

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



Manizales Caldas, Diciembre 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	14
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	14
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada	15
2.2.3. Horario de Atención al Usuario	17
2.2.4. Tiempo de espera para que contesten la llamada.....	18
2.2.5. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia	19
2.2.6. Satisfacción general con el servicio prestado.....	20
2.2.7. Imagen general que tiene de la Corporación.....	21
2.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN CORREO ELCTRÓNICO Y CORREO POSTAL	22
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	22
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada	23
2.3.3. Respuesta recibida a su petición	24
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud	25
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).....	26
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación.....	27
2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB.....	28
2.4.1. Presentación y diseño de la página web	28
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información.....	29
2.4.3. Contenido y utilidad de la información.....	30
2.4.4. Actualización de la información	31
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad	32
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud	33
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado	34

2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas	35
2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL	36
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)	36
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada	37
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario	38
2.5.4. Horario de atención al usuario	39
2.5.5. Instalaciones Locativas	40
2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad	41
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud	42
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención	43
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado	44
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación	45
2.6. ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS E IMAGEN DE LA CORPORACIÓN.....	46
2.6.1. Indicador de Satisfacción General de los Usuarios.....	46
2.6.2. Imagen General que tiene de Corpocaldas.....	47
3. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS.....	48
3.1. <i>Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:</i>	48
3.2. <i>Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento:</i>	49
3.3. <i>Sub Dirección de Infraestructura</i>	50
3.4. <i>Secretaría General</i>	50
3.5. <i>Sub Dirección Administrativa y Financiera</i>	50
3.6. <i>Dirección General</i>	51
RECOMENDACIONES	52

ÍNDICE DE TABLAS

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

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 tercer trimestre del año 2022 con la finalidad de determinar los procesos y subprocesos que deben mejorar la efectividad y la eficiencia.

Se aplicaron exitosamente 107 encuestas a los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –Corpocaldas- seleccionados aleatoriamente entre los diferentes servicios utilizados por los usuarios durante el tercer 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 -Corpocaldas-.
Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Según Objetivo: Descriptiva • Según las preguntas: Selección múltiple (única respuesta) • Según medio de captura: Encuesta telefónica y Web • Según el medio por donde solicitó el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Canal presencial. CS-AC-FR-07 ○ Canal telefónico. CS-AC-FR-08 ○ Canal correo electrónico - correo postal. CS-AC-FR-09 ○ Canal página web. CS-AC-FR-10 ○ Canal Redes Sociales. CS-AC-FR-11
Metodología	<p>Esta encuesta fue aplicada a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De manera telefónica se contacta a los usuarios a quienes se les generó respuesta de sus Trámites Ambientales y PQRSDF. • Se encuentra publicada en la página web de la Corporación en la ruta: 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 – Corpocaldas- que se clasifican en Persona Natural, persona jurídica, entidad sin ánimo de lucro, sector público, sector privado, sector educativo, organización comunitaria o comunidad indígena, que adelanten Trámites Ambientales y/o PQRSDF.
Diseño muestral	<p>Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional: Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple. La distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) de la población en cada estrato.</p> <p>Criterios de estratificación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se establecieron 2 estratos en el análisis de la Satisfacción de los usuarios: 1 para las 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 = 1851) 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> $n = \frac{1.851 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.08^2 * (1.851 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$ <p>n= 139 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	3er trimestre año 2022
Dependencia Responsable	Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
Rol Responsable	Líder del Sub Proceso
Encuestadores	Sandra Lucía Burgos Restrepo
Fecha entrega	Diciembre 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 tercer trimestre del 2022, la oficina de Atención al usuario registró en el aplicativo Admiarchi, un total de 1.688 PQRSDf en estado “Respuesta definitiva”, y en el sistema Geoambiental un total de 163 trámites en estado “Terminados”, para un total de población de 1.851 casos. De acuerdo a estos datos, el tamaño de la muestra (*ver la Tabla 1, ficha de la encuesta*) es de 139 equivalente al 7,5% 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 107 usuarios, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Población, Muestra y Encuestas aplicadas exitosamente

Servicios Encuestados	Total	Muestra	Encuestas Aplicadas Exitosamente
Total PQRSDf	1.688	127	105
Total Trámites Ambientales	163	12	2
TOTAL	1.851	139	107

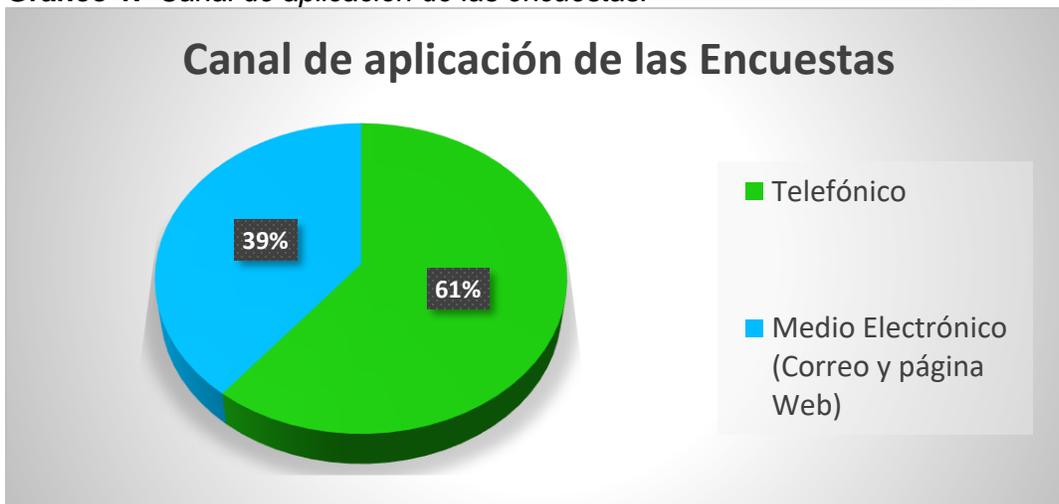
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Tabla 3. Canal de aplicación de las encuestas.

Canal de Aplicación de la Encuesta	Cantidad
Telefónico	65
Medio Electrónico (Correo y página Web)	42
Total Encuestas Aplicadas	107

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Gráfico 1. Canal de aplicación de las encuestas.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 61% de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Corporación durante el tercer 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 39% restante corresponde a encuestas aplicadas a través de medios electrónicos como correo electrónico y página Web.

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

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	52	51
Secretaría General	9	8
Control Disciplinario Interno	0	0
Control Interno	0	0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental	28	25
Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio	11	4
Subdirección Administrativa y Financiera	4	4
Subdirección de Infraestructura Ambiental	23	13
Total Muestra PQRSDf	127	105

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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 vertimiento	2	1
Autorización aprovechamiento forestal menor bosque natural	3	1
Autorización aprovechamiento forestal menor guadua	3	0
Trámite conjunto Concesión + Vertimiento	3	0
Total	12	2

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

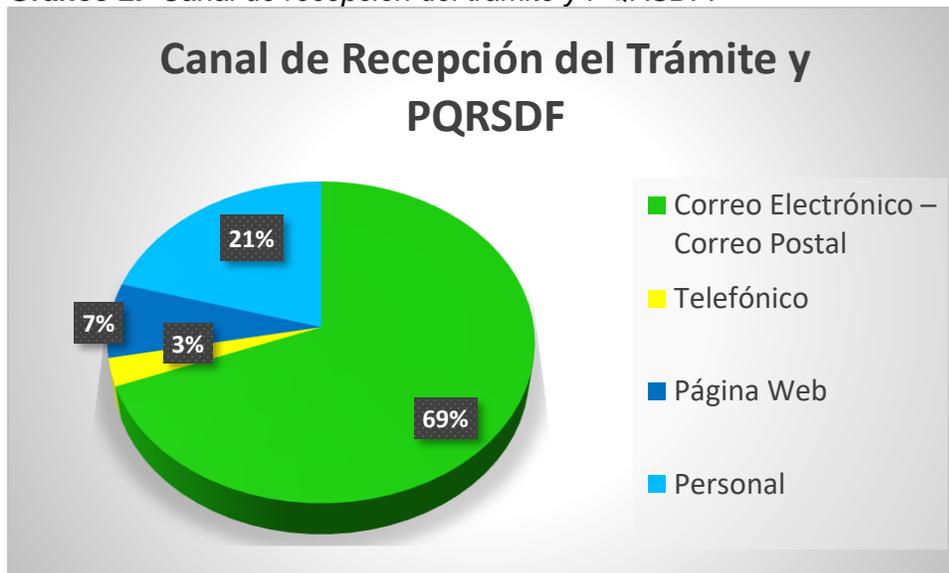
Los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas exitosamente a los usuarios, arroja la siguiente información:

Tabla 6. Canal de Recepción del Trámite y PQRSDf.

Canal de Recepción del:	Trámite	PQRSDf	Total
Correo Electrónico – Correo Postal	2	72	74
Telefónico	0	3	3
Página Web	0	8	8
Personal	0	22	22
Total Encuestas Aplicadas	2	105	107

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Gráfico 2. Canal de recepción del trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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 107 encuestas aplicadas, 74 casos fueron recibidos por correo electrónico o correo postal, 3 vía telefónica, 22 recibidas de manera personal, y 8 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 107 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	0	0	0	4
Aranzazu	1	0	0	1	2
Aguadas	1	0	0	2	3
Belalcazar	2	1	0	0	3
Chinchiná	4	1	0	1	6
Filadelfia	1	0	0	0	1
La Dorada	0	0	0	2	2
La Merced	0	0	0	1	1
Manizales	25	4	2	4	35
Manzanares	1	0	0	1	2
Marmato	2	0	0	0	2
Filadelfia	0	0	0	0	0
Marquetalia	1	0	0	2	3
Marulanda	0	0	0	1	1
Neira	5	0	0	0	5
Norcasia	0	1	0	0	1
Pácora	1	0	0	1	2
Palestina	2	0	0	0	2
Pensilvania	2	0	0	0	2
Riosucio	4	0	0	2	6
Risaralda	1	0	0	1	2
Salamina	2	1	0	0	3
Samaná	1	0	0	0	1
San José	1	0	1	0	2
Supía	3	0	0	0	3
Villamaría	1	0	0	1	2
Victoria	0	0	0	0	0
Viterbo	2	0	0	1	3
Sin información	7	0	0	1	8
Total	74	8	3	22	107

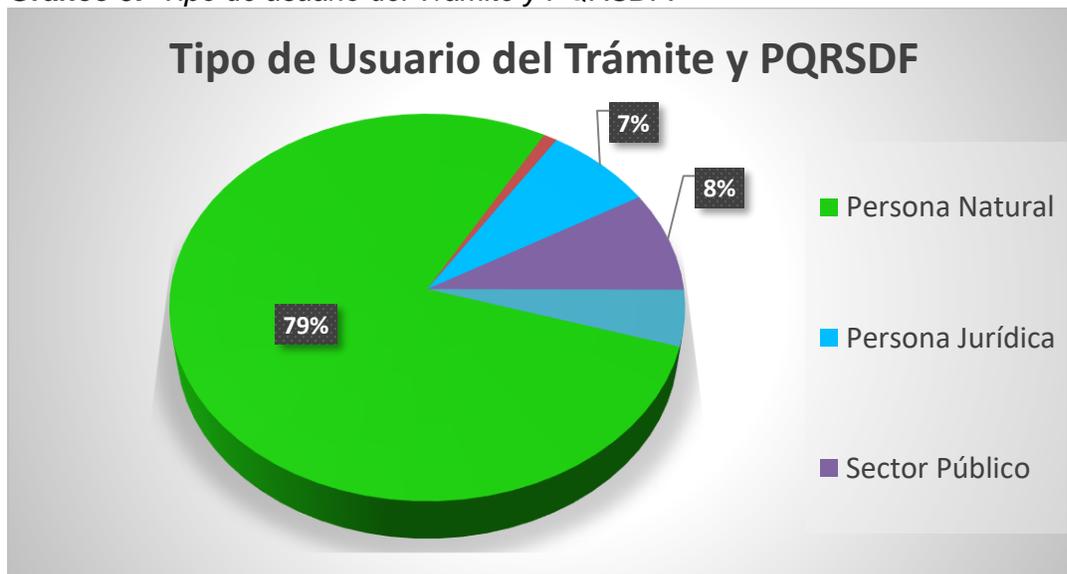
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Tabla 8. Tipo de Usuario del Trámite y PQRSDf.

Tipo de Usuario	Cantidad Encuestas Aplicadas
Persona Natural	84
Sector Privado	1
Sector Público	9
Persona Jurídica	8
Otro	5
Total	107

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Gráfico 3. Tipo de usuario del Trámite y PQRSDf.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3

Los usuarios de los Trámites o PQRSDf a los que le fueron aplicadas las encuestas, en un 79% corresponde a personas naturales seguido por sector público y personas jurídicas. 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

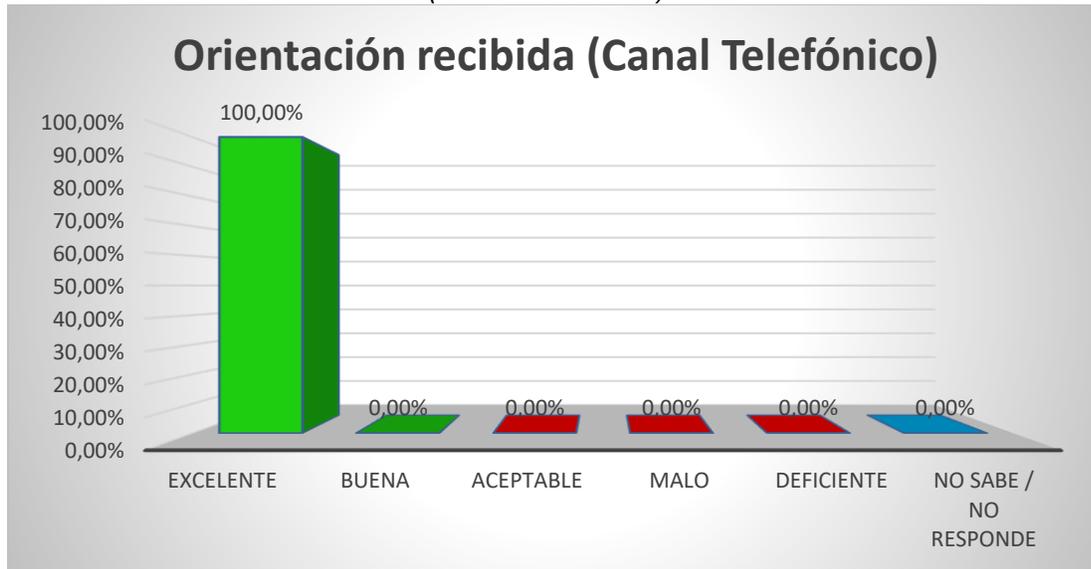
2.2.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 9. Orientación recibida (Canal Telefónico).

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

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Gráfico 4. Orientación recibida (Canal Telefónico).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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.

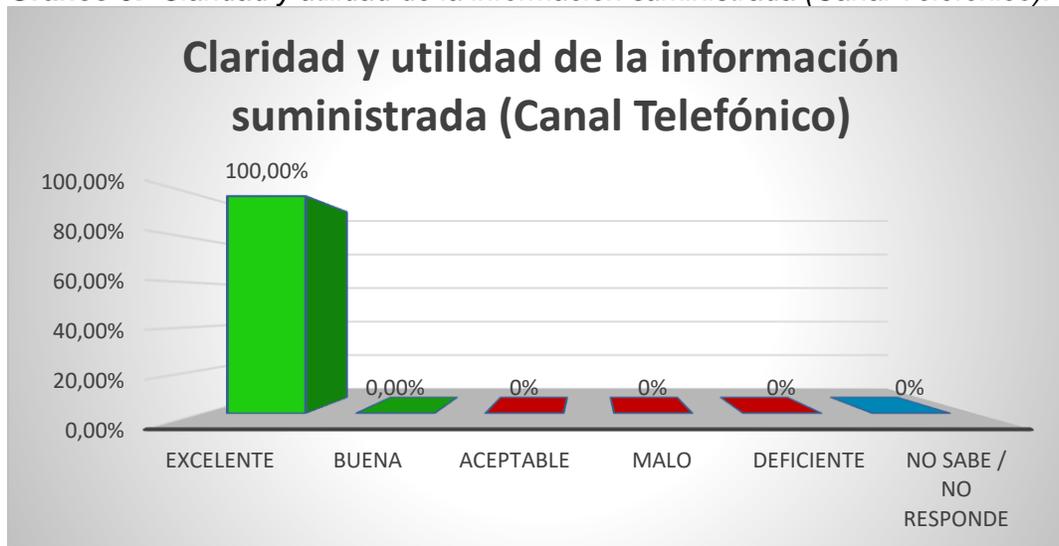
2.2.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	100%	100%
Buena	0	0%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
TOTAL	3	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

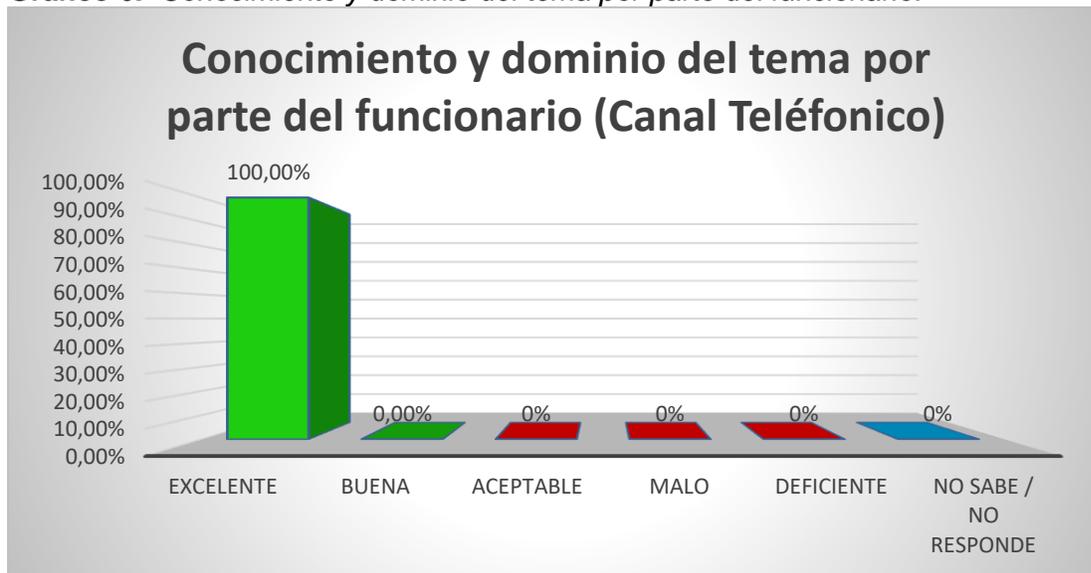
El 100% de los usuarios encuestados que recibieron el servicio vía telefónica, calificaron de satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por los funcionarios de la Corporación, lo que evidencia el conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios, además de aplicar 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	3	100%	100%
Buena	0	0%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	3	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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.

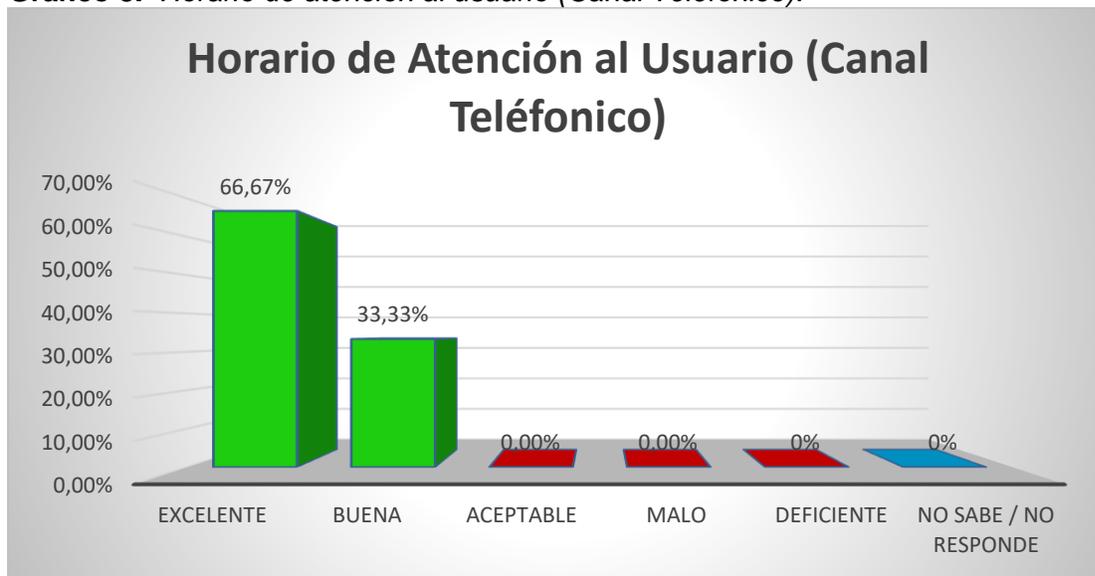
2.2.3. Horario de Atención al Usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	66,67%	66,67%
Buena	1	33,33%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	3	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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 tercer trimestre de la actual vigencia, con los ajustes a los horarios de atención realizados, los usuarios manifestaron estar de acuerdo.

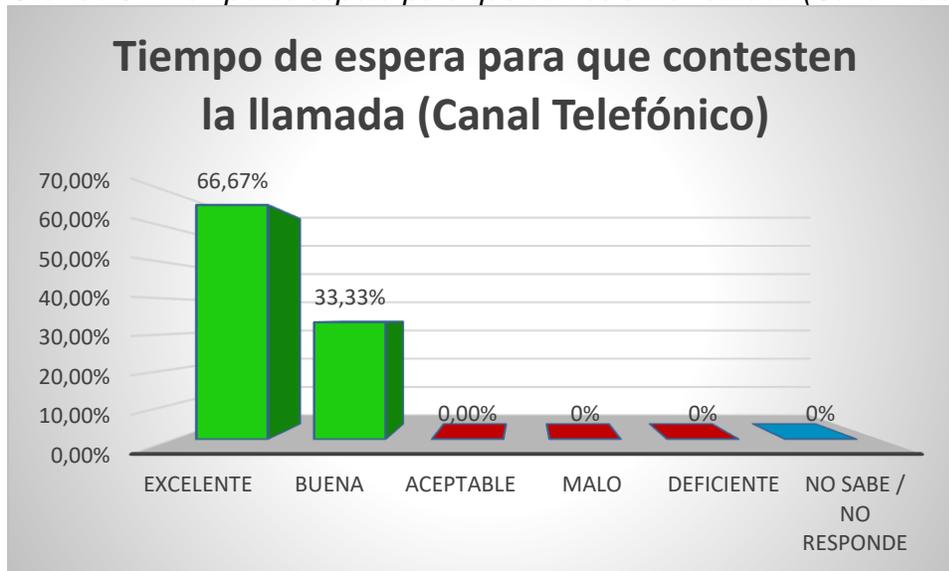
2.2.4. Tiempo de espera para que contesten la llamada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	66,66%	66,66%
Buena	1	33,33%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	3	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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 2022-3.

De los 3 usuarios encuestados que recibieron sus servicios vía telefónica, el 100% 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.

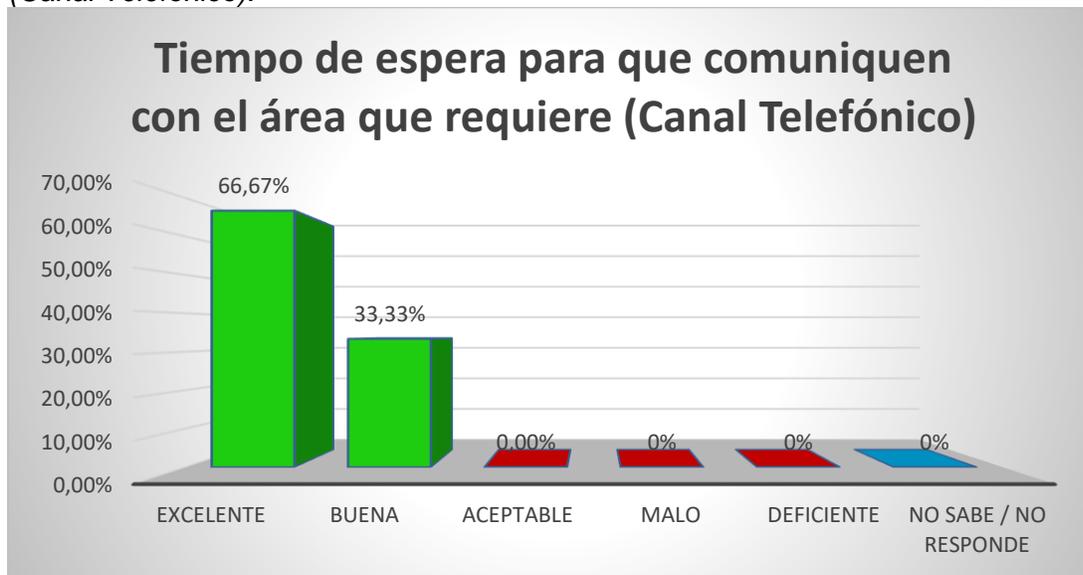
2.2.5. Tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	66,66%	66,66%
Buena	1	33,33%	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 2022-3.

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 2022-3.

El 100% de los 3 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.

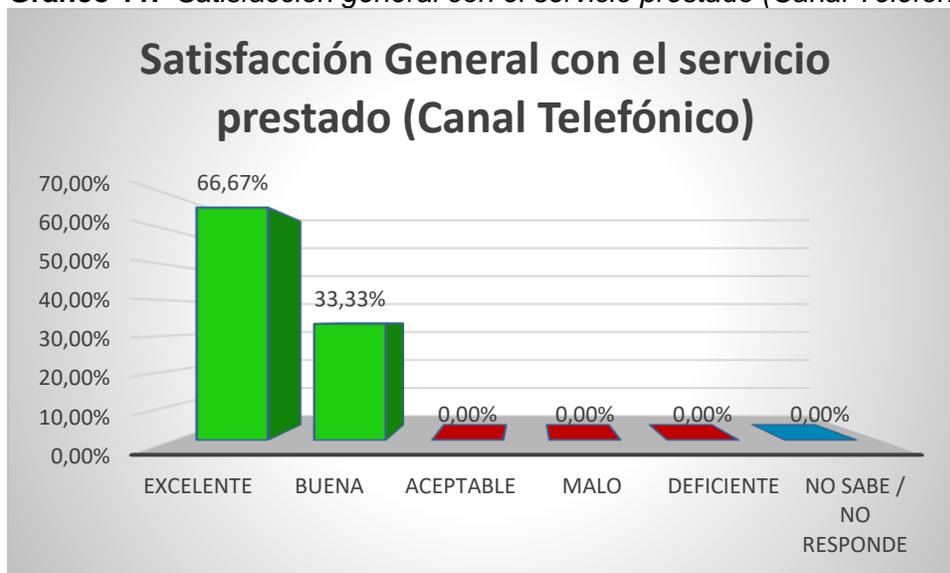
2.2.6. Satisfacción general con el servicio prestado.

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	66,66%	66,66%
Buena	1	33,33%	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 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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. Aunque es un indicador muy bueno para la Corporación, se debe tener especial cuidado para mantener el índice de satisfacción para este medio de recepción.

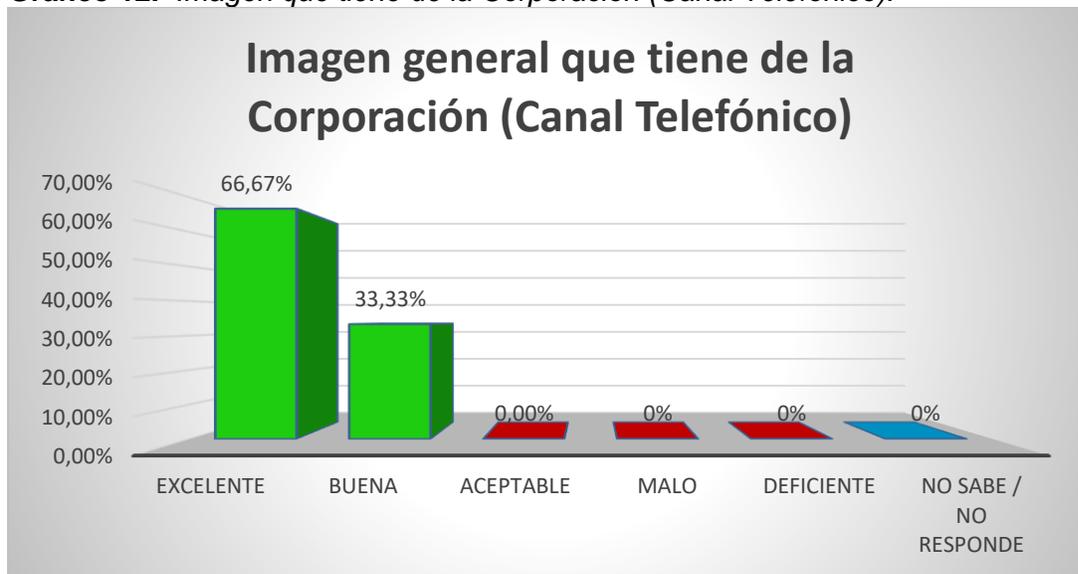
2.2.7. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	66,66%	66,66%
Buena	1	33,33%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	3	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 100% de los usuarios encuestados que utilizaron el canal telefónico, manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación.

Aunque es un indicador muy bueno para la Corporación, se debe tener especial cuidado para mantener el indicador de imagen que se tiene de la corporación como satisfactorio.

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

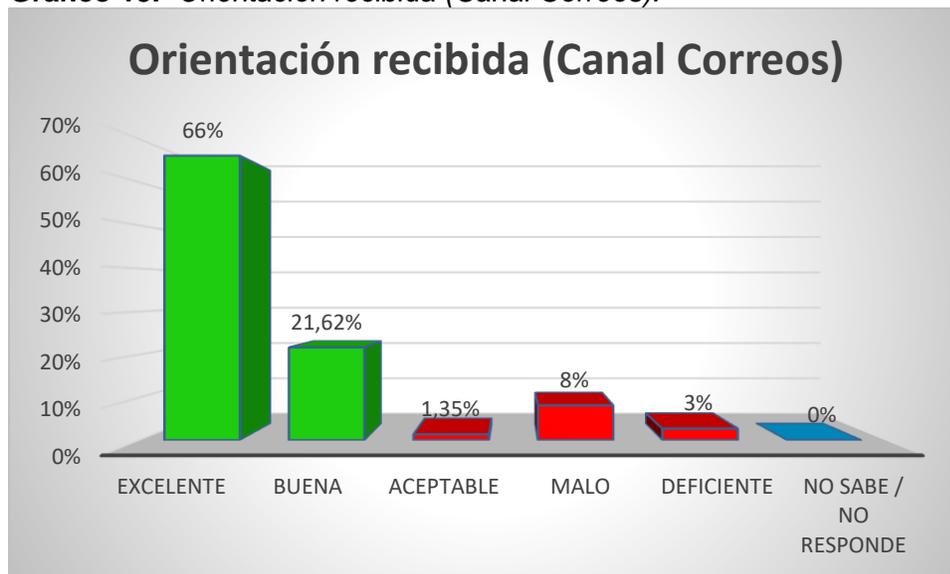
2.3.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 17. Orientación recibida (Canal Correos).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	49	66%	66%
Buena	16	21,62%	87,84%
Aceptable	1	1,35%	89%
Malo	6	8%	97%
Deficiente	2	3%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Gráfico 13. Orientación recibida (Canal Correos).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

En el análisis de los 74 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 87,84% manifestaron estar satisfechos con la Orientación que recibieron de los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o trámites, esto equivale a una disminución con respecto al trimestre anterior donde la orientación recibida fue de 94,52%.

Por otro lado, 9 usuarios presentaron no conformidad con la orientación recibida por parte de funcionarios a través de estos medios de comunicación.

Estos resultados muestran un indicador no satisfactorio para la Entidad.

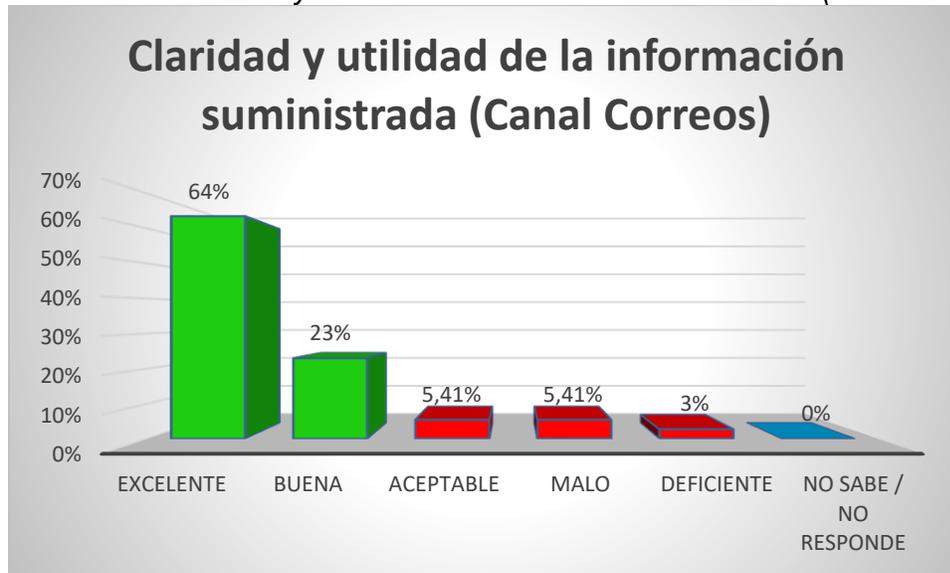
2.3.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	47	64%	64%
Buena	17	23%	86%
Aceptable	4	5,41%	91,89%
Malo	4	5,41%	97%
Deficiente	2	3%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

En el análisis de los 74 usuarios encuestados que recibieron su servicio a través de correo electrónico o postal, el 86% manifestaron estar satisfechos con la Claridad y Utilidad de la Información suministrada por los servidores públicos que atendieron sus solicitudes o tramites, lo que indica que hubo una disminución con respecto al indicador del trimestre anterior donde se reportó un 95%. 10 Usuarios equivalente al 13,51% presentaron no conformidad por este concepto.

Es un indicador desfavorable al que se le debe poner especial atención para mejorar en los funcionarios que se entregue información clara y útil.

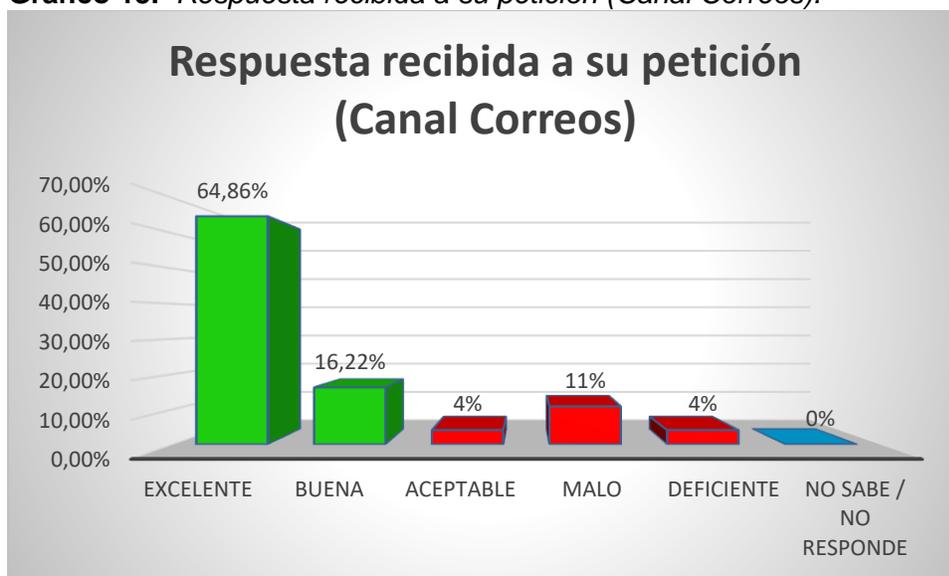
2.3.3. Respuesta recibida a su petición

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	48	64,86%	64,86%
Buena	12	16,22%	81%
Aceptable	3	4%	85%
Malo	8	11%	96%
Deficiente	3	4%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Un 81% 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, representando una disminución considerable con respecto al tercer trimestre donde se obtuvo un 92%. El 19% 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 muy desfavorable para la Corporación.

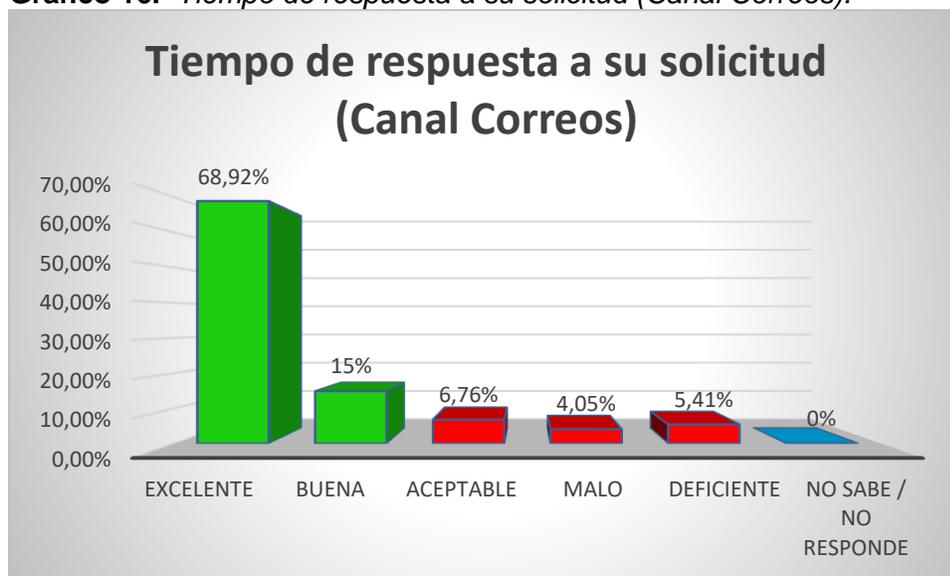
2.3.4. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	51	68,92%	68,92%
Buena	11	15%	83,78%
Aceptable	5	6,76%	90,54%
Malo	3	4,05%	94,59%
Deficiente	4	5,41%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 83,78% 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 16,22% manifestaron no estar satisfechos con el tiempo de respuesta.

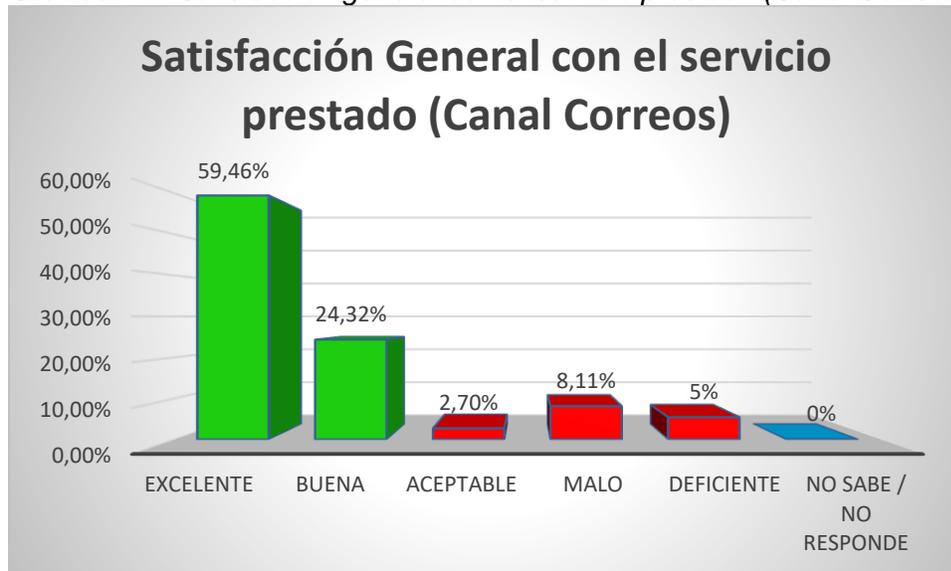
2.3.5. Satisfacción general con el servicio prestado (Canal Correos).

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

Escala De Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	44	59,46%	59,46%
Buena	18	24,32%	83,78%
Aceptable	2	2,70%	86,49%
Malo	6	8,11%	94,59%
Deficiente	4	5%	100,00%
No Sabe / No Responde	0	0%	100,00%
Total	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 83,78% 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, esto representa una disminución con respecto al trimestre anterior donde se presentó un indicador del 90,41%. El 16,22% restante presentaron inconformidad con los servicios que presta la Corporación.

Un indicador que evidencia desfavorabilidad por presentar resultados por debajo del 90% de satisfacción.

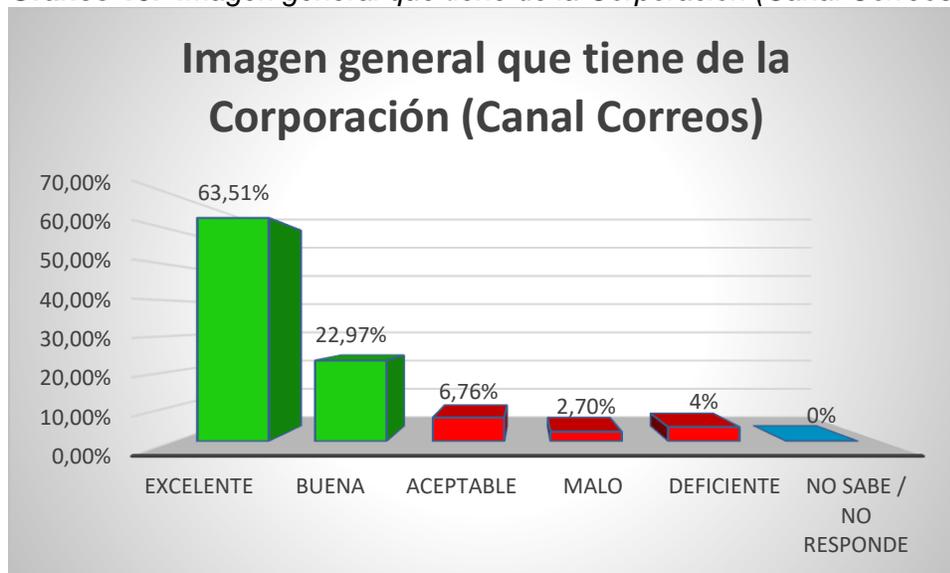
2.3.6. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	47	63,51%	63,51%
Buena	17	22,97%	86,49%
Aceptable	5	6,76%	93,24%
Malo	2	2,70%	96%
Deficiente	3	4%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	74	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 86,49% 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, presentando una disminución con respecto al trimestre anterior donde se evidenció un indicador del 93%.

Esta calificación es desfavorable para el objetivo que es estar por encima del 90%; porcentajes que requieren especial atención para seguir mejorando la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.4. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PÁGINA WEB

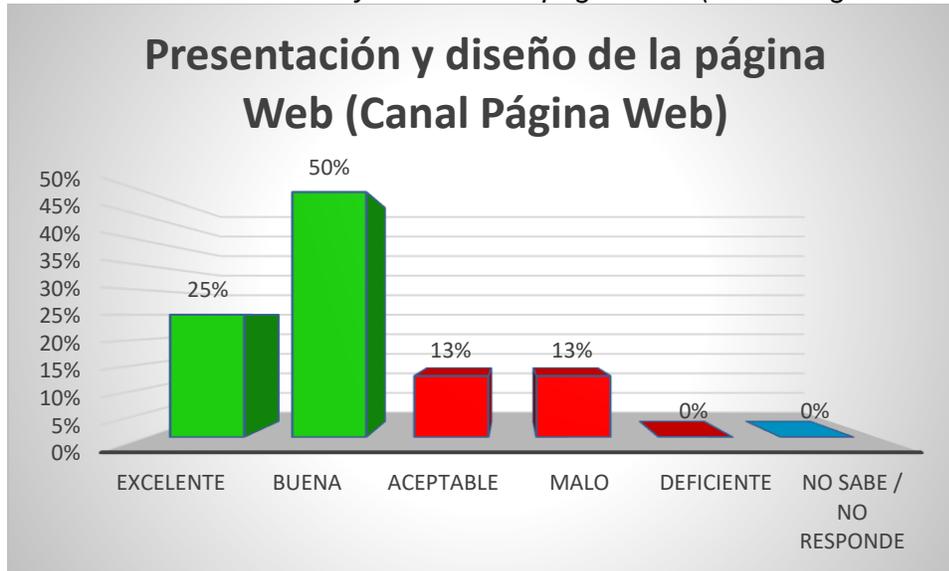
2.4.1. Presentación y diseño de la página web

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	25%	25%
Buena	4	50%	75%
Aceptable	1	13%	88%
Malo	1	13%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	8	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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 2022-3.

8 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 75% dieron una calificación satisfactoria. Es un indicador desfavorable 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.

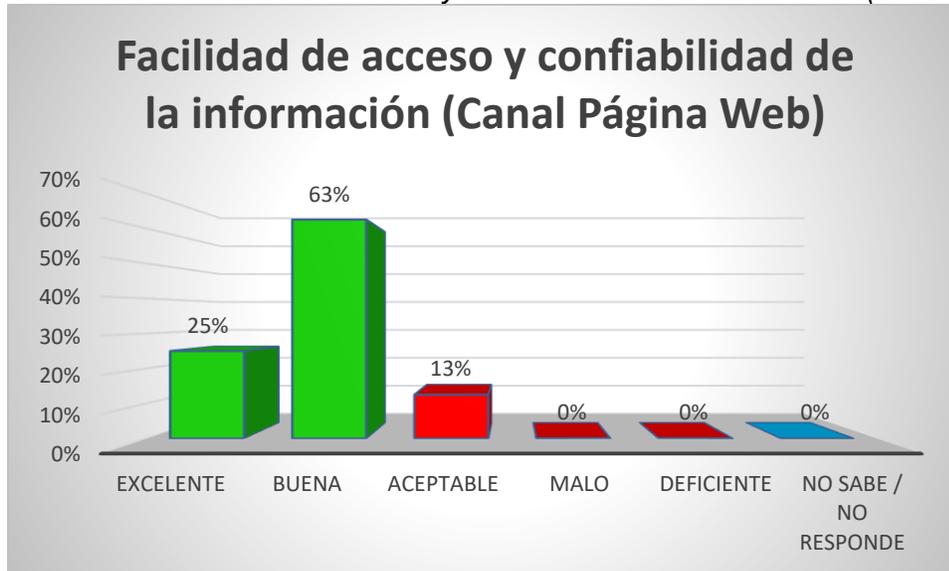
2.4.2. Facilidad de acceso y confiabilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	25%	25%
Buena	5	63%	88%
Aceptable	1	13%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	8	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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 2022-3.

El 88% 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. Un indicador que viene mejorando con respecto a los trimestres anteriores pero en el que se debe seguir trabajando para estar por encima del 90%.

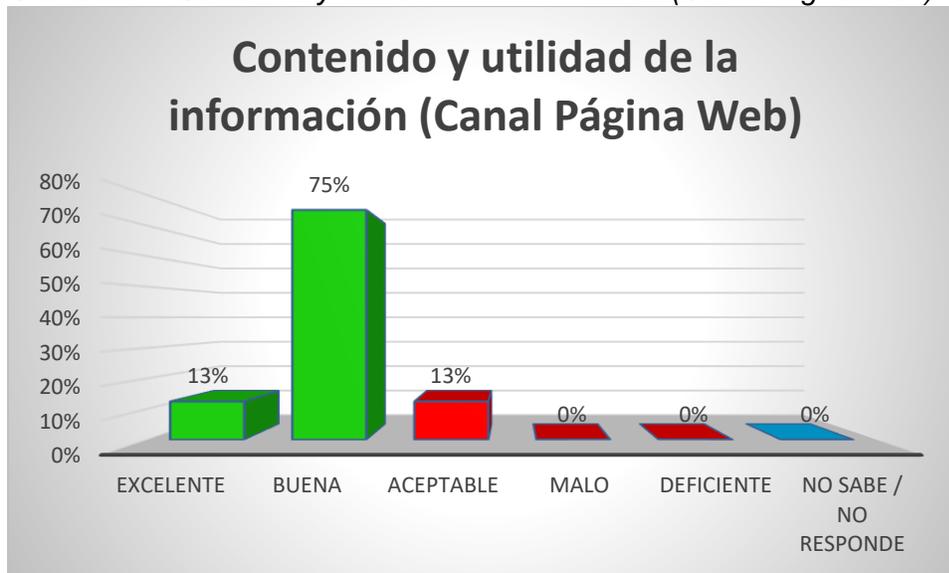
2.4.3. Contenido y utilidad de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	13%	13%
Buena	6	75%	88%
Aceptable	1	13%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	8	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 88% de 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 indica que el trabajo articulado que se hace desde el área de comunicaciones y transversalmente con todas las áreas viene mostrando muy buenos resultados.

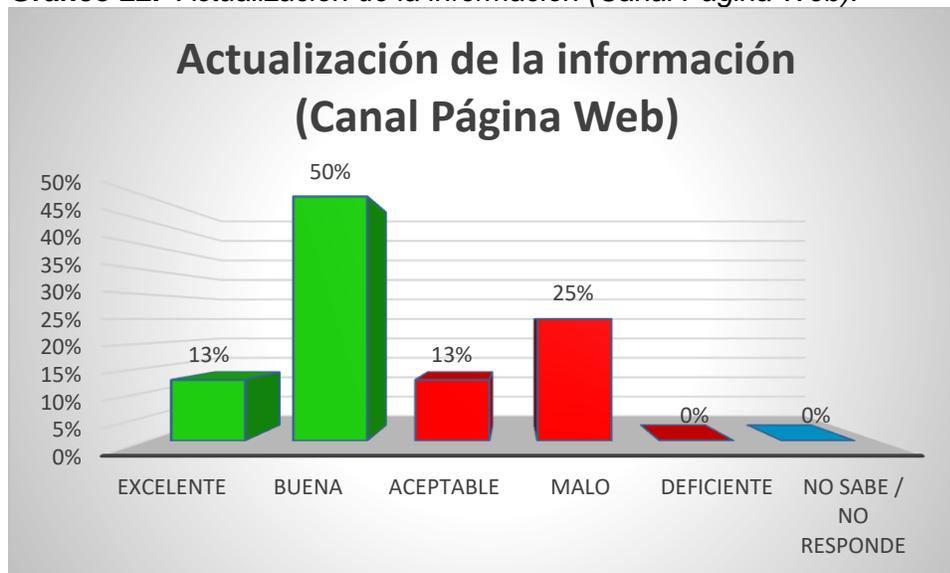
2.4.4. Actualización de la información

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	13%	13%
Buena	4	50%	63%
Aceptable	1	13%	75%
Malo	2	25%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	8	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

En cuanto a la actualización de la información de la página web de la Corporación, solo el 63% de los usuarios encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos, un indicador también de especial atención con el fin de continuar con el cargue de la información requerida por las políticas digitales y continuar con la publicación de información y contenido actualizado.

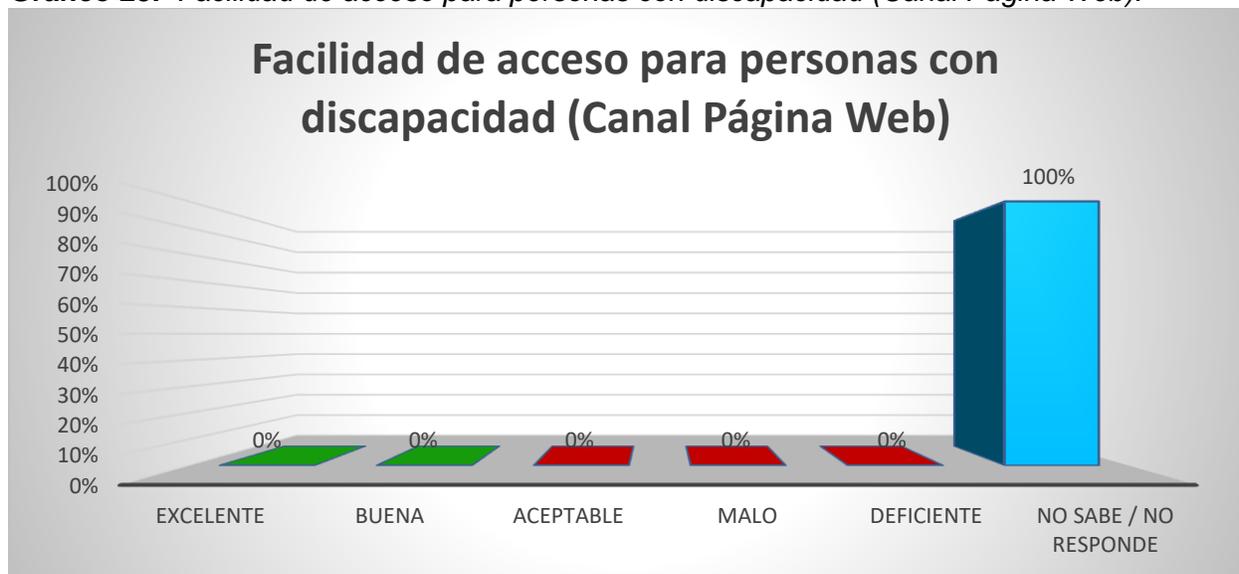
2.4.5. Facilidad de acceso para personas con discapacidad

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	8	100%	100%
Total	8	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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 2022-3.

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.

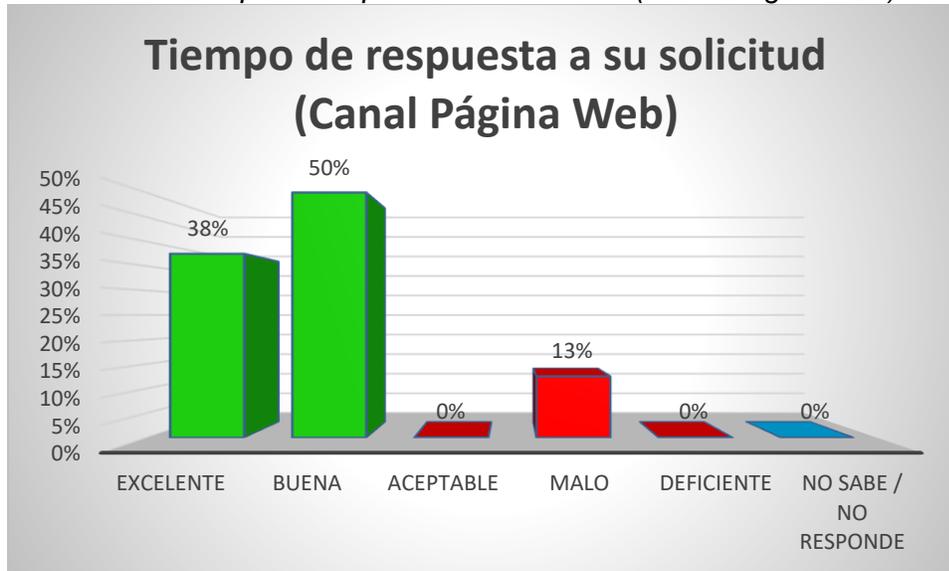
2.4.6. Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	3	38%	38%
Buena	4	50%	88%
Aceptable	0	0%	88%
Malo	1	13%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	8	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que el 88% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los tiempos de respuesta de CORPOCALDAS. Un indicador que con respecto al trimestre anterior disminuyó y que se debe seguir mejorando para generar respuestas oportunas a los usuarios.

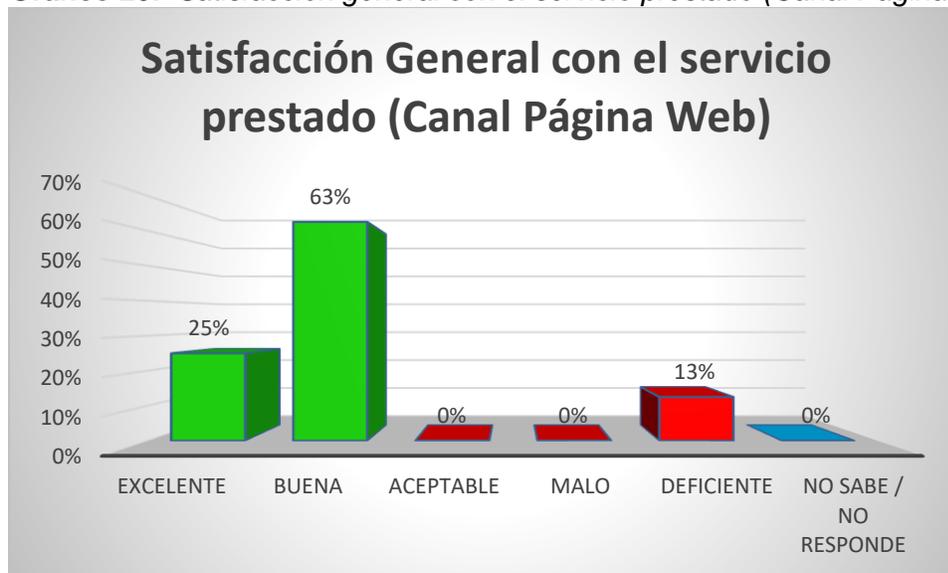
2.4.7. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	2	25%	25%
Buena	5	63%	88%
Aceptable	0	0%	88%
Malo	0	0%	88%
Deficiente	1	13%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	8	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 88% de los usuarios encuestados que utilizaron la página web como medio de comunicación, calificaron como satisfactorio el servicio prestado por la Corporación, un indicador que debe mejorarse dado que disminuyó frente al trimestre anterior.

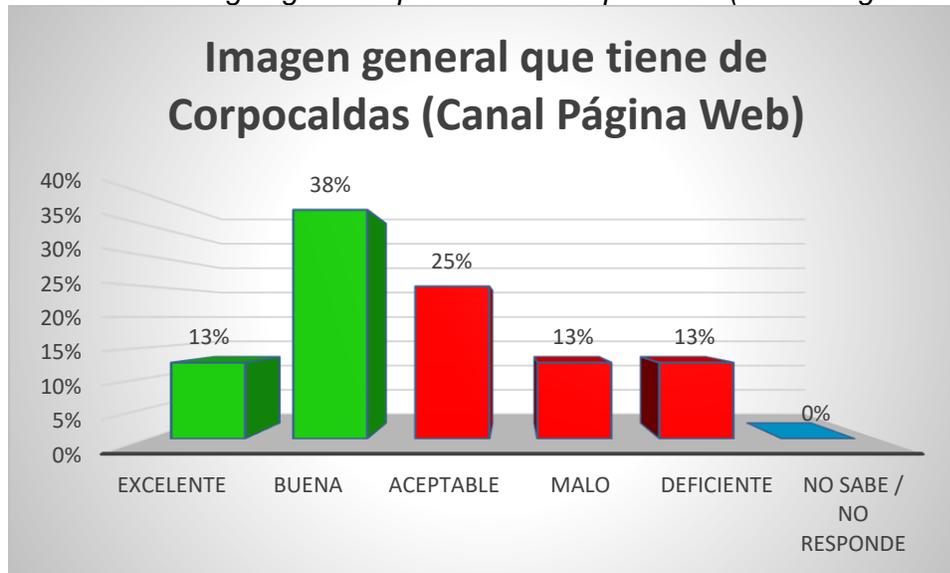
2.4.8. Imagen general que tiene de Corpocaldas

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	13%	13%
Buena	3	38%	50%
Aceptable	2	25%	75%
Malo	1	13%	88%
Deficiente	1	13%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	8	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 50% de los encuestados manifestaron tener una imagen favorable de la Corporación. Una calificación no satisfactoria, que requiere que se siga trabajando para mantener la misma percepción en los usuarios que acceden a la información, trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

2.5. ANÁLISIS POR PREGUNTA PARA MEDIO DE RECEPCIÓN PERSONAL

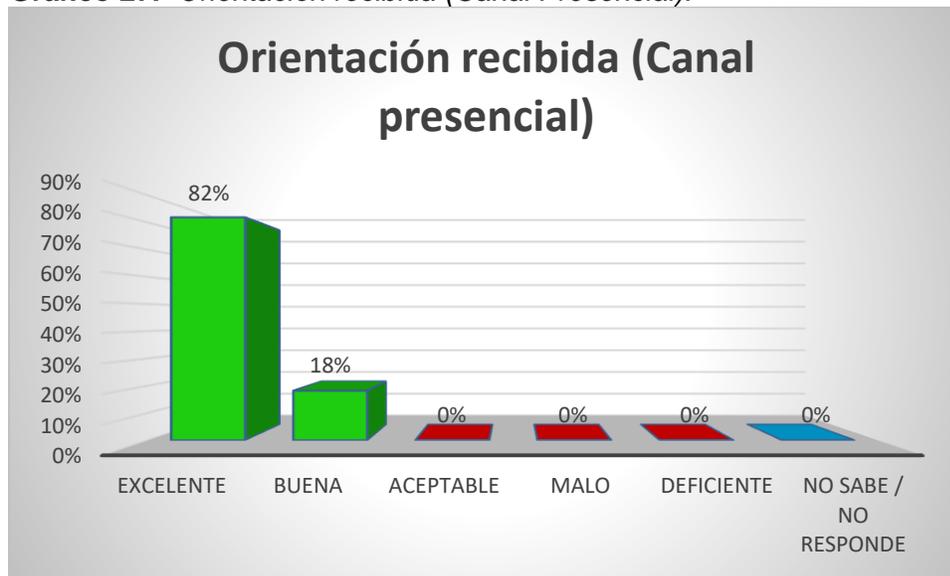
2.5.1. Orientación Recibida (Actitud y Disposición de los servidores públicos que lo atendieron)

Tabla 31. Orientación Recibida (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	18	82%	82%
Buena	4	18%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Gráfico 27. Orientación recibida (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 100% 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.

Es un indicador que muestra un incremento con respecto al segundo trimestre, donde se tenía un 95% de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la orientación recibida.

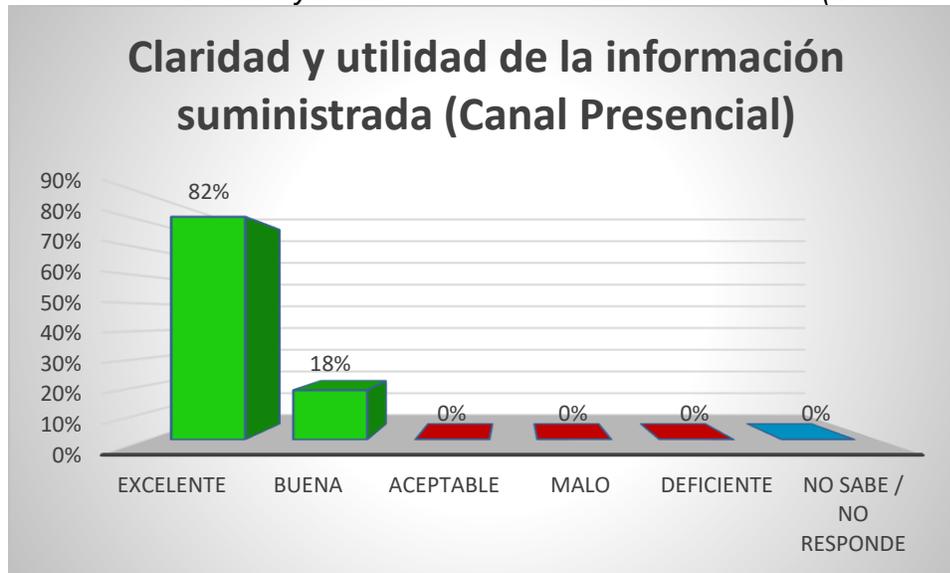
2.5.2. Claridad y utilidad de la información suministrada

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	18	82%	82%
Buena	4	18%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

22 usuarios encuestados que utilizaron el canal presencial para adelantar los trámites, lo que corresponde al 100%, calificaron como satisfactoria la claridad y utilidad de la información suministrada por la Corporación.

Se debe sostener este indicador, dado que los lineamientos de la Función pública para los servidores públicos son el uso de un lenguaje claro con los usuarios.

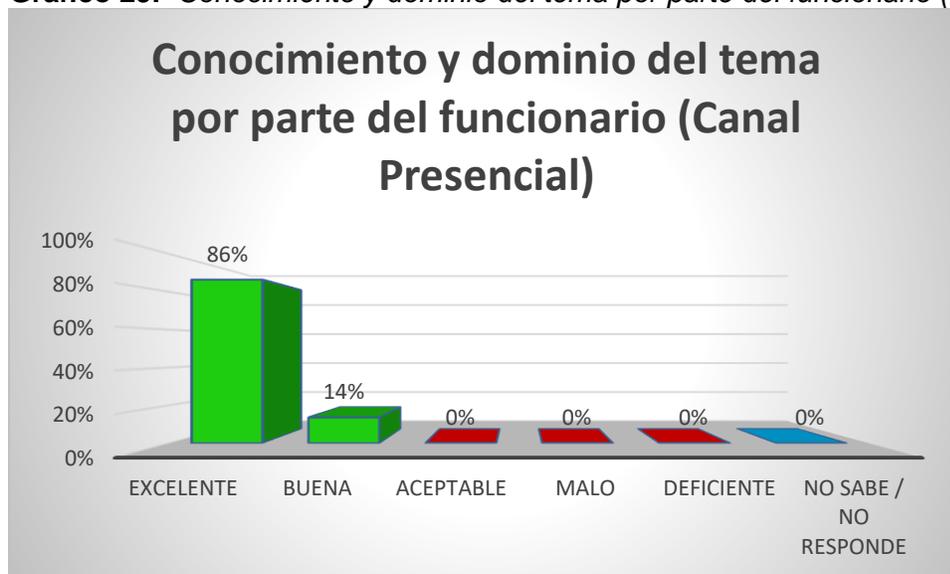
2.5.3. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	19	86%	86%
Buena	3	14%	100%
Aceptable	0	0%	100%
Malo	0	0%	100%
Deficiente	0	0%	100%
No Sabe / No Responde	0	0%	100%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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 2022-3.

Frente al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de la Corporación, el 100% 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.

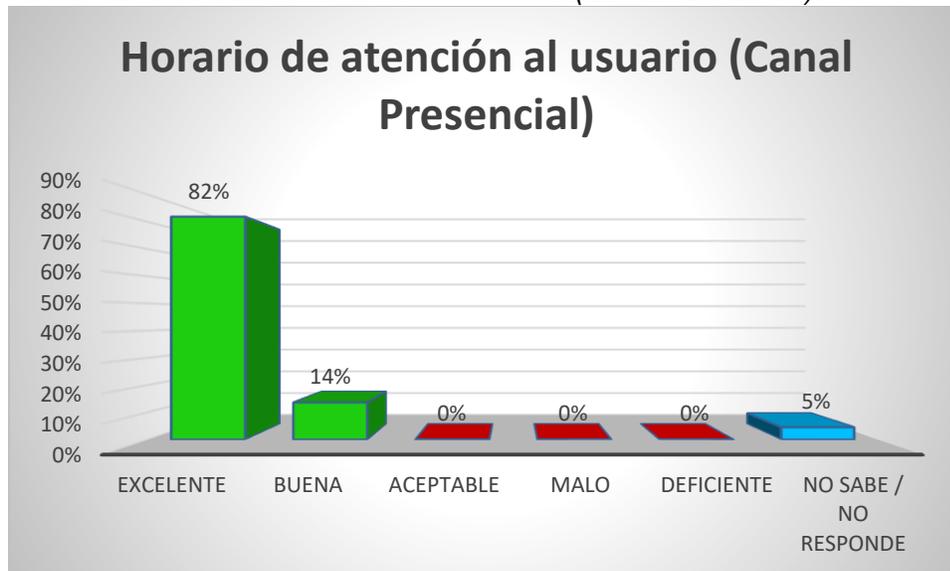
2.5.4. Horario de atención al usuario

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	18	82%	81,8%
Buena	3	14%	95,5%
Aceptable	0	0%	95,5%
Malo	0	0%	95,5%
Deficiente	0	0%	95,5%
No Sabe / No Responde	1	5%	100,0%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 95% de los usuarios del canal presencial encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de atención establecido para el tercer trimestre de esta vigencia, el cual para la sede principal en la ciudad de Manizales está establecido de 7:30 am a 4:30 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.

2.5.5. Instalaciones Locativas

Tabla 35. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	19	86,4%	86,4%
Buena	3	13,6%	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	22	66,7%	66,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Gráfico 31. Instalaciones Locativas (Canal Presencial).



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

En cuanto a las instalaciones locativas, el 100% de los usuarios encuestados evaluaron las instalaciones locativas de la Corporación como adecuadas para la prestación del servicio. Se debe seguir trabajando en las adecuaciones locativas para prestar un óptimo servicio a los usuarios, teniendo en cuenta los lineamientos del orden nacional y sostener así este indicador favorable para el canal de comunicación presencial.

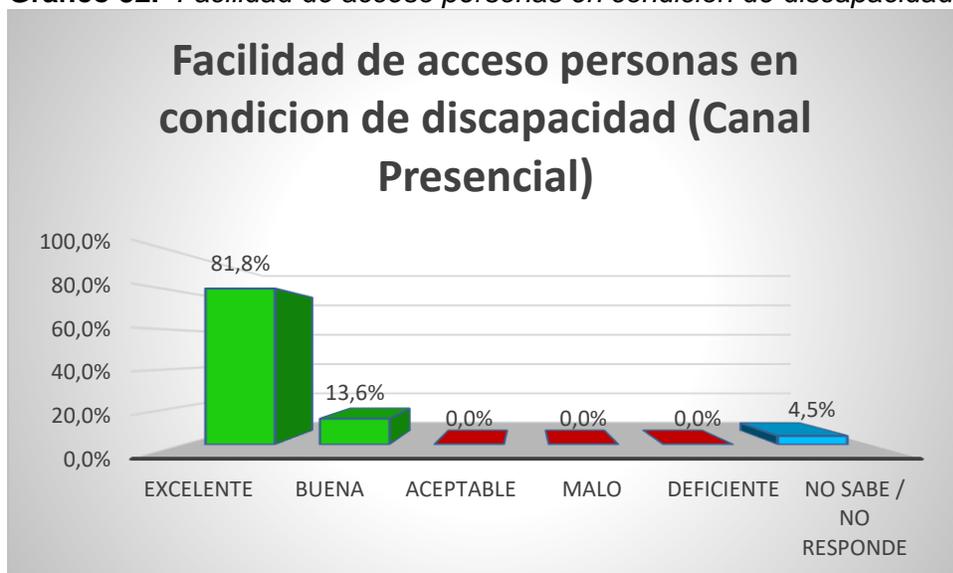
2.5.6. Facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	18	81,8%	81,8%
Buena	3	13,6%	95,5%
Aceptable	0	0,0%	95,5%
Malo	0	0,0%	95,5%
Deficiente	0	0,0%	95,5%
No Sabe / No Responde	1	4,5%	100,0%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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 2022-3.

El 950% de los usuarios que acudieron a las instalaciones físicas de la Corporación consideraron que son adecuadas para las personas con algún tipo de discapacidad física. Se debe seguir trabajando para que todas las sedes de la Corporación para la atención de usuarios en el Departamento, cuenten con las condiciones para facilitar el acceso a las personas con discapacidad.

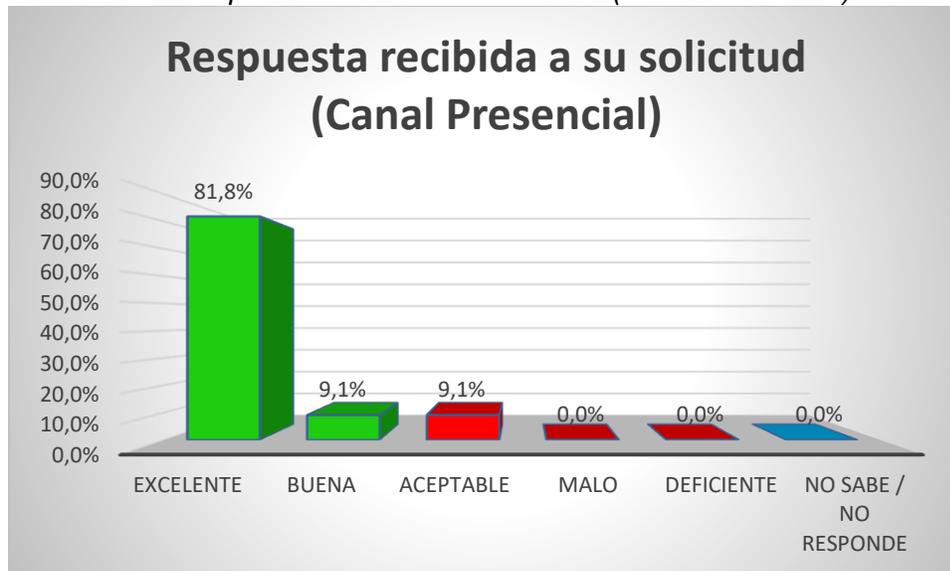
2.5.7. Respuesta recibida a su solicitud

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	18	81,8%	81,8%
Buena	2	9,1%	90,9%
Aceptable	2	9,1%	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 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 90,9% de los usuarios consideran estar satisfechos con las respuestas recibidas a los trámites ambientales y PQRSDf que adelantaron en la Corporación, el 9,1% están insatisfechos. Se evidencia que el indicador se mantuvo con respecto al segundo trimestre.

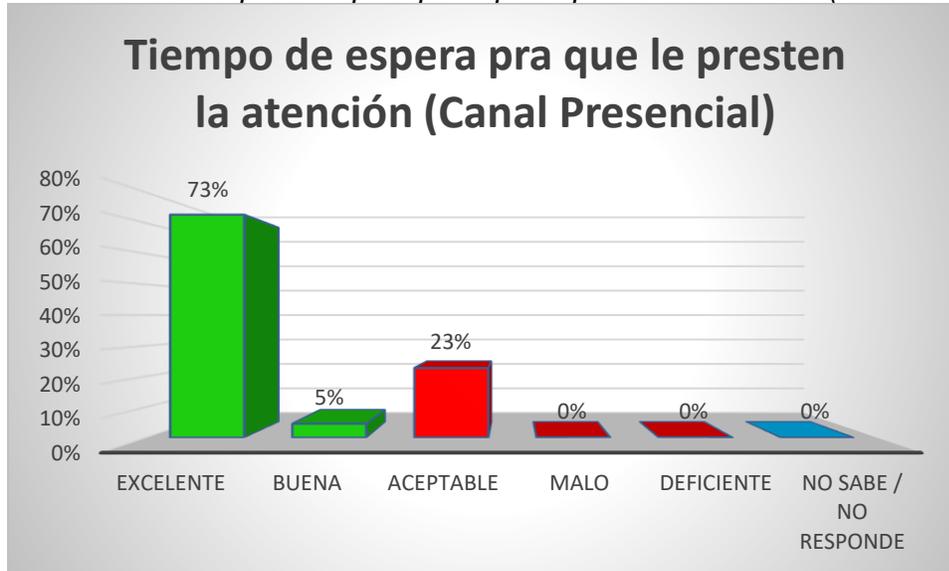
2.5.8. Tiempo de espera para que le presten la atención

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	16	73%	73%
Buena	1	5%	77%
Aceptable	5	23%	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 2022-3.

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 2022-3.

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 77%, un indicador muy desfavorable comparado con el segundo trimestre donde se obtuvo una calificación del 100%.

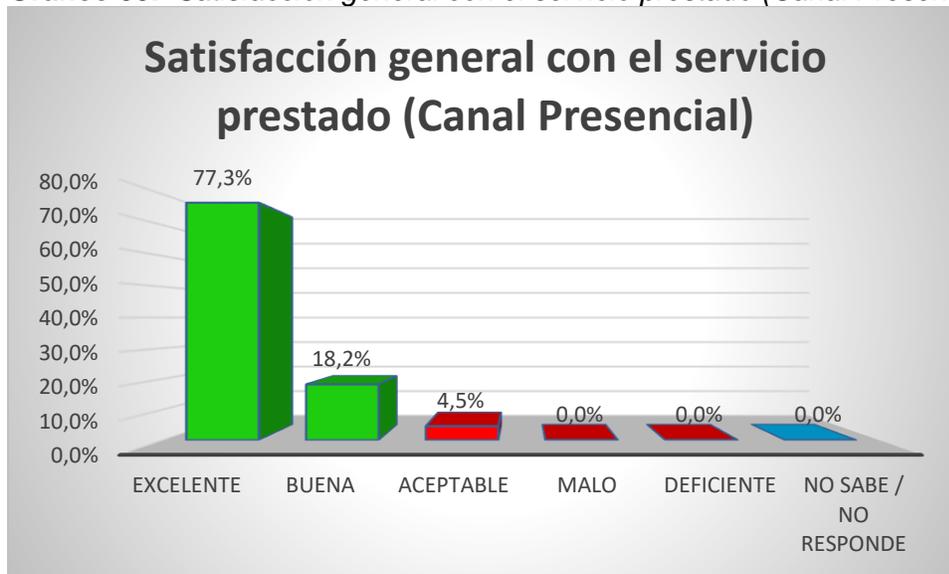
2.5.9. Satisfacción general con el servicio prestado

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	17	77,3%	77,3%
Buena	4	18,2%	95,5%
Aceptable	1	4,5%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

Para la calificación de la satisfacción general de los usuarios que recibieron la atención por el canal presencial, se registró un 95,5% como satisfactorio, y un 4,5% 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.

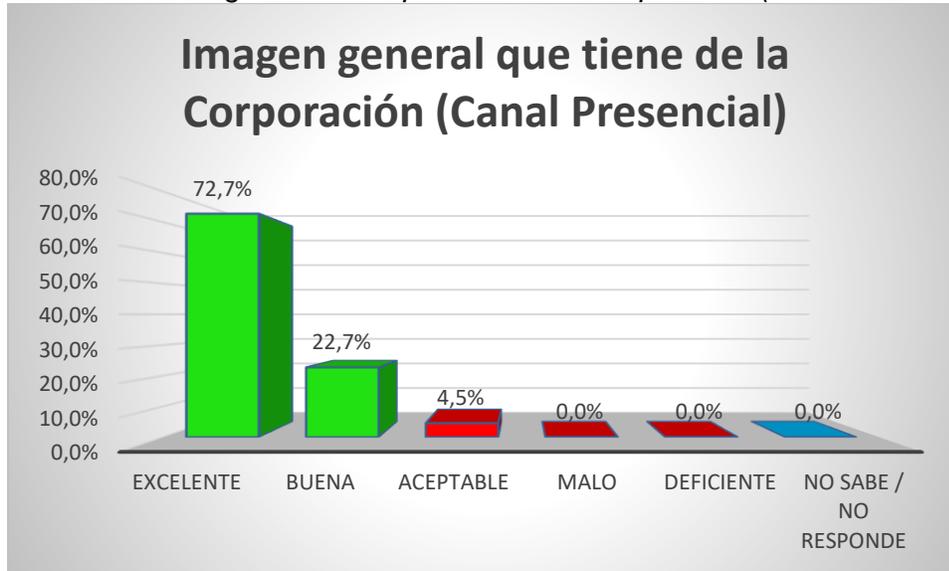
2.5.10. Imagen general que tiene de la Corporación

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

Escala de Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	16	72,7%	72,7%
Buena	5	22,7%	95,5%
Aceptable	1	4,5%	100,0%
Malo	0	0,0%	100,0%
Deficiente	0	0,0%	100,0%
No Sabe / No Responde	0	0,0%	100,0%
Total	22	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 95,5% 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 segundo trimestre se presentó una pequeña desmejora al pasar del 100% al 95,5%.

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	62	12	0
Telefónico	3	0	0
Página Web	7	1	0
Personal	21	1	0
Total	93	14	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

93 usuarios encuestados de 107 en total, se sintieron satisfechos con los servicios prestados por la Corporación, lo que representa el 86,91%, un resultado desfavorable comparado con el segundo trimestre donde el resultado fue del 91,66%.

Por otro lado, el 13,08% 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	64	10	0
Telefónico	3	0	0
Página Web	4	4	0
Personal	21	1	0
Total	92	15	0

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de satisfacción del Cliente Externo 2022-3.

El 85,98% de los encuestados manifestaron tener una percepción positiva de la imagen de la Corporación durante el tercer trimestre del 2022, el 14,01% la considera no satisfactoria; porcentajes en los que se requiere seguir trabajando para mejorar la imagen de la Corporación Autónoma Regional de Caldas y conseguir un 100% como satisfactoria.

Con respecto al segundo trimestre de la actual vigencia, el indicador disminuyó, lo que indica que se debe seguir trabajando fuertemente por parte de funcionarios y contratistas.

3. OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

A continuación, se transcriben algunas observaciones y felicitaciones, para cada una de las áreas o dependencias, que dieron los usuarios al momento de responder las encuestas de satisfacción para el tercer trimestre de la vigencia 2022:

3.1. Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas:

Felicitaciones

- Los árboles fueron entregados en el vivero de Neira. Califica como excelente el servicio prestado por la corporación.
- El usuario manifiesta que le pareció muy bueno el tiempo de respuesta a esta solicitud.
- El usuario manifiesta que la corporación cumple con los parámetros establecidos para las autoridades ambientales. Muy bueno el servicio que le prestaron.
- La respuesta es efectiva y rápida felicitaciones la labor que ustedes hacen nos motiva a seguir ayudando los animales.
- Agradecimientos por la calidad y oportunidad de las respuestas.

Observaciones

- El usuario hace la observación en cuanto a que Corpocaldas debería también ofrecer la parte operativa para corte y poda de árboles.
- La usuaria manifiesta que en el año 2018, recibieron para la asociación Campo Agrivecha (vereda chaquiral), unas plántulas de cacao que en este momento están cosechando. Fue esa la razón por la que hicieron esta solicitud este año, pero la respuesta que no se tiene disponibilidad de este tipo de material.
- El usuario manifiesta que hubo mucha demora entre la solicitud y la visita.
- Siendo Corpocaldas la autoridad, no sabe porque le trasladaron a la alcaldía. Desde atención al usuario se le aclara este tema, se consultan las respuestas emitidas por parte de la corporación y se le indica que debe acercarse a la alcaldía para hacer seguimiento al traslado que se hizo desde esta entidad.
- El usuario manifiesta que para esta solicitud esperaba que se gestionara en menos tiempo, que tardo alrededor de 20 días calendario y que, aunque estuvo dentro de los tiempos de ley, pudo haberse resuelto en menos tiempo por ser un tema más sencillo. el usuario hace mención a que la imagen que tiene de la corporación es aceptable porque en cuanto a trámites ambientales, se piden muchos requisitos y los tramites son demasiado demorados.
- El usuario manifiesta que el servicio de radicación de documentos lo califica como excelente, la asesoría de los funcionarios en campo fue buena pero que no siente satisfacción con el servicio porque no obtuvo una respuesta. se le explica que la respuesta fue entregada dentro de los términos, pero el manifiesta que la entrega no fue efectiva.
- El usuario realizó la solicitud en la oficina de Riosucio. manifiesta que se demoró mucho la visita, y que la respuesta se la notificaron el 20 de octubre.
- Cuando el usuario entregó la solicitud el usuario solicitó estar presente en la visita, y

manifiesta que no lo llamaron. es la única observación que tiene, de resto califica como excelente el servicio prestado.

- La veterinaria que nos recibió al colibrí, fue un poco hostil con mi madre, reclamándole por qué no llamamos de inmediato a la unidad, sin entender que antes de sacar al colibrí de su hábitat, queríamos observar si él podía valerse por sí mismo (alimentándolo y resguardándolo) para liberarlo ahí mismo, y nosotras al ver que definitivamente no podía, ahí si llamamos a la autoridad competente, pero la veterinaria no fue comprensiva en ese aspecto. En los demás, la respuesta telefónica de la cede fue muy eficiente y la llegada de la unidad también.
- Por favor en otra oportunidad agradecería se comunicaran con quien denuncia y no ir al predio a consultar un tema que posiblemente, como es el caso pocos conocemos y quienes estos interesados en una solución pronta e intervención de Corpocaldas.

3.2. Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento:

Felicitaciones

- El usuario manifiesta que fueron muy diligentes con la respuesta a la petición.
- El usuario informa que le pareció muy oportuna la visita y la respuesta por parte de la corporación.
- El usuario manifiesta que la respuesta fue muy rápida, que dieron unas recomendaciones para el sistema séptico en las que están trabajando.
- El usuario manifiesta que la corporación realiza las visitas a tiempo y que los informes consideran todas las especificaciones técnicas. Califica como excelente el servicio prestado.
- El usuario realizó la solicitud en la oficina de la dorada, y calificó como excelente el servicio que se le brindó.
- La usuaria califica como excelente el servicio prestado por la corporación en la oficina de manzanares.
- El usuario califica excelente la asesoría que entregó el Técnico de Marquetalia, el funcionario Jairo Antonio Rivera.
- El usuario califica como excelente el servicio prestado por la funcionaria que realizó la visita Diana Martínez. la usuaria también manifestó que estaba prevenida con la corporación porque le habían dicho que iba a ser complicada la gestión y demorada, pero que finalmente recibió un excelente servicio.
- Califica como excelente la atención del técnico que hizo la visita, Fabio Valencia.
- La petición la realizó el usuario en la oficina del municipio de Marquetalia. califica como excelente la asesoría brindada por el técnico Jairo Antonio Rivera y por los ingenieros que lo visitaron desde Manizales
- Agradecimiento por la prontitud sin tramitología que realizaron el requerimiento solicitado. Gracias.

Observaciones

- El usuario manifiesta que le han dado respuestas ambiguas, tendenciosas a favor de la señora Carlota Restrepo del predio la fortuna en Viterbo Caldas. informes permisivos. hace un llamado a la justicia, es un tema de rectitud, de transparencia y de respeto.

manifiesta que el predio sigue inundado y que no hay pronunciamientos frente a esto.

- La usuaria califica como excelente el proceso de PQR, que le fue entregada la información en el tiempo establecido por ley, pero que le toca acudir a los derechos de petición porque hay información que no está publicada en la página web como lo son los listados de los gestores, de las escombreras, RESPEL. recomienda cargar más información en la página para no tener que utilizar los mecanismos como el derecho de petición.
- La respuesta al oficio presentado dice que se anexa información en Excel y la misma no se encuentra dentro de los adjuntos del correo remitido.

3.3. Sub Dirección de Infraestructura

Felicitaciones

- La usuaria manifiesta que la visita la realizaron en 2 días siendo muy oportuna la atención. informa que existe muy buena señalización en la sede y que el informe fue entregado de manera oportuna y muy bien sustentado técnicamente.
- El usuario manifiesta que quedó gratamente sorprendido con la atención a la petición que realizó, que la corporación fue muy diligente con la visita y la respuesta.
- La usuaria manifiesta que conoce sobre las competencias de la corporación, y que se siente satisfecha con la asesoría que le brindó la corporación.

Observaciones

- El usuario muy molesto manifiesta que le parece deficiente el servicio que presta la corporación. manifiesta que se lavan las manos remitiendo a otras entidades del estado para que respondan ellos. que la corporación invirtió una plata en una obra en este sector y que se olvidan del mantenimiento. desde atención al usuario se le informa acerca de las competencias de la corporación.

3.4. Secretaría General

Observaciones

- El usuario manifiesta que la respuesta a la solicitud la dieron dentro de los términos, pero que califica de mala la imagen que tiene de Corpocaldas porque lleva un proceso en su predio donde Corpocaldas no le ha dado solución, y precisamente por eso fue por lo que solicitó copia de unos contratos de obra que realizó que Corpocaldas y Empocaldas y que le han afectado el predio.
- Incluir correos de respuesta para acuse de recibo o inquietudes relacionadas con la información enviada.
- El trámite lo hicieron para sacar la licencia de construcción. Fue muy demorado, lento, le pedían una cosa, luego la otra, luego que debían hacer un cambio, se demoró como un año. Casi le ponen una multa porque se demoró el trámite para poder sacar la licencia, significó pérdida de dinero, de tiempo. La usuaria manifestó que en varias ocasiones vino a la Corporación llorando por este tema.

3.5. Sub Dirección Administrativa y Financiera

Felicitaciones

- La usuaria manifiesta que le parecieron muy bonitas las instalaciones de la sede de Atención al Usuario en manizales, que las fotos que están en la pared dan un ambiente muy agradable. Adicional califica como excelente el servicio prestado por las funcionarias de las ventanillas.
- El usuario manifiesta que la solicitud la hizo directamente en la oficina de Atención al Usuario de Manizales, califica como excelente la atención de las funcionarias de las ventanillas y del técnico que hizo la visita. También manifiesta que encontró muy limpias las instalaciones de atención al usuario, muy organizada, un lugar agradable para visitar.

Observaciones

- La usuaria sugiere que dentro de la página web de la corporación esté un botón PSE para el pago de los certificados de prestación de servicios.
- La usuaria manifiesta que lo único que observó, es que en el horario del medio día en la Sede de Atención al Usuario en que ella vino a solicitar el servicio, solo había una funcionaria radicando y que le tocó esperar un poco, pero que igual fueron muy amables en el momento de prestar el servicio inicial.

3.6. Dirección General

Felicitaciones

- El usuario felicita las gestiones del director y su presencia en las comunidades.

RECOMENDACIONES

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

- Continuar con el proceso de seguimiento y control semanal a los tiempos de respuesta de los PQRSDf, esto con el fin de garantizar que se resuelvan oportunamente los casos.
- Promover en los usuarios el uso de los canales de atención digitales como el correo electrónico, la página web, chat y redes sociales, con el fin de evitar desplazamientos hacia las sedes físicas de la corporación y así garantizar mayor agilidad en el trámite de los servicios que se prestan.
- Promover desde el área de gestión humana la realización de capacitaciones 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.
- Por parte de los funcionarios, garantizar el envío exitoso de las respuestas a los usuarios, dado que muchos manifiestan no recibir la respuesta.

Elaboración Informe y análisis: **SANDRA LUCIA BURGOS RESTREPO**
Líder Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Usuario

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