

Código FT_019

Versión: 00



SC-2001027



SA- 2001028



ST-2001029

@cortolima





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

Primer semestre de 2025

GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

30 de junio de 2025

@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

@cortolima



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.

@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**

@cortolima



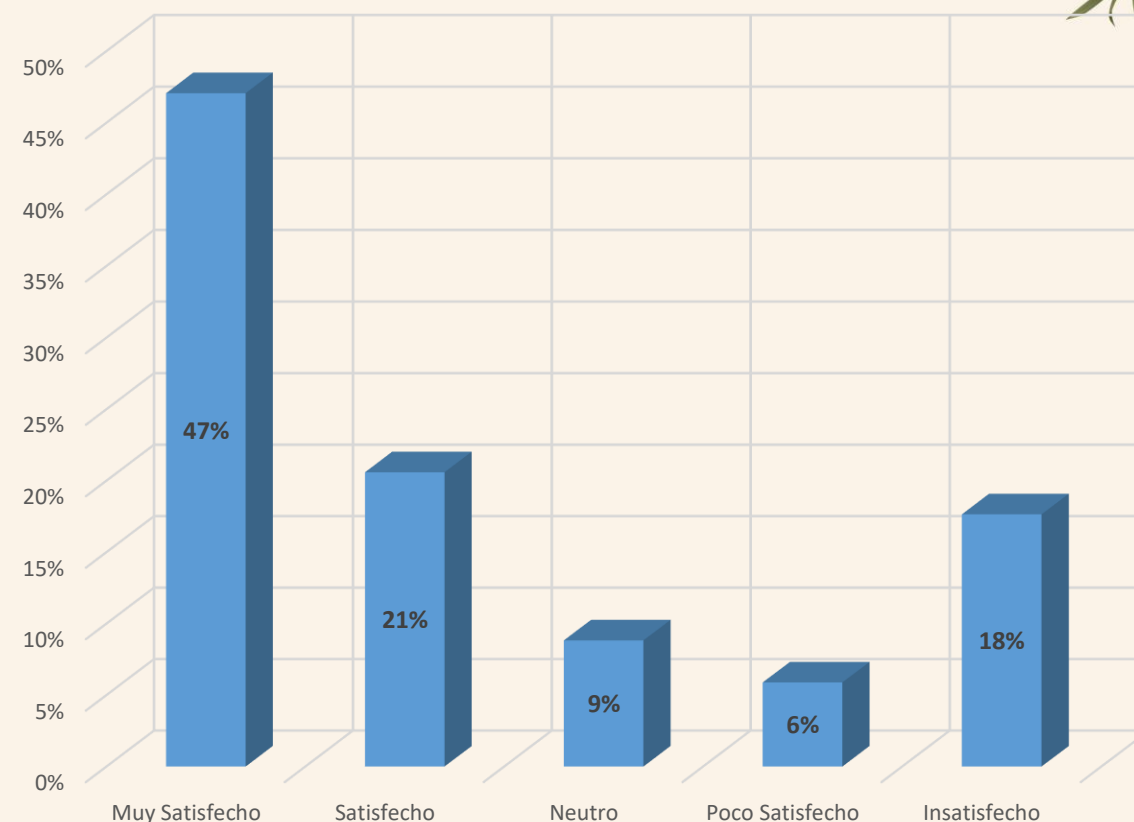
2.1. AMABILIDAD, EMPATÍA Y TRATO PERSONAL



El 68% de los encuestados se encuentra satisfecho o muy satisfecho.

No obstante, hay un 24% con percepciones negativas, lo que sugiere que casi 1 de cada 4 usuarios no se sintió adecuadamente atendido.

Amabilidad, Empatía y Trato personal



@cortolima

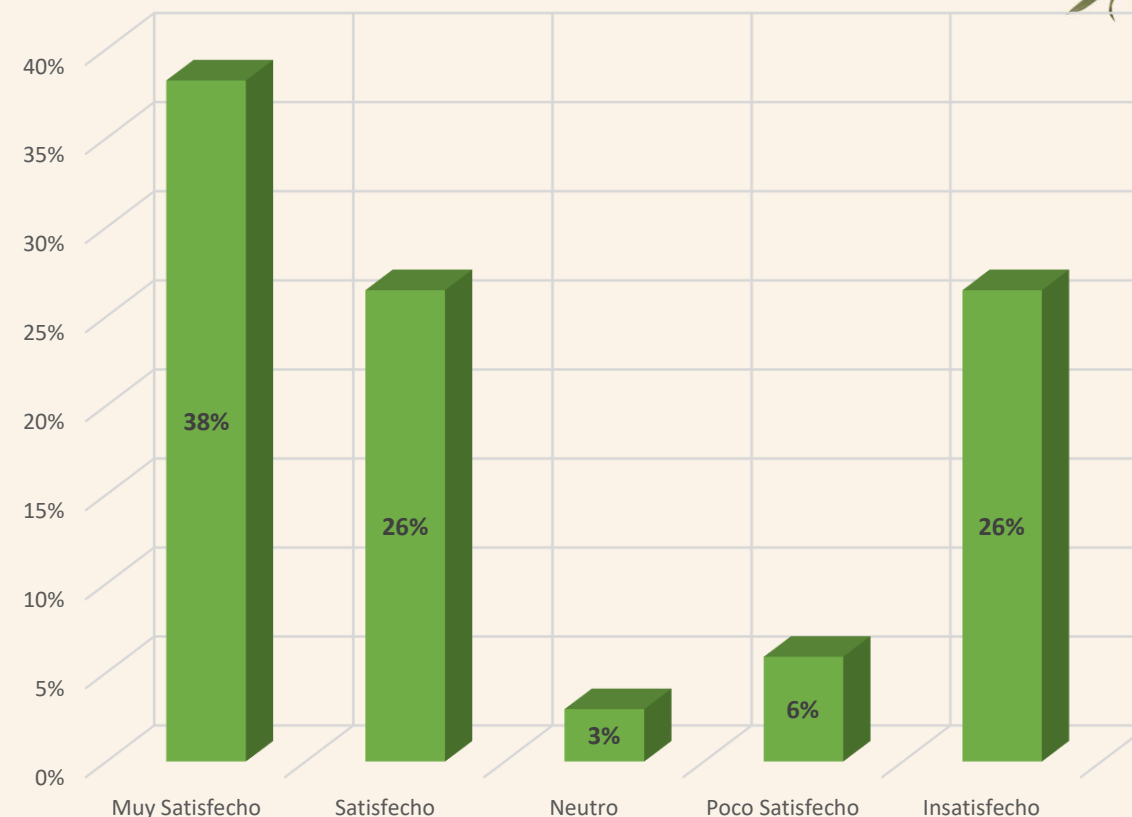


2.2. CLARIDAD Y EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA



Aunque el 64% se muestra conforme con la claridad de las respuestas, existe una **insatisfacción alta (32%)**, lo cual evidencia posibles falencias en la forma como se entregan o explican las respuestas a los usuarios.

Claridad y Efectividad de la Respuesta



@cortolima

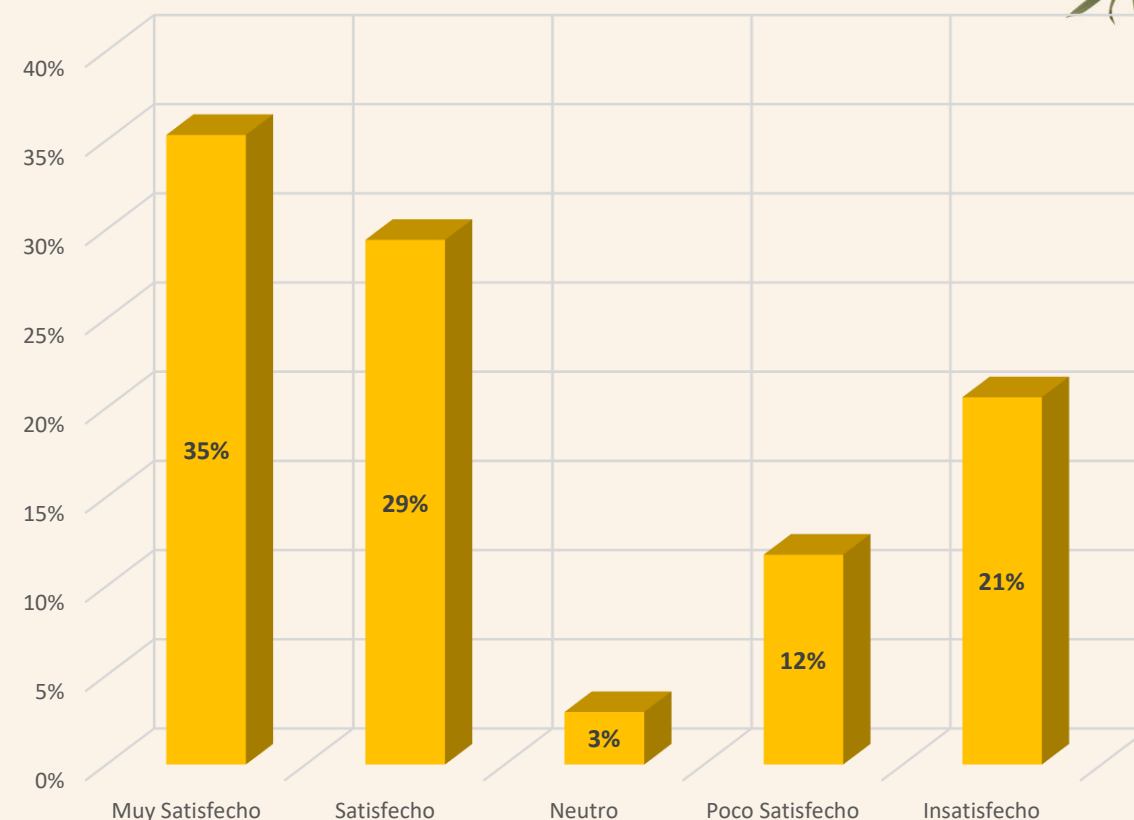


2.3. TIEMPO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA



Un 64% está satisfecho con el tiempo de atención, pero nuevamente un 33% se muestra insatisfecho o poco satisfecho. Podría tratarse de demoras en los trámites o falta de seguimiento a solicitudes.

Tiempo para la atención o respuesta



@cortolima

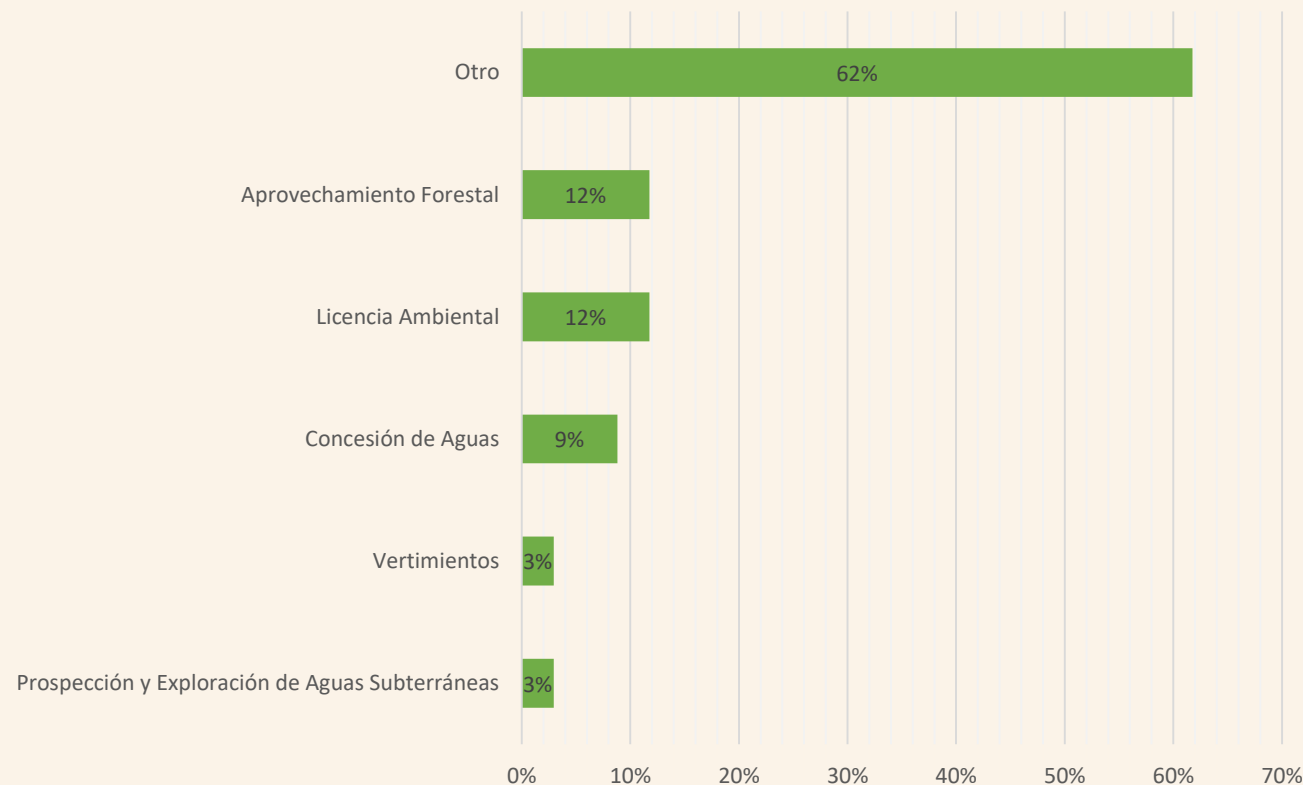


3. TRÁMITE O SOLICITUD QUE REALIZA CON MAYOR FRECUENCIA EN CORTOLIMA



El 62% de los usuarios realizan otro tipo de trámites ante la corporación, seguido de los aprovechamientos forestal con un 12%, licencia ambiental obtuvo un 12% y concesiones de aguas con 9% registrados por los usuarios encuestados en el primer semestre de 2025.

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



@cortolima



4. COMENTARIOS ENCUESTADOS



Agradezco, la colaboración por pronta visita y no permitan más que la zona verde se acabe por manipulación de carbón y convertirse en un Baño público, tanto de vendedores y personas que no tienen sentido de Pertenencia y cultura ciudadana. Los vendedores de comidas pagan a la Gestora y Alcaldía por ese espacio y no les interesa Afectar la Comunidad y la Naturaleza.

Si, arreglar el link para hacer seguimiento a las denuncias ambientales que las radican en la plataforma de tramites ambientales. No hay como hacerle seguimiento o por lo menos den la instrucción completa de como hacerlo, gracias... feliz día.

Agradecimientos. Fue presencial .esperamos, que no haya demoras antes de que ocurra un accidente.

Agradezco mucho que me hayan respondido con una información muy completa.

Muy bien atendido mi requerimiento

Estoy muy agradecida y contenta con la labor que realizan y de manera tan organizada.

Estoy solicitando el recibo de pago de la Resolución # 1443 del día 09/05/225. No ha sido posible que me lo envíen al correo electrónico saulcelis039@gmail.com. Aún enviando la solicitud por los canales que ordena Cortolima. Necesito dicho recibo para cumplir a Cortolima. Gracias.

He reportado en retiradas ocasiones deforestación de montaña virgen en finca Alcides Ceballos, vereda la Miranda municipio de Rovira y no he visto la gestión.

Muy insatisfecho, porque hasta ahora recibí una respuesta "diciendo nada" de una denuncia que radique el 10 de enero. En otras Entidades de manera inmediata remiten número de radicado al peticionario.

@cortolima



5. CONCLUSIONES

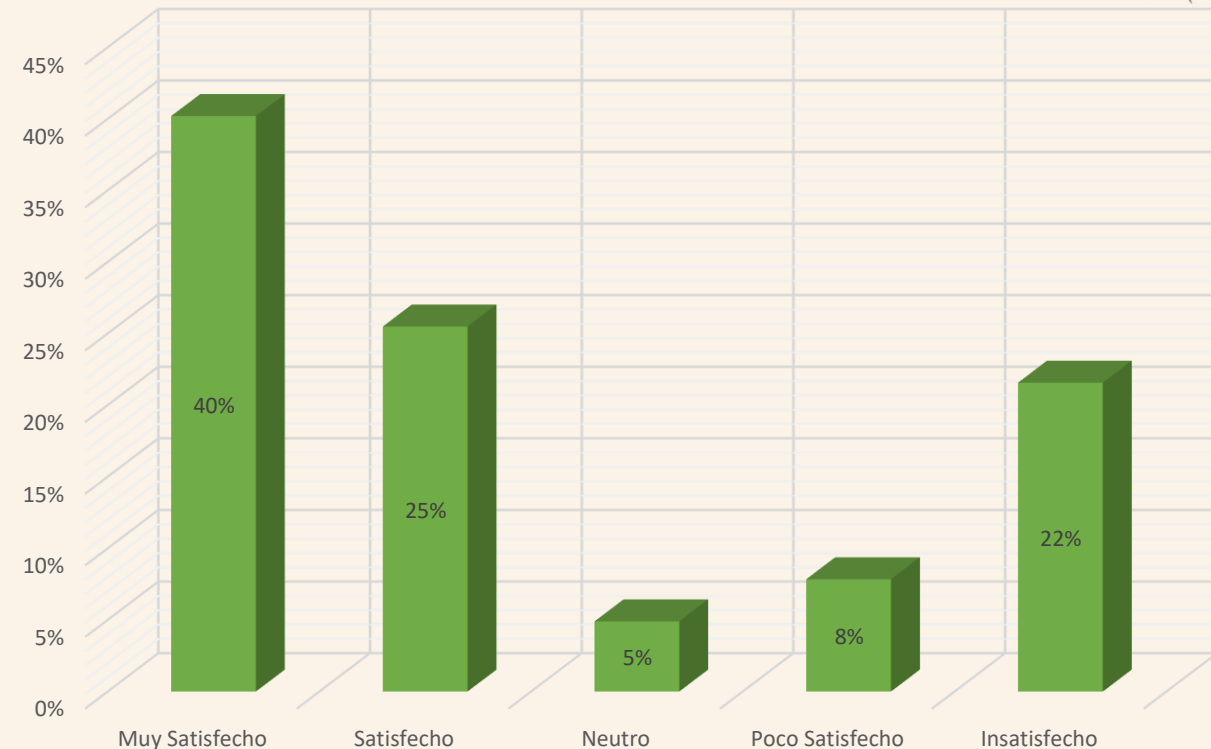
Del total de encuestas diligenciadas por los usuarios y grupos de valor de la corporación en el primer semestre del año 2025, se concluye que la percepción y satisfacción de los usuarios fue del 66% de muy satisfecho a satisfechos con relación a las variables tenidas en cuenta para este análisis.

El 5% de los usuarios registra una satisfacción Neutra.

Por otro lado el 29% 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



@cortolima



6. MATRIZ DOFA



DEBILIDADES

- **Porcentaje significativo de usuarios insatisfechos con la claridad de la respuesta:** Un 19% en la primera encuesta y 32% en la segunda expresaron **insatisfacción**, lo cual indica una debilidad en la forma como se comunican o argumentan las respuestas técnicas.
- **Trato personal aún con percepción negativa en parte del público:** A pesar de los buenos indicadores, entre el 14% y el 24% de los encuestados manifestaron estar insatisfechos con el trato, lo cual no puede ser ignorado.
- **Alta dispersión en los tipos de trámites:** Más del 60% seleccionaron la opción “otro”, lo que denota **falta de categorización clara o desconocimiento por parte del usuario sobre el tipo de trámite que realiza.**

AMENAZAS

- **Percepción negativa sostenida puede afectar la imagen institucional:** Si no se actúa sobre los puntos críticos, la insatisfacción (especialmente en claridad de respuesta y tiempos de atención) puede **socavar la credibilidad** de la entidad.
- **Falta de precisión en identificación de trámites podría generar cuellos de botella:** Si los usuarios no pueden identificar correctamente su trámite, hay riesgo de **errores de canalización**, duplicidad o pérdida de trazabilidad.
- **Dificultad para gestionar expectativas del usuario:** En contextos ambientales complejos, la respuesta técnica puede no ser del agrado del ciudadano, lo que exige **estrategias claras de pedagogía y sensibilización.**

FORTALEZAS

- **Alto nivel de satisfacción general con el trato personal:** En ambas muestras, más del 65% de los encuestados se sienten “satisfechos” o “muy satisfechos” con la **amabilidad, empatía y trato personal** recibido.
- **Predominio de percepción positiva en el tiempo de atención:** A pesar de críticas, el 66% (promedio en ambas muestras) considera oportuno el tiempo de respuesta.
- **Reconocimiento del servicio en trámites técnicos recurrentes:** Trámites como **licencias ambientales, concesión de aguas y aprovechamiento forestal** son los más frecuentes, y esto puede indicar confianza y conocimiento técnico del personal frente a estos procesos.

OPORTUNIDADES

- **Mejorar procesos de comunicación y lenguaje técnico:** Implementar formatos más didácticos y amigables al usuario (fichas, infografías, respuestas automatizadas claras) puede mejorar la percepción sobre la claridad de las respuestas.
- **Revisión del catálogo de trámites en los canales de atención:** Redefinir o ampliar las categorías de trámites en formularios y canales de contacto para que se adapten mejor a las solicitudes reales de los ciudadanos.
- **Implementar programas de mejora continua en atención al usuario:** Talleres periódicos en **comunicación efectiva, empatía y atención diferencial** pueden elevar los niveles de satisfacción en el trato y respuesta.

DA
FO

7. RECOMENDACIONES



1

- Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Relacionamento Institucional, incorporar glosarios, infografías, ejemplos visuales o fichas explicativas para los trámites más solicitados.

2

- Programar en el PIC, capacitaciones periódicas en empatía, trato personal incluyente y escucha activa.

3

- Permitir que los usuarios seleccionen de un listado ampliado y clasificado por tipo de trámite, con definiciones claras en la encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios.

4

- Realizar inducción y reintroducción de los Protocolos de Servicio al Ciudadano, carta del trato Digno y Política de Servicio al Ciudadano.

@cortolima

