



**Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!**

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS O
GRUPOS DE VALOR DE LA CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA**

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- SERVICIO AL CIUDADANO**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA –
CORTOLIMA**



Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	OBJETIVOS	6
2.1.	OBJETIVO GENERAL	6
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3.	ALCANCE	6
4.	¿QUIÉNES SOMOS?	7
5.	VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN	8
5.1.	GEOGRÁFICAS	8
5.2.	DEMOGRÁFICAS	8
5.3.	INTRÍNSECAS	9
6.	PRIORIZACIÓN DE VARIABLES	9
7.	IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	10
8.	CARACTERIZACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA	11
8.1	VARIABLE GEOGRÁFICA POR MUNICIPIO	11
8.2	VARIABLE POR GÉNERO	15
8.3	VARIABLE POR CLASIFICACIÓN GREMIAL	16
8.4	VARIABLE POR USO DE CANALES	18
8.5	OTRAS VARIABLES	21
8.5.1.	Atención de solicitudes por dependencia	21
8.5.2.	Demanda Mensual	23
8.5.3.	Atención de solicitudes y trámites ambientales	24
9.	CONCLUSIONES	26
10.	RECOMENDACIONES	27

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación geográfica de usuarios por departamento	12
Gráfico 2. Top 10 Municipios que interactúan con Cortolima	13
Gráfico 3. Clasificación Género x cantidad solicitudes.	15
Gráfico 4. Clasificación gremial de acuerdo a la cantidad de solicitudes.	16
Gráfico 5. Porcentajes y cantidad de registros en canales digitales.	18
Gráfico 6. Porcentajes y cantidad de registros en canales presenciales.	19
Gráfico 7. Cantidad de solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención.	19
Gráfico 8. Radicados por dependencias.	21
Gráfico 9. Solicitudes ingresadas mensuales.	23
Gráfico 10. Cantidad de trámites ambientales radicadas en oficinas Territoriales.	24

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Priorización de variables	10
Tabla 2. Porcentaje de registros por departamentos	12
Tabla 3. Porcentaje de solicitudes relacionadas por municipios.	13
Tabla 4. Cantidad de registros por género.	15
Tabla 5. Porcentaje de solicitudes recibidas por tipo de organización.	17
Tabla 6. Cantidad de registros y porcentajes en canales de atención.	20
Tabla 7. Número de registros por dependencias con porcentajes.	22
Tabla 8. Porcentaje de peticiones recibidas por mes.	23
Tabla 9. Trámites ambientales por oficinas territoriales.	25

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley 2195 de 2022, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) Decreto 124 de 2016 y Ley 872 de 2003 al autodiagnóstico de gestión y la Política de Servicio al Ciudadano, en lo relacionado a la aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, la Subdirección Administrativa y Financiera mediante el proceso del Servicio al Ciudadano quien presenta el ejercicio de caracterización en coordinación con las dependencias interesadas en la consolidación y uso de esta herramienta en Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima, se presenta la caracterización de sus usuarios, diseñada a través del análisis de la información que reposa en la base de datos del sistema de información ingresados desde las Ventanillas Únicas de Servicio al Ciudadano. El análisis de esta información permite obtener datos completos, claros y concisos sobre las características, necesidades, expectativas, preferencias y particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor, los cuales son utilizados para optimizar y enfocar los servicios ofrecidos por la Corporación, vincular a la ciudadanía en el diseño de las acciones que permitan la satisfacción de los derechos ciudadanos y así responder de manera satisfactoria a necesidades y retroalimentaciones realizadas por la ciudadanía.

El análisis permanente de las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de Cortolima, permite generar elementos confiables para la toma de decisiones dentro de la entidad y diseñar estrategias que permitan optimizar y priorizar los canales de atención, habilitar espacios de participación ciudadana adicionales, definir estrategias de gestión frente a los trámites y servicios que brinda la corporación, optimizar el Servicio al Ciudadano, entre otros, garantizando un mayor acercamiento de la institucionalidad hacia los usuarios, generando confianza y transparencia.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer los diferentes usuarios que acceden a los servicios de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima, con el fin de identificar y analizar las oportunidades de mejora en las actividades del Servicio al Ciudadano, brindando confianza y servicios de calidad.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

-  Identificar las características de los usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima para atender de manera segmentada las necesidades de los usuarios, optimizando la respuesta oportuna y en términos a los trámites ambientales, PQRS, la participación ciudadana y la eficaz prestación del Servicio al Ciudadano.
-  Determinar los tipos de servicios, procesos, así como los canales de mayor uso por parte de los diferentes usuarios, que permitan identificar debilidades y generar acciones de mejora para prestar servicios con excelencia y alto valor al público.

3. ALCANCE

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - Cortolima, pretende determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas, así mismo segmentar los grupos de valor que se relacionan con esta, involucrando variables como; ubicación, género, clasificación gremial, uso de canales, número de solicitudes ambientales, con el fin de mejorar de manera directa o indirecta los servicios prestados, así como incluir en la planeación, ejecución y/o evaluación de estrategias, planes, programas o proyectos, las sugerencias u opiniones realizadas por los ciudadanos a la Corporación.

4. ¿QUIÉNES SOMOS?



La Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima es un ente corporativo de carácter público, creado por la ley 99 de 1993 (22 de diciembre) , integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica, dotada de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada por la ley de administrar, dentro del área del departamento del Tolima, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente.

5. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN

La presente caracterización tendrá en cuenta las siguientes variables establecidas por la “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, del Departamento Nacional de Planeación DNP”.

5.1. GEOGRÁFICAS:

Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

 **Ubicación:** Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Igualmente, permite identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, Veredas, resguardos, consejos comunitarios¹.

5.2. DEMOGRÁFICAS:

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

 **Género:** Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo².

¹ Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, del Departamento Nacional de Planeación DNP

² Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, del Departamento Nacional de Planeación DNP

5.3. INTRÍNSECAS:

Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

 **Uso de canales:** Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.³

6. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Después de identificar las variables y la metodología a utilizar para elaborar el ejercicio de caracterización, se realiza la priorización de las variables más significativas y de mayores impactos para la entidad, con el fin de seleccionar únicamente aquellas relevantes para el cumplimiento de los objetivos, que sean medibles y que el beneficio de información que aportan a la caracterización sea superior al costo de su recolección.

CATEGORIA	CALIFICACION - LA VARIABLE ES						PUNTAJE TOTAL	SELECCIONADA	
	VARIABLES	RELEVANTES	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO
Geográficas	Ubicación	1	1	0	1	1	4	X	
	Clima	0	0	0	0	0	0		X
Demográficas	Tipo y número de documento	0	0	0	1	0	1		X
	Edad	0	0	0	0	0	0		X
	Género	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	0	1	1	0	0	2		X
	Estrato socio económico	0	1	1	0	0	2		X
	Clasificación Gremial	1	1	1	1	0	4	X	

³ Ibid.

CATEGORIA	CALIFICACION - LA VARIABLE ES						PUNTAJE TOTAL	SELECCIONADA	
	VARIABLES	RELEVANTES	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO
Demográficas	Régimen de afiliación al SGSS	0	0	1	1	0	2		X
	Puntaje Sisbén	0	0	1	1	0	2		X
	Estado del ciclo familiar	0	0	0	1	0	1		X
	Etnias	0	0	1	1	0	2		X
	Tamaño Familia	0	1	0	1	0	2		X
	Lenguas o idiomas	0	0	0	1	0	1		X
	Vulnerabilidad	0	0	0	1	0	1		X
	Escolaridad	0	1	1	0	0	2		X
Intrínsecas	Intereses	0	0	1	1	0	2		X
	Lugares de encuentro	0	0	0	1	0	1		X
	Acceso a Canales	0	0	1	1	0	2		X
	Uso de canales	1	1	1	1	0	4	X	
	Conocimiento	0	0	0	1	0	1		X
	Dialecto	0	0	0	1	0	1		X
De comportamiento	Niveles de uso	0	0	1	1	1	3		X
	Beneficios buscados	1	0	0	1	0	2		X
	Eventos	0	0	0	1	0	1		X

Tabla 1. Priorización de variables

7. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Muestreo: A través del sistema de información ingresada desde la Ventanilla Única de Atención de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - Cortolima, se registra y consolida toda la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) generadas a través de los diferentes canales de atención por los grupos de valor. Este sistema se constituye como una herramienta que permite extraer las variables para la caracterización con información completa, clara y suficiente.

Se tomaron **16.568 radicados** como muestra, información consolidada en el periodo de enero a junio del año 2022 del sistema de información ingresadas desde las Ventanillas Únicas de la sede Centro y Oficinas Territoriales, incluyendo las modalidades virtual y presencial, siendo esta la fuente para la elaboración de la caracterización de los grupos de valor de la Corporación.

Graficación: representación gráfica mediante tablas, figuras ilustrativas y símbolos de la muestra.

Etapas Cualitativa: Análisis e interpretación de los resultados estadísticos y de la lectura de las bases de datos que arrojaron las solicitudes de los usuarios de CORTOLIMA ingresados desde las Ventanillas Únicas virtual y presencial.

8. CARACTERIZACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA



Fuente de información:

La fuente de información utilizada, es la consolidada a través del proceso del Servicio al Ciudadano desde las ventanillas únicas y diferentes canales de atención de la Corporación, se analizó una muestra total de 16.568 registros durante el periodo de enero a junio del año 2022.

8.1 VARIABLE GEOGRÁFICA POR MUNICIPIO

A continuación, se realiza la desagregación por veredas, municipios y departamentos de acuerdo al número de registros o solicitudes realizadas por cada uno de los territorios, durante el periodo del mes de enero a junio del 2022, describiendo el ranking de municipios, veredas y departamentos con mayor participación.

La figura 1. es la gráfica que nos facilita la identificación de grupos de valor en los departamentos con mayor interacción con solicitudes, soportada por la tabla de datos que permite determinar de manera detallada la incidencia dentro del total de solicitudes radicadas.

Ubicación geográfica de los usuarios por departamento

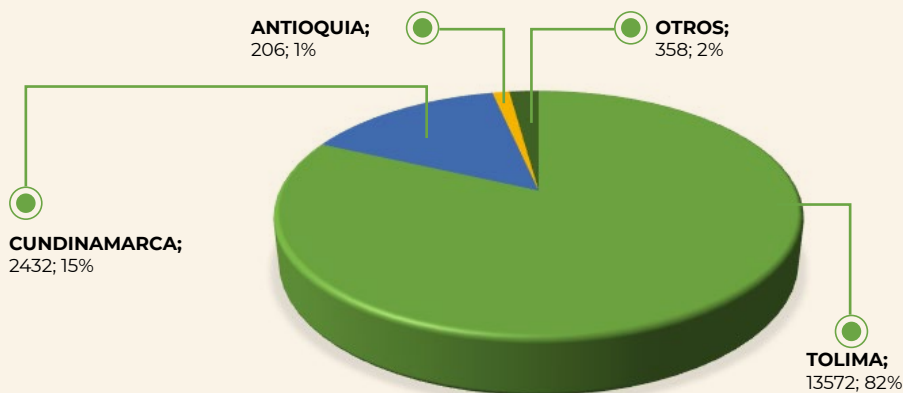


Gráfico 1. Ubicación geográfica de los usuarios por departamento

VARIABLE DEMOGRÁFICA X DEPARTAMENTOS				
TOLIMA	CUNDINAMARCA	ANTIOQUIA	OTROS	TOTAL
13572	2432	206	358	16568
81.9%	14.7%	1.2%	2.2%	100%

Tabla 2. Porcentaje de registros por departamentos

De acuerdo a la tabla 2. Se describen del total de registros 16.568, el 82% corresponden 13.572 registros de personas jurídicas y naturales registradas en el departamento del Tolima, seguido de Cundinamarca con 14.7% que corresponden a 2.432 registros, el departamento de Antioquia presenta 1.2% correspondiente a 206 registros y por último otros departamentos con el 2.2% de los registros analizados.

A continuación, una mirada a los 10 municipios que más tienen contacto con la Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima en todas las sedes territoriales.



Gráfico 2. Top 10 municipios que interactúan con CORTOLIMA

Del gráfico 2. Se observan las cantidades de registros provenientes de los principales municipios, donde observamos el municipio de Ibagué con la mayor cantidad de registros 8.418 correspondiente al 64.7% del total.

SEDE	MUNICIPIO	TOTAL REGISTROS	PORCENTAJE
Centro	Ibagué	8418	64,7%
	Bogotá D.C.	2344	18%
Oriente	Melgar	572	4,4%
Sur	Chaparral	340	2,6%
Norte	Lérida	280	2,2%
Centro	El Espinal	272	2,1%
Sur	Chaparral-veredas	246	1,9%
Suroriente	Purificación	188	1,4%
Sur	Ortega	183	1,4%
Norte	Líbano	177	1,4%
Total		13020	100%

Tabla 3. Porcentaje de solicitudes relacionadas por municipios del top 10.

En relación a los resultados obtenidos del análisis realizado a los datos establecidos como fuente de información para esta caracterización, se puede determinar que entre los municipios con mayor frecuencia de consulta y demanda de servicios de Cortolima, se encuentran en primer lugar la ciudad de Ibagué con un 64,7%, seguido de Bogotá D.C. con un 18%, en tercer lugar, se encuentra el municipio de Melgar con un 4.4%, Chaparral con un 2,6%, Lérída con 2,2% y en quinto lugar El Espinal con 2,1%.

De acuerdo a lo anterior, es importante resaltar que Ibagué, registra un porcentaje del 64,7%, siendo el más alto respecto de las demás ciudades analizadas, esta tendencia obedece principalmente a que Ibagué como ciudad capital del Departamento del Tolima y ciudad ubicada dentro del radio de acción de la Corporación, centraliza una gran cantidad de entidades, tanto públicas como privadas, cuenta con una amplia zona rural y urbana, que requieren de los servicios de la entidad.

Así mismo, otro de los factores determinantes para este porcentaje, es la ubicación física de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima, ya que se encuentra la Sede Central de manera presencial de la entidad en la ciudad de Ibagué.

8.2 VARIABLE POR GÉNERO

A continuación, se realiza la comparación por género, en relación al número de solicitudes realizadas, tanto, por hombres como por mujeres, durante el periodo analizado (enero – junio de 2022), incluyendo el porcentaje de interacción.

Se realiza la presentación de esta variable de manera gráfica con el fin de visualizar de manera clara la comparación entre los dos géneros, soportada por la tabla de datos para identificar la incidencia de cada uno de ellos dentro del total de registros.

Cantidad de registros por género

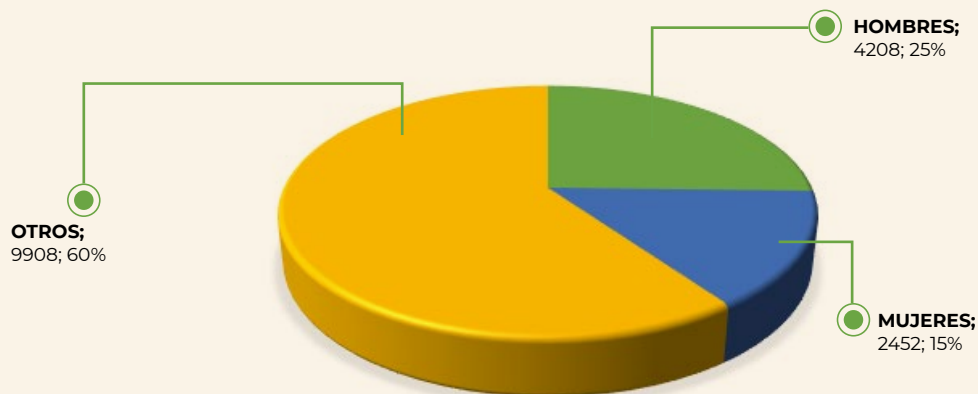


Gráfico 3. Cantidad de registros por género.

GENERO	REGISTROS	PORCENTAJE %
MASCULINO	4208	25%
FEMENINO	2452	15%
PERSONAS JURÍDICAS	9908	60%
TOTAL	16568	100%

Tabla 4. Cantidad de registros por género.

De acuerdo a los datos obtenidos, el 40% de solicitudes de trámites, servicios e información requerida a la Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima corresponden a personas naturales, en donde el 25% fueron registros del género masculino y el 15% por el género femenino, constituyéndose en el 40% del total de solicitudes que se atendieron en el periodo analizado ya que el 60% complementario son personas jurídicas.

De acuerdo a lo anterior, se puede deducir que al ser el género masculino el más representativo dentro los registros analizados, este género tiene mayor participación dentro de los sectores económicos involucrados como grupos de interés de la Corporación.

8.3 VARIABLE POR CLASIFICACIÓN GREMIAL

En relación a la variable demográfica de clasificación gremial, se realiza la clasificación por la tipología de organización o gremios que hacen parte de los grupos de valor que demandan los servicios de la corporación, de acuerdo al número de registros o solicitudes realizadas. Cabe resaltar que para ampliar el detalle de la segmentación de gremios, las personas jurídicas se dividieron en "Empresas / Privados" y otros gremios privados de distintos sectores.

A continuación, se presenta gráficamente los resultados del análisis, con el fin de identificar aquellos gremios que utilizan con mayor frecuencia los servicios de la Corporación, analizando así, que tipo de solicitudes se realizan para determinar mecanismos de afianzamiento con los grupos de valor de la Corporación, estos, apoyadas por la tabla de datos que permite determinar de manera detallada la incidencia dentro del total de registros

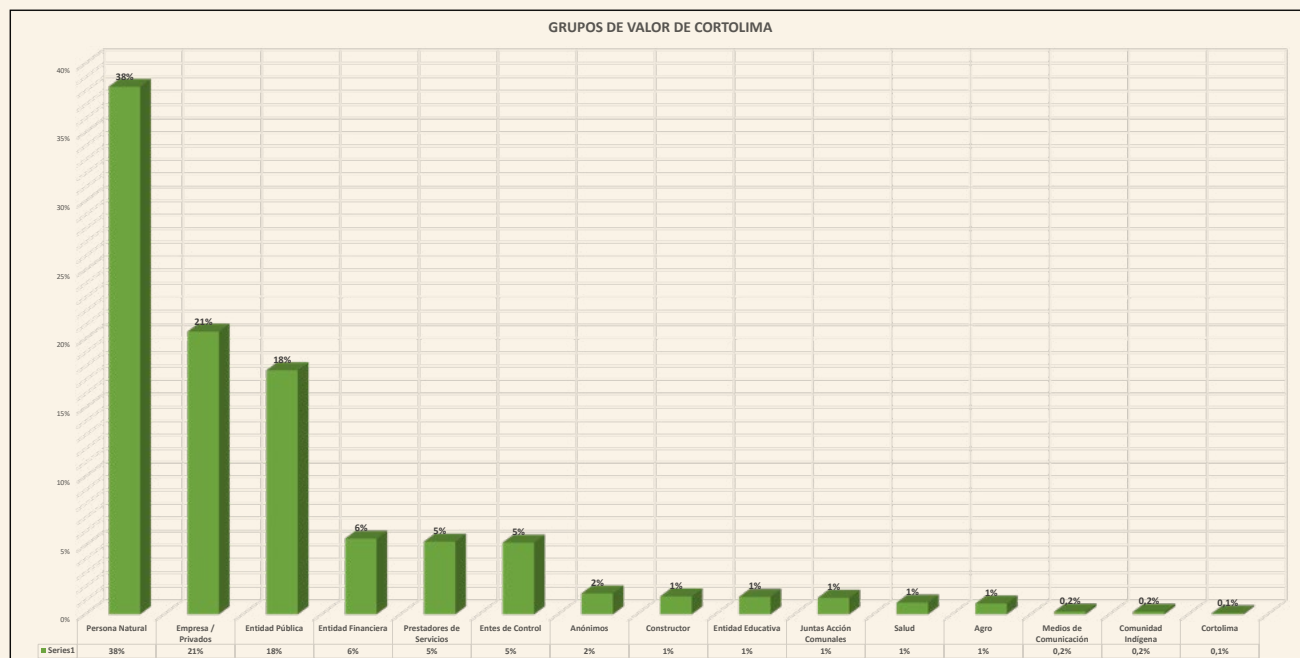


Gráfico 4. Clasificación gremial de acuerdo a la cantidad de solicitudes.

GREMIOS	TOTAL REGISTROS	PORCENTAJE
Persona Natural	6350	38%
Empresa / Privados	3404	21%
Entidad Pública	2938	18%
Entidad Financiera	912	6%
Prestador de Servicios	875	5%
Ente de Control	863	5%
Anónimos	251	2%
Constructores	216	1%
Entidad Educativas	210	1%
Junta de Acción Comunal	199	1%
Salud	142	1%
Agro	131	1%
Medios de Comunicación	33	0.2%
Comunidad Indígena	31	0.2%
CORTOLIMA	13	0.1%

Tabla 5. . Porcentaje de solicitudes recibidas por tipo de organización.

En la tabla 4, se puede observar que el 38% de las solicitudes realizadas durante el periodo analizado, corresponde a personas naturales y/o ciudadanos, siendo este el grupo de interés con mayor cantidad de solicitudes realizadas hacia la Corporación ya que sus intereses van encaminados a solicitudes de tala de árboles, atención a árboles en riesgos, denuncias medioambientales y solicitudes de información sobre el portafolio de servicios de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima.

El 21% corresponde a entidades privadas y/o empresas, ubicándose en el segundo lugar en solicitudes realizadas, en atención a sus necesidades propias de proyectos que llevan a cabo en el departamento y requieren de permisos, licencias, asesorías e intervención de los servicios medioambientales de la Corporación.

El 18% de registros fueron de entidades públicas que corresponden a Alcaldías, Gobernaciones, Comités de Gestión de Riesgos, Agencias Nacionales, Ministerios, Fuerza Pública entre otros.

Seguido de las entidades financieras con un 6% de registros del total de la muestra analizada, prestadores de servicios y entes de control registran un 5% y solicitudes anónimas un 2%.

De igual manera, es importante destacar que el 1% con 199 registros corresponden a Juntas de Acción Comunales y el 0.2% con 31 a Comunidades Indígenas en el departamento del Tolima.

8.4 VARIABLE POR USO DE CANALES

Frente a la variable de uso de canales, se realiza la desagregación por tipo de canal de atención ya sea virtual de las cuales consta de tres tipos de ingreso los cuales son; Correo Electrónico, Formulario de PQRSD y Chat Corporativo.

Así como el canal de atención presencial que constan de las diferentes Sedes Territoriales como lo son; Sede Centro – Ibagué, Territorial Norte – Lérída, Territorial Oriente – Melgar, Territorial Suroriente – Purificación y Territorial Sur – Chaparral.

De esta manera se desagregan los registros analizados con el fin de proporcionar una mayor cobertura y amplitud a los canales de atención que prefieren los grupos de valor y el fortalecimiento de las mismas, por lo tanto, se presentan las cantidades de solicitudes recibidas por cada canal, durante el periodo analizado, identificando el porcentaje de reiteración.

A continuación, se representa gráficamente los datos anteriormente descritos para identificar el impacto de cada canal de atención frente al número de registros o solicitudes recibidas.

Canales digitales

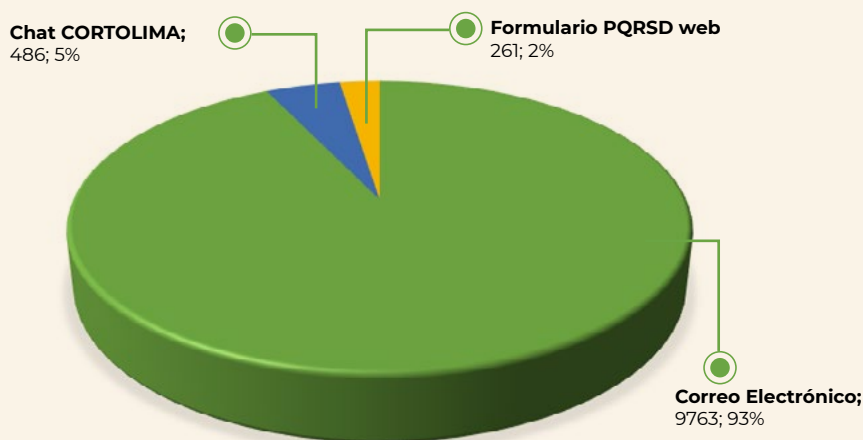


Gráfico 5. Porcentajes y cantidad de registros en canales digitales

De acuerdo al gráfico 5. Podemos destacar que el Correo Electrónico con 93% es el canal electrónico más utilizado por los grupos de valor, donde lo usuarios allegan los solicitudes a ventanilla@cortolima.gov.co, seguido del chat corporativo con 5% y el formulario de PQRSD publicado en el portal web de la Corporación con 2%.

Canales presenciales - oficinas territoriales

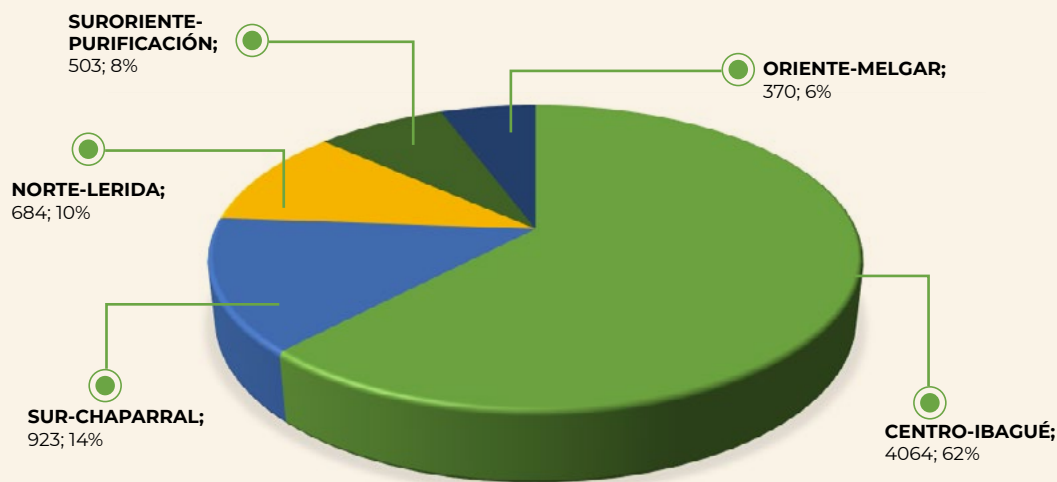
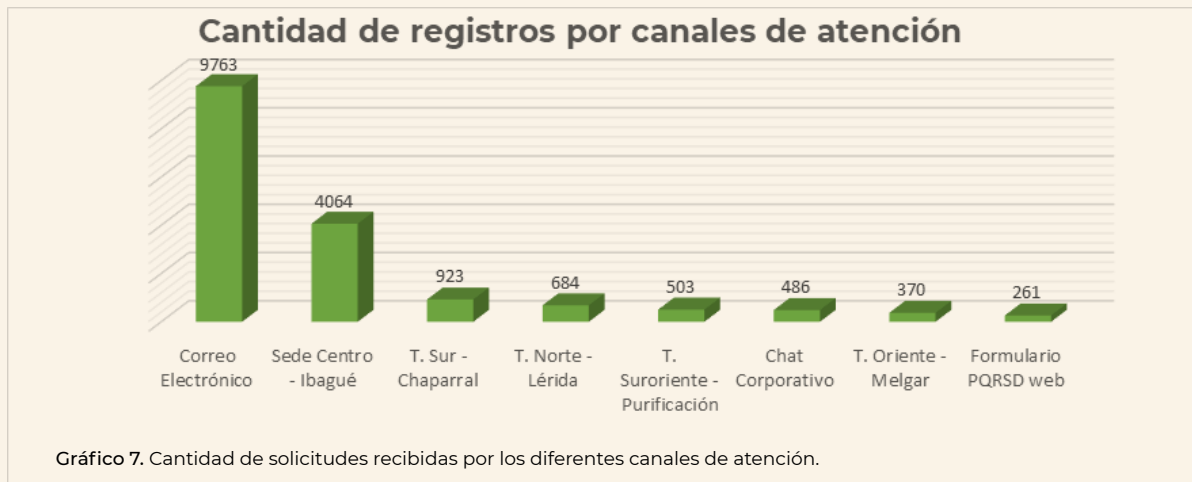


Gráfico 6. Porcentajes y cantidad de registros en canales presenciales - oficinas territoriales.

La figura 6. Ilustra la cantidad de solicitudes realizadas por los grupos de valor ante las diferentes sedes y territoriales presenciales, obteniendo que la Sede Centro – Ibagué presenta la mayor cantidad de registros con un 62%, seguido de la T. Sur – Chaparral con 14%, la T. Norte – Lérida, la T. Suroriente – Purificación y por ultimo T. Oriente – Melgar con un 6% de registros.



En el Gráfico 7, se ilustra de manera general todos los tipo y canales de atención electrónicos y presenciales, de tal forma que se puede evidenciar que los usuarios tienen mayor interacción con la Corporación mediante el correo electrónico de ventanilla@cortolima.gov.co y su sede presencial con mayor interacción es la Sede Centro – Ibagué en la Av. Ferrocarril con 44 Esquina.

CANALES	REGISTROS	PORCENTAJE
Correo Electrónico	9763	57%
Sede Centro - Ibagué	4064	24%
Sede Sur - Chaparral	923	5%
Sede Norte - Lérída	684	4%
Sede Suroriente - Purificación	503	3%
Chat Corporativo	486	3%
Sede Oriente - Melgar	370	2%
Formulario PQRS web	261	2%
TOTAL	17054	100%

Tabla 6. . Cantidad de registros y porcentajes en canales de atención.

De acuerdo al análisis de los datos, se puede concluir que el 57% de las solicitudes que ingresan a Cortolima son recibidas por el Correo Electrónico oficial, siendo este el canal de mayor preferencia por los ciudadanos y grupos de valor, los canales presenciales (Sede Centro – Ibagué y Territoriales Norte, Oriente, Suroriente y Sur) suman el 38% de las solicitudes y en menor proporción se encuentran las interacciones de los usuarios por medio del portal web (Chat Corporativo y Formulario de PQRS web) de la Corporación Autónoma Regional del Tolima suman el 5%.

De acuerdo a lo anterior, es relevante divulgar y promocionar de manera activa la utilización de la herramienta electrónica formulario de PQRS web dispuesta en el portal web, como canal de recepción de solicitudes web a los usuarios dado que mediante este canal de atención no solo se puede radicar cualquier solicitud, si no también verificar el estado y hacer el seguimiento a la respuesta de la misma.

8.5 OTRAS VARIABLES

Adicional a las variables priorizadas de acuerdo a la metodología utilizada para la elaboración de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se incluyeron otras variables que permiten analizar otros aspectos relevantes para Cortolima, las cuales se detallan a continuación:

8.5.1. Atención de solicitudes por dependencia

Se incluye en esta variable el total de peticiones recibidas por cada una de las subdirecciones y oficinas de Cortolima, con el fin de identificar la demanda de los servicios por parte de los grupos de valor de la Corporación.

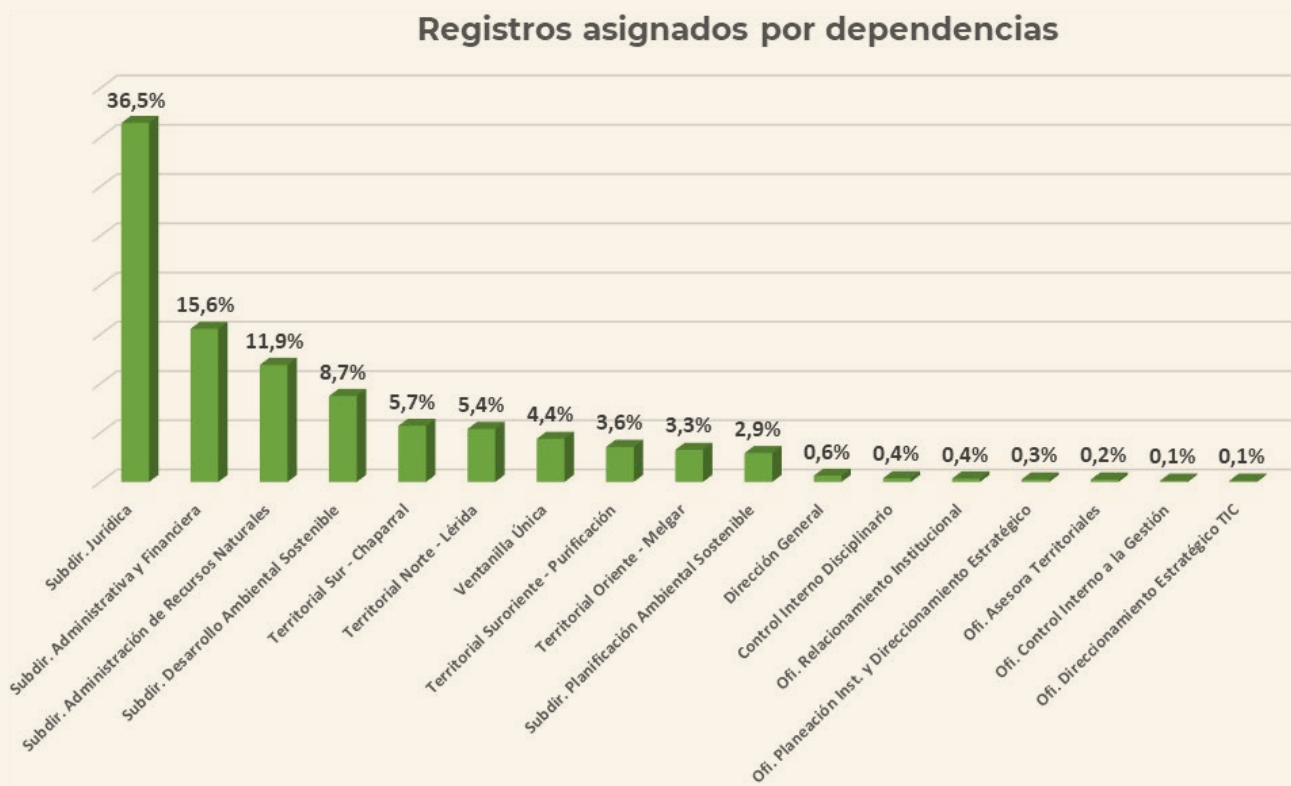


Gráfico 8. Radicados por dependencias.

DEPENDENCIAS	NÚMERO DE REGISTROS	PORCENTAJE
Subdirección Jurídica	6040	36.5%
Subdirección Administrativa y Financiera	2577	15.6%
Subdirección Administración de Recursos Naturales	1970	11.9%
Subdirección Desarrollo Ambiental Sostenible	1446	8.7%
Territorial Sur - Chaparral	944	5.7%
Territorial Norte - Lérica	892	5.4%
Ventanilla Única	726	4.4%
Territorial Suroriente - Purificación	590	3.6%
Territorial Oriente - Melgar	541	3.3%
Subdirección Planificación Ambiental Sostenible	486	2.9%
Dirección General	106	0.6%
Control Interno Disciplinario	63	0.4%
Oficina Relacionamiento Institucional	59	0.4%
Oficina Planeación Inst. y Direccionamiento Estratégico	43	0.3%
Oficina Asesora Territoriales	41	0.2%
Oficina Control Interno a la Gestión	22	0.1%
Oficina Direccionamiento Estratégico TIC	22	0.1%
TOTAL	16568	100%

Tabla 7. . Número de registros por dependencias con porcentajes.

Del Gráfico 8. y Tabla 7. Representa el total de solicitudes que se radicaron y asignaron por competencia a cada una de las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima, durante el periodo analizado, de esta manera se concluye que del 100% de solicitudes radicadas, la mayor cantidad de solicitudes fueron asignadas por competencia a la Subdirección Jurídica con el 36.5%, el 15.6% se asignó a la Subdirección Administrativa y Financiera por competencia y el 11.9% a la Subdirección de Administración de Recursos Naturales, siendo estos los porcentajes más altos, es decir, las dependencias que mayor volumen de requerimientos recibieron durante el periodo de estudio.

De acuerdo a lo anterior, la Subdirección Jurídica cuenta con mayor cantidad de solicitudes dado que, esta dependencia garantiza el respaldo jurídico de la Corporación, inmersa en los diferentes procesos ya sea contractuales, sancionatorios ambientales, de carácter permisivo en su etapa de evaluación y seguimiento, entre otros.

8.5.2. Demanda Mensual

La variable demanda permite determinar la cantidad mensual de solicitudes recibidas por la Corporación Autónoma Regional del Tolima, identificando la tendencia.

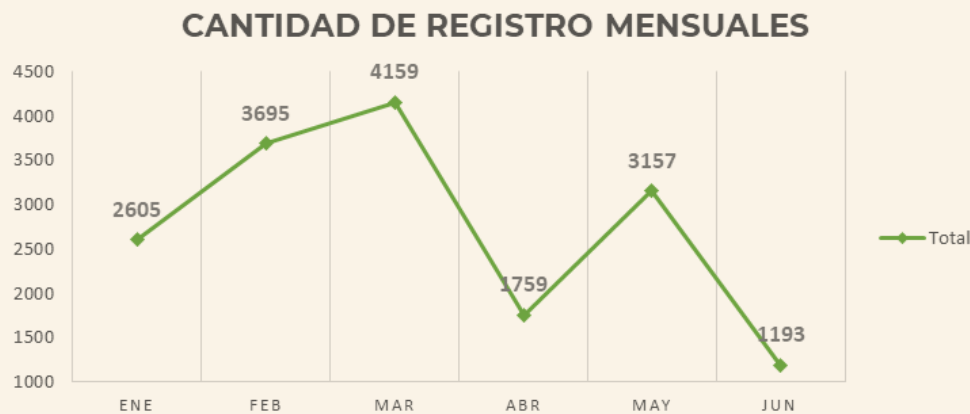


Gráfico 9. Solicitudes ingresadas por mes.

MES	CANTIDAD DE REGISTROS	PORCENTAJE
enero	2605	16%
febrero	3695	22%
marzo	4159	25%
abril	1759	11%
mayo	3157	19%
junio	1193	7%
Total	16568	100%

Tabla 8. . Porcentaje de peticiones recibidas por mes.

De acuerdo a las cifras consolidadas, se evidencia que el mes en el que mayor cantidad de solicitudes se recibieron es marzo con un 25%, seguido del mes de febrero con el 22% del total de solicitudes. En tercera posición se encuentra el mes de mayo con 19%, seguido de enero con el 16%, en quinto lugar, tenemos que abril con el 11% y por último se encuentra el mes de junio con el 7%. El promedio mensual de solicitudes radicadas es el 17%. Es importante mencionar que la cifra del mes de junio es de menor proporción debido a la fecha de corte de la base de datos analizada.

8.5.3. Atención de solicitudes y trámites ambientales.

Trámites Ambientales por Sedes Territoriales

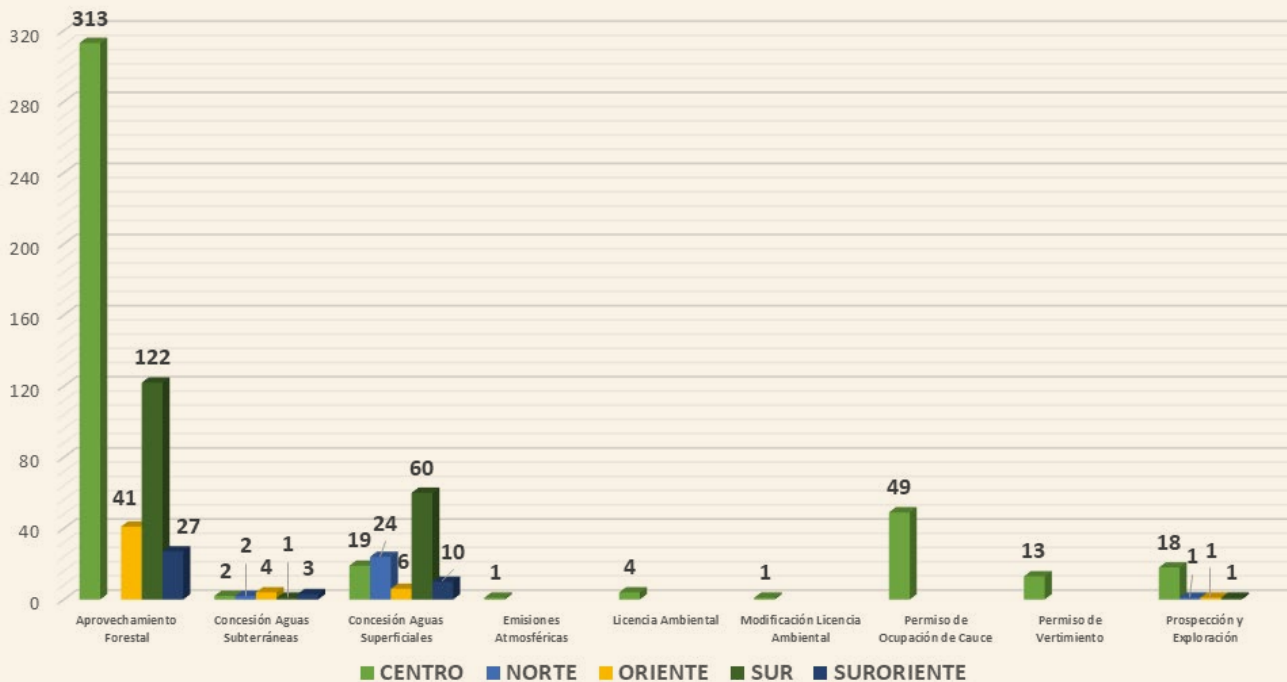


Gráfico 10. Cantidad de trámites ambientales radicadas en Sedes Territoriales.

Esta variable nos indica la cantidad de solicitudes radicadas de permisos de trámites ambientales ante la Corporación de las cuales están discriminadas por cantidad de trámites de aprovechamientos forestales, concesiones de aguas subterráneas, concesiones de aguas superficiales, emisiones atmosféricas, licencias y modificaciones de licencias ambientales, permiso de ocupación de cauce, permiso de vertimientos, prospección y exploración de aguas subterráneas, están clasificadas de tal manera que la ilustración nos permite identificar desde que sede territorial ingresaron cada una.

De la gráfica 10. Se observa de manera detallada la cantidad, tipo de trámite, y el origen del registro, ya sea Sede Centro – Ibagué, Territorial Norte – Lérída, Territorial Oriente – Melgar, Territorial Sur – Chaparral y Territorial Suroriente – Purificación.

TRÁMITES AMBIENTALES POR OFICINAS TERRITORIALES							
TRÁMITE AMBIENTAL	CENTRO	NORTE	ORIENTE	SUR	SURO-RIENTE	TOTAL	%
Aprovechamiento Forestal	313		41	122	27	503	70%
Concesión Aguas Subterráneas	2	2	4	1	3	12	2%
Concesión Aguas Superficiales	19	24	6	60	10	119	16%
Emisiones Atmosféricas	1					1	0.1%
Licencia Ambiental	4					4	1%
Modificación Licencia Ambiental	1					1	0.1%
Permiso de Ocupación de Cauce	49					49	7%
Permiso de Vertimiento	13					13	2%
Prospección y Exploración	18	1	1	1		21	3%
Total	420	27	52	184	40	723	100%
% Trámites en territorial	58%	4%	7%	25%	6%		

Tabla 9 .Trámites ambientales por oficinas territoriales.

De la Tabla 9, podemos determinar que el Permiso de Aprovechamiento Forestal con un 70% es el trámite con mayor demanda por parte de los grupos de valor de la Corporación que en su gran mayoría gestionados en la Sede Centro – Ibagué, seguido del Permiso de Concesión de Aguas Superficiales con un 16%, en donde observamos que en la Territorial Sur – Chaparral se gestionaron la mitad del total de este permiso, el Permiso de Ocupación de Cauce presentó un 7%, de los cuales se gestionaron en su totalidad en la Sede Centro – Ibagué, el permiso de Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas con un 3% también gestionados en su mayor parte en la Sede Centro – Ibagué, seguidos del Permiso de Vertimientos con 2%, Permiso de Concesión de Aguas Subterráneas 2%, Licencia Ambiental con 1%, Modificación de Licencia y Permiso de Emisiones Atmosféricas con 0.1% del total de solicitudes gestionadas durante el periodo de enero a junio del año 2022.

9. CONCLUSIONES

- ✿ La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor, es la herramienta que permite determinar las preferencias, expectativas y características de la ciudadanía que accede a los servicios de la Corporación. Esta información es de vital importancia para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión institucional, ya que permite identificar falencias y generar acciones de mejora continua, frente a la atención y la participación de la ciudadanía.
- ✿ El canal más utilizado por los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de Cortolima, es el correo electrónico, considerándose la herramienta de comunicación preferida para interactuar con la entidad.
- ✿ Los ciudadanos, usuarios y grupos de valor se comunican de manera significativa con la entidad para realizar solicitudes, dentro de las cuales se encuentran los trámites ambientales, el portafolio institucional, soportes de pagos de las tarifas de evaluación emitidas, solicitudes de información con respecto al estado de su trámite y allegan información solicitada por la Corporación mediante requerimientos realizados.
- ✿ Los grupos de valor que más interacción tienen con la Corporación Autónoma Regional del Tolima - Cortolima son de ciudadanos o personas naturales, seguida de las empresas y/o entidades privadas, seguidas por las entidades públicas, las cuales en mayor proporción se encuentran ubicadas en la ciudad de Ibagué, así como en los demás municipios del departamento del Tolima.
- ✿ Los trámites con mayor frecuencia o permisos gestionados por la Corporación Autónoma Regional del Tolima provienen de los Permisos de aprovechamientos Forestales y seguido de los Permisos de Concesión de Aguas Superficiales.
- ✿ Los grupos de valor tienen mayor interacción con la Sede Centro – Ibagué ya sea para interponer PQRSD o solicitar algún permiso ambiental.
- ✿ La mayor cantidad de solicitudes o registros analizados en el periodo de este informe fueron asignadas y gestionadas por la Subdirección Jurídica y la Subdirección Administrativa y Financiera debido a la competencia de las mismas.

10. RECOMENDACIONES

-  Divulgar y fortalecer los diferentes canales de atención dispuestos por la Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima como lo son; el formulario web de PQRS, los horarios de atención de las Ventanillas Únicas de atención al ciudadano en territoriales y Sede Centro - Ibagué, el correo electrónico ventanilla@cortolima.gov.co como único correo para la radicación de solicitudes, esto con el fin de dar a conocer estos diferentes espacios y alternativas de interacción que tienen los ciudadanos con la Corporación Autónoma Regional del Tolima – Cortolima.
-  Divulgar y promocionar de manera activa la utilización de la herramienta electrónica dispuesta para PQRS, para que mediante una herramienta ilustrativa el usuario radique de manera fácil su solicitud con todos los requisitos básicos que se requieren y a su vez tenga conocimiento y manejo para la verificación del estado y trazabilidad de su solicitud.
-  Generar estrategias que permitan fortalecer a los funcionarios encargados de la atención al ciudadano en temas como atributos del buen servicio, lenguaje claro y habilidades blandas, entre otras, con el fin de entregar un servicio con calidad, atendiendo de manera eficaz las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.



**Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!**



**# SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



@Cortolima