



Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

Informe de satisfacción y percepción de los grupos de valor de los servicios de CORTOLIMA

Segundo semestre de 2024

SERVICIO AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

31 de diciembre de 2024



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. VARIABLES A ANALIZAR DE LOS SERVICIOS DE CORTOLIMA
 - 2.1. AMABILIDAD, EMPATÍA Y TRATO PERSONAL
 - 2.2. CLARIDAD Y EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA
 - 2.3. TIEMPO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA
3. TRÁMITE O SOLICITUD QUE REALIZA CON MAYOR FRECUENCIA EN CORTOLIMA
4. COMENTARIOS ENCUESTADOS
5. CONCLUSIONES
6. MATRIZ DOFA
7. RECOMENDACIONES



1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de evaluar y comprender la experiencia de los usuarios al interactuar con los servicios ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA, identificando fortalezas y áreas de mejora para brindar una atención de calidad y satisfacer las necesidades de nuestros grupos de valor.

Para CORTOLIMA, donde la calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano son elementos fundamentales para su éxito, es primordial contar con información precisa y actualizada sobre la percepción de nuestros ciudadanos. Mediante esta encuesta, hemos recopilado datos valiosos que nos permiten tomar decisiones informadas y emprender acciones estratégicas para mejorar continuamente nuestro portafolio de servicios.



**# SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

2. VARIABLES A ANALIZAR DE LOS SERVICIOS DE CORTOLIMA

Las variables encuestadas y de importancia para la Gestión Administrativa – Servicio al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera de CORTOLIMA son las siguientes:

- **Amabilidad, empatía y trato personal:** Queremos conocer la percepción sobre cómo nuestro equipo se ha relacionado con los grupos de valor durante las interacciones con la Corporación. Valoramos la importancia de brindar un servicio amable, empático y personalizado, y nos gustaría conocer la opinión de los ciudadanos al respecto.
- **Claridad y efectividad de la respuesta:** Nos interesa saber si nuestras respuestas han sido claras y satisfactorias para nuestros grupos de valor. Queremos asegurarnos de que hayamos abordado tus inquietudes de manera efectiva, brindando la información necesaria y comprensible.
- **Tiempo para la atención y respuesta:** El tiempo de nuestros grupos de valor es valioso para nosotros. Queremos conocer la percepción sobre el tiempo que han tenido que esperar para recibir atención o una respuesta a sus consultas. Esto nos ayudará a evaluar nuestro desempeño en términos de agilidad y eficiencia.
- **Trámite que realiza o solicita con mayor frecuencia**



