RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cornare 2024

Pacifico Consultores SAS

EL HOMBRE POR NATURALEZA
Cornare
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL RIONEGRO-NARE

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”

www.pacificco.com.co

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 8112 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 804 encuestas telefónicas efectivas.** Total de marcaciones realizadas 4120 De las cuales 804 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 30 de diciembre de 2024
Desagregación de resultados:	Por subregión y municipios.
Fecha de entrega del informe	10 de enero de 2025
Numero de encuestadores	5 encuestadores y 1 director de proyecto
Método de supervisión:	Presencial y directa

Perfilamiento de las llamadas

Se realizaron 4.120 marcaciones, de las cuales 804 son llamadas efectivas para el propósito de la encuesta.

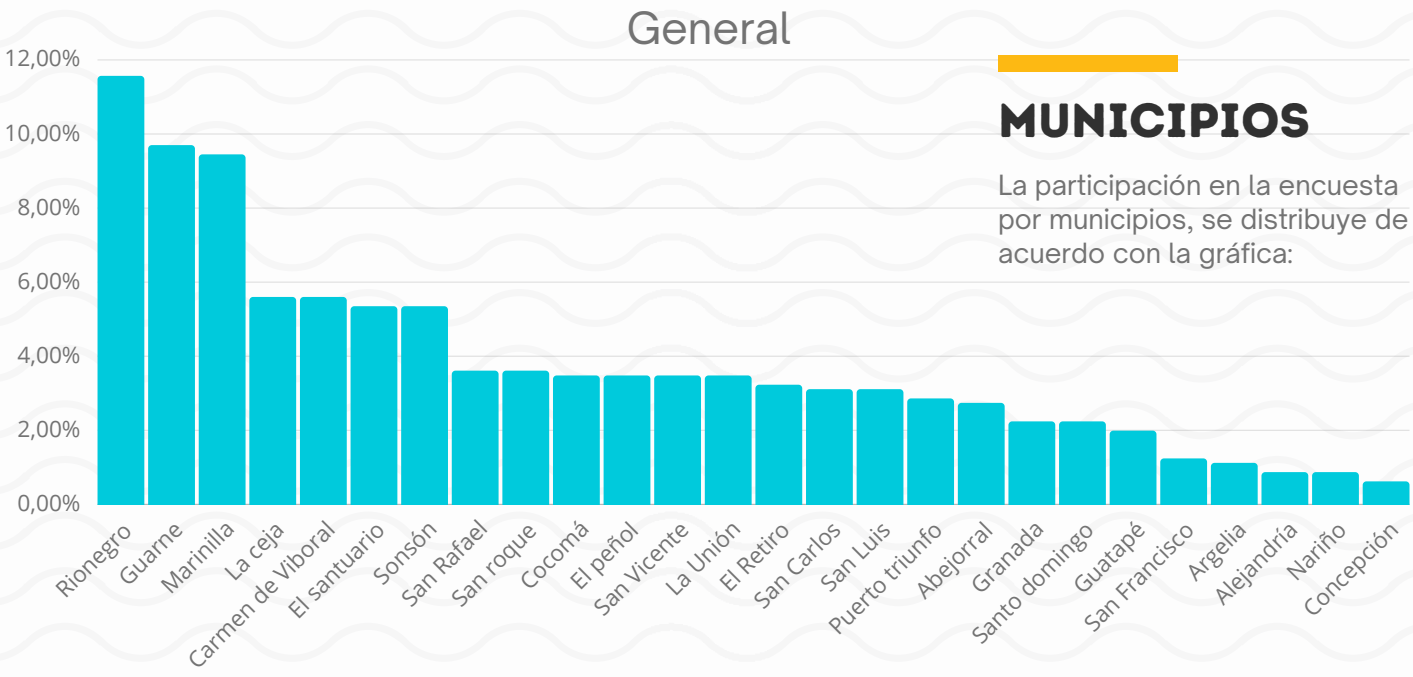


Pacific Pacifico Consultores SAS

Cornare — El hombre por naturaleza

SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

CORNARE

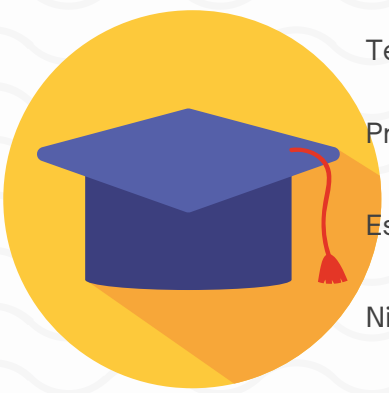


MUNICIPIOS

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:

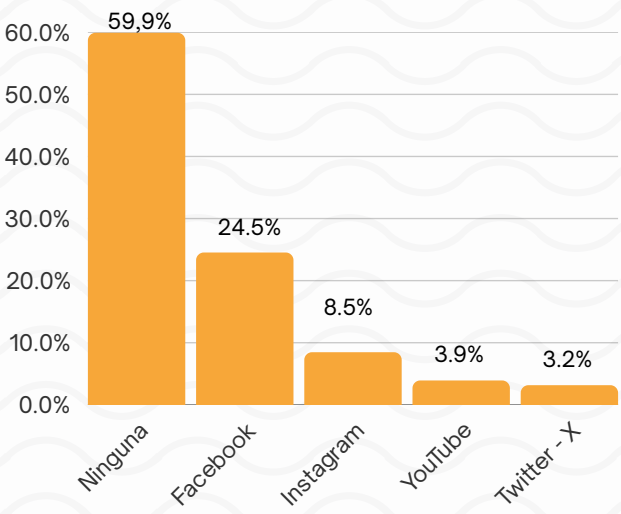


Profesional	32.6%
Bachiller	25.3%
Técnico / Tecnólogo	21.2%
Primaria	15.5%
Especialización	3.5%
Ninguno	0.3%

No respondió 1.6%

REDES SOCIALES

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

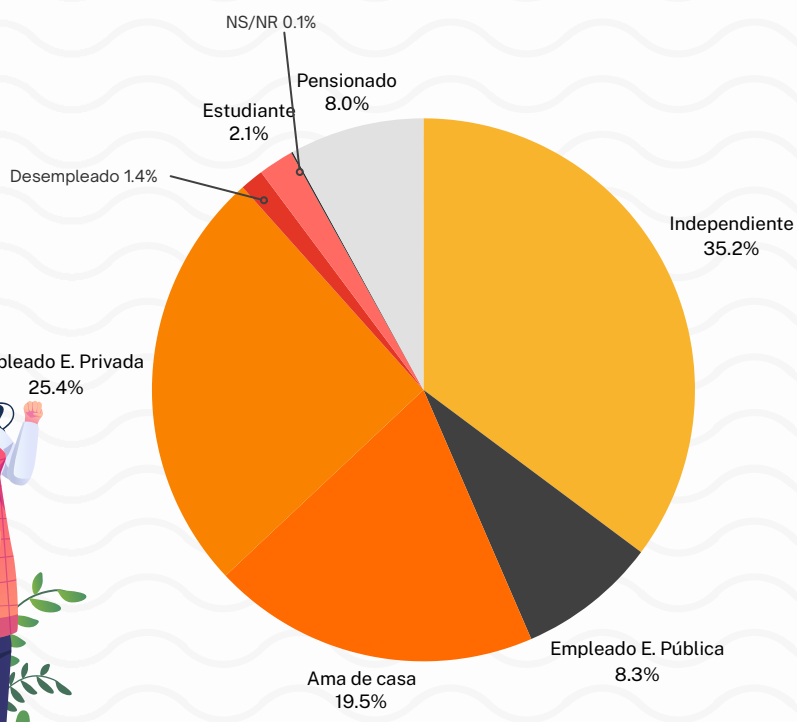




OCUPACIÓN

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 30 de diciembre de 2024, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

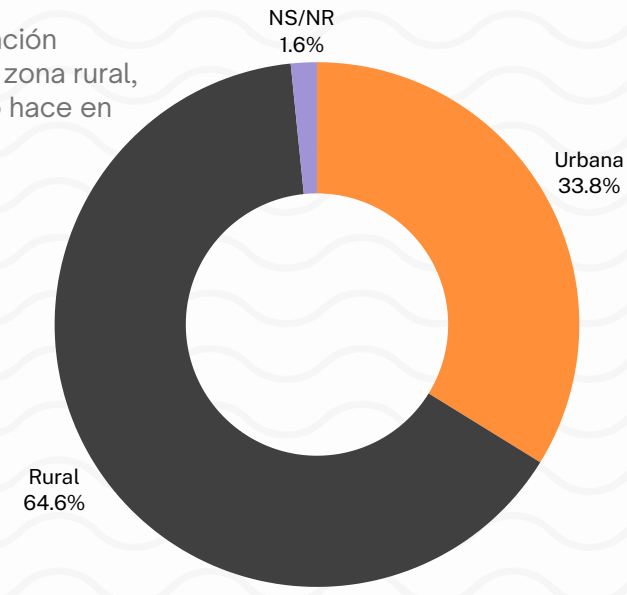
www.cornare.gov.co

CORNARE

Encuesta de Satisfacción y Percepción

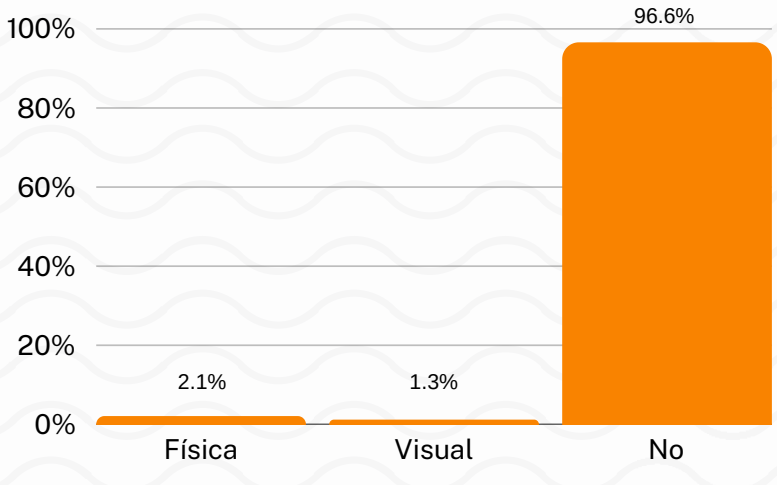
ZONA

El 64.6% de la población encuestada, vive en zona rural, mientras el 33.8% 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:



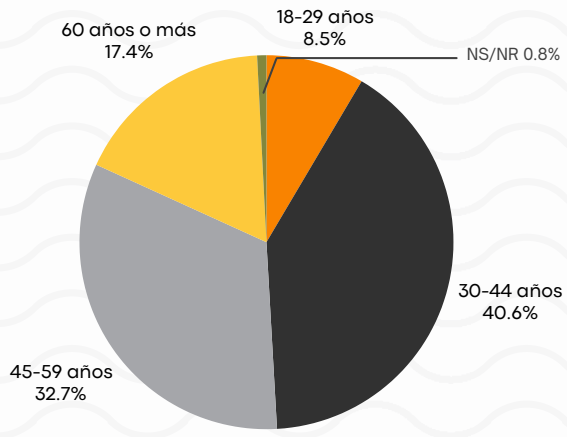


EDAD



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

- 18-29 años.
- 30-44 años
- 45-59 años
- + de 60 años



GÉNERO

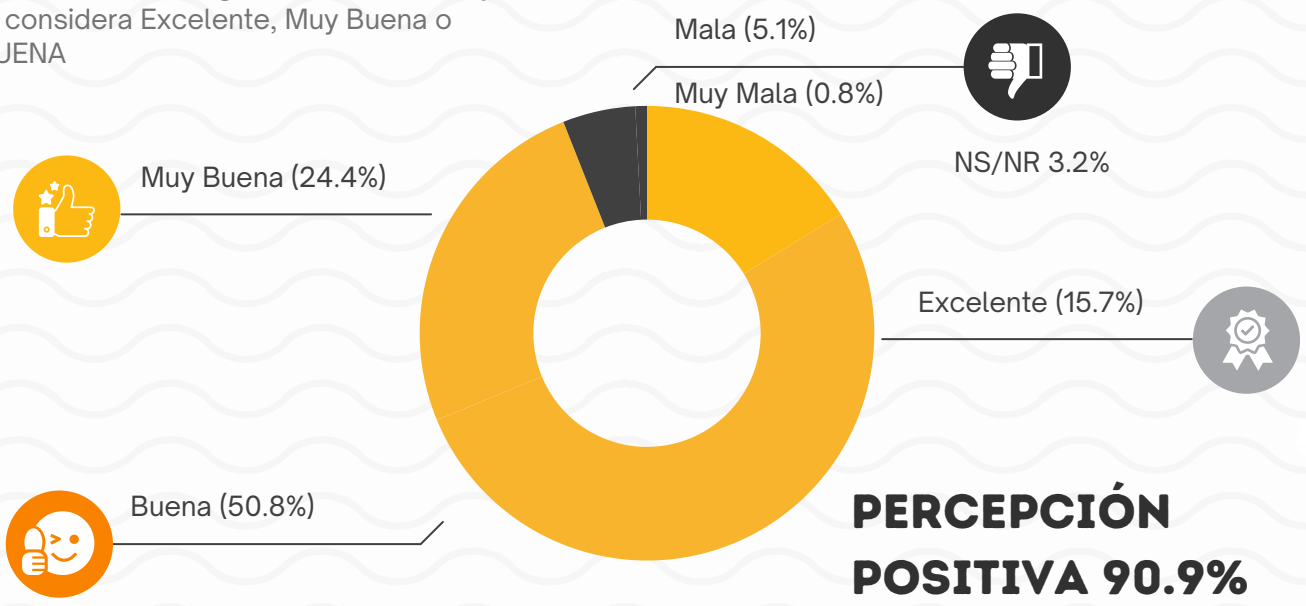
La distribución por género en la subregión está así: 50.4% Masculino, 49.6% Femenino





PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 90.9% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



PERCEPCIÓN POSITIVA 90.9%

www.cornare.gov.co

CORNARE

Encuesta de Satisfacción y Percepción

79.5% de los encuestados manifestó haber acudido a los servicios de cornare en los últimos 2 años.

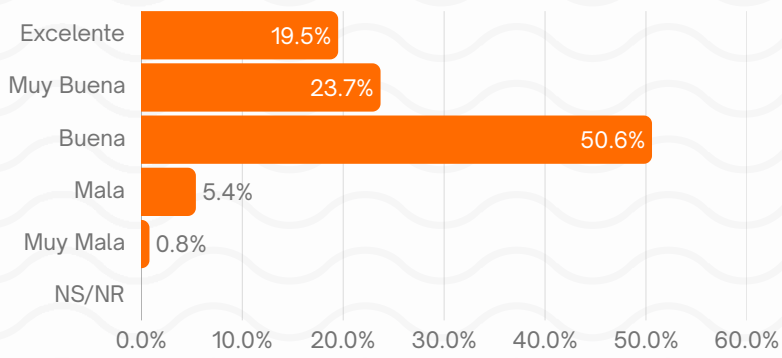


SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **93.8%** manifestó que es **positiva**.

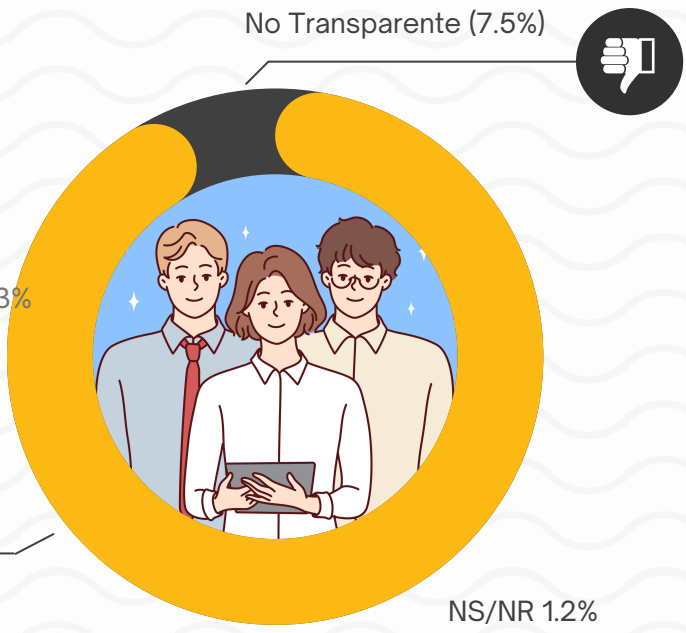


SATISFACCIÓN POSITIVA 93.8%

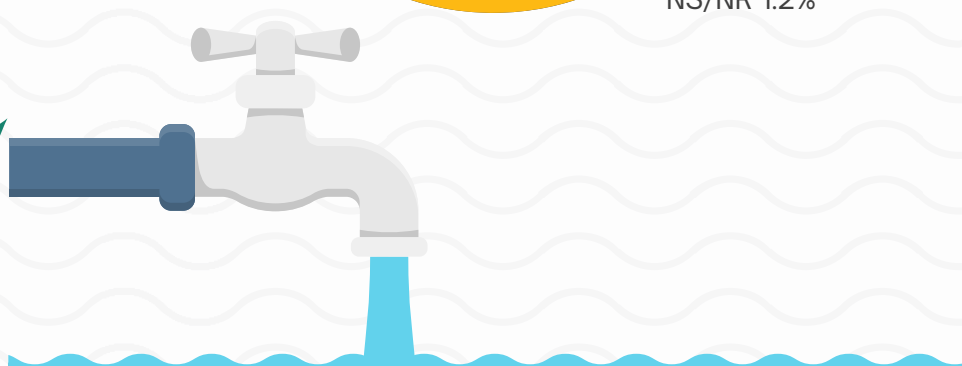


PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del 91.3% de los encuestados.

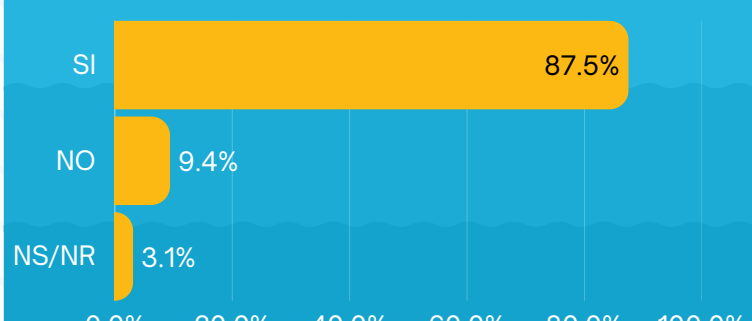






CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el 87.5% 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 30 de diciembre de 2024, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

www.cornare.gov.co

CORNARE

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 **30.3%**

02 Aumentar la presencia en la Región **19.7%**

03 Tiempo de respuesta **15.5%**

04 Canales de Atención al ciudadano **6.2%**

05 Calidad de la respuesta **9.5%**

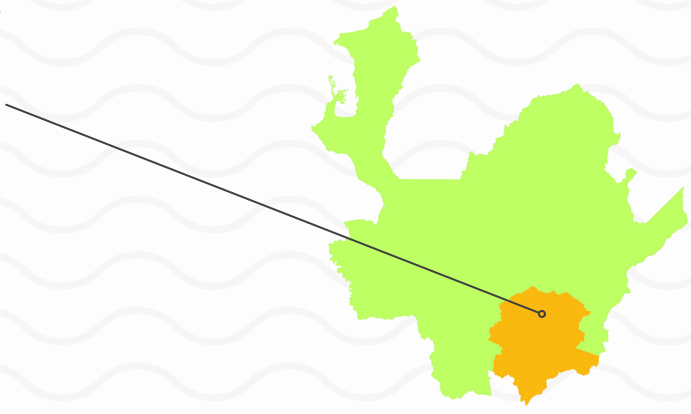
Calidez en la atención 4.7% Otros 3.7% NS/NR 10.4%

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN

- Página Web **20.1%**
- Prensa **1.5%**
- Radio **8.2%**
- Presencial - Personal **28.8%**
- Televisión **2.5%**
- Comunidad - Voz a Voz **21.4%**
- Redes Sociales **13.1%**

NS/NR 4.4%

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.

1. **Determinación de la muestra y criterios de aleatoriedad.**
2. **Ejecución de encuestas telefónicas, según instrumento.**
3. **Consolidación y análisis de resultados.**
4. **Validación y presentación de resultados.**

www.cornare.gov.co

SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

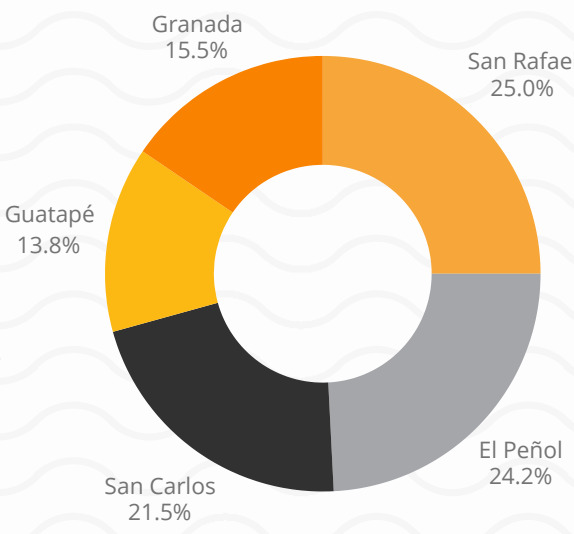
AGUAS

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



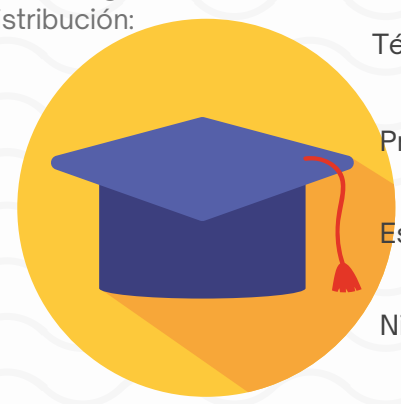
MUNICIPIOS

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:



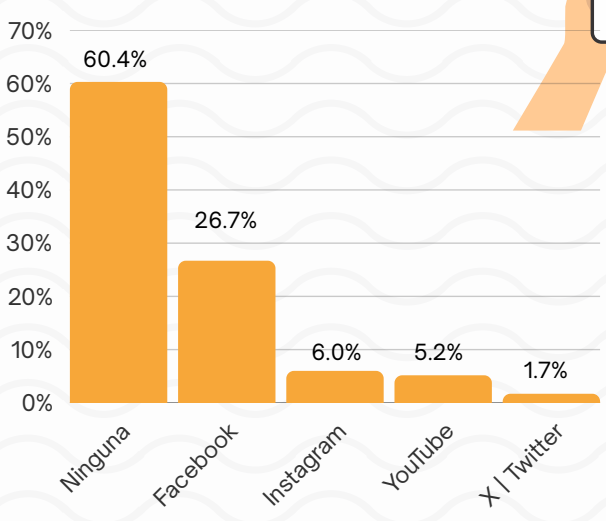
Profesional	33.6%
Bachiller	29.3%
Técnico / Tecnólogo	23.3%
Primaria	11.2%
Especialización	2.6%
Ninguno	-

NS/NR --

REDES SOCIALES



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



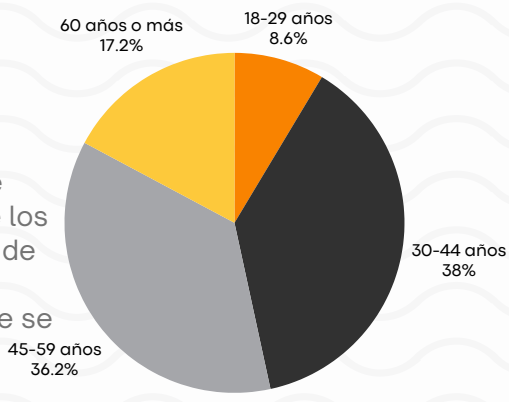
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: 58.6% Masculino, 41.4% Femenino



EDAD

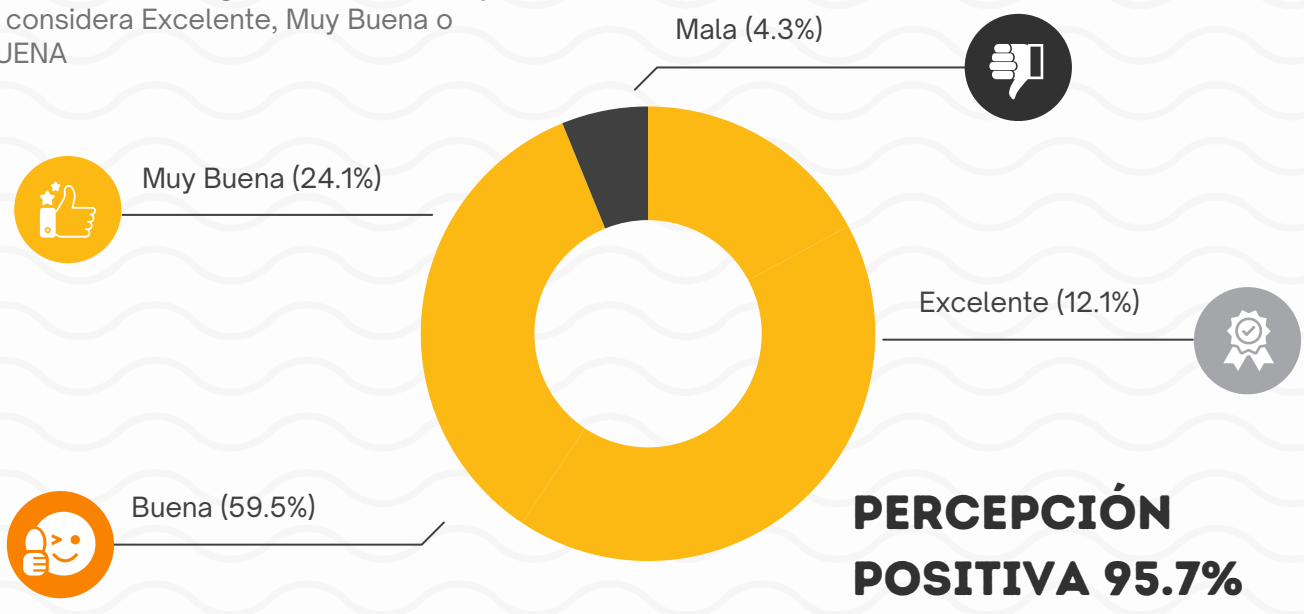
Los usuarios de región **Aguas**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



- 18-29 años.
- 30-44 años
- 45-59 años
- + de 60 años

PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 95.7% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



PERCEPCIÓN POSITIVA 95.7%

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

Encuesta realizada entre el 12 y 30 de diciembre de 2024, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

www.cornare.gov.co

AGUAS

Encuesta de Satisfacción y Percepción

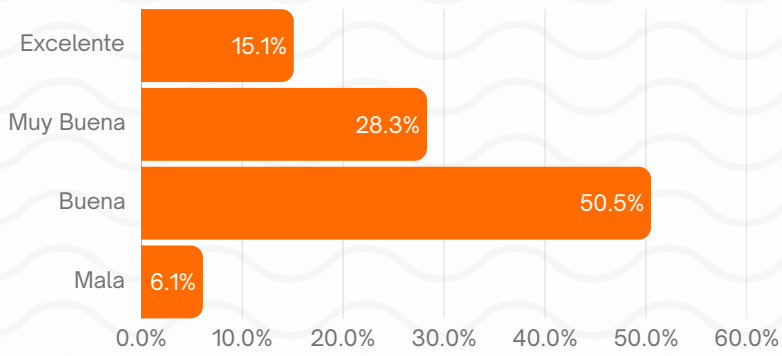


SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **93.8%** manifestó que es **positiva**.

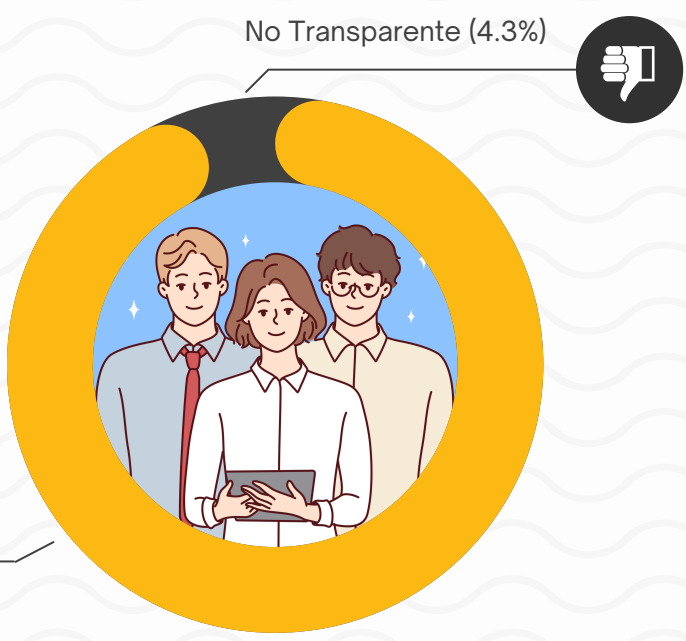


SATISFACCIÓN POSITIVA 93.9%

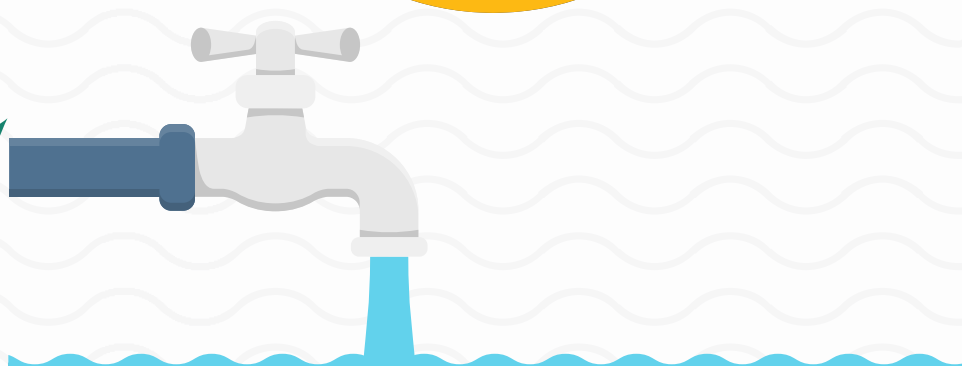


PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del 95.7% de los encuestados en la subregión **Aguas.**

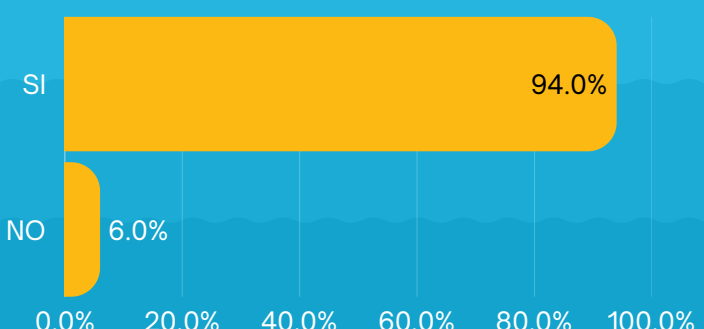






CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes de la subregión **Aguas**, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el 94% 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 30 de diciembre de 2024, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

www.cornare.gov.co

AGUAS

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 **42.3%**

02 Aumentar la presencia en la Región **25.0%**

03 Tiempo de respuesta **18.1%**

04 Calidad de la respuesta **6.0%**

05 Canales de Atención al ciudadano **4.3%**

Otros 3.4% NS/NR 0.9%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión **Aguas**, frente al total de la región Cornare, representa el 14,4% 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.

14.4%
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.

www.cornare.gov.co

SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

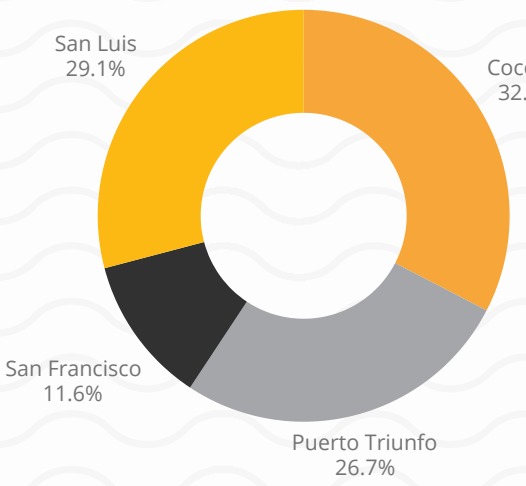
BOSQUES

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:



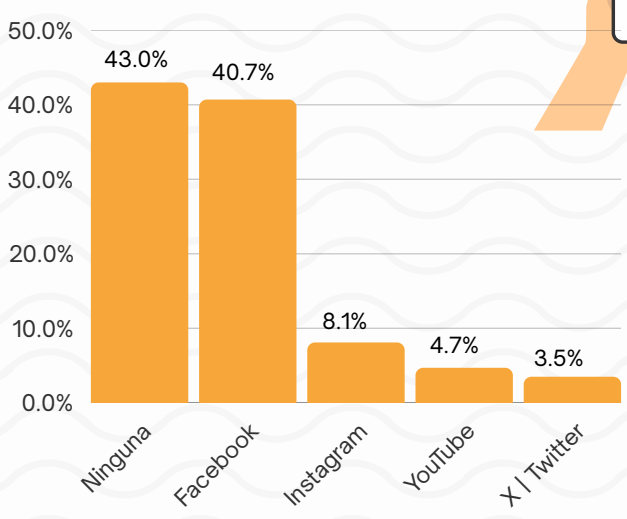
Profesional	30.2%
Primaria	27.9%
Bachiller	25.6%
Técnico / Tecnólogo	11.6%
Especialización	1.2%
Ninguno	-

NS/NR 3.5%

REDES SOCIALES



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



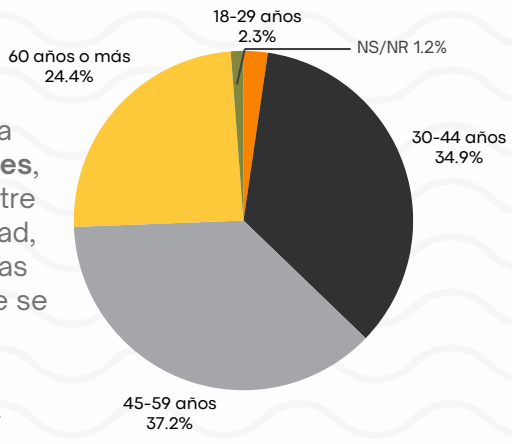
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: 53.5% Masculino, 46.5% Femenino



EDAD

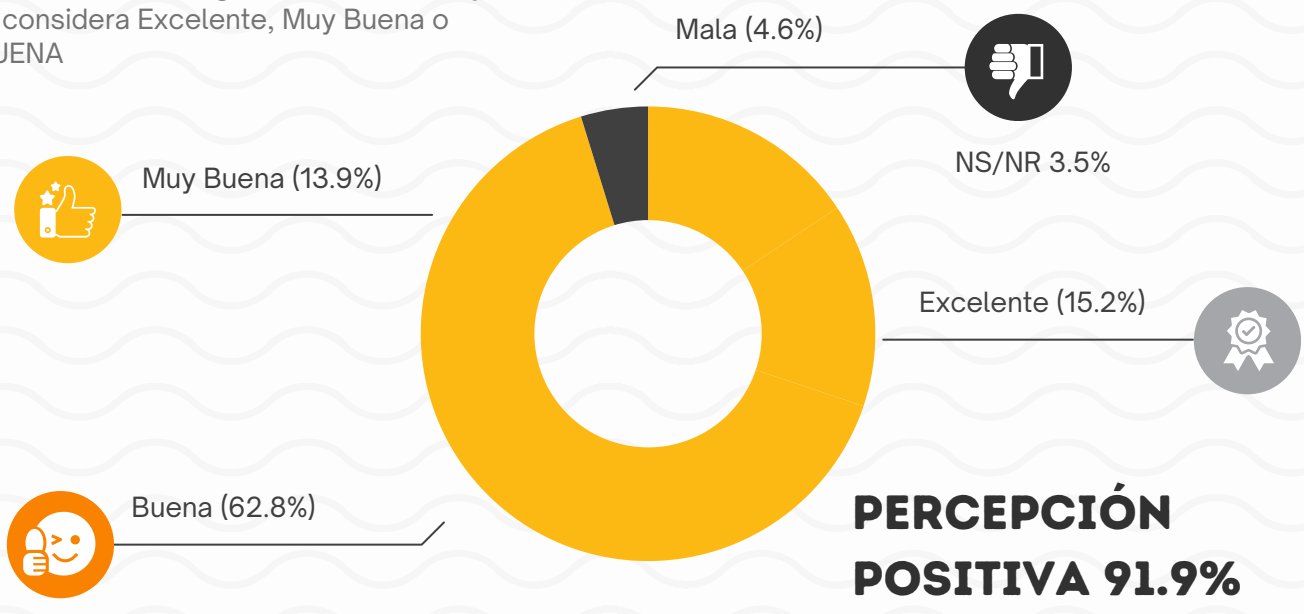
Los usuarios de la subregión **Bosques**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



- 18-29 años.
- 30-44 años
- 45-59 años
- + de 60 años

PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 91.9% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



PERCEPCIÓN POSITIVA 91.9%

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

Encuesta realizada entre el 12 y 30 de diciembre de 2024, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

www.cornare.gov.co

BOSQUES

Encuesta de Satisfacción y Percepción

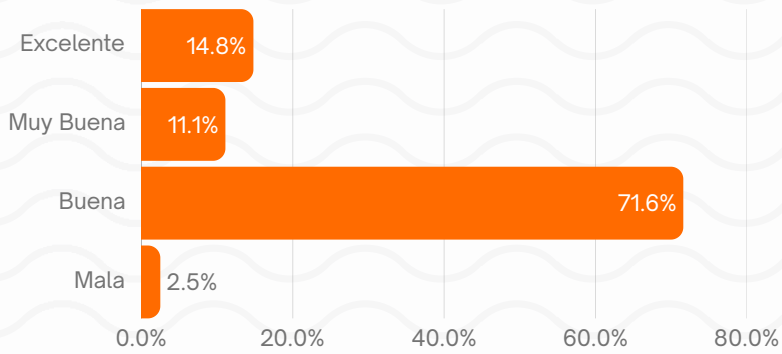


SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **97.5%** manifestó que es **positiva**.

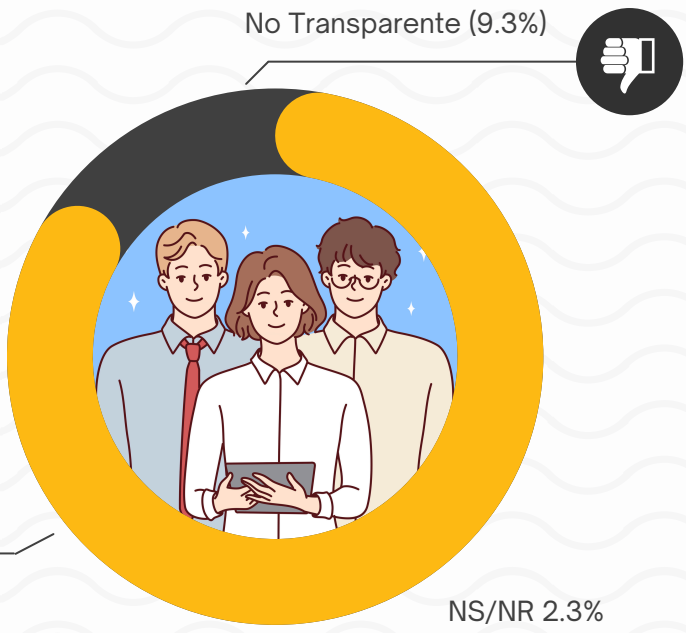


SATISFACCIÓN POSITIVA 97.5%



PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del 88.4% de los encuestados en subregión **Bosques.**

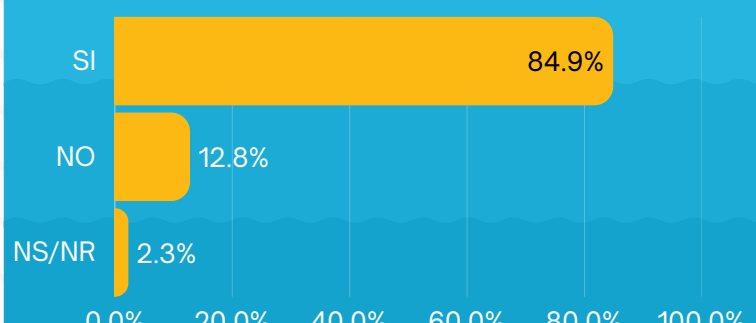






CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes de la subregión **Bosques**, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el **84.9%** 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.

www.cornare.gov.co

BOSQUES

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 Aumentar la presencia en la Región **33.7%**

02 Ninguna recomendación **23.3%**

03 Tiempo de respuesta **12.7%**

04 Calidad de la respuesta **11.7%**

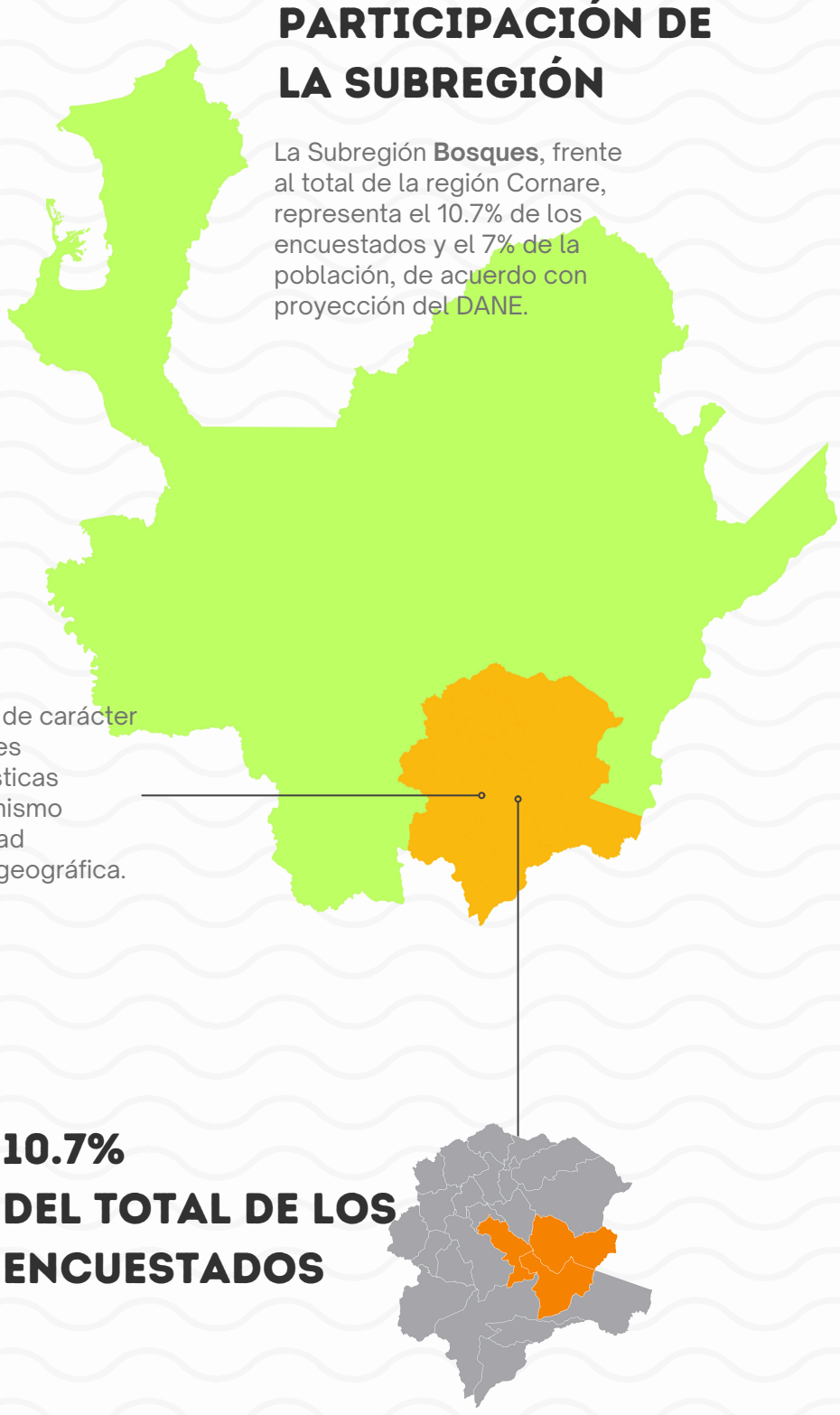
05 Canales de Atención al ciudadano **6.9%**

Calidez en la atención 2.4%

NS/NR 9.3%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión **Bosques**, frente al total de la región Cornare, representa el 10.7% 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.

10.7%
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.

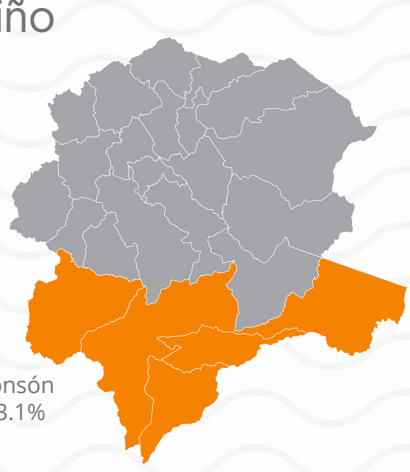
www.cornare.gov.co

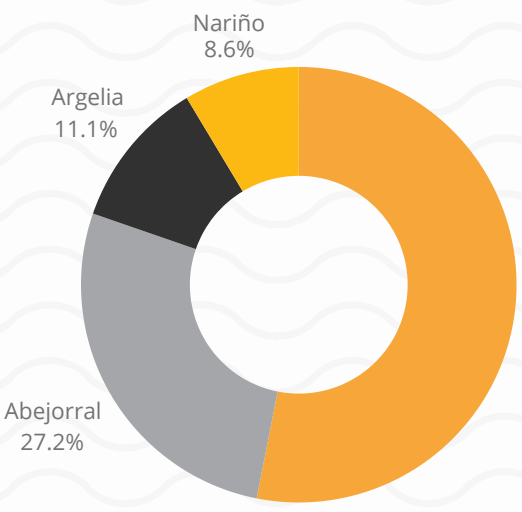
Pacific Pacifico Consultores SAS | Cornare — El hombre por naturaleza

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:



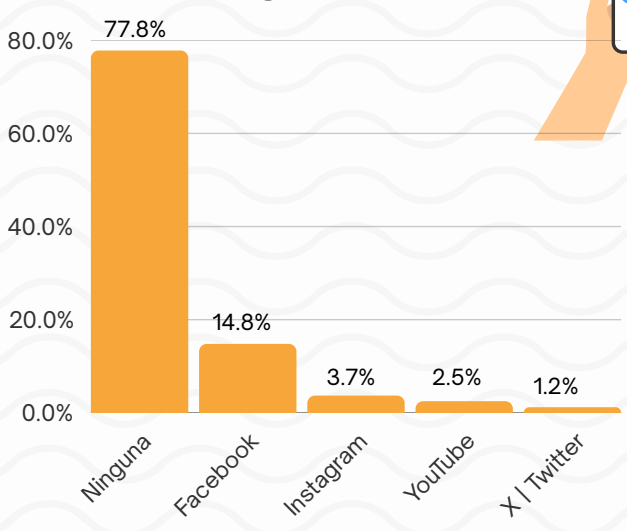
Primaria	**35.9%**
Profesional	**30.9%**
Técnico / Tecnólogo	**16.0%**
Bachiller	**12.3%**
Especialización	**4.9%**
Ninguno	**-**

No Respondió --

REDES SOCIALES



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



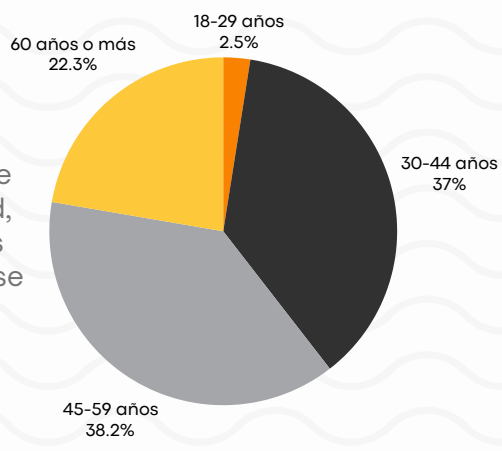
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: **44.4%** Femenino, **55.6%** Masculino



EDAD

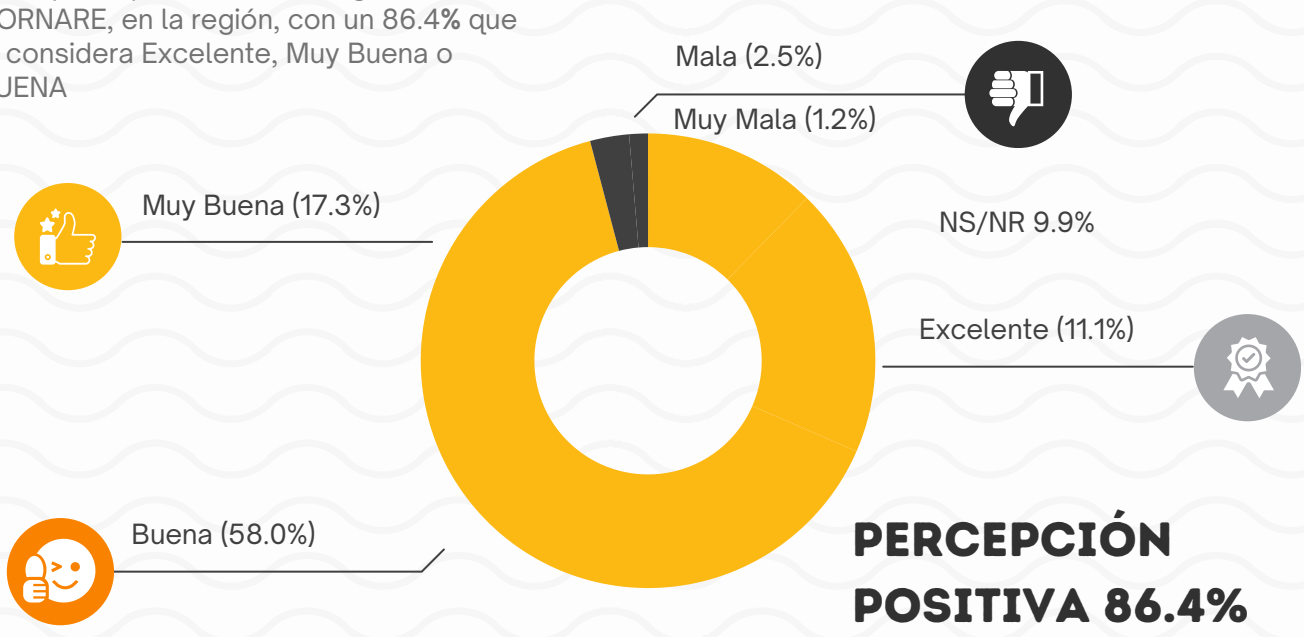
Los usuarios de la subregión **Páramo**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



- 18-29 años.
- 30-44 años
- 45-59 años
- + de 60 años

PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 86.4% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



PERCEPCIÓN POSITIVA 86.4%

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

Encuesta realizada entre el 12 y 30 de diciembre de 2024, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

www.cornare.gov.co

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 **95.8%** manifestó que es **positiva**.



SATISFACCIÓN POSITIVA 95.8%

No data to display

PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del 87.6% de los encuestados en subregión **Páramo.**

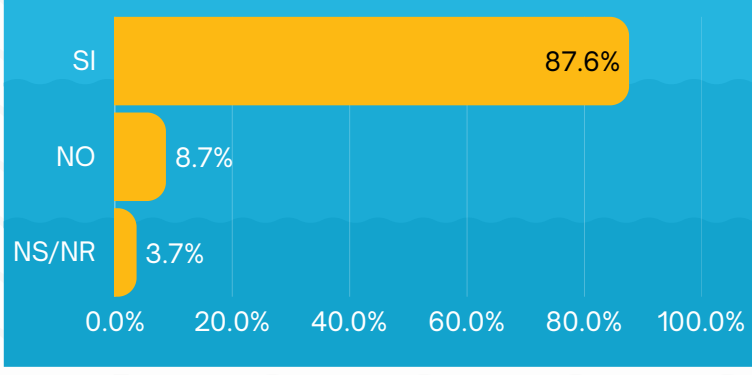






CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

Para los habitantes de la subregión **Páramo**, Cornare cumple con su misión de velar por el medio ambiente. Así lo refleja el **87.6%** 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 30 de diciembre de 2024, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

www.cornare.gov.co

PÁRAMO

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 **30.9%**

02 Aumentar la presencia en la Región **14.8%**

03 Tiempo de respuesta **9.9%**

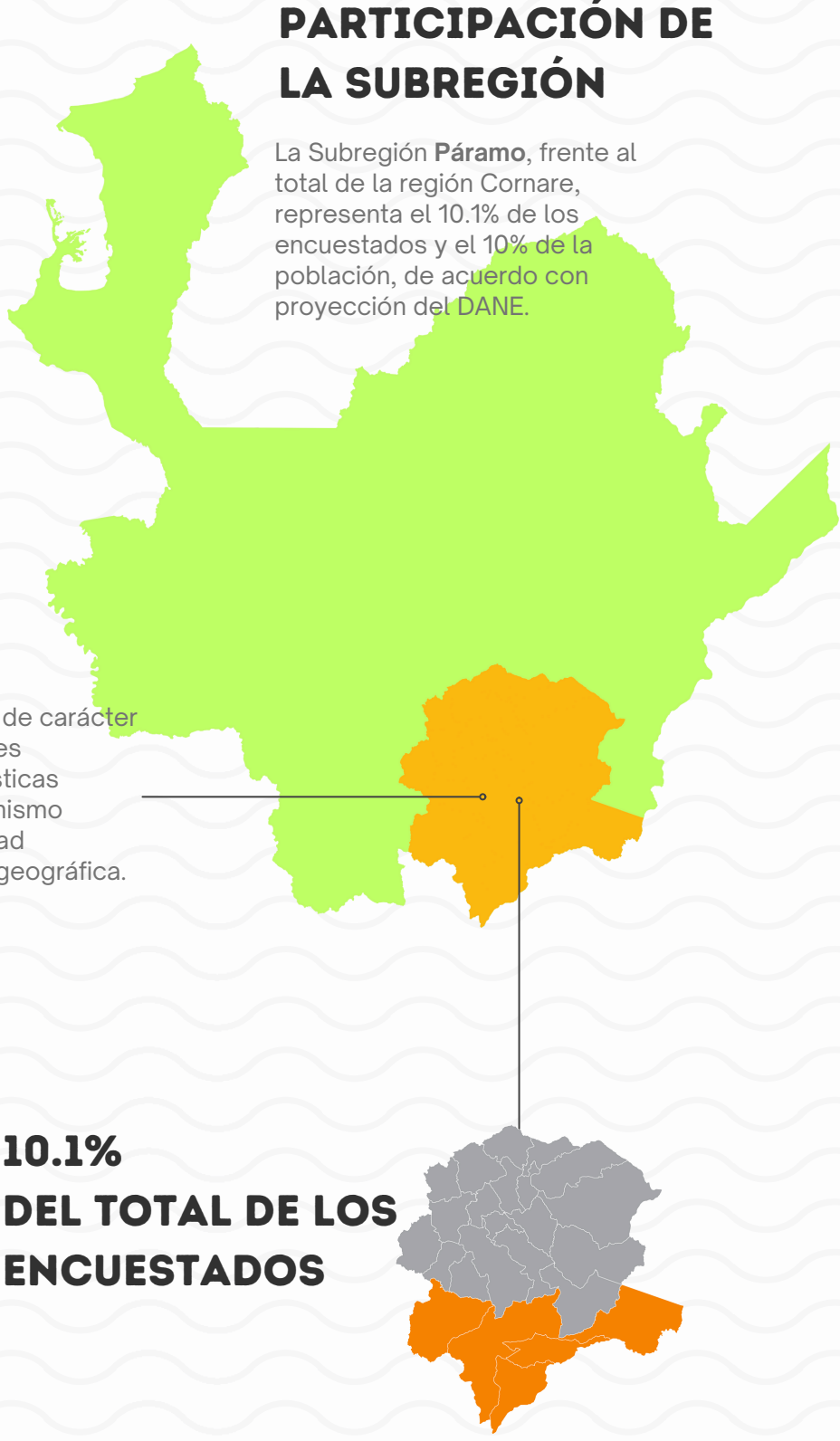
04 Canales de Atención al ciudadano **7.4%**

05 Calidez en la atención **5.0%**

Calidad de la respuesta 7.3% Otros 3.7% NS/NR 21.0%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión **Páramo**, frente al total de la región Cornare, representa el 10.1% 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.

10.1%
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.

www.cornare.gov.co

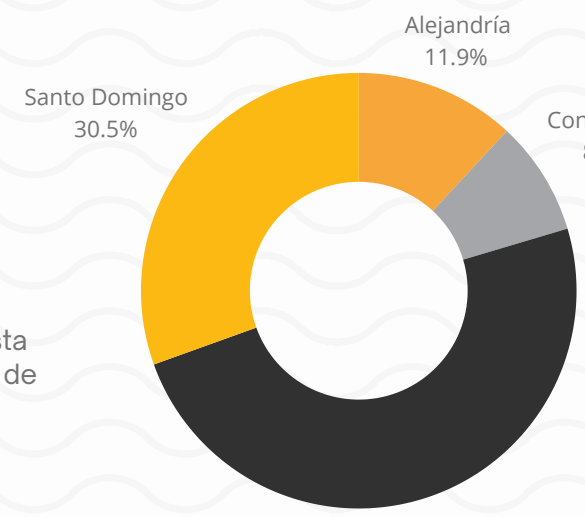
Pacific Pacifico Consultores SAS

El hombre por naturaleza Cornare

SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

PORCE-NUS

Alejandría - Concepción - San Roque - Santodomingo



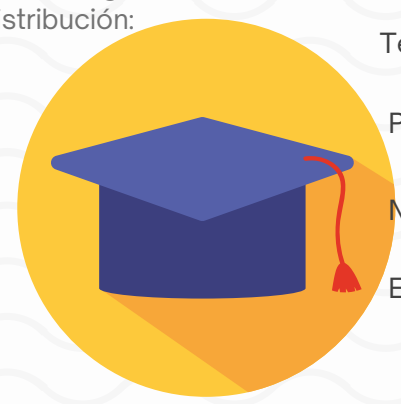


MUNICIPIOS

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:



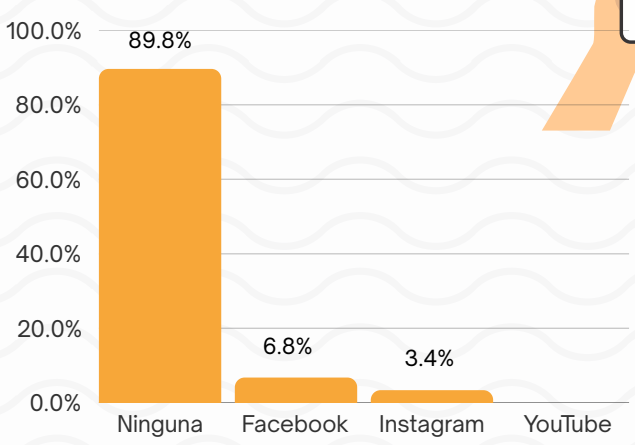
Profesional	33.9%
Bachiller	22.0%
Técnico / Tecnólogo	20.3%
Primaria	16.9%
Ninguno	3.4%
Especialización	1.7%

NS/NR 1.8%



REDES SOCIALES

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



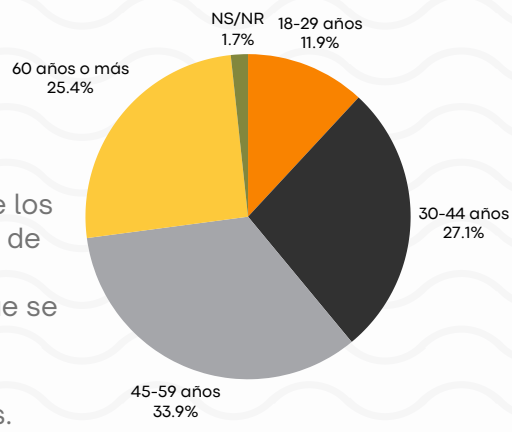
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: 48.2% Femenimo, 51.8% Masculino



EDAD

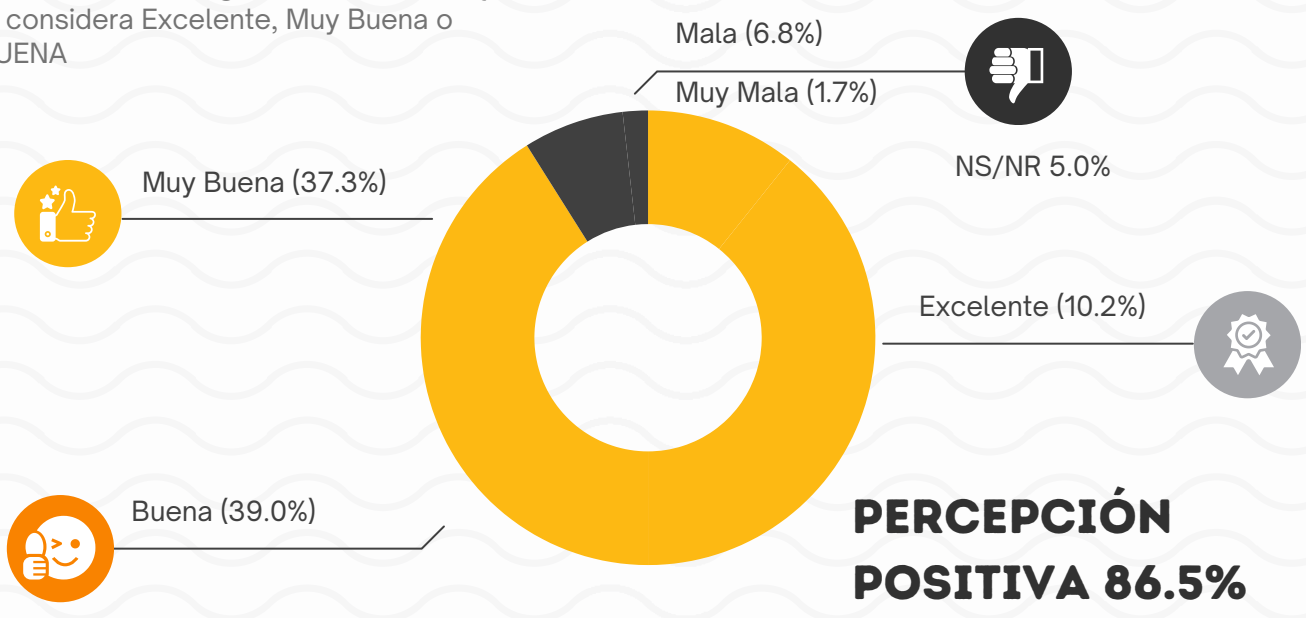
Los usuarios de **Porce-Nus**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



- 18-29 años.
- 30-44 años
- 45-59 años
- + de 60 años

PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 86.5% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



PERCEPCIÓN POSITIVA 86.5%

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.

www.cornare.gov.co

PORCE-NUS

Encuesta de Satisfacción y Percepción

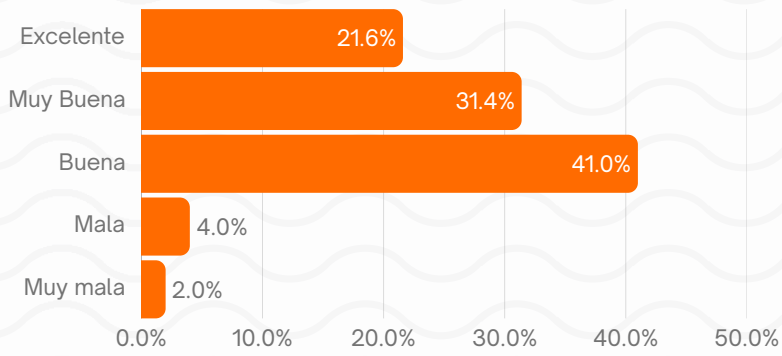


SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el 94.0% manifestó que es **positiva**.

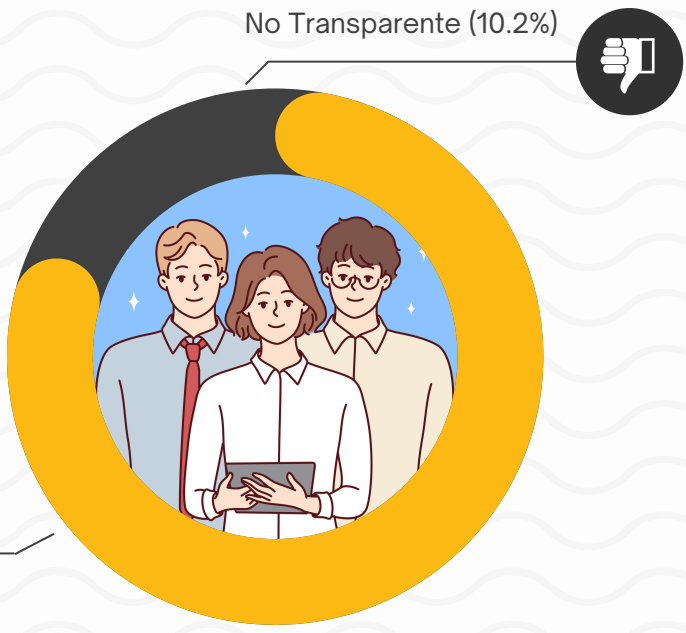


SATISFACCIÓN POSITIVA 94.0%



PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del 89.8% de los encuestados en subregión **Porce-Nus.**







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 91.5% 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.

www.cornare.gov.co

PORCE-NUS

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. **33.9%**

02 Aumentar la presencia en la Región **27.1%**

03 Tiempo de respuesta **10.1%**

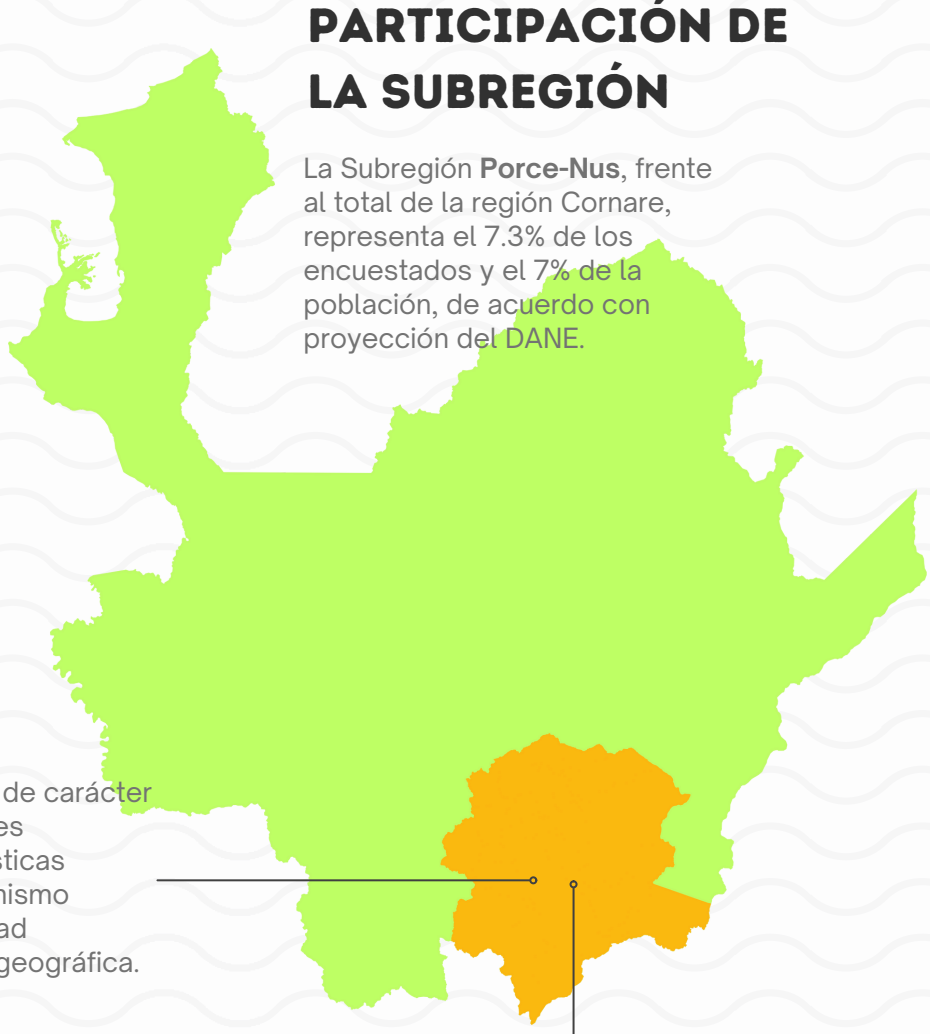
04 Calidez en la atención **5.1%**

05 Calidad en la respuesta **3.4%**

Canales de atención 3.4% Otros 5.1% NS/NR 11.9%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión **Porce-Nus**, frente al total de la región Cornare, representa el 7.3% 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.

7.3%
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.

www.cornare.gov.co

Pacific Pacifico Consultores SAS | El hombre por naturaleza Cornare

SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN:

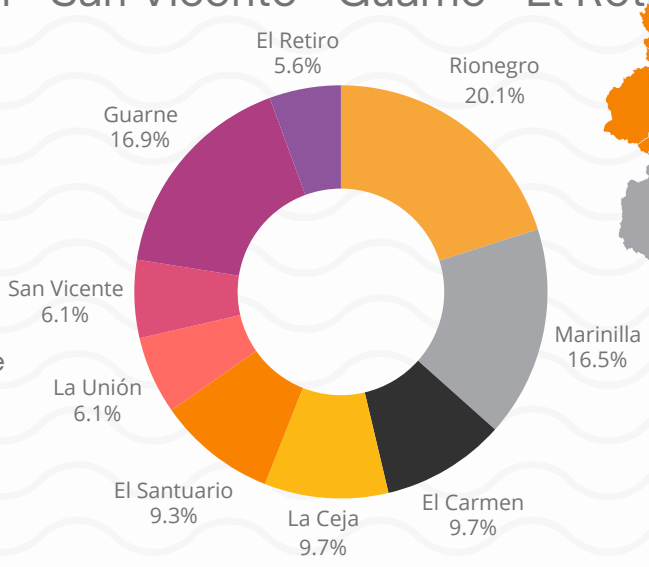
VALLES DE SAN NICOLÁS

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



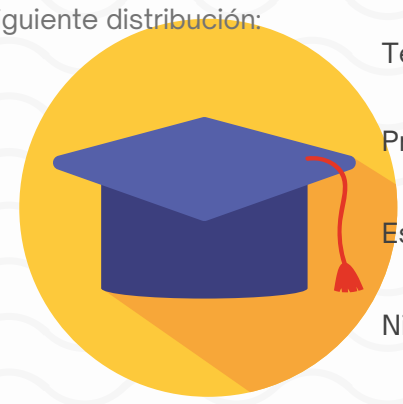
MUNICIPIOS

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:



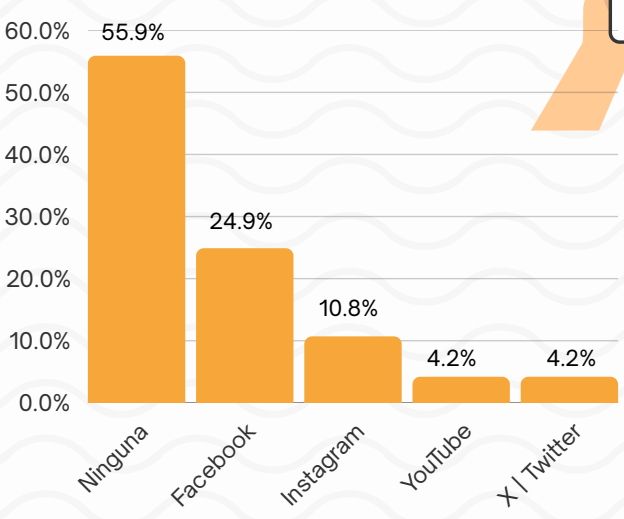
Profesional	**32.7%**
Bachiller	**26.9%**
Técnico / Tecnólogo	**23.6%**
Primaria	**10.5%**
Especialización	**4.2%**
Ninguno	-

NS/NR 2.1%

REDES SOCIALES



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



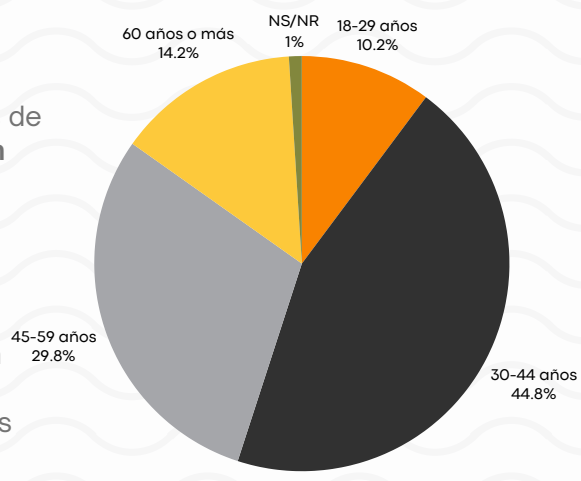
GÉNERO

La distribución por género en la subregión está así: **45.2%** Masculino, **54.8%** Femenino



EDAD

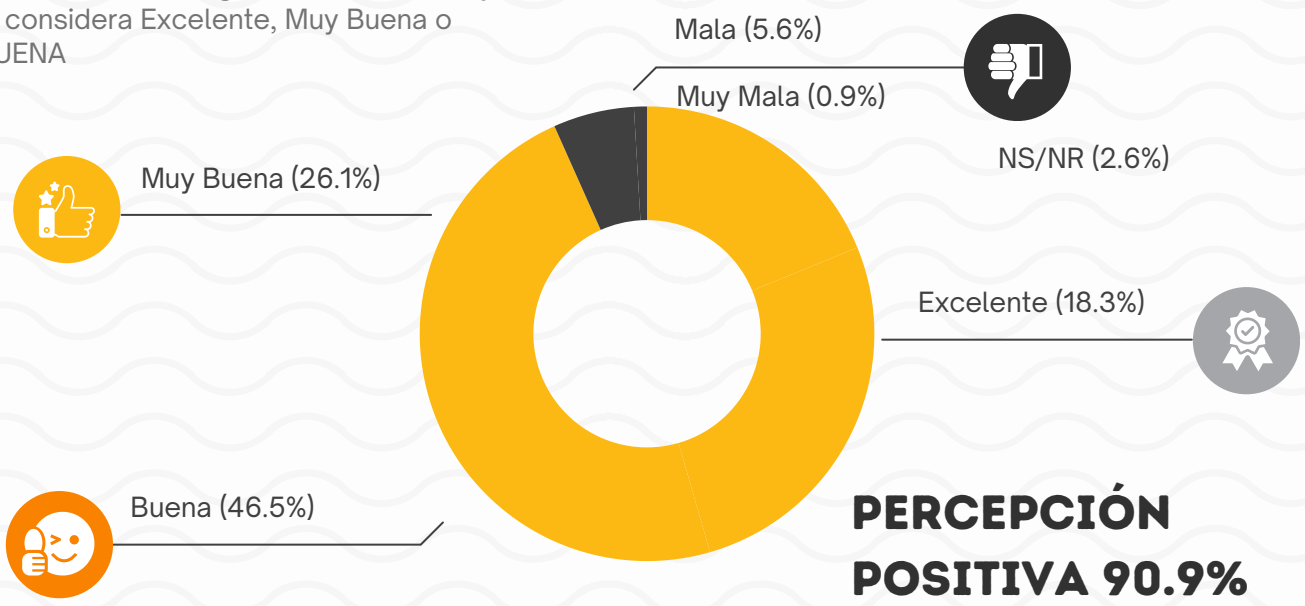
Los usuarios de **Valle de San Nicolás**, se distribuyen entre los rangos de edad, de acuerdo con las proporciones que se muestran.



- 18-29 años.
- 30-44 años
- 45-59 años
- + de 60 años

PERCEPCIÓN GENERAL O IMAGEN

En general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la gestión de CORNARE, en la región, con un 90.9% que la considera Excelente, Muy Buena o BUENA



PERCEPCIÓN POSITIVA 90.9%

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

Encuesta realizada entre el 12 y 30de diciembre de 2024, de manera telefónica. De acuerdo con ficha técnica.

www.cornare.gov.co

VALLES DE SAN NICOLÁS

Encuesta de Satisfacción y Percepción

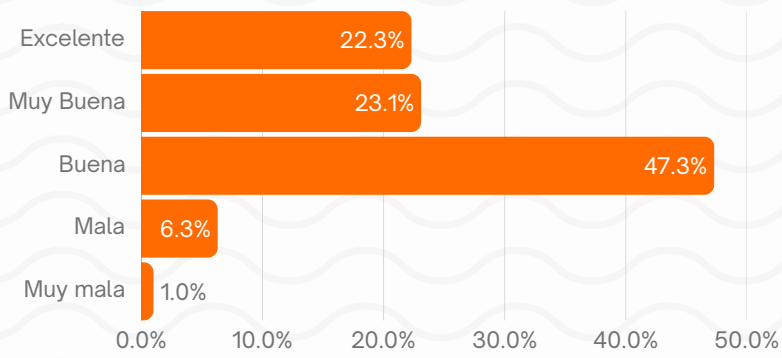


SATISFACCIÓN

En relación con la satisfacción general en los servicios prestados por Cornare en la región, el **92.7%** manifestó que es **positiva**.



SATISFACCIÓN POSITIVA 92.7%

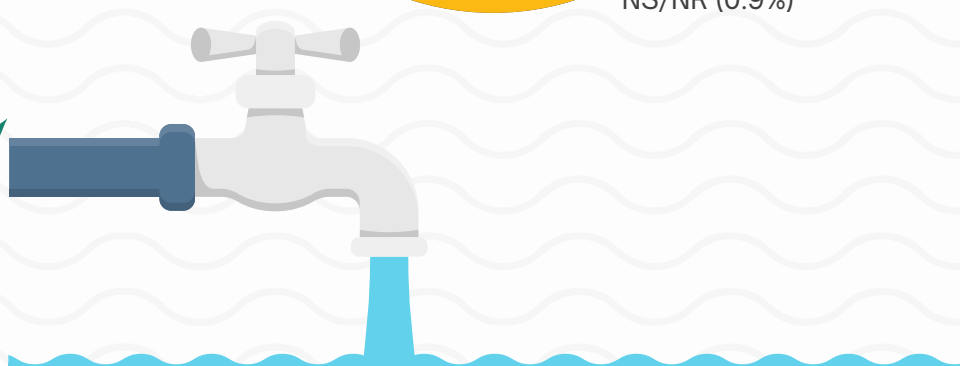


PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA

Los usuarios, en general, perciben a Cornare como una Entidad transparente, así lo demuestra la opinión del 91.5% de los encuestados en la subregión **Valles de San Nicolás.**

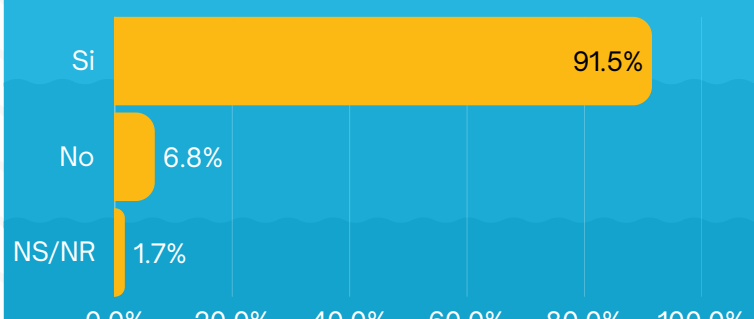






CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN

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 91.5% 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.

www.cornare.gov.co

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. **28.1%**

02 Tiempo de respuesta **17.1%**

03 Aumentar la presencia en la Región **15.6%**

04 Calidad de la respuesta **11.1%**

05 Canales de Atención al ciudadano **6.7%**

Calidez en la atención 6.2% Otros 4.2% NS/NR 11.0%

PARTICIPACIÓN DE LA SUBREGIÓN

La Subregión **Valles de San Nicolás**, frente al total de la región Cornare, representa el 57.5% 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.

57.5%
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.

www.cornare.gov.co