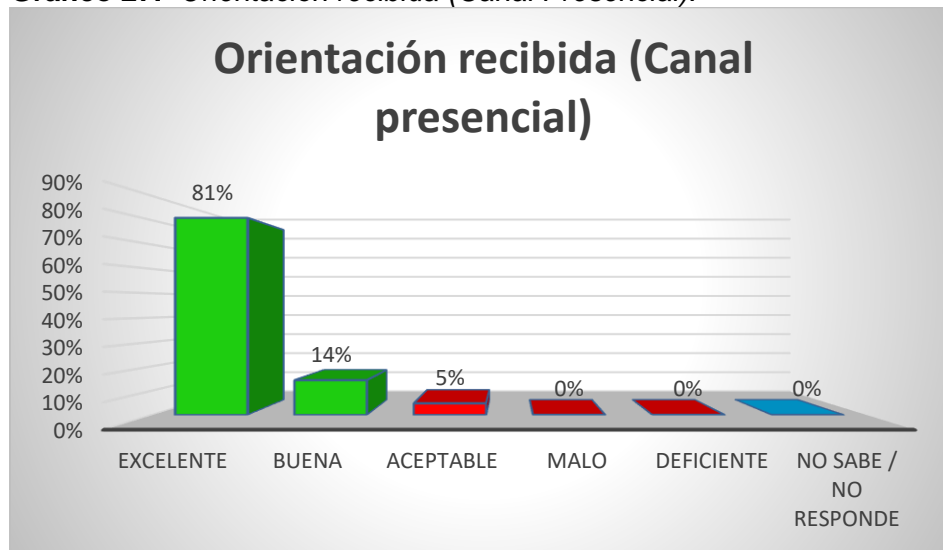
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	3	14%	95%
Aceptable	1	5%	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 2022-2.

Gráfico 27. Orientación recibida (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 95% de los usuarios que utilizaron el canal presencial para adelantar Trámites ambientales y PQRSDf manifestaron estar satisfechos con la orientación recibida por parte de la Corporación, el 5% lo calificó como “aceptable”.

Es un indicador que muestra un incremento con respecto al primer trimestre, donde se tenía un 76% de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la orientación recibida.

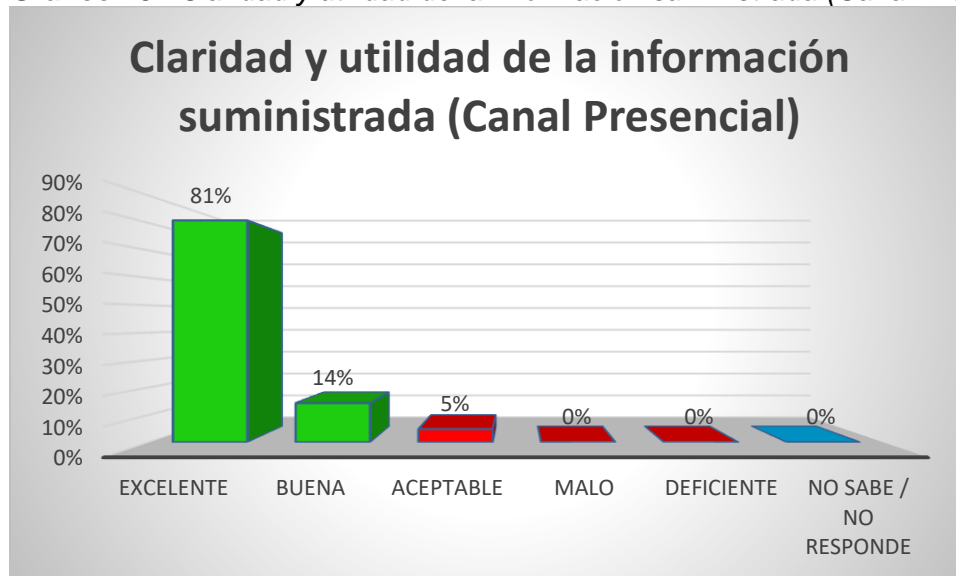
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	3	14%	95%
Aceptable	1	5%	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 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

20 de los 21 de los usuarios encuestados que utilizaron el canal presencial para adelantar los trámites, lo que corresponde al 95%, calificaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por la Corporación, el 5% restante se consideran inconformes frente a este ítem.

Se debe sostener este indicador, dado que las indicaciones de la Función pública, es que como servidores públicos se debe manejar un lenguaje claro con los usuarios.

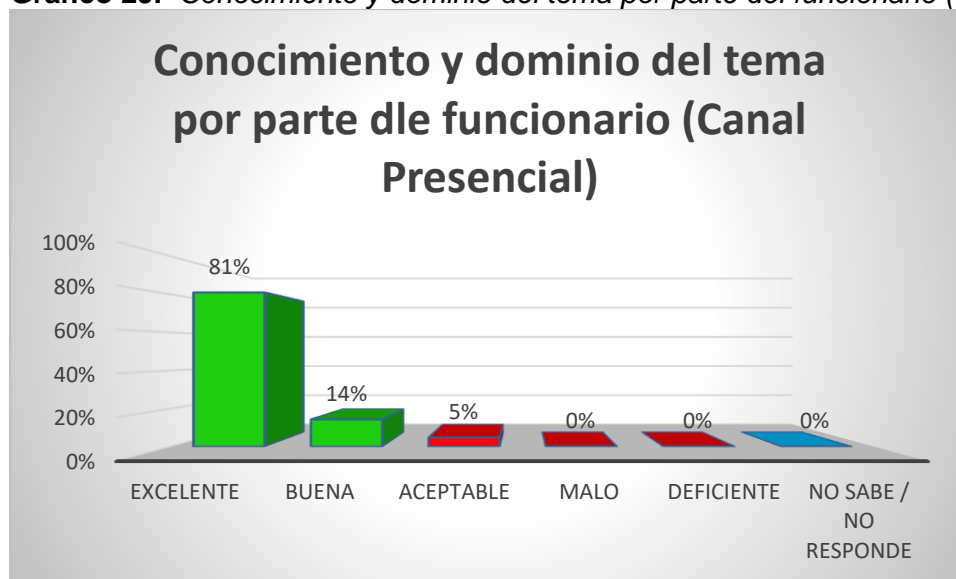
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	81%	81%
Buena	3	14%	95%
Aceptable	1	5%	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 2022-2.

Gráfico 29. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación, el 95% de los usuarios que utilizaron el canal presencial se sienten conformes, un indicador muy bueno que representa la buena preparación y conocimientos que tienen los servidores públicos de la Corporación.

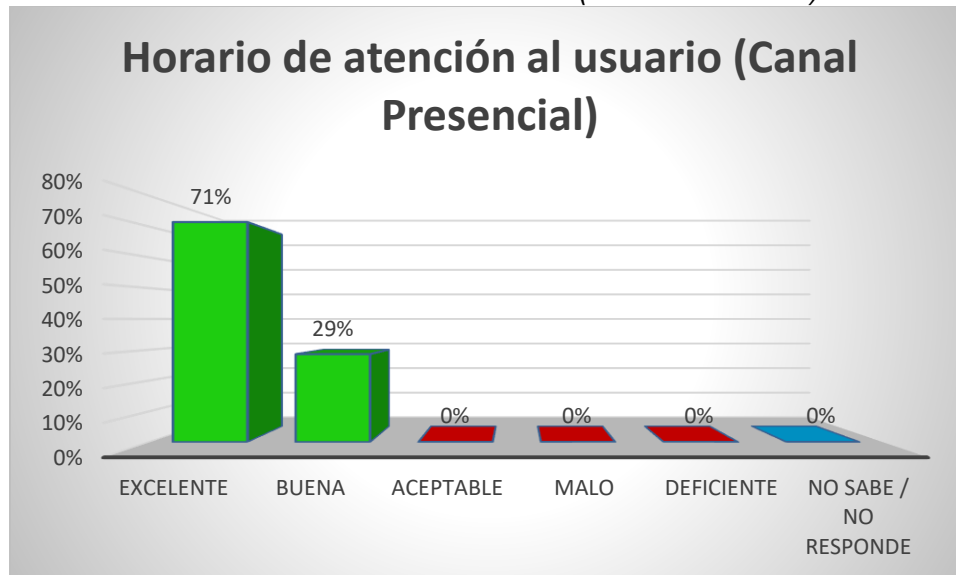
2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	71%	71%
Buena	6	29%	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 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 100% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para el segundo trimestre de esta vigencia, el cual para la sede principal en la ciudad de Manizales está establecido de 7:00 am a 3:30 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. Este es un indicador muy bueno, dado que en el primer trimestre se evidenció un resultado de 80% de satisfacción por parte de los usuarios.

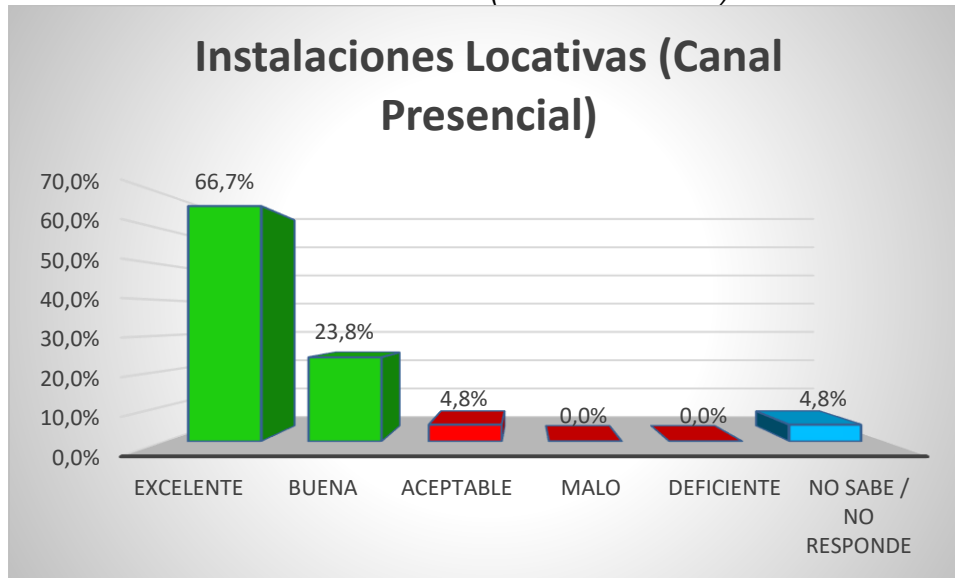
2.5.5. Instalaciones Locativas

Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	14	66,7%	66,7%
Buena	5	23,8%	90,5%
Aceptable	1	4,8%	95,2%
Malo	0	0,0%	95,2%
Deficiente	0	0,0%	95,2%
No Sabe / No Responde	1	4,8%	100,0%
Total	21	66,7%	66,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 31. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

En cuanto a las instalaciones locativas, el 90,5% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones locativas de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio.

El 9,5% lo calificaron como aceptable.

Se debe seguir trabajando en las adecuaciones locativas para prestar un óptimo servicio a los usuarios, teniendo en cuenta los lineamientos del orden nacional.

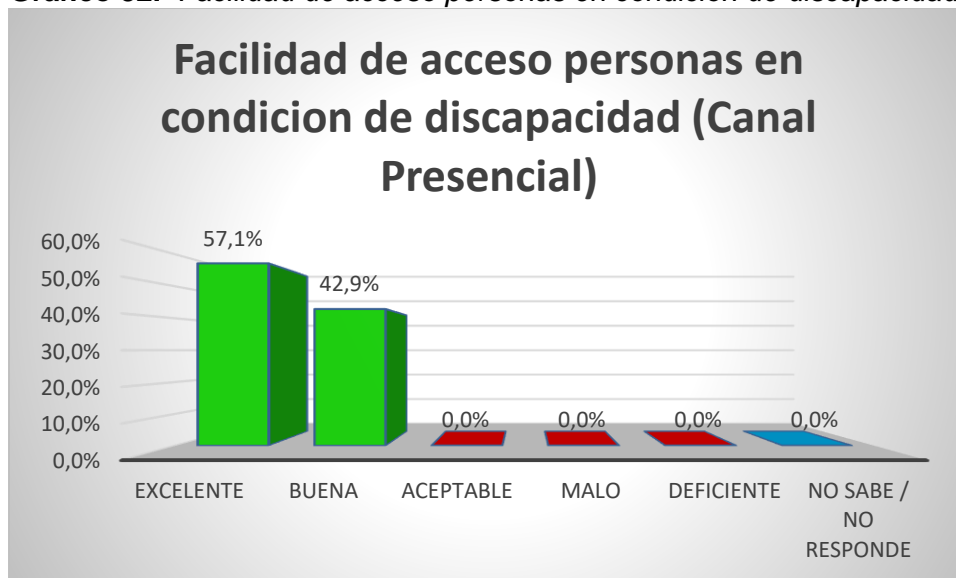
2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	12	57,1%	57,1%
Buena	9	42,9%	100,0%
Aceptable	0	0,0%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Gráfico 32. *Facilidad de acceso personas en condición de discapacidad (Canal Presencial).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Se evidencia que con respecto al trimestre anterior, este indicador mejoró, pasando de un 56% al 100% de los usuarios que acudieron a las instalaciones físicas de la Corporación y consideraron que son adecuadas para las personas con algún tipo de discapacidad física.

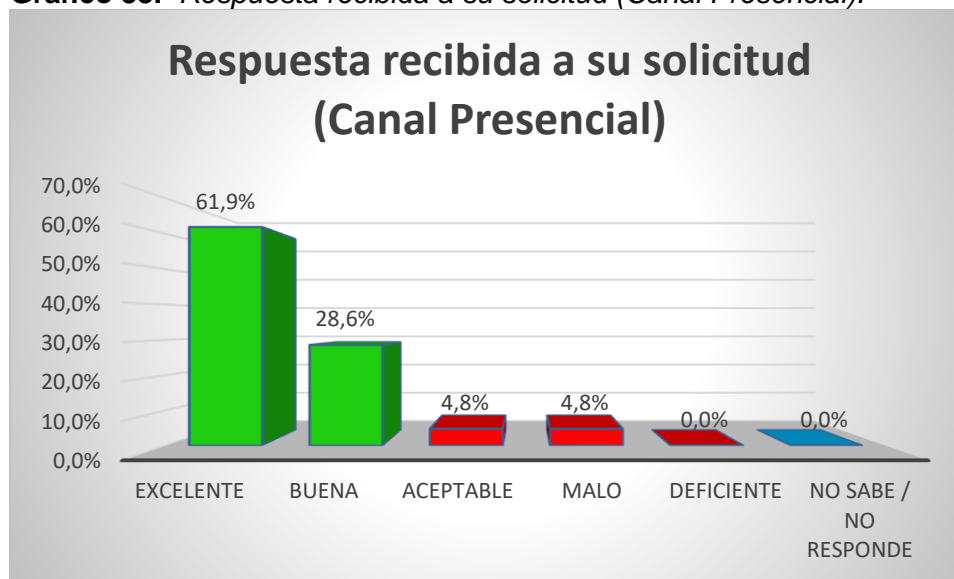
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	13	61,9%	61,9%
Buena	6	28,6%	90,5%
Aceptable	1	4,8%	95,2%
Malo	1	4,8%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 90,5% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a los trámites ambientales y PQRSDf que adelantaron en la Corporación, el 9,05% están insatisfechos. Se evidencia una mejora en el indicador con respecto al primer trimestre donde el 76% de los usuarios que utilizaron este medio de recepción, manifestaron estar satisfechos con la respuesta recibida.

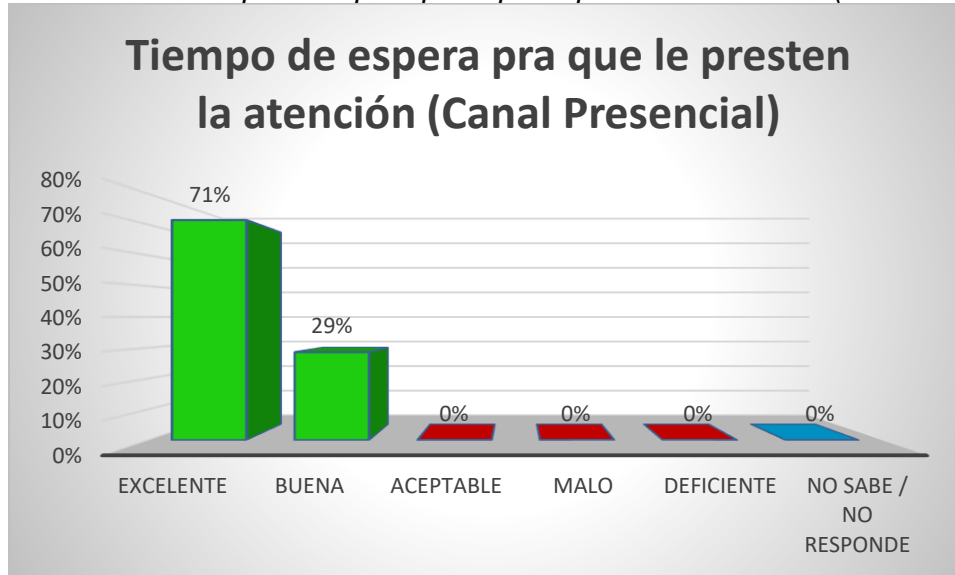
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	15	71%	71%
Buena	6	29%	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 2022-2.

Gráfico 34. *Tiempo de espera para que le presten la atención (Canal Presencial).*



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Para el canal presencial, fue evaluado el tiempo de espera que tienen los usuarios para ser atendidos, el cual fue calificado como satisfactorio en un 100%, un indicador muy bueno, teniendo en cuenta que en el primer trimestre se presentó solo el 72% de satisfacción.

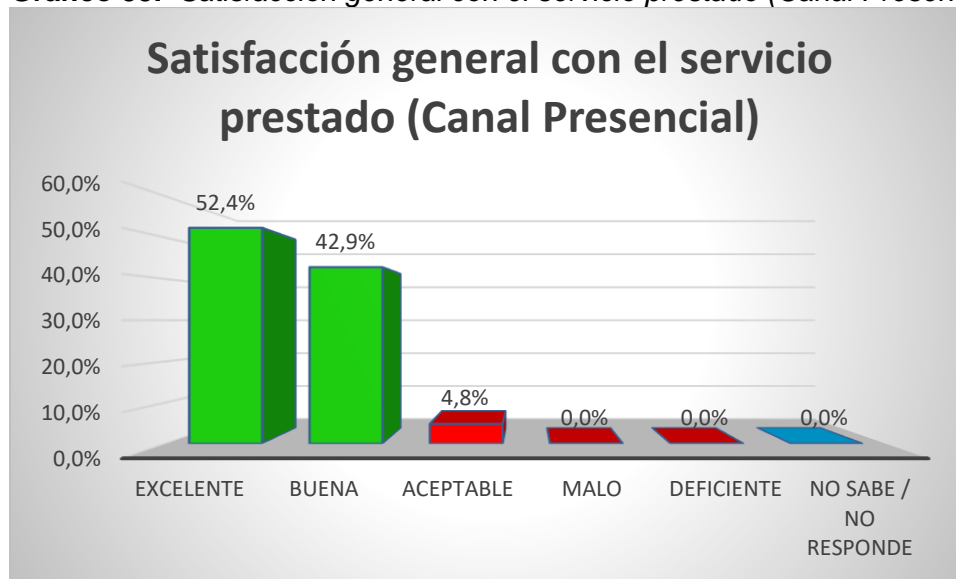
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	52,4%	52,4%
Buena	9	42,9%	95,2%
Aceptable	1	4,8%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

Para la calificación de la satisfacción general de los usuarios que recibieron la atención por el canal presencial, se registró un 95,2% como satisfactorio, y un 4,8% como no satisfactorio. Es un resultado muy positivo 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.

Con respecto al resultado del primer trimestre, se tuvo una mejora considerable al pasar del 76% al 95,2%.

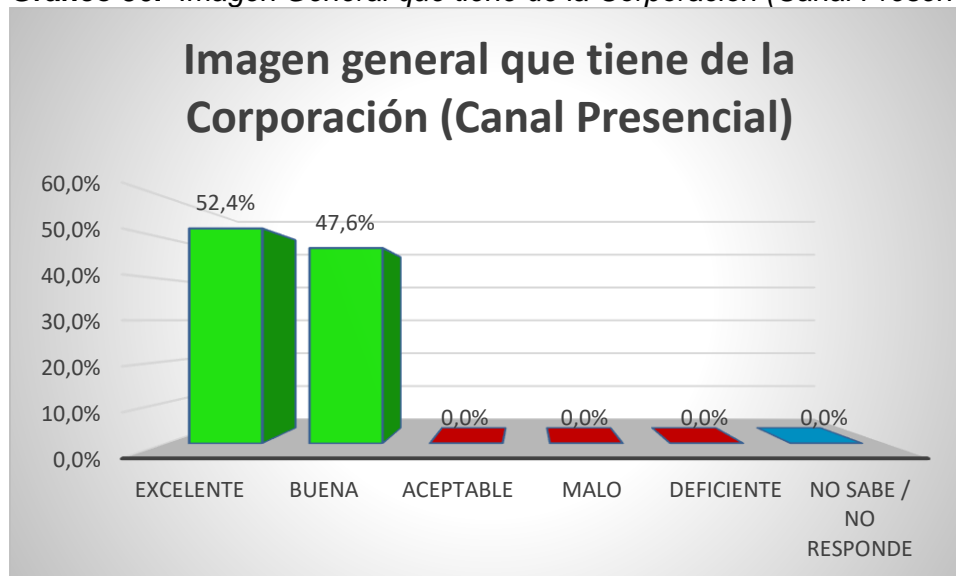
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	11	52,4%	52,4%
Buena	10	47,6%	100,0%
Aceptable	0	0,0%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	21	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 100% de los usuarios encuestados, que fueron atendidos por el canal presencial, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Esta calificación es muy satisfactoria, y se requiere que se siga trabajando para mantener la excelente percepción en los ciudadanos que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas. Con respecto al primer trimestre se presentó una mejora considerable al pasar del 80% al 100%.

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

Para medir el grado de satisfacción de los usuarios únicamente se consultaron servicios terminados como respuestas a PQRSDF y Trámite Ambientales. Para efectos del análisis e interpretación, se tomaron como satisfactorias las calificaciones “Excelente” y “Bueno” y como No satisfactorias las calificaciones “Aceptable”, “Malo” y “Deficiente”. Es así como en los numerales 2.2.6, 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 Corpocaldas. A continuación, se consolidan estas dos preguntas en 1 general para el total de las encuestas aplicadas.

2.6.1. Indicador de Satisfacción General de los Usuarios

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

Medio Recepción	Numero Encuestas con Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	66	7	0
Telefónico	31	2	0
Página Web	4	1	0
Personal	20	1	0
Total	121	11	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

121 usuarios encuestados de 132 en total, se sintieron satisfechos con los servicios prestados por la Corporación, lo que representa el 91,66% un resultado favorable comparado con el primer trimestre donde el resultado fue del 88,18%.

Por otro lado, el 8,44% restante que corresponde a los usuarios insatisfechos requieren de una intervención para seguir mejorando la satisfacción de los usuarios que adelantan trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.6.2. Imagen General que tiene de Corpocaldas

Tabla 42. Imagen general que tiene de Corpocaldas.

Medio Recepción	Calificación Satisfactoria (“Excelente” Y “Bueno”)	Numero Encuestas con Calificación <u>No</u> Satisfactoria (“Aceptable”, “Malo”, “Deficiente”)	Numero Encuestas con Calificación No Sabe/No Responde
Correo Electrónico–Postal	68	5	0
Telefónico	30	3	0
Página Web	5	0	0
Personal	21	2	0
Total	124	8	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-2.

El 93,93% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación durante el segundo trimestre del 2022, el 6,07% la considera no satisfactoria; 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.

Con respecto al primer trimestre de la actual vigencia, el indicador mejoró en 3 puntos, lo que indica que se viene realizando un trabajo fuerte por parte de funcionarios y contratistas.

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

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

- El usuario califica muy bien este servicio, pero manifiesta que le fue muy mal el año pasado con un aprovechamiento de una guadua que se le demoró 7 meses y cuando le notificaron la resolución ya estaba vencida.
- El usuario manifiesta que está satisfecho con el servicio prestado por la Corporación, pero que en la alcaldía no le han solucionado el problema, y no han ido a podar la palma que está generando el riesgo. Se le informa al usuario cuáles son las competencias que tiene la Corporación.
- La usuaria manifiesta que la corporación atendió el caso de manera oportuna, que le dieron la respuesta con el concepto técnico, pero que tiene inconformidad porque la han puesto a voltear mucho en las otras entidades públicas que tienen la competencia para cortar el árbol.
- El usuario manifestó que no recibió la respuesta, pero mientras se realizó la encuesta, el usuario se percató que si la había recibido en el correo electrónico. Esto indica que los correos están llegando al spam de los correos.
- La usuaria manifiesta que Corpocaldas atendió muy rápido la visita, pero que la ponen a voltear en otras entidades como aguas de Manizales y UGR, que no se da solución. Desde atención al usuario se explica a la usuaria sobre las competencias de la Corporación.
- La usuaria manifiesta que se siente satisfecha con el servicio prestado, pero que fue un poco demorado. (Solicitud visita técnica por humedades y filtraciones).
- El usuario manifiesta que estuvo un poco demorada la respuesta a la petición. (Por un tema de manejo de árbol que genera riesgo).
- El usuario manifiesta que estuvo muy buena la asesoría pero que estuvo muy demorada la respuesta. (para un permiso de tala de árboles).
- El usuario manifiesta estar muy satisfecho con la atención. Le pareció un poco demorado el trámite. (Para un tema de demarcación de faja forestal).
- La usuaria manifiesta que a la fecha no le han notificado la respuesta, que está muy insatisfecha con el servicio. que no la contactaron cuando fueron a realizar la visita (Solicitud visita concepto técnico inicio permiso de concesión y vertimientos).
- El usuario solicita mayor eficacia y rapidez en los procesos. también manifiesta que se preocupa por la deforestación y enfoque en el municipio de manzanares. (Aprovechamiento forestal).
- El usuario manifiesta que cuando fueron a recoger las aves especies loras, los funcionarios no fueron amables, la actitud fue juzgante.
- La usuaria manifiesta que califica mala la satisfacción porque no realizaron la visita en el tiempo que se requería (por árbol en peligro de caer).
- El usuario manifiesta que se siente satisfecho con el servicio que recibió, pero muy demorado. 4 Meses. Que le requirieron el pago de la factura cuando el ya la había traído personalmente. (Permiso de vertimiento).

- El usuario manifiesta que el trámite estuvo muy demorado, que finalmente cuando salió la resolución ya no pudo hacer el aprovechamiento.
- Con respecto a la respuesta realizada por parte de los funcionarios que efectuaron la visita, quede un poco inconforme ya que me envían unas recomendaciones generales para evitar la inmediatez de especies como roedores en mi casa; dentro de mi queja no solo estaba la denuncia realizada por este tipo de animales sino también por la falta de manejo que se le dio al inicio de las obras en cuanto al desplazamiento forzado de especies (culebras) que se tuvo al iniciar las obras en la edificación contigua a mi casa; se entiende que la situación fue hace tres años, pero también es importante que la constructora le hubiera dado manejo a esta situación, ya que se le manifestó al funcionario que se había realizado un manejo indebido para las mismas.
En cuanto al ruido que se está realizando continuamente en la obra, se manifestó a la funcionaria a cargo que las actividades comenzaban entre las 6 y 6:30 am además de tenerse fotografías de algunos descargues de material que se habían efectuado desde hace dos años en horas de la noche, incluyendo los días sábado que también laboran hasta las 3 o 4 de la tarde, creo que algunas de las respuestas dadas no son de completo acuerdo.
- La visita se realizó el 8 de abril, la respuesta llega el 27 de mayo. fuera de los tiempos reglamentarios para una petición. (Infraestructura).
- Telefónicamente me dijeron que un funcionario de Corpocaldas iría a visitar el sitio y no siendo así recibo respuesta en una carta en la cual hablan de mediciones sonométricas tomadas hace 8 años (desactualizado), el ruido inicio este año puede ser por un nuevo proceso productivo en el lote donde están las empresas Siteco, Termoplast y Formacol. Quedo inconforme con la gestión realizada y solicito por favor que me den una respuesta coherente a lo solicitado pues la población Sena está siendo impactada negativamente por el ruido que no podemos controlar desde la fuente, el medio y no es lógico hacerlo en el trabajador por afectación de una empresa externa. Agradezco su atención y quedo atenta.

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

- El usuario manifiesta que la respuesta fue muy rápida, y que en el Municipio de Aguadas el Técnico presta un excelente servicio.
- El usuario manifiesta que la Corporación realizó muy bien el trabajo y que le dio solución al problema que el presentó. Muy satisfecho. (Para un tema de copia de información de trámites ambientales).
- El usuario manifiesta que los técnicos que realizaron la visita tienen amplio conocimiento del tema, que está muy satisfecho con la asesoría que recibió. (Por un tema de contaminación aguas residuales).
- El usuario manifiesta que los técnicos y profesionales hacen un buen diagnóstico, con evidencias fotográficas y recursos tecnológicos muy buenos. Los informes los dan con lenguaje técnico pero que es de fácil comprensión. El usuario califica como excelente las instalaciones de la Corporación específicamente de Atención al Usuario, dice que deben darla a conocer más dado que se cuenta con una biblioteca

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales

PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09

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

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

y con espacios donde se pueden hacer eventos. El servicio de la ventanilla lo califica como excelente.

- A la usuaria le pareció excelente el servicio. La visita la atendió el presidente de la Junta, y la atención en la oficina de Manzanares es muy buena.
- El usuario manifiesta estar muy satisfecho con el servicio, que se cuenta con muy buenos profesionales y felicita al Director por su liderazgo, igualmente al área de Atención al Usuario por la excelente labor.
- La usuaria califica la gestión de Corpocaldas como buena, dice que siempre atienden los casos que reportan de manera inmediata. (Casos de recate de fauna silvestre).
- La atención de la Técnico del municipio de Filadelfia, Rita Escobar, le brindó una excelente asesoría.
- Comenta que el trámite fue muy ágil, que las visitas las realizaron muy rápido. (Permiso de ocupación de cauce).
- El usuario manifiesta que el trámite estuvo muy demorado, que finalmente cuando salió la resolución ya no pudo hacer el aprovechamiento.
- Tienen personal con gran compromiso y carisma, les agradezco por su atención. recomiendo no bajar la guardia con el control ambiental del aire de la ciudad especialmente con la fábrica de la Luker ubicada en la plaza de mercado, se nota que contamina bastante.
- Buena atención y respuesta en el tiempo acordado. (Donación de árboles).
- El mecanismo es muy bueno y fácil de utilizar (Página web), en cuanto el tiempo de respuesta esperaba que no se lleve más de un mes esperar la respuesta. (Ecosistemas).
- Servicio correcto, no he ido por las plantas, pero el trámite administrativo muy bien.
- Quiero agradecer su visita para evaluar el problema de vertimiento y el reporte que recibí con sugerencias de cómo mejorar el problema. Excelente servicio.

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