#SIEMBRA
TU FUTURO



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



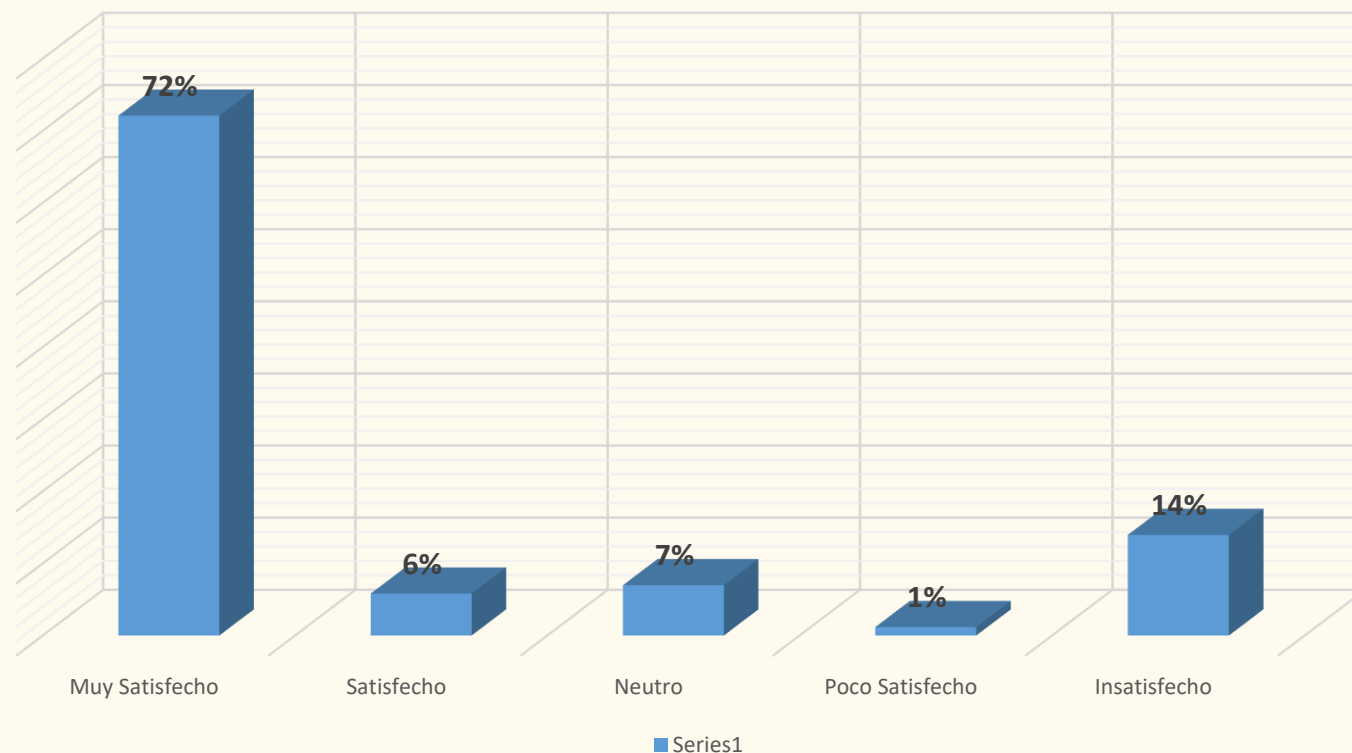
@Cortolima

2.1. AMABILIDAD, EMPATÍA Y TRATO PERSONAL

- Amabilidad, empatía y trato personal:

El 72% de los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción se encuentran muy satisfecho en cuanto a la amabilidad, empatía y el trato personal que recibió por parte de los funcionarios de la corporación.

Amabilidad, Empatía y Trato personal

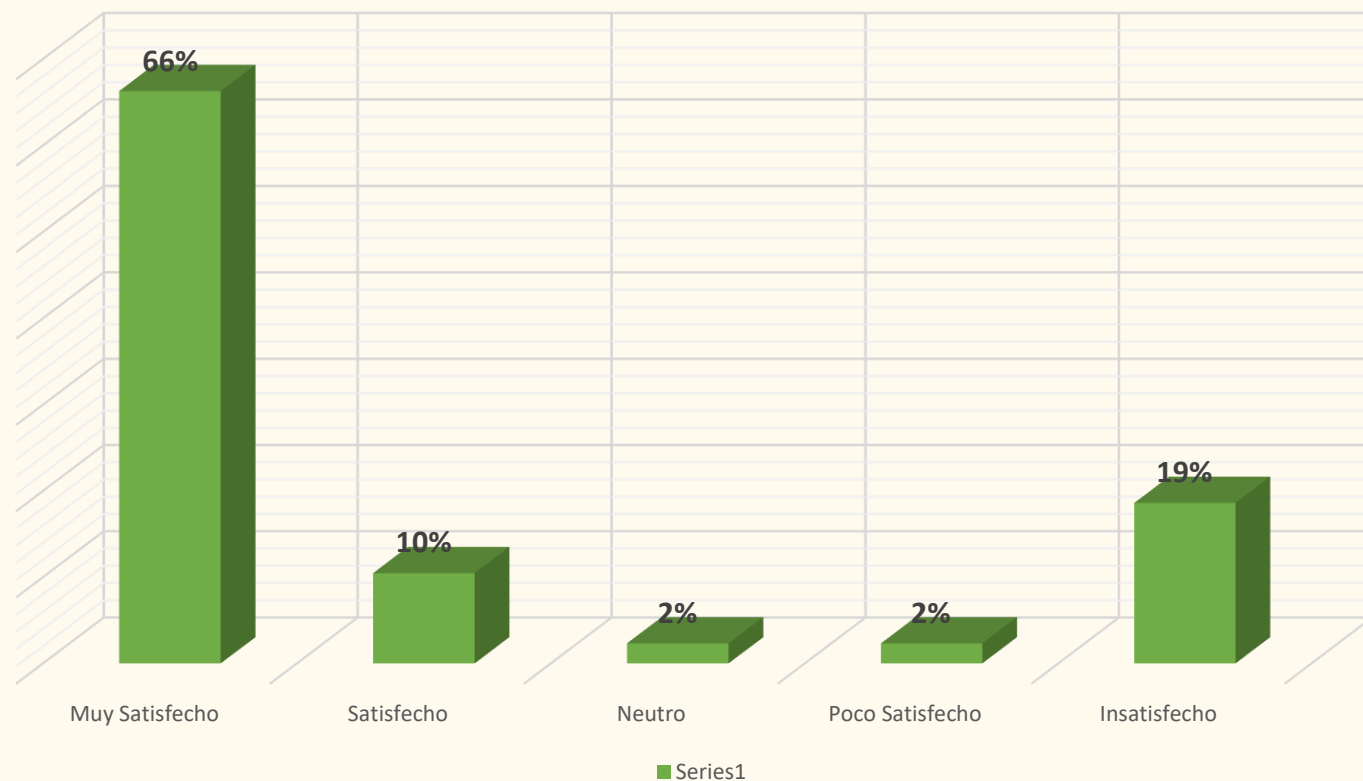


2.2. CLARIDAD Y EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA

- Claridad y efectividad de la respuesta:

El 66% de los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción se encuentra muy satisfecho en cuanto a la claridad y efectividad de la respuesta emitida por parte de los funcionarios de la corporación.

Claridad y Efectividad de la Respuesta

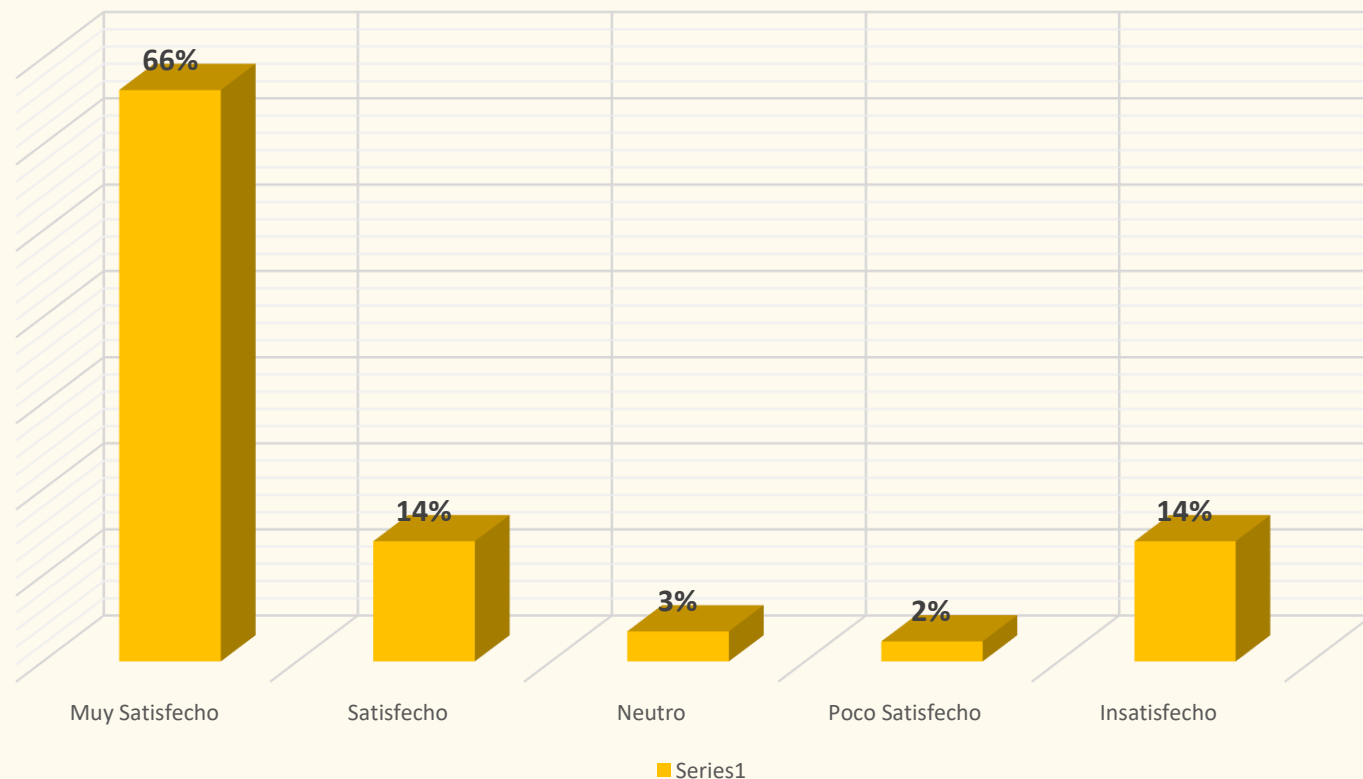


2.3. TIEMPO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA

- **Tiempo de atención y respuesta:**

El 66% de los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción se encuentra muy satisfecho en cuanto a los tiempos de la respuesta emitida por parte de los funcionarios de la corporación.

Tiempo para la atención o respuesta

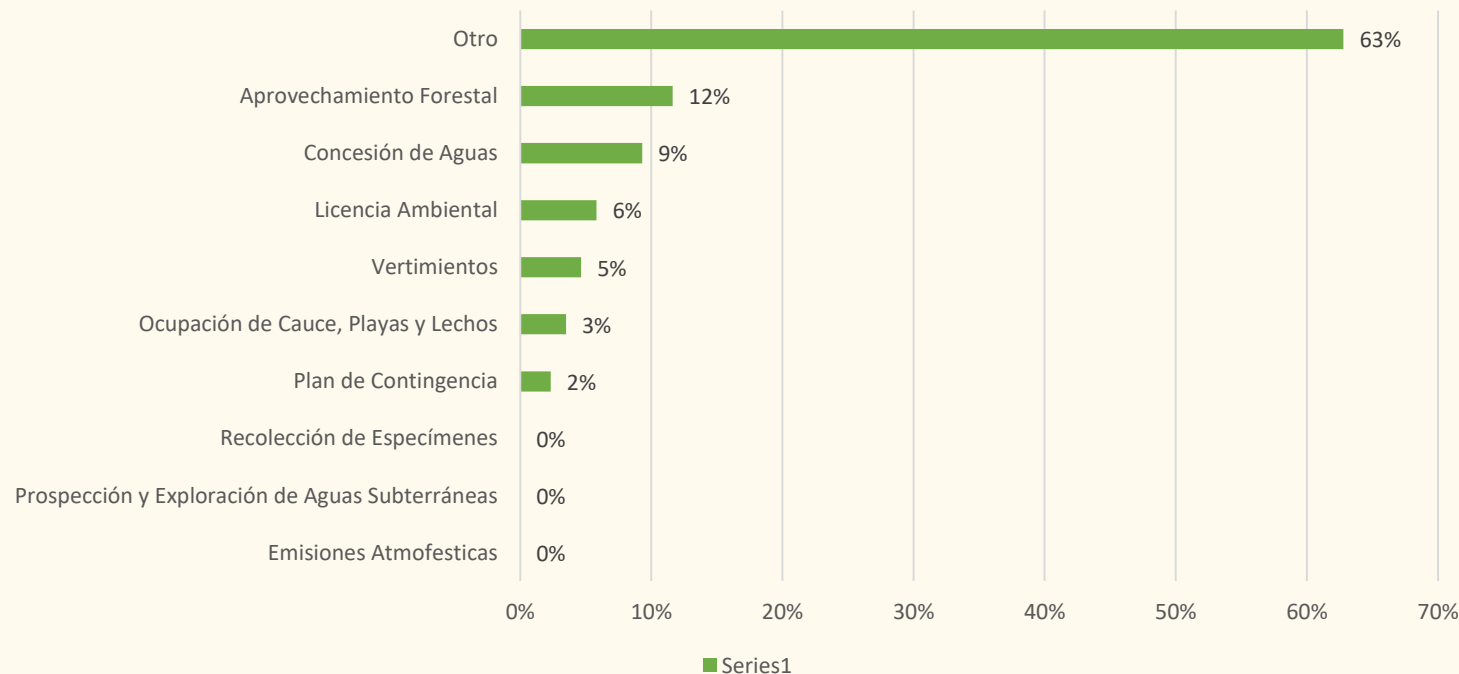


3. TRÁMITE O SOLICITUD QUE REALIZA CON MAYOR FRECUENCIA EN CORTOLIMA

- Trámite ambiental que realiza o solicita con mayor frecuencia:

El 63% de los usuarios realizan otro tipo de trámites ante la corporación, seguido de los aprovechamientos forestal con un 12%, concesiones de aguas con 9% y licencia ambiental obtuvo un 6% registrados por los usuarios encuestados en el segundo semestre de 2024.

¿Cuál es el trámite o solicitud que usted realiza con mayor frecuencia en CORTOLIMA?



#SIEMBRA
TU FUTURO



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

4. COMENTARIOS ENCUESTADOS

FELICITACIONES PARA LAS
PERSONAS QUE ESTA AL
SERVICO DEL CUIDADANO DE
CORTOLIMA. ATT. JORGE
CORTES

Necesito descargar los formatos
que se deben diligenciar para
subirlos en la plataforma y no
me indican de donde o como los
descargo.

La persona que me atendió siempre estuvo
atenta a la solicitud

Felicitaciones la persona que me atendió muy
amable.

Felicitaciones por los avances desarrollada hasta
el momento

La atención en cuanto al radicado de solicitud
me parece excelente, espero pronta solución a
mi solicitud

recibí notificación para realizar un pago pero el
recibo no nos ha llegado por favor solicito mas
agilidad en el envío de las facturas esto con el fin
de poder realizar los pagos.

En referencia a las denuncias por tala, quiero
solicitar muy amablemente la confidencialidad
de parte de funcionarios y de la policía que
realiza los operativos.

Mucho tramite. Solo quería que visitaran un
árbol. Para decidir que hacer



**# SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

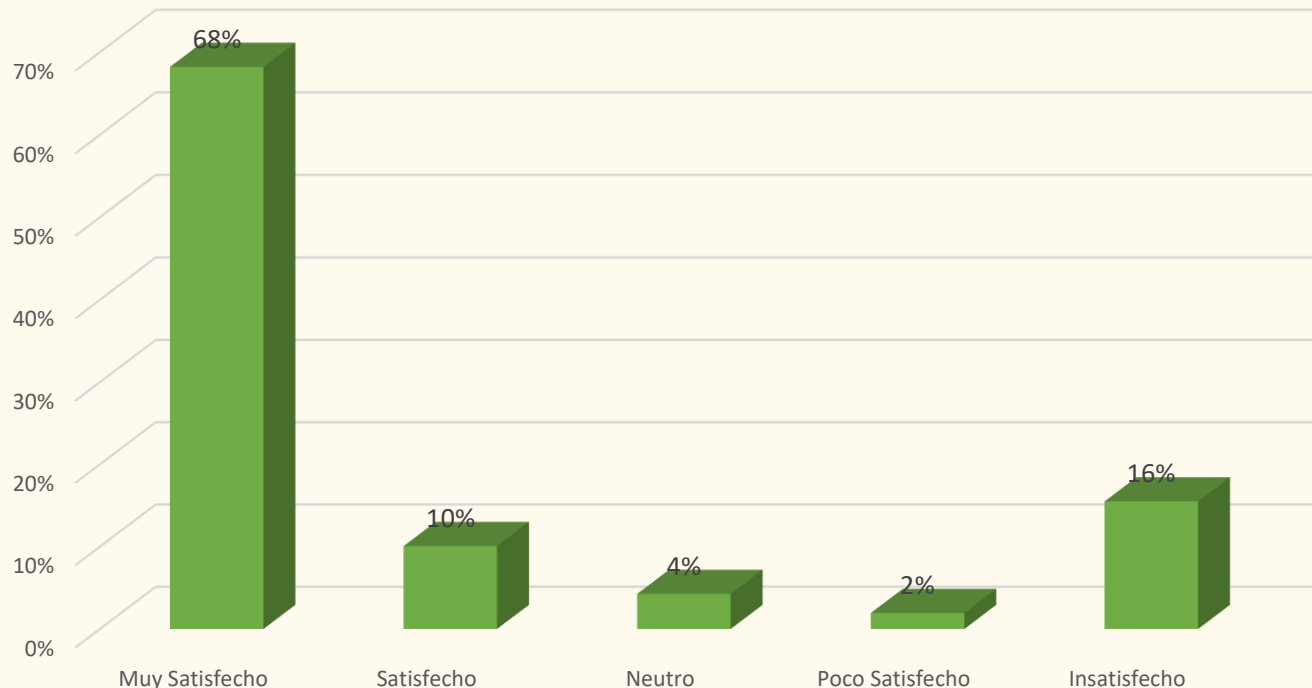
5. CONCLUSIONES

Del total de encuestas diligenciadas por los usuarios y grupos de valor de la corporación en el segundo semestre de 2024, podemos concluir que la percepción y satisfacción de los usuarios fue del 78% de muy satisfecho a satisfechos con relación a las variables tenidas en cuenta para este análisis.

El 4% de los usuarios registra una satisfacción Neutra.

Por otro lado el 18% calificó de poco satisfecho a insatisfecho la experiencia y percepción ante los servicios ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.

RESUMEN TOTAL ENCUESTA SATISFACCIÓN





6. MATRIZ DOFA

DEBILIDADES

- **Amabilidad, empatía y trato personal:**

Existe una proporción considerable de insatisfacción, con un 14% de los encuestados indicando insatisfacción y un 1% poco satisfecho. Esto sugiere que hay margen de mejora en la amabilidad, empatía y trato personal por parte del personal de la corporación.

- **Claridad y efectividad de la respuesta:**

Un 19% de los encuestados indicaron estar insatisfechos con la claridad y efectividad de las respuestas. Esto sugiere que hay margen de mejora en la comunicación y la calidad de las respuestas brindadas a los clientes.

- **Tiempo de atención y respuesta:**

El 14% de los encuestados indicaron estar insatisfechos con el tiempo de atención y respuesta. Esto sugiere que es necesario mejorar los tiempos de respuesta para satisfacer las expectativas de los clientes en este aspecto.

AMENAZAS

- **Insatisfacción de los clientes:**

La proporción de clientes insatisfechos o poco satisfechos en diferentes áreas puede llevar a una disminución de la satisfacción general y, potencialmente, a la pérdida de clientes. Esto podría afectar negativamente la imagen y reputación de la organización.

- **Competencia:**

Si los competidores ofrecen mejores niveles de amabilidad, claridad y tiempo de respuesta, podrían atraer a los clientes insatisfechos y ganar una ventaja competitiva. Es importante abordar estas áreas de mejora para evitar perder cuota de mercado.

- **Impacto en la retención de clientes:**

La insatisfacción con el trato personal, la claridad de las respuestas y el tiempo de atención puede llevar a una disminución de la retención de clientes. Si los clientes no reciben un servicio satisfactorio, es más probable que busquen otras opciones en el futuro.

FORTALEZAS

- **Amabilidad, empatía y trato personal:**

El 72% de los encuestados está muy satisfecho con la amabilidad, empatía y trato personal recibido. Esto indica que una parte significativa de los clientes percibe que el personal se muestra amable y empático, lo cual es positivo para la imagen de la corporación.

- **Claridad y efectividad de la respuesta:**

Un 66% de los encuestados expresó estar muy satisfecho con la claridad y efectividad de las respuestas recibidas. Esto indica que una parte importante de los clientes considera que las respuestas proporcionadas son claras y efectivas, lo cual es un punto positivo para la corporación.

- **Tiempo de atención y respuesta:**

El 66% de los encuestados expresó estar muy satisfecho con el tiempo de atención y respuesta recibido. Esto indica que una parte significativa de los clientes está satisfecha con la rapidez con la que se atienden sus consultas o solicitudes.

OPORTUNIDADES

- **Mejora de la capacitación:**

Los resultados indican oportunidades para mejorar la capacitación del personal en términos de amabilidad, empatía y claridad de respuestas. Brindar programas de capacitación enfocados en habilidades de servicio al cliente podría ayudar a mejorar la experiencia general de los clientes.

- **Comunicación efectiva:**

Los datos muestran oportunidades para mejorar la claridad y efectividad de las respuestas proporcionadas. Implementar estrategias de comunicación más efectivas, como brindar información precisa y comprensible, podría generar una mayor satisfacción entre los clientes.

- **Reducción de los tiempos de respuesta:**

Implementar sistemas o procesos más eficientes para manejar las solicitudes de los clientes puede ayudar a agilizar la atención y mejorar la satisfacción general.





Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

7. RECOMENDACIONES

1

- Con el acompañamiento de la Oficina de Relacionamento Institucional, fomentar el uso y diligenciamiento de la encuesta dispuesta en el portal web de la corporación mediante piezas graficas que permitan llegar a una mayor población de los grupos de valor de la Corporación.

2

- De acuerdo a las necesidades, presentar el resultado de este informe y como recomendación manifestar el fortalecimiento con recurso humano con formación y competencias en atención al usuario y atención telefónica.

3

- Los resultados obtenidos como Poco Satisfecho e Insatisfecho serán analizados con las respectivas acciones de mejora que permitan minimizar las no conformidades que se presentan en los servicios ofrecidos por la Corporación.

4

- Mejorar el acceso a la encuesta a través de acciones concretas de publicación y sensibilización, así como también la ampliación de variables que permitan caracterizar a los grupos de valor de la Corporación.



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima