

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

Segundo semestre 2022 - Primer semestre de 2023

GESTIÓN ADMINISTRATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

30 de junio de 2023



**# 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. 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**

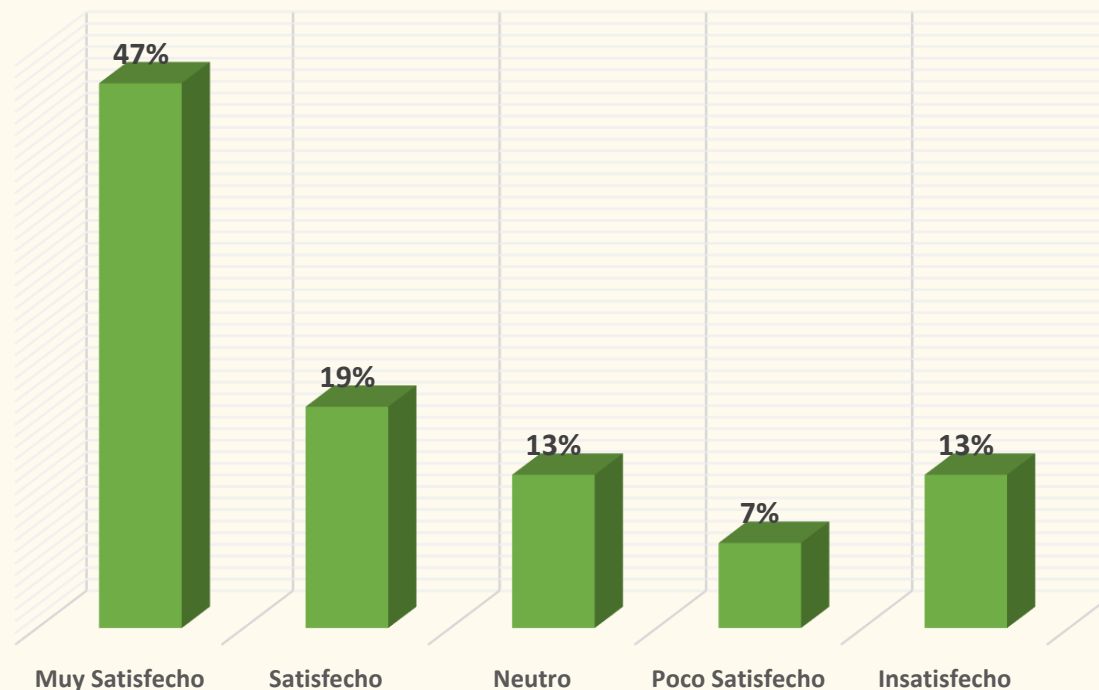


2.1. AMABILIDAD, EMPATÍA Y TRATO PERSONAL

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

El 47% de los ciudadanos que participaron en la encuesta de satisfacción se encuentra 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

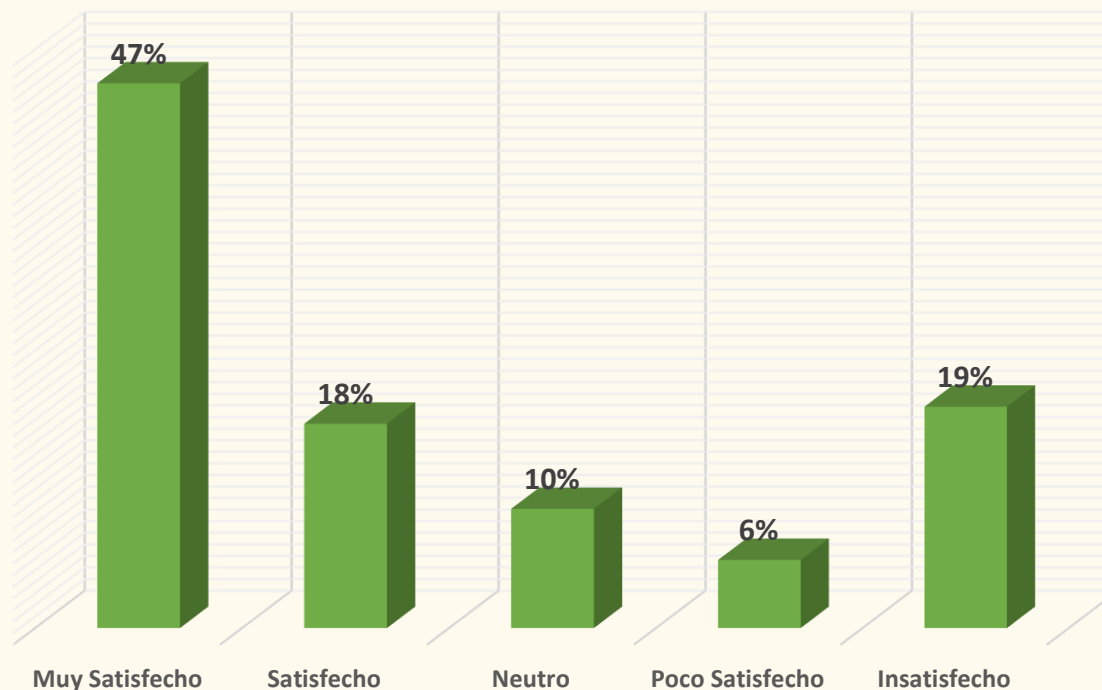


2.2. CLARIDAD Y EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA

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

El 47% 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

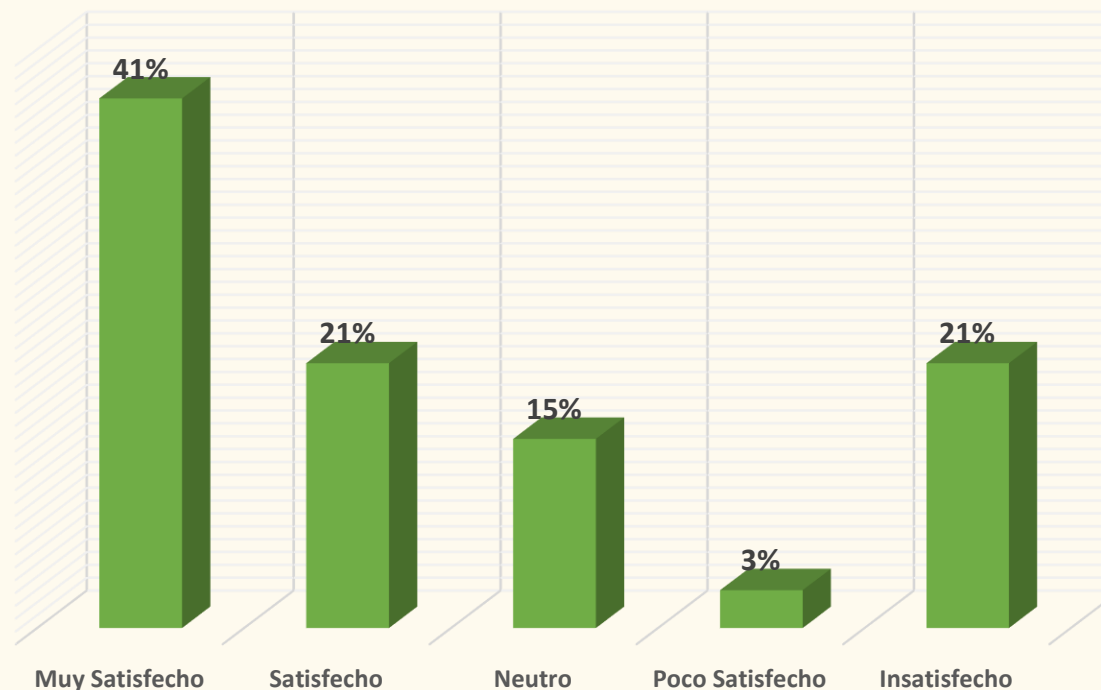


2.3. TIEMPO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA

- **Tiempo de atención y respuesta:**

El 41% 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 de atención y respuesta

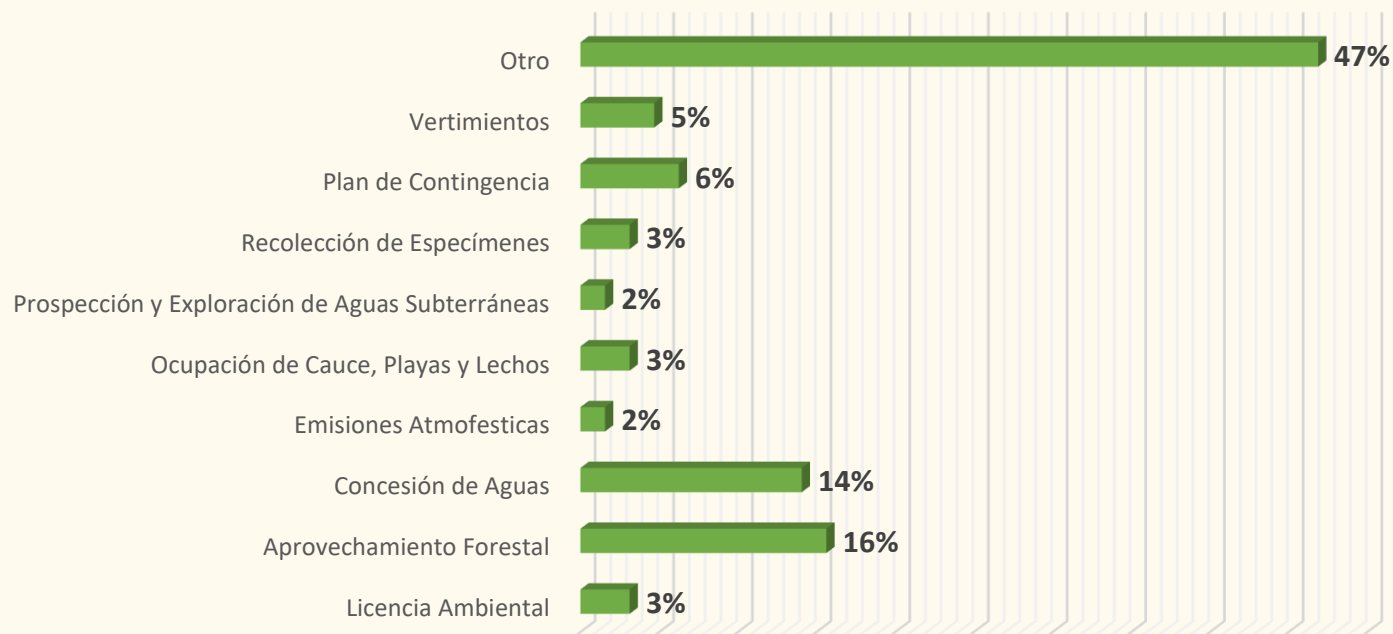


3. TRÁMITE O SOLICITUD QUE REALIZA CON MAYOR FRECUENCIA EN CORTOLIMA

- Trámite que realiza o solicita con mayor frecuencia:

El 47% de los usuarios diligenció que realiza otros trámites y solicitudes ante la Corporación, ya sean; solicitudes de información, planes de manejo y vertimientos, permiso ambiental para zoológicos, jardines botánicos, plantaciones forestales protectoras, certificaciones mineras, entre otros.

¿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



Mejora continua



**# SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



