

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cornare 2022-2023



Preparado por: Pacifico Consultores SAS



“Luchamos por un mundo donde cada decisión corporativa refleje un compromiso inquebrantable con la sostenibilidad y el respeto por nuestro entorno. Juntos, construimos un legado de responsabilidad ambiental que trasciende generaciones”

GENERALIDADES TÉCNICAS



Ficha Técnica

Nombre del proyecto de investigación:	"MEDICIÓN DE LA IMAGEN Y PERCEPCIÓN INSTITUCIONAL EN LA JURISDICCIÓN DE CORNARE"
Persona Natural o Jurídica que realiza la encuesta:	PACIFICCO SAS - NIT 900.974.495-6
Ponderación	Por subregión y municipio.
Universo	Base de datos con 8221 registros de personas naturales y jurídicas en los municipios de cinco subregiones en las que tiene incidencia la corporación: la subregión del Valle de San Nicolás (Carmen de Viboral, El Retiro, El Santuario, Guarne, La Ceja, La Unión, Marinilla, Rionegro y San Vicente), la subregión de El Páramo (Abejorral, Argelia, Nariño y Sonsón), la subregión del Porce – Nus (Alejandría, Concepción, San Roque y Santo Domingo), la subregión de Aguas (El Peñol, Granada, Guatapé, San Carlos y San Rafael), y la subregión de Bosques (Cocorná, Puerto Triunfo, San Francisco y San Luís)
Tipo de muestreo:	Aleatorio estratificado por subregión y municipio
Diseño muestral:	Aleatorio estratificado bietápico así: Estratificación: En la primera etapa, la población se divide en grupos homogéneos llamados estratos. Cada estrato comparte características similares entre sus miembros Selección Aleatoria Dentro de Estratos: En la segunda etapa, se selecciona aleatoriamente una muestra de cada estrato.
Unidad muestral	Personas residentes de los municipios pertenecientes a las subregiones del Valle de San Nicolás (Carmen de Viboral, El Retiro, El Santuario, Guarne, La Ceja, La Unión, Marinilla, Rionegro y San Vicente), de El Páramo (Abejorral, Argelia, Nariño y Sonsón), del Porce – Nus (Alejandría, Concepción, San Roque y Santo Domingo), de Aguas (El Peñol, Granada, Guatapé, San Carlos y San Rafael), y de Bosques (Cocorná, Puerto Triunfo, San Francisco y San Luís)
Elemento muestral	Hombres y Mujeres mayores de 18 años de edad.
Tamaño de la muestra:	Son 809 encuestas telefónicas efectivas. Total de marcaciones realizadas 3.645 De las cuales 809 son contestadas.
Técnica de recolección:	Encuestas telefónicas con aplicación de cuestionario estructurado y guion definido.
Ámbito o cobertura geográfica:	Zona urbana y rural de los municipios pertenecientes a las subregiones del Valle de San Nicolás (Carmen de Viboral, El Retiro, El Santuario, Guarne, La Ceja, La Unión, Marinilla, Rionegro y San Vicente), de El Páramo (Abejorral, Argelia, Nariño y Sonsón), del Porce – Nus (Alejandría, Concepción, San Roque y Santo Domingo), de Aguas (El Peñol, Granada, Guatapé, San Carlos y San Rafael), y de Bosques (Cocorná, Puerto Triunfo, San Francisco y San Luís)
Margen de error	3.46%
Confiabilidad (precisión):	95%
Tamaño de la muestra determinado por fórmula:	800 para un p de 95%
Preguntas concretas que se formularon:	Ver guion cuestionario estructurado
Temas concretos referenciados en la encuesta:	1. Caracterización de la población residente en los municipios pertenecientes a las subregiones del Valle de San Nicolás, de El Páramo, de Porce – Nus, de Aguas y de Bosques. 2. Percepción que tiene de CORNARE
Personajes e Instituciones por quienes se indaga:	CORNARE
Fecha de recolección de información	12 al 26 de diciembre de 2023
Desagregación de resultados:	Por subregión y municipios.
Fecha de entrega del informe	29 de diciembre de 2023
Numero de encuestadores	5 encuestadores, 2 profesionales asociados y 1 director de proyecto
Método de supervisión:	Presencial y directa

Perfilamiento de las llamadas

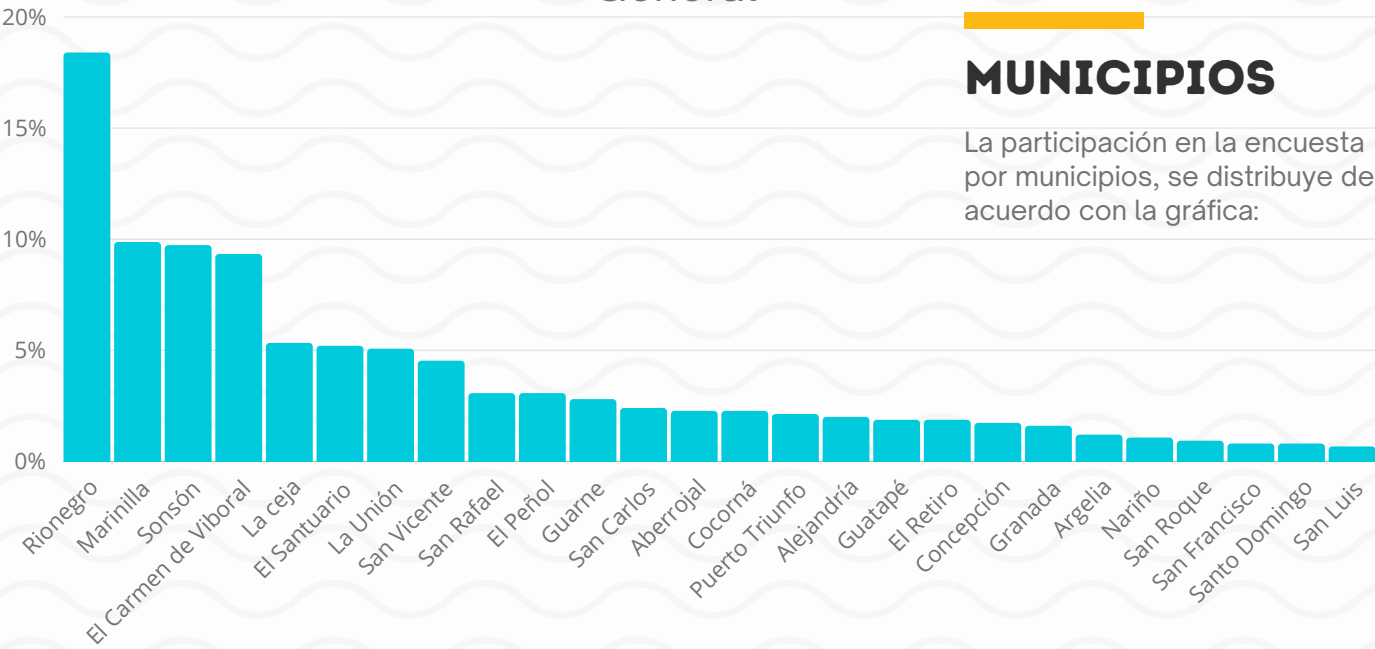
Se realizaron 3.645 marcaciones, de las cuales 809 son llamadas efectivas para el propósito de la encuesta.



SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

CORNARE

General

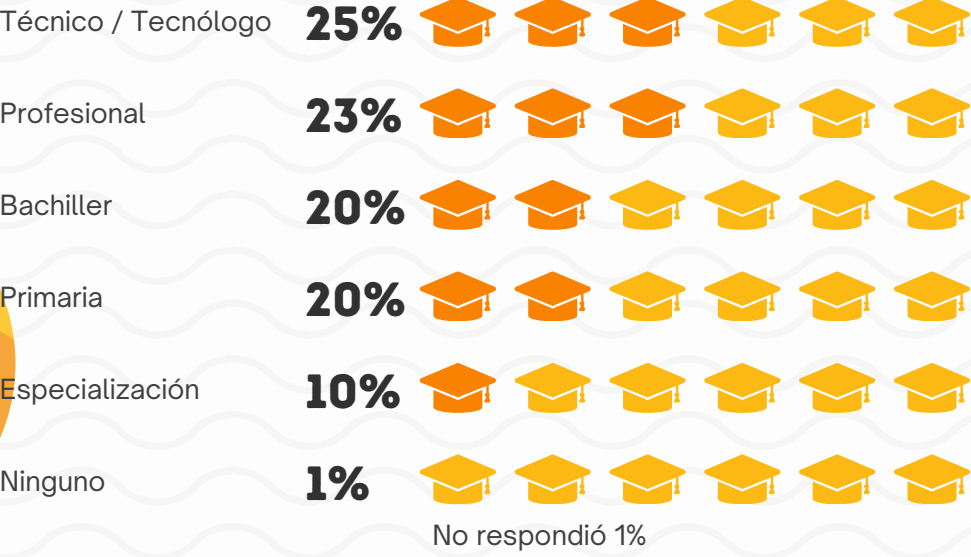


MUNICIPIOS

La participación en la encuesta por municipios, se distribuye de acuerdo con la gráfica:

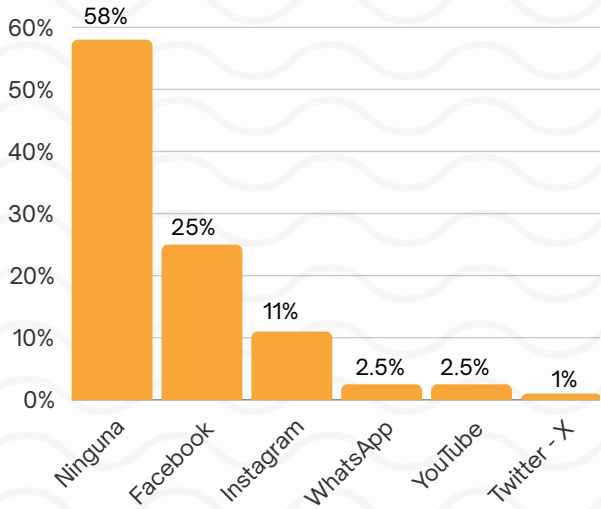
NIVEL DE ESTUDIOS

El nivel de estudios de las personas que acceden a los servicios de CORNARE, tiene la siguiente distribución:



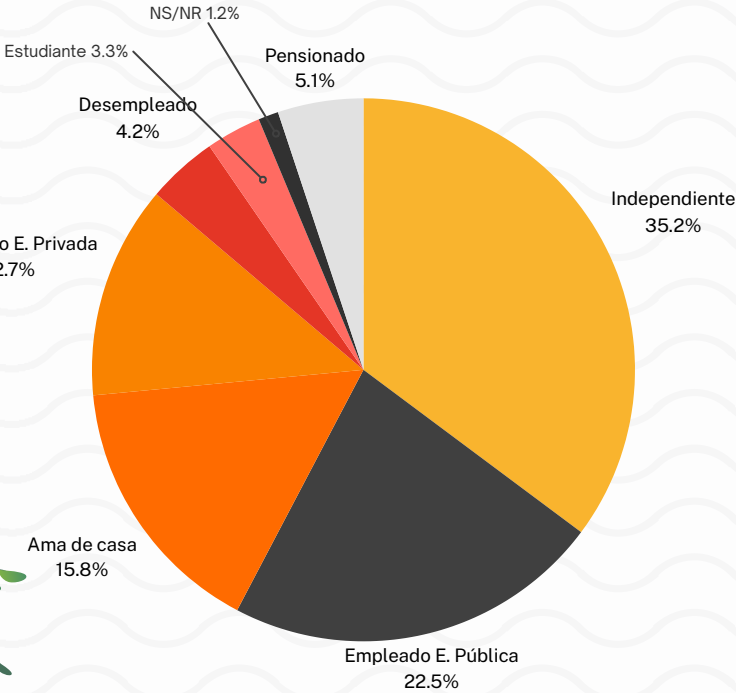
REDES SOCIALES

Las principales redes sociales usadas por los usuarios para obtener información de Cornare, son las siguientes:



OCUPACIÓN

Las ocupaciones de los usuarios de Cornare, se distribuyen de acuerdo con el siguiente gráfico:



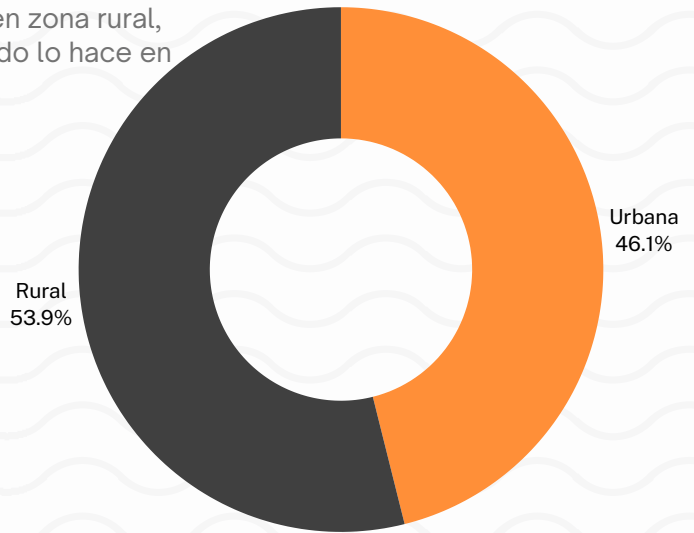
En los resultados las siglas NS/NR, corresponden a No Sabe o No Responde.

Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.



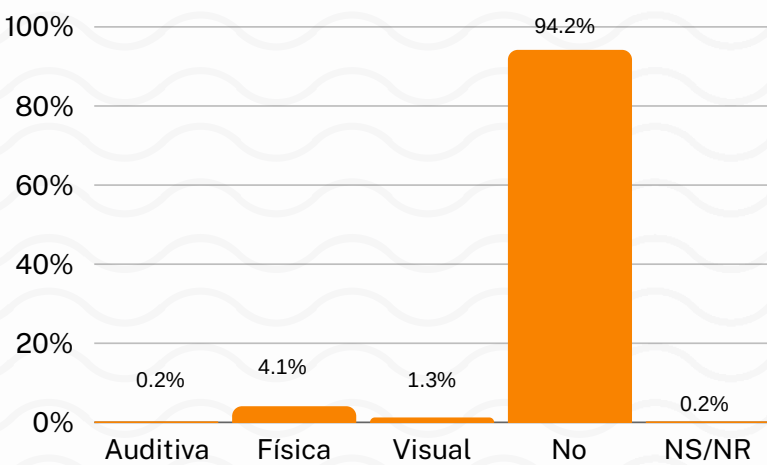
ZONA

El 53.9% de la población encuestada, vive en zona rural, mientras el restante lo hace en zona urbana.



DISCAPACIDAD

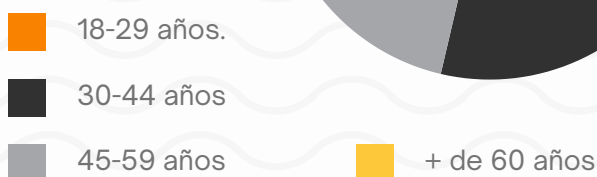
En relación con los porcentajes de discapacidad en la población encuestada, los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



EDAD



Los usuarios de **Cornare**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



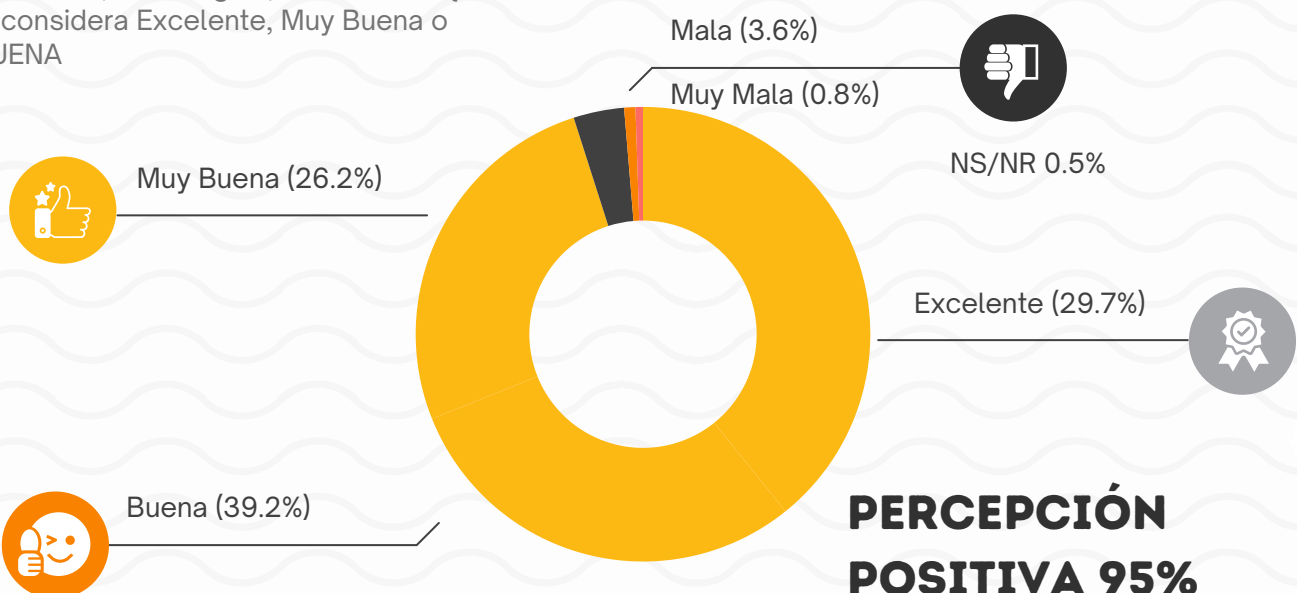
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: 44% Masculino, 56% Femenino



PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 95% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



PERCEPCIÓN POSITIVA 95%

69.63% de los encuestados manifestó haber acudido a los servicios de cornare en los últimos 2 años.

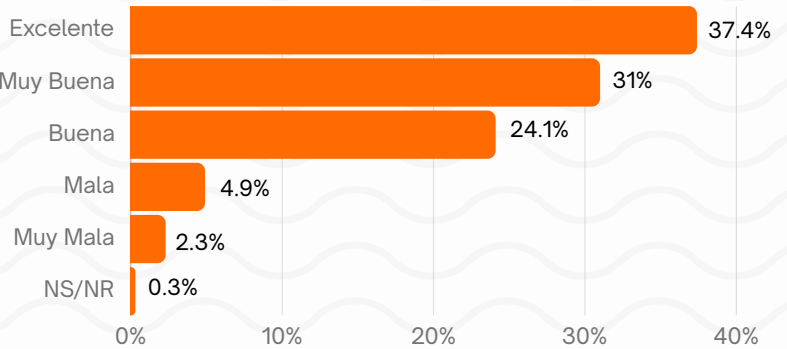


SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **92.5%** manifestó que es **positiva**.



**SATISFACCIÓN
POSITIVA 92.5%**



PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del 86% de los encuestados.



Transparente (86%)



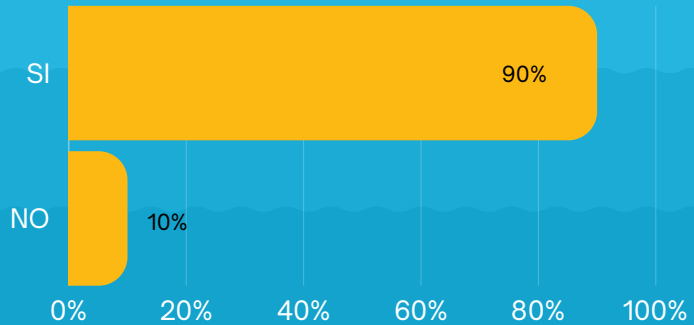
No Transparente (9.9%)



NS/NR 4.1%

CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el 90% que está de acuerdo.



PRESENCIA EN LA REGIÓN

Ante la pregunta, de qué tan importante es la presencia de Cornare para la Región, los encuestados señalaron que era de **Gran Importancia**.



Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mantener la excelencia en la gestión, implica mejorar continuamente, por lo que los usuarios de la región hacen las siguientes recomendaciones:



01

Aumentar la presencia en la Región

29.4%

02

Ninguna recomendación

28%

03

Canales de Atención al ciudadano

9.5%

04

Tiempo de respuesta

14.1%

05

Calidad de la respuesta

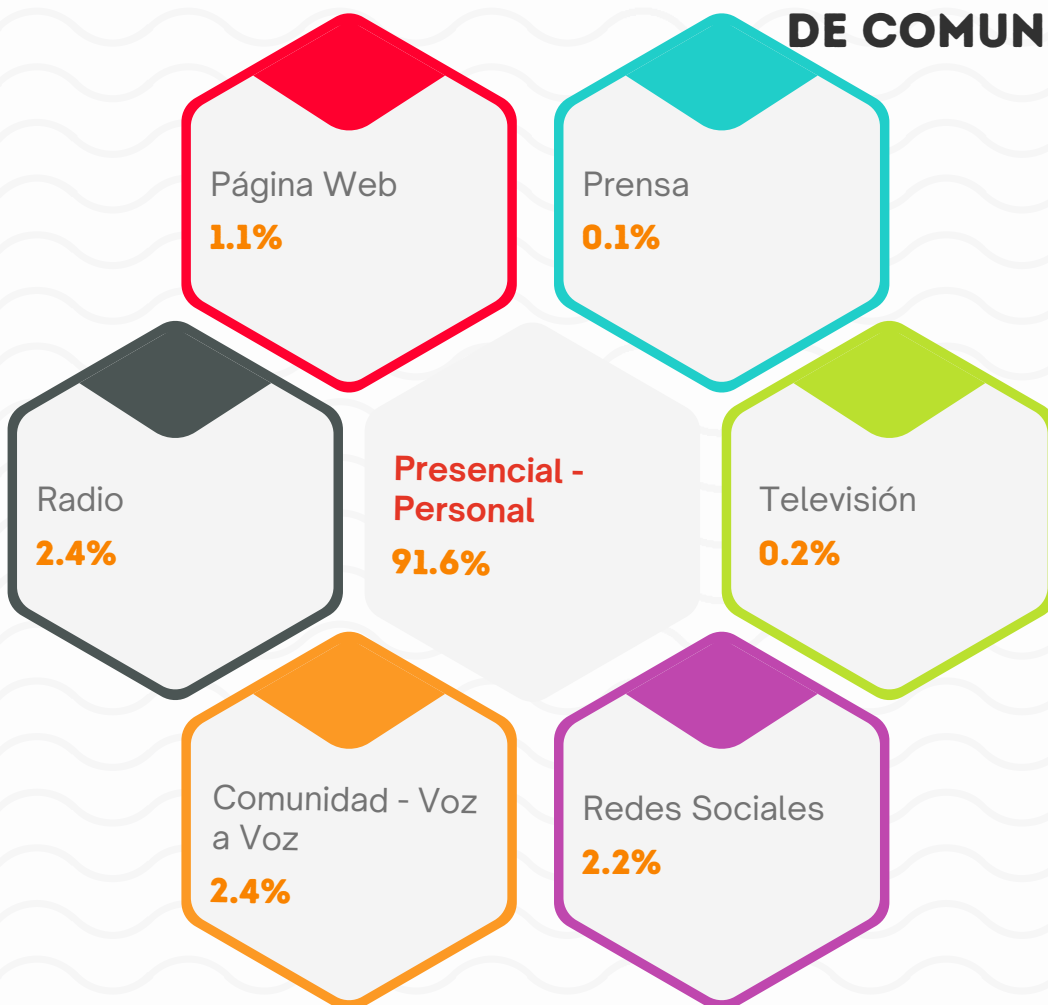
7.4%

Calidez en la atención 4.2%

Otros 3.8%

NS/NR 3.6%

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN



CORNARE, es un ente corporativo de carácter público, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica.



LA ENCUESTA PASO A PASO

Para obtener la información expuesta, se siguieron pasos de planificación, ejecución, control y verificación; en línea con las políticas de Calidad de la Corporación.



Determinación de la muestra y criterios de aleatoriedad.



Ejecución de encuestas telefónicas, según instrumento.



Consolidación y análisis de resultados.



Validación y presentación de resultados.

SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

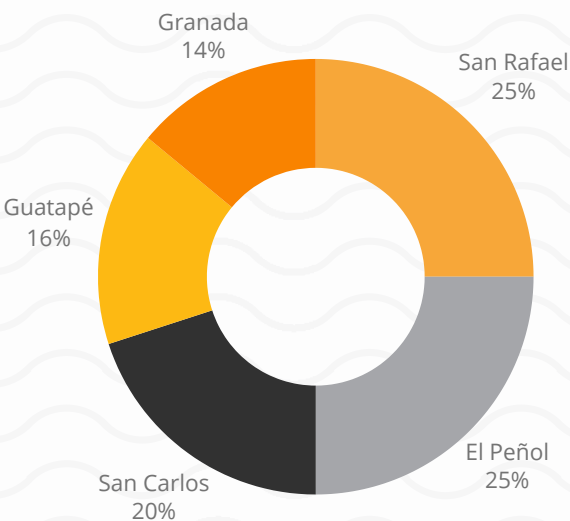
AGUAS

San Rafael - El Peñol - Guatapé - Granada - San Carlos



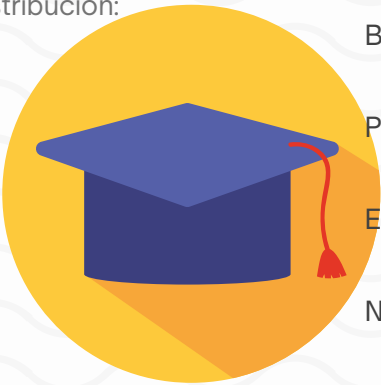
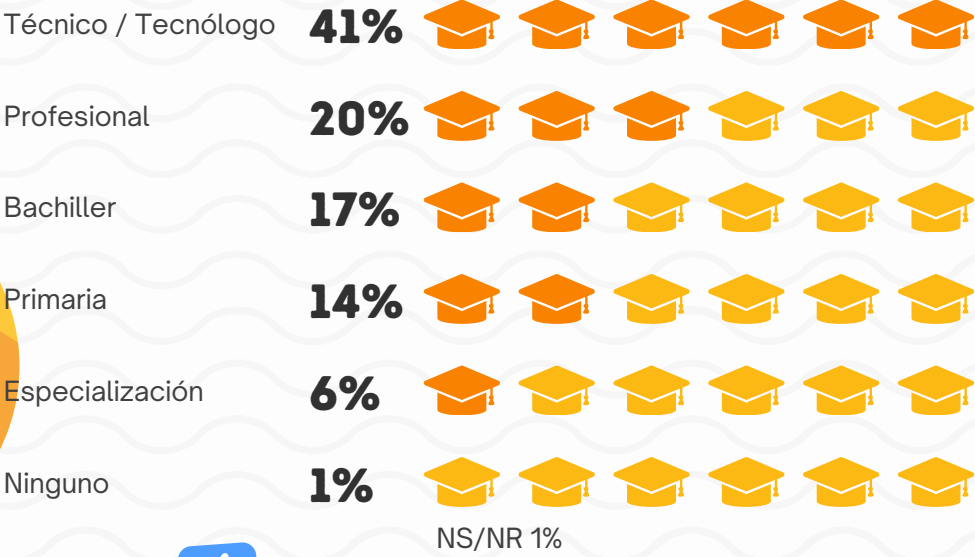
MUNICIPIOS

La participación en la encuesta por municipios, se distribuye de acuerdo con la gráfica:



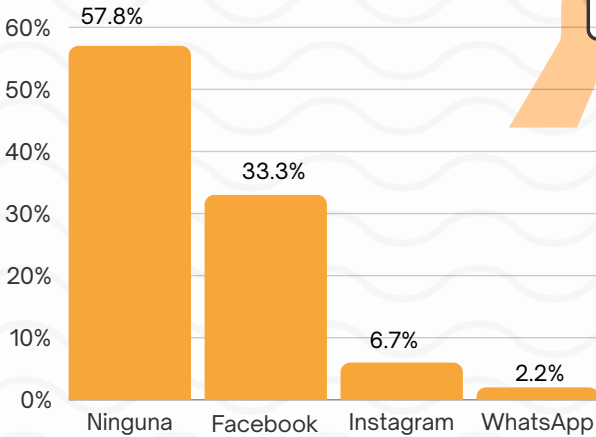
NIVEL DE ESTUDIOS

El nivel de estudios de las personas que acceden a los servicios de CORNARE, en la subregión Aguas, tiene la siguiente distribución:



REDES SOCIALES

Las principales redes sociales usadas por los usuarios para obtener información de Cornare, son las siguientes:



GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: 40% Masculino, 60% Femenino



EDAD

Los usuarios de región Aguas, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

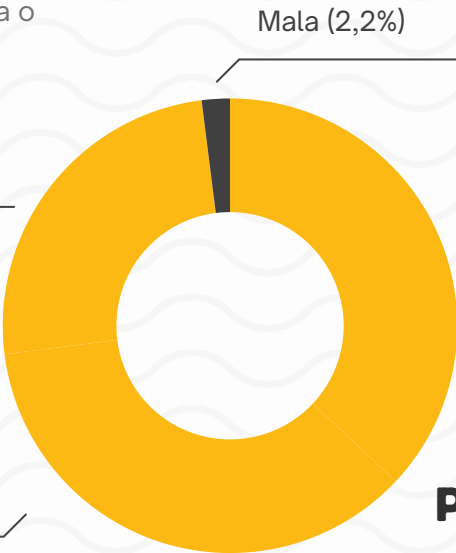
En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 97.8% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



Muy Buena (25,5%)



Buena (35,6%)



Mala (2,2%)



Excelente (36.7%)

PERCEPCIÓN POSITIVA 97.8%

En los resultados las siglas NS/NR, corresponden a No Sabe o No Responde.

Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

AGUAS

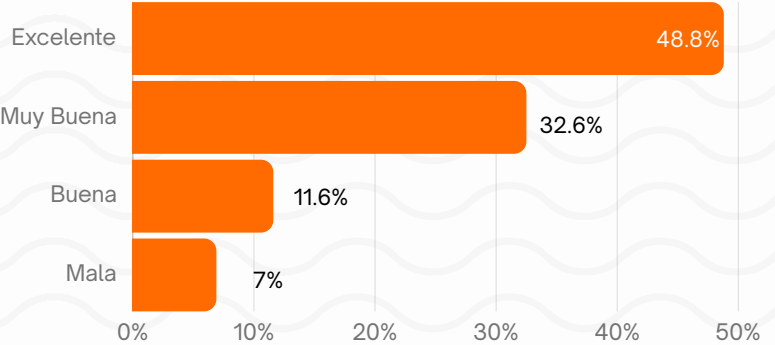
Encuesta de Satisfacción y Percepción

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **93%** manifestó que es **positiva**.



**SATISFACCIÓN
POSITIVA 93.0%**



PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del **93.3%** de los encuestados en la subregión **Aguas**.



Transparente (93.3%)



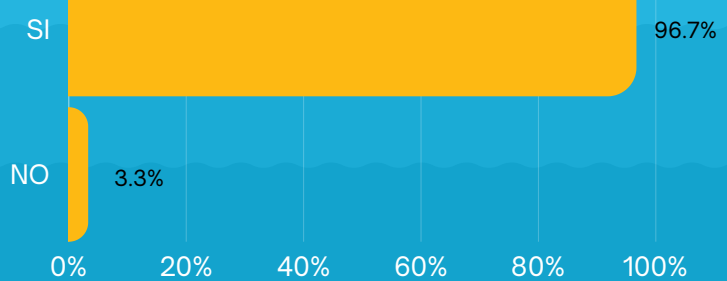
No Transparente (4.4%)



NS/NR 2.3%

CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes de la subregión **Aguas**, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el **97%** que está de acuerdo.



PRESENCIA EN LA REGIÓN

Ante la pregunta, de qué tan importante es la presencia de Cornare para la Región, los encuestados señalaron que era de **Gran Importancia**.



Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mantener la excelencia en la gestión, implica mejorar continuamente, por lo que los usuarios de la región hacen las siguientes recomendaciones:



01

Aumentar la presencia en la Región

48.8%

02

Ninguna recomendación

14%

03

Canales de Atención al ciudadano

11.6%

04

Tiempo de respuesta

9.3%

05

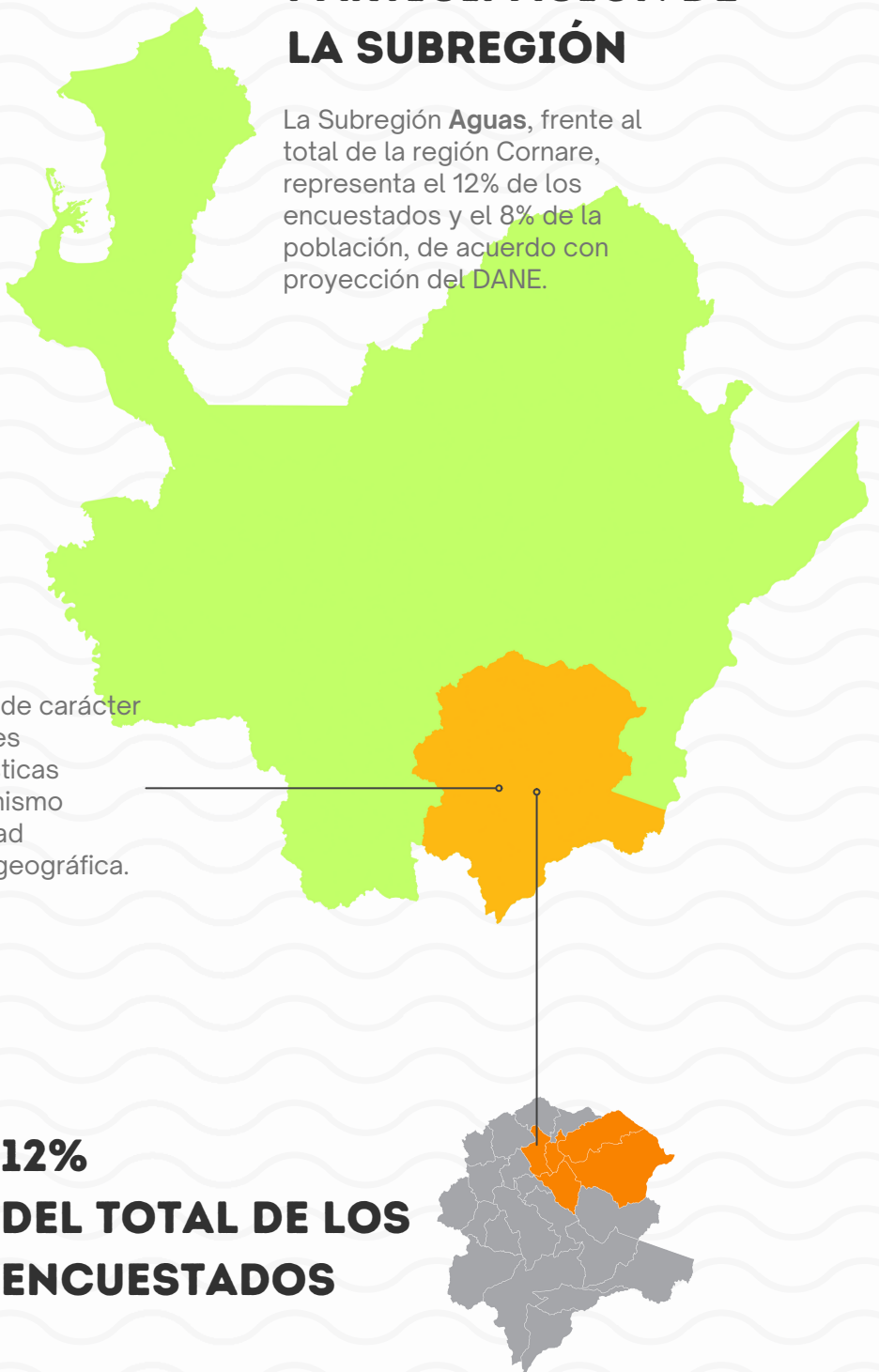
Calidad de la respuesta

9.3%

Otros 2.3% NS/NR 4.7%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión **Aguas**, frente al total de la región Cornare, representa el 12% de los encuestados y el 8% de la población, de acuerdo con proyección del DANE.



CORNARE, es un ente corporativo de carácter público, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica.

12%
DEL TOTAL DE LOS
ENCUESTADOS

LA ENCUESTA PASO A PASO

Para obtener la información expuesta, se siguieron pasos de planificación, ejecución, control y verificación; en línea con las políticas de Calidad de la Corporación.



Determinación de la muestra y criterios de aleatoriedad.



Ejecución de encuestas telefónicas, según instrumento.



Consolidación y análisis de resultados.



Validación y presentación de resultados.

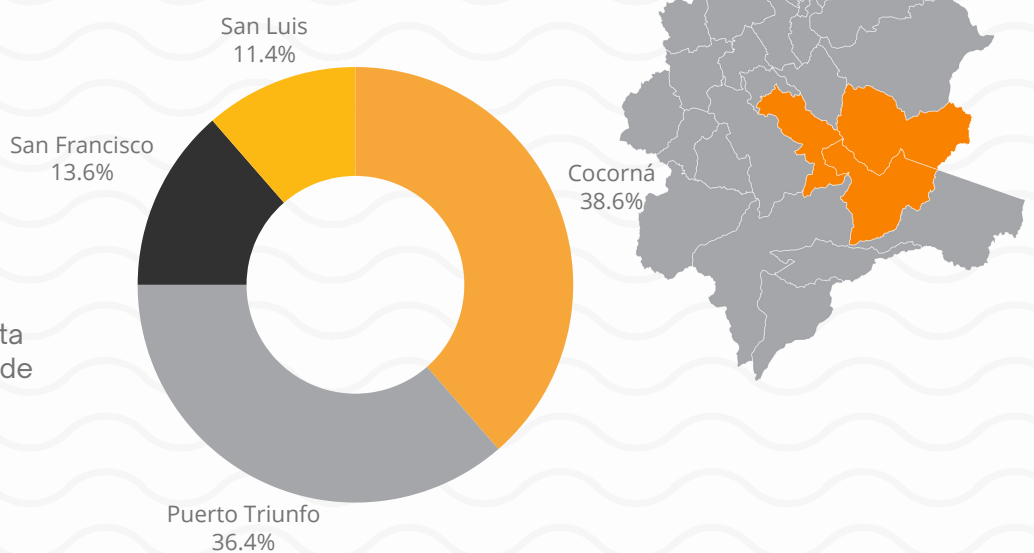
SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

BOSQUES

Cocorná - Puerto Triunfo - San Francisco - San Luis

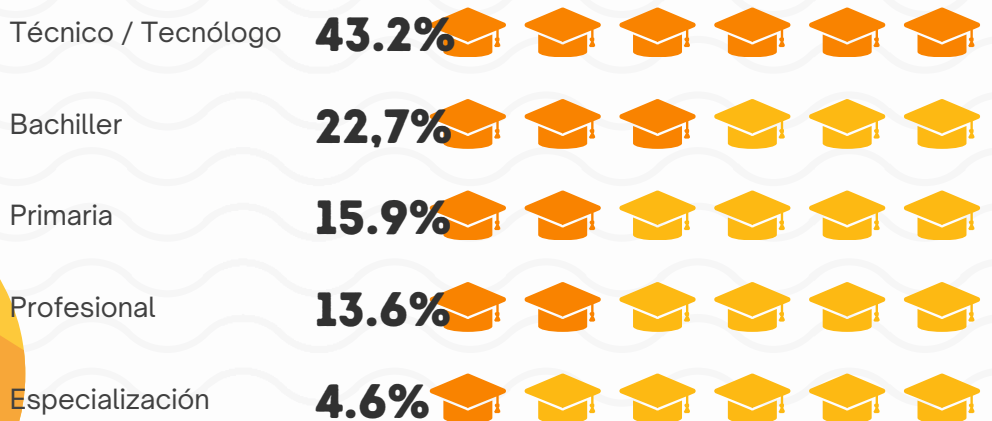
MUNICIPIOS

La participación en la encuesta por municipios, se distribuye de acuerdo con la gráfica:



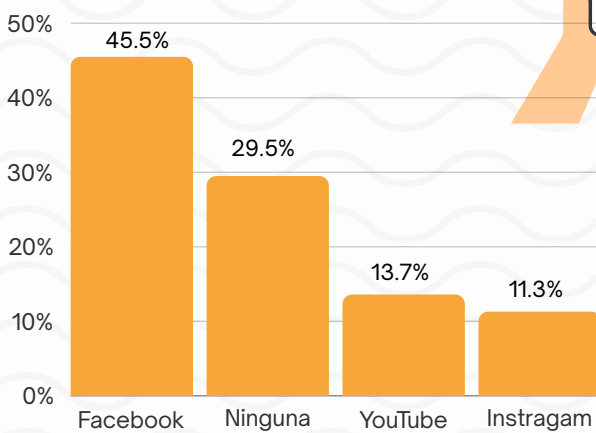
NIVEL DE ESTUDIOS

El nivel de estudios de las personas que acceden a los servicios de CORNARE, en la subregión **Bosques**, tiene la siguiente distribución:



REDES SOCIALES

Las principales redes sociales usadas por los usuarios para obtener información de Cornare, son las siguientes:



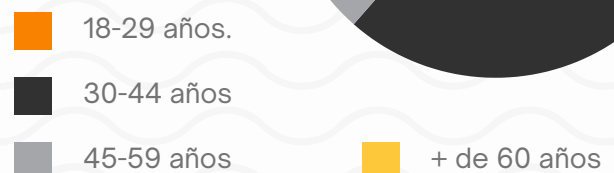
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: **23% Masculino, 77% Femenino**



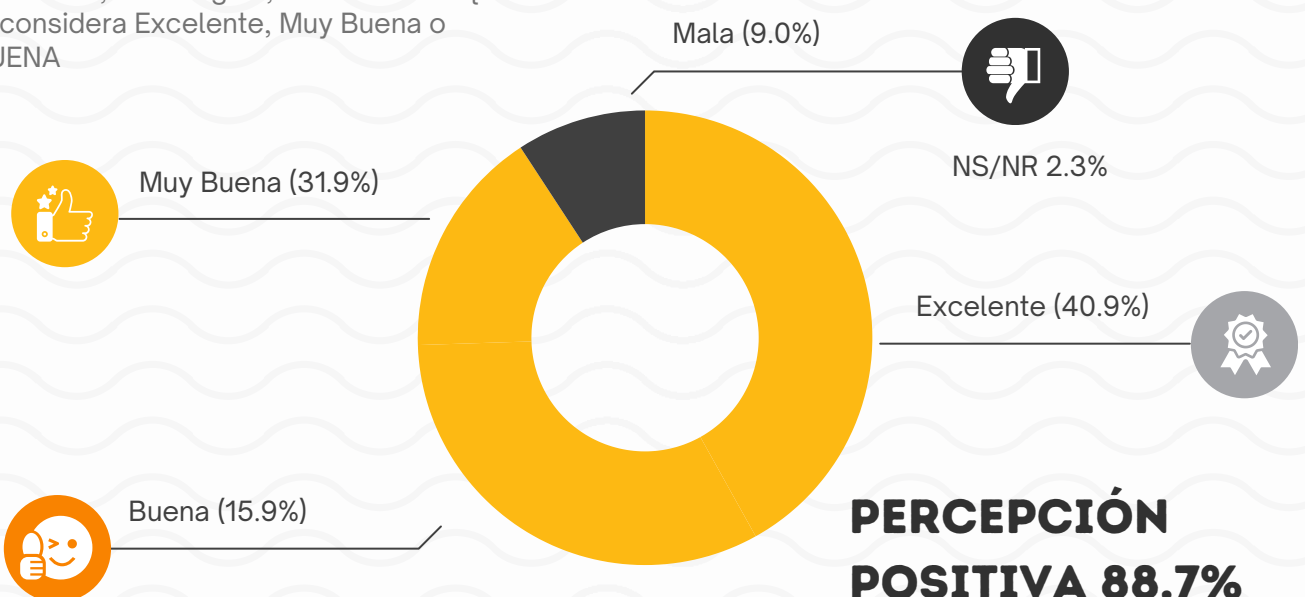
EDAD

Los usuarios de la subregión **Bosques**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 88.7% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



PERCEPCIÓN POSITIVA 88.7%

En los resultados las siglas **NS/NR**, corresponden a No Sabe o No Responde.

Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

BOSQUES

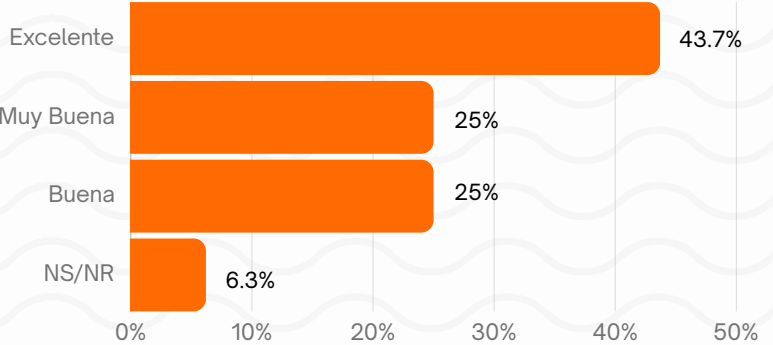
Encuesta de Satisfacción y Percepción

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **93.7%** manifestó que es **positiva**.



**SATISFACCIÓN
POSITIVA 93.7%**



PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del **86.3%** de los encuestados en subregión **Bosques**.



Transparente (86.3%)



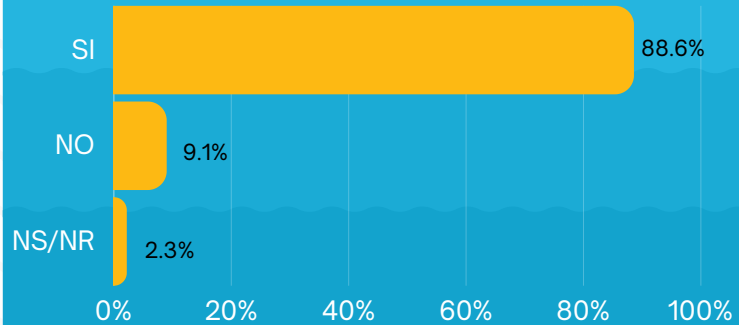
No Transparente (4.5%)



NS/NR 9.2%

CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes de la subregión **Bosques**, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el **88.6%** que está de acuerdo.



PRESENCIA EN LA REGIÓN

Ante la pregunta, de qué tan importante es la presencia de Cornare para la Región, los encuestados señalaron que era de **Gran Importancia**.



Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mantener la excelencia en la gestión, implica mejorar continuamente, por lo que los usuarios de la región hacen las siguientes recomendaciones:



01

Aumentar la presencia en la Región

43.7%

02

Tiempo de respuesta

18.7%

03

Calidad de la respuesta

18.7%

04

Canales de Atención al ciudadano

6.3%

05

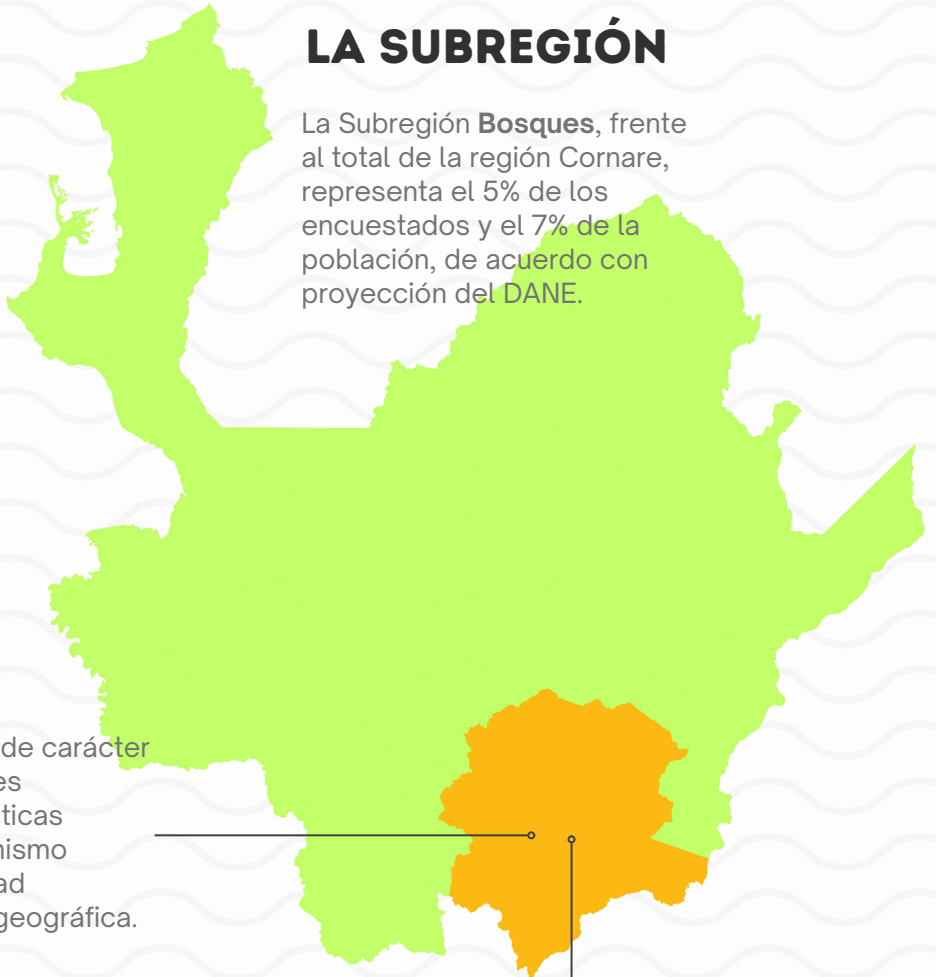
Ninguna recomendación

6.3%

NS/NR 6.3%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión **Bosques**, frente al total de la región Cornare, representa el 5% de los encuestados y el 7% de la población, de acuerdo con proyección del DANE.



CORNARE, es un ente corporativo de carácter público, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica.

5%
DEL TOTAL DE LOS
ENCUESTADOS



LA ENCUESTA PASO A PASO

Para obtener la información expuesta, se siguieron pasos de planificación, ejecución, control y verificación; en línea con las políticas de Calidad de la Corporación.



Determinación de la muestra y criterios de aleatoriedad.



Ejecución de encuestas telefónicas, según instrumento.



Consolidación y análisis de resultados.



Validación y presentación de resultados.

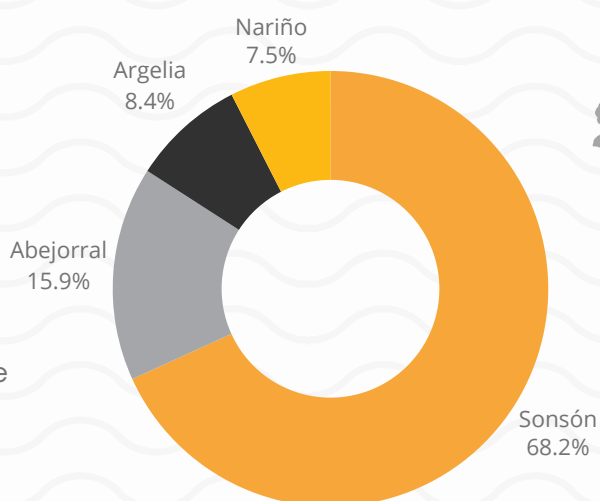
SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

PÁRAMO

Sonsón - Abejorral - Argelia - Nariño

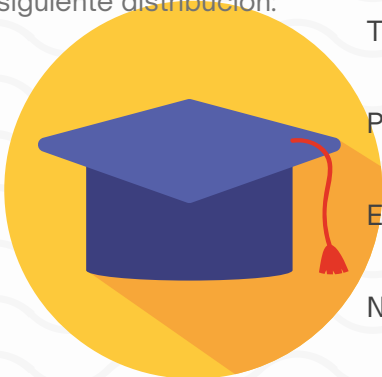
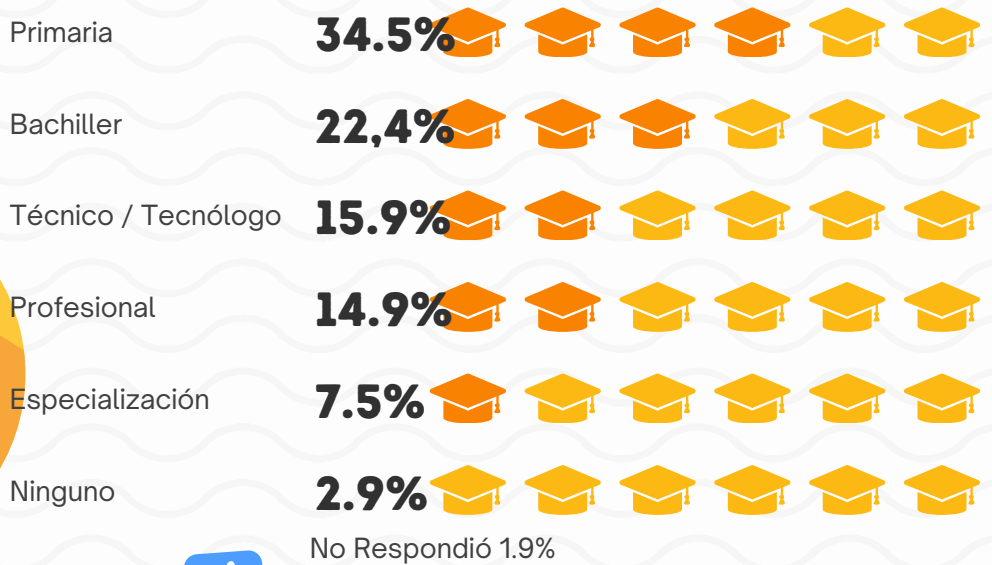
MUNICIPIOS

La participación en la encuesta por municipios, se distribuye de acuerdo con la gráfica:



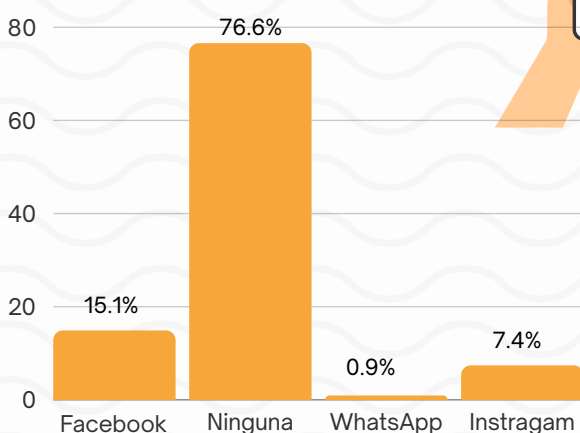
NIVEL DE ESTUDIOS

El nivel de estudios de las personas que acceden a los servicios de CORNARE, en la subregión **Páramo**, tiene la siguiente distribución:



REDES SOCIALES

Las principales redes sociales usadas por los usuarios para obtener información de Cornare, son las siguientes:



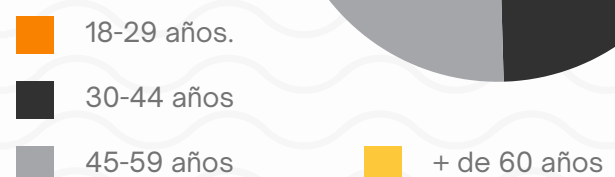
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: **45.8% Masculino, 54.2% Femenino**



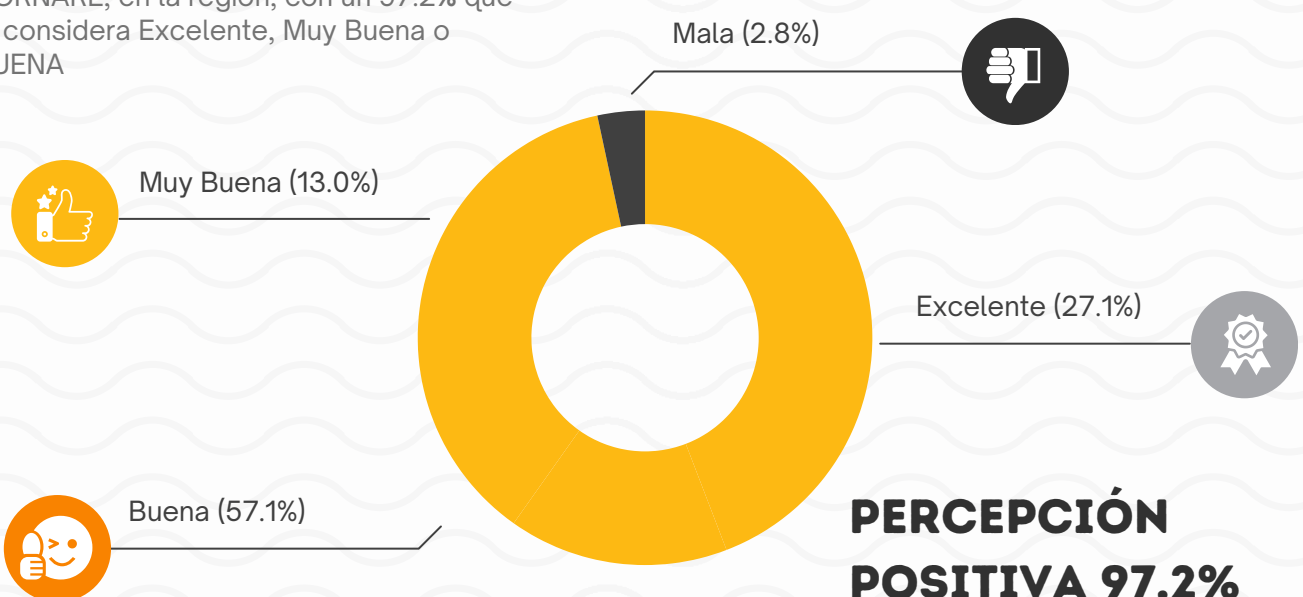
EDAD

Los usuarios de la subregión **Páramo**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 97.2% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



En los resultados las siglas **NS/NR**, corresponden a No Sabe o No Responde.

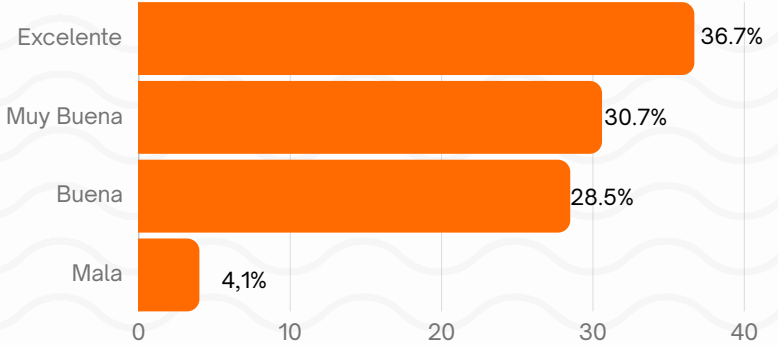
Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

PÁRAMO

Encuesta de Satisfacción y Percepción

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **95.9%** manifestó que es **positiva**.



**SATISFACCIÓN
POSITIVA 95.9%**

PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del **85.0%** de los encuestados en subregión **Páramo**.

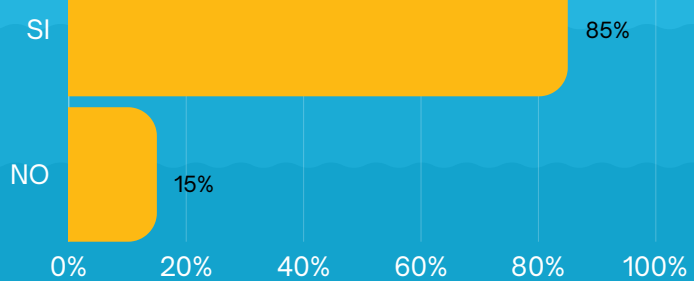
No Transparente (12.2%)

NS/NR 2.8%

Transparente (85.0%)

CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes de la subregión **Páramo**, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el **85.0%** que está de acuerdo.



PRESENCIA EN LA REGIÓN

Ante la pregunta, de qué tan importante es la presencia de Cornare para la Región, los encuestados señalaron que era de **Gran Importancia**.

**96.2%
IMPORTANTE**

54.2% Muy Importante

42.0% Importante

3.8% Poco Importante

0% Nada Importante

0% No responde

Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mantener la excelencia en la gestión, implica mejorar continuamente, por lo que los usuarios de la región hacen las siguientes recomendaciones:



01

Aumentar la presencia en la Región

44.9%

02

Ninguna recomendación

18.4%

03

Tiempo de respuesta

8.1%

04

Calidez en la atención

6.2%

05

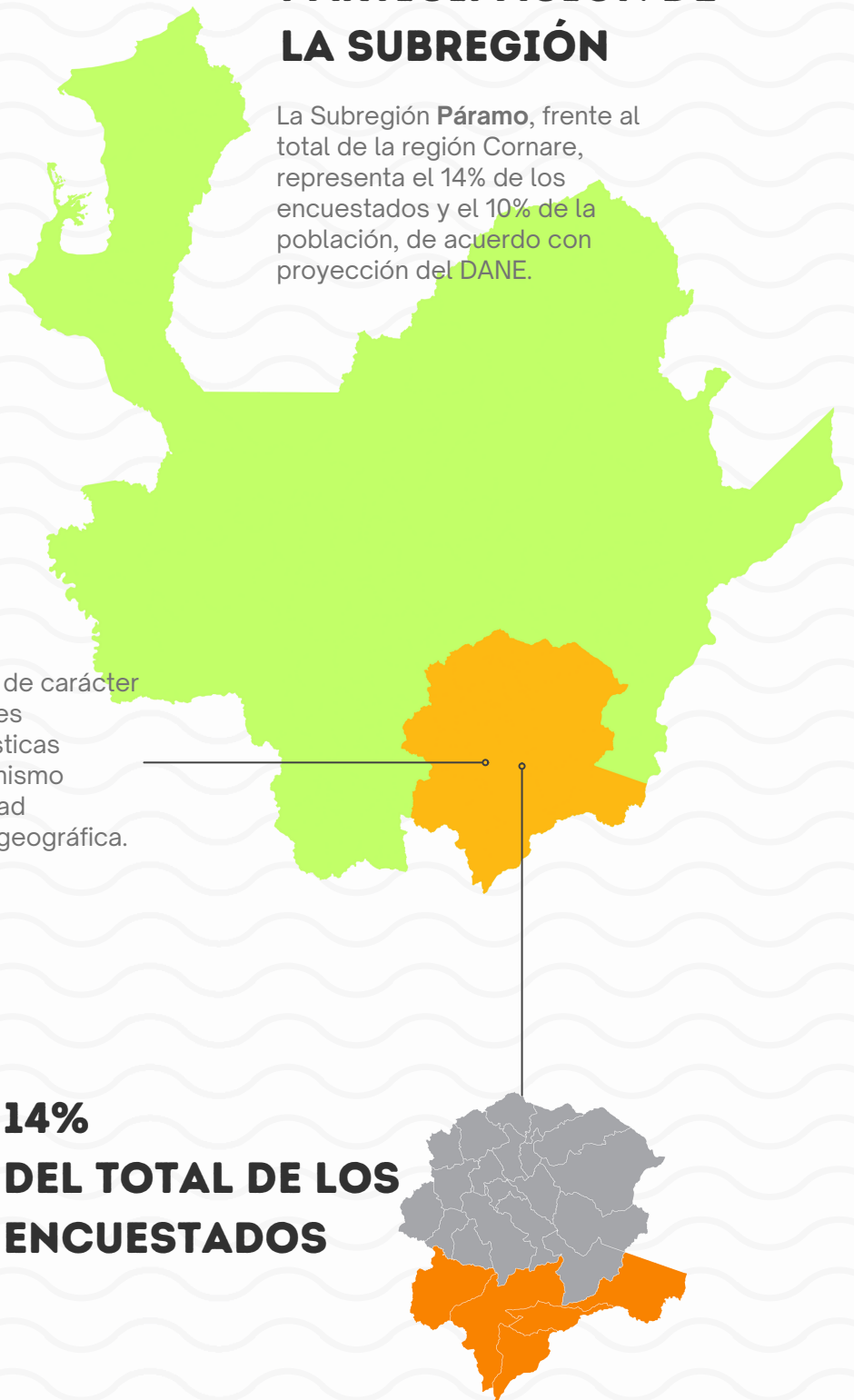
Canales de Atención al ciudadano

4.1%

Calidad de la respuesta 2,1% Otros 8.1% NS/NR 8.1%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión Páramo, frente al total de la región Cornare, representa el 14% de los encuestados y el 10% de la población, de acuerdo con proyección del DANE.



CORNARE, es un ente corporativo de carácter público, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica.

14%
DEL TOTAL DE LOS
ENCUESTADOS

LA ENCUESTA PASO A PASO

Para obtener la información expuesta, se siguieron pasos de planificación, ejecución, control y verificación; en línea con las políticas de Calidad de la Corporación.



Determinación de la muestra y criterios de aleatoriedad.



Ejecución de encuestas telefónicas, según instrumento.



Consolidación y análisis de resultados.



Validación y presentación de resultados.

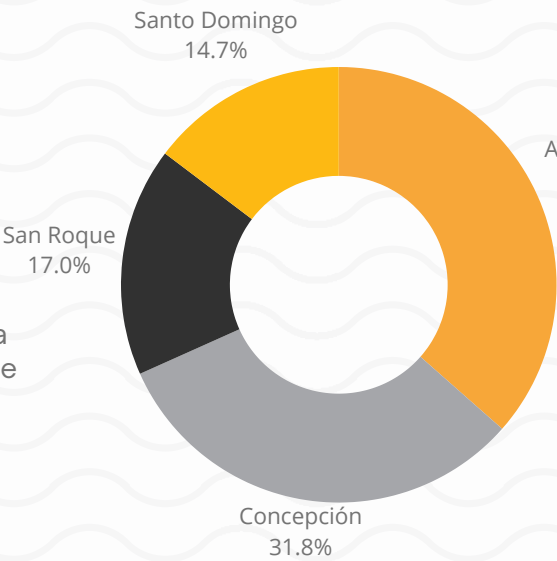
SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

PORCE-NUS

Alejandro - Concepción - San Roque - Santodomingo

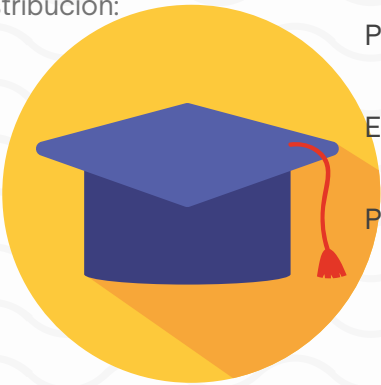
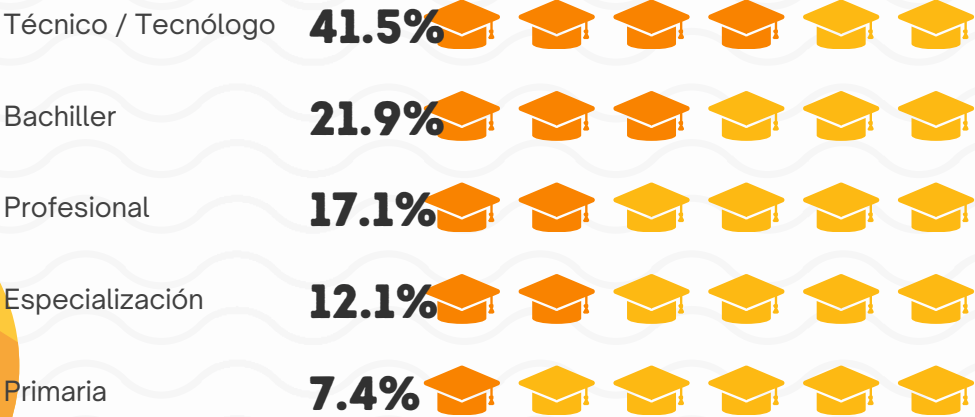
MUNICIPIOS

La participación en la encuesta por municipios, se distribuye de acuerdo con la gráfica:



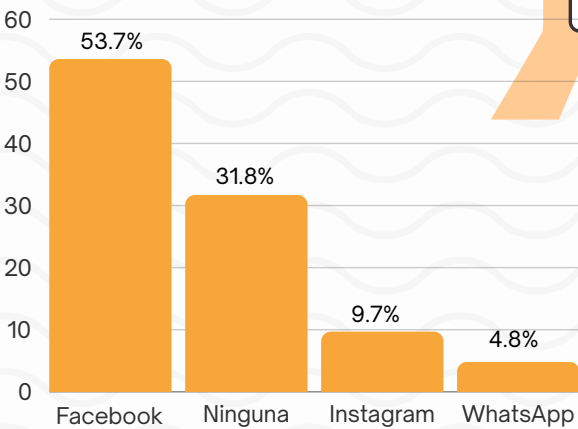
NIVEL DE ESTUDIOS

El nivel de estudios de las personas que acceden a los servicios de CORNARE, en la subregión **Porce-nus**, tiene la siguiente distribución:



REDES SOCIALES

Las principales redes sociales usadas por los usuarios para obtener información de Cornare, son las siguientes:



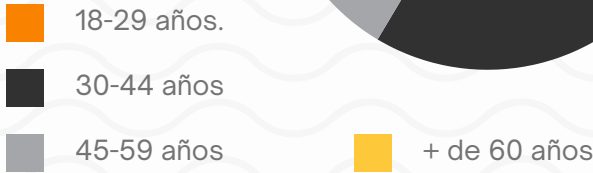
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: **45.8%** Masculino, **54.2%** Femenino



EDAD

Los usuarios de **Porce-Nus**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un **97.5%** que la considera Excelente, Muy Buena o Buena



Muy Buena (24.4%)



Buena (34.1%)



Mala (0%)

NS/NR 2.5%

Excelente (39.0%)



PERCEPCIÓN POSITIVA 97.5%

En los resultados las siglas **NS/NR**, corresponden a No Sabe o No Responde.

Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

PORCE-NUS

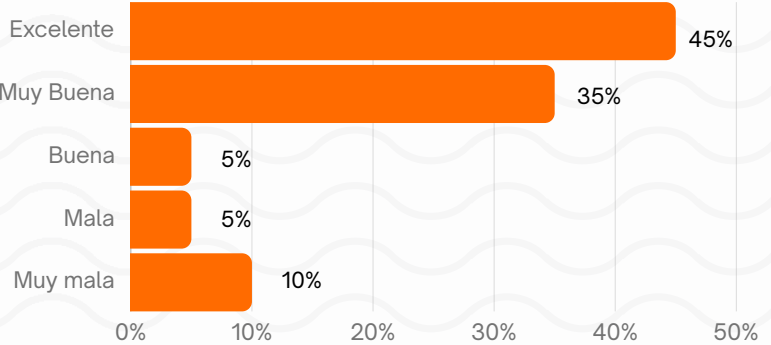
Encuesta de Satisfacción y Percepción

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **85%** manifestó que es **positiva**.



**SATISFACCIÓN
POSITIVA 85%**



PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del **82.9%** de los encuestados en subregión **Porce-Nus**.



Transparente (82.9%)



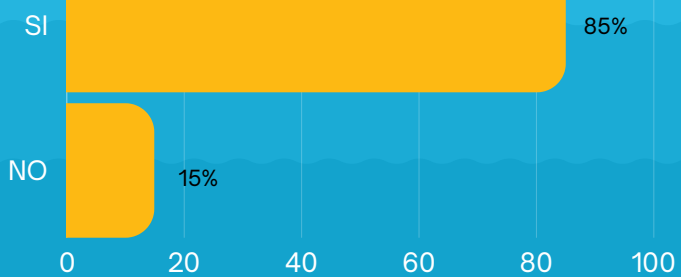
No Transparente (7.3%)



NS/NR 9.8%

CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes de la subregión **Porce-Nus**, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el **85%** que está de acuerdo.



PRESENCIA EN LA REGIÓN

Ante la pregunta, de qué tan importante es la presencia de Cornare para la Región, los encuestados señalaron que era de **Gran Importancia**.



Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mantener la excelencia en la gestión, implica mejorar continuamente, por lo que los usuarios de la región hacen las siguientes recomendaciones:



01

Ninguna recomendación.

40.0%

02

Aumentar la presencia en la Región

40.0%

03

Tiempo de respuesta

15.0%

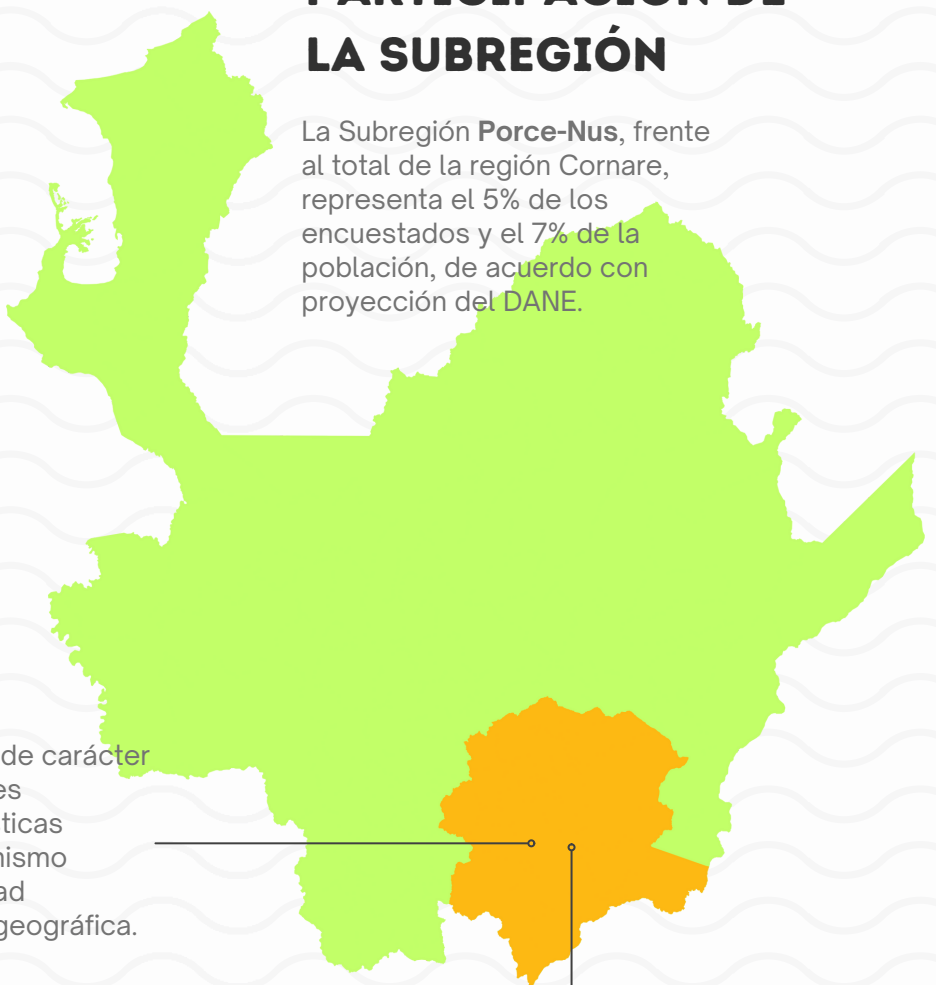
04

Canales de Atención al ciudadano

5.0%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión **Porce-Nus**, frente al total de la región Cornare, representa el 5% de los encuestados y el 7% de la población, de acuerdo con proyección del DANE.



CORNARE, es un ente corporativo de carácter público, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica.

**5%
DEL TOTAL DE LOS
ENCUESTADOS**



LA ENCUESTA PASO A PASO

Para obtener la información expuesta, se siguieron pasos de planificación, ejecución, control y verificación; en línea con las políticas de Calidad de la Corporación.



Determinación de la muestra y criterios de aleatoriedad.



Ejecución de encuestas telefónicas, según instrumento.



Consolidación y análisis de resultados.



Validación y presentación de resultados.

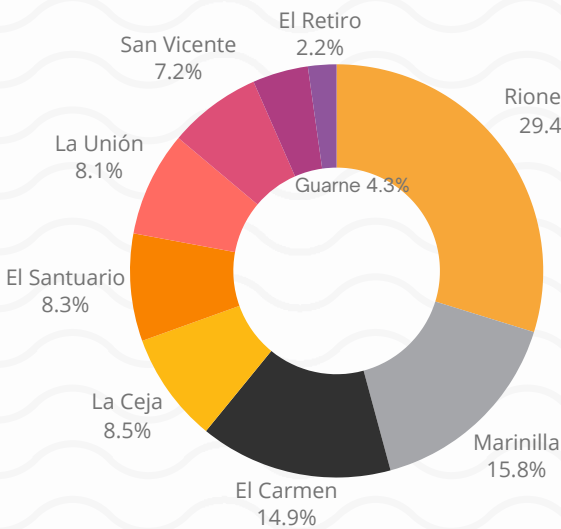
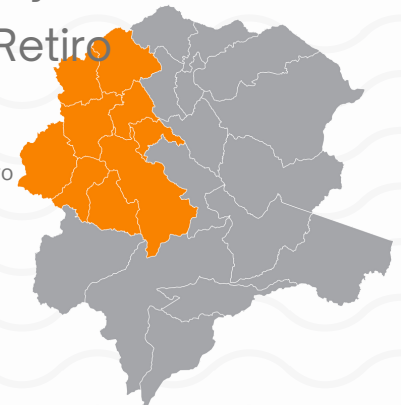
SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

VALLES DE SAN NICOLÁS

Rionegro - Marinilla - El Carmen de Viboral - La Ceja - El Santuario
La Unión - San Vicente - Guarne - El Retiro

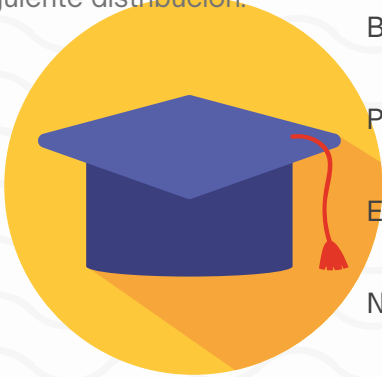
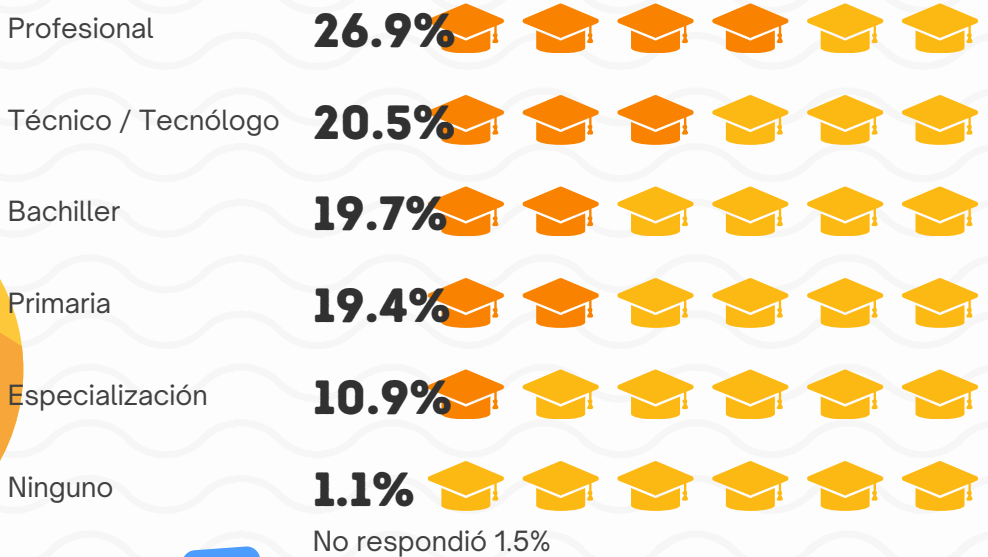
MUNICIPIOS

La participación en la encuesta por municipios, se distribuye de acuerdo con la gráfica:



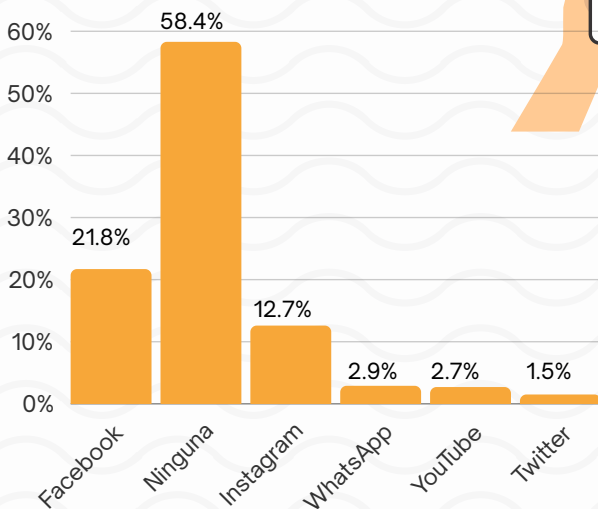
NIVEL DE ESTUDIOS

El nivel de estudios de las personas que acceden a los servicios de CORNARE, en la subregión **Valles de San Nicolás**, tiene la siguiente distribución:



REDES SOCIALES

Las principales redes sociales usadas por los usuarios para obtener información de Cornare, son las siguientes:



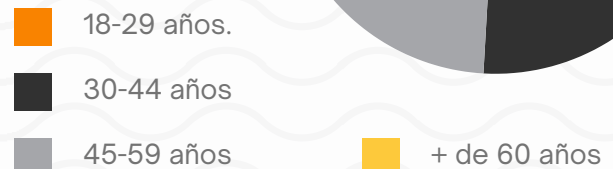
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: **47.5%** Masculino, **52.5%** Femenino



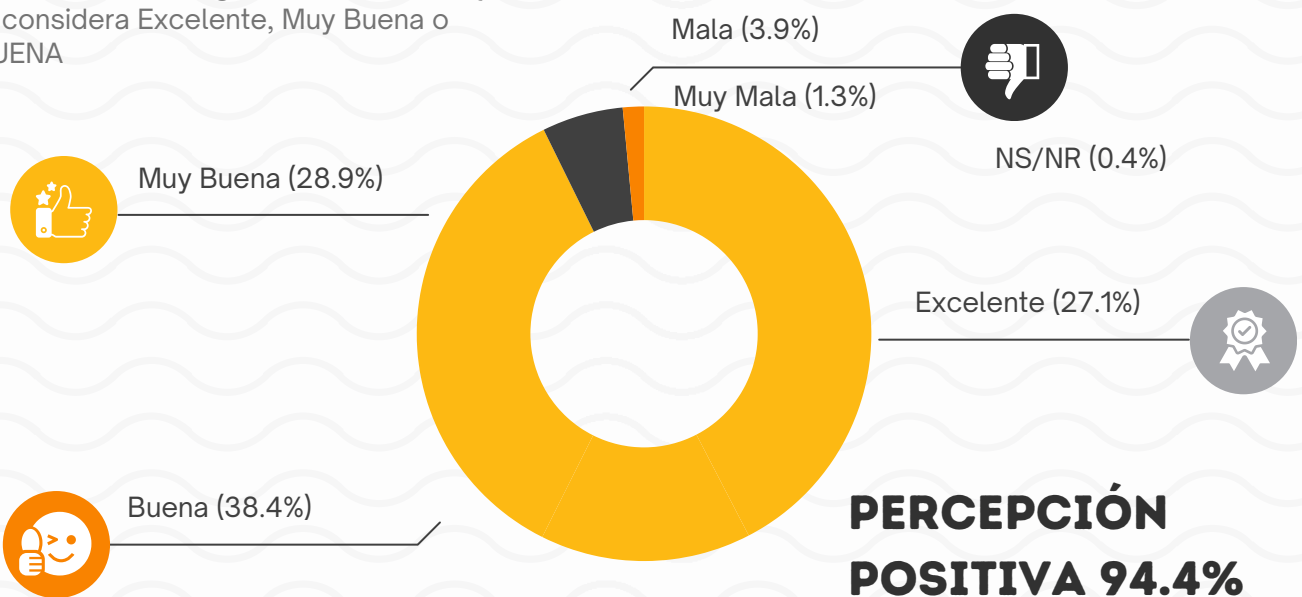
EDAD

Los usuarios de **Valle de San Nicolás**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un **94.4%** que la considera Excelente, Muy Buena o Buena



PERCEPCIÓN POSITIVA 94.4%

En los resultados las siglas **NS/NR**, corresponden a No Sabe o No Responde.

Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

VALLES DE SAN NICOLÁS

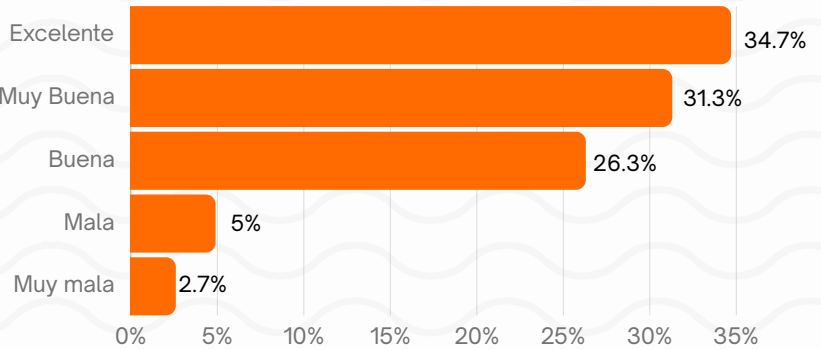
Encuesta de Satisfacción y Percepción

SATISFACCIÓN

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **92.3%** manifestó que es **positiva**.



**SATISFACCIÓN
POSITIVA 92.3%**



PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del 85% de los encuestados en la subregión **Valles de San Nicolás**.



Transparente (85.0%)



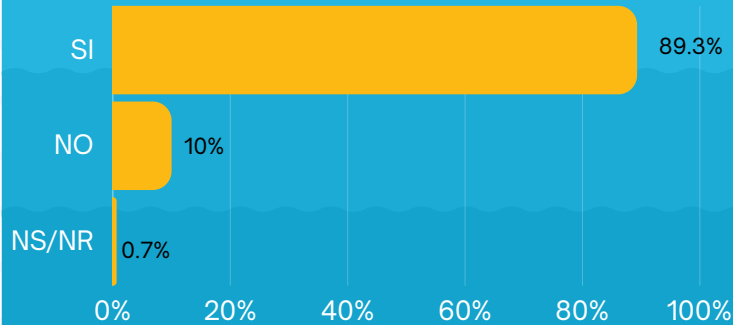
No Transparente (11.1%)



NS/NR (3.9%)

CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes de la subregión **Valles de San Nicolás**, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el **89.3%** que está de acuerdo.



PRESENCIA EN LA REGIÓN

Ante la pregunta, de qué tan importante es la presencia de Cornare para la Región, los encuestados señalaron que era de **Gran Importancia**.



Encuesta realizada entre el 12 y 26 de diciembre de 2023, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

VALLES DE SAN NICOLÁS

Encuesta de Satisfacción y Percepción

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mantener la excelencia en la gestión, implica mejorar continuamente, por lo que los usuarios de la región hacen las siguientes recomendaciones:



01

Ninguna recomendación.

32.4%

02

Aumentar la presencia en la Región

21.8%

03

Tiempo de respuesta

15.6%

04

Canales de Atención al ciudadano

10.7%

05

Calidad de la respuesta

8.1%

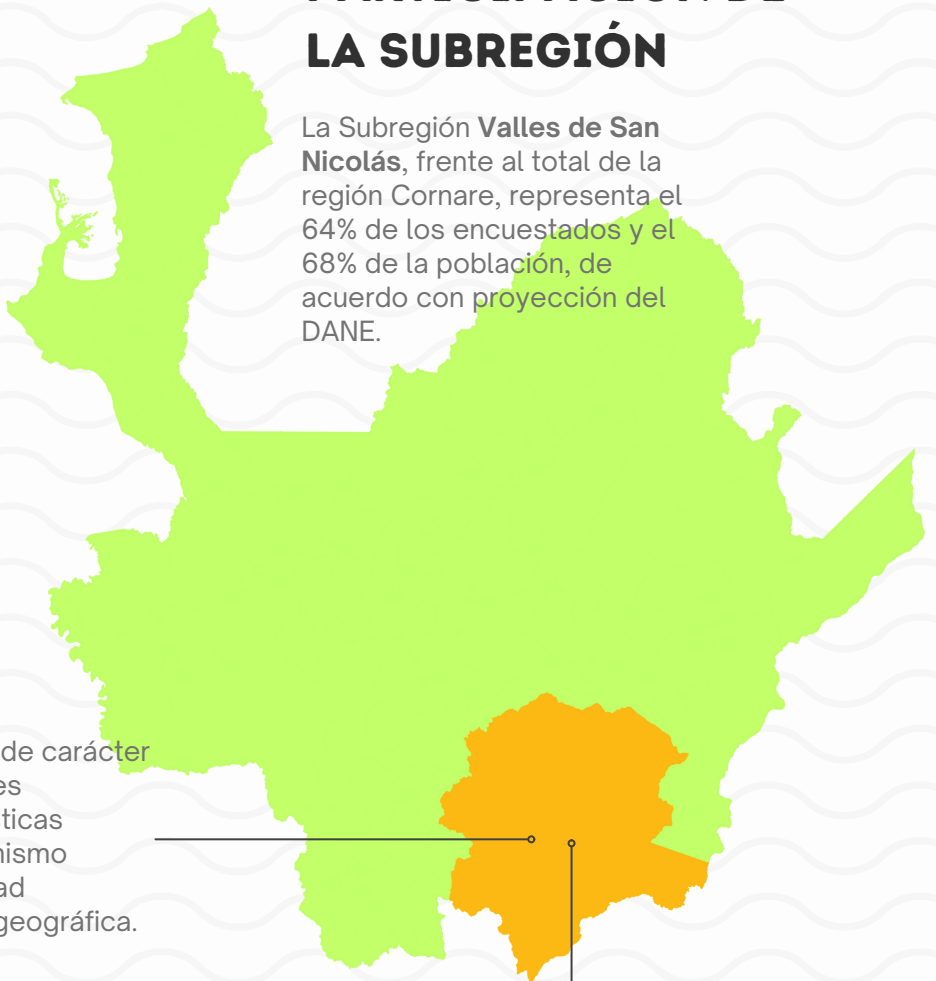
Calidez en la atención 4.9%

Otros 3.8%

NS/NR 2.7%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión **Valles de San Nicolás**, frente al total de la región Cornare, representa el 64% de los encuestados y el 68% de la población, de acuerdo con proyección del DANE.



CORNARE, es un ente corporativo de carácter público, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica.

**64%
DEL TOTAL DE LOS
ENCUESTADOS**



LA ENCUESTA PASO A PASO

Para obtener la información expuesta, se siguieron pasos de planificación, ejecución, control y verificación; en línea con las políticas de Calidad de la Corporación.



Determinación de la muestra y criterios de aleatoriedad.



Ejecución de encuestas telefónicas, según instrumento.



Consolidación y análisis de resultados.



Validación y presentación de resultados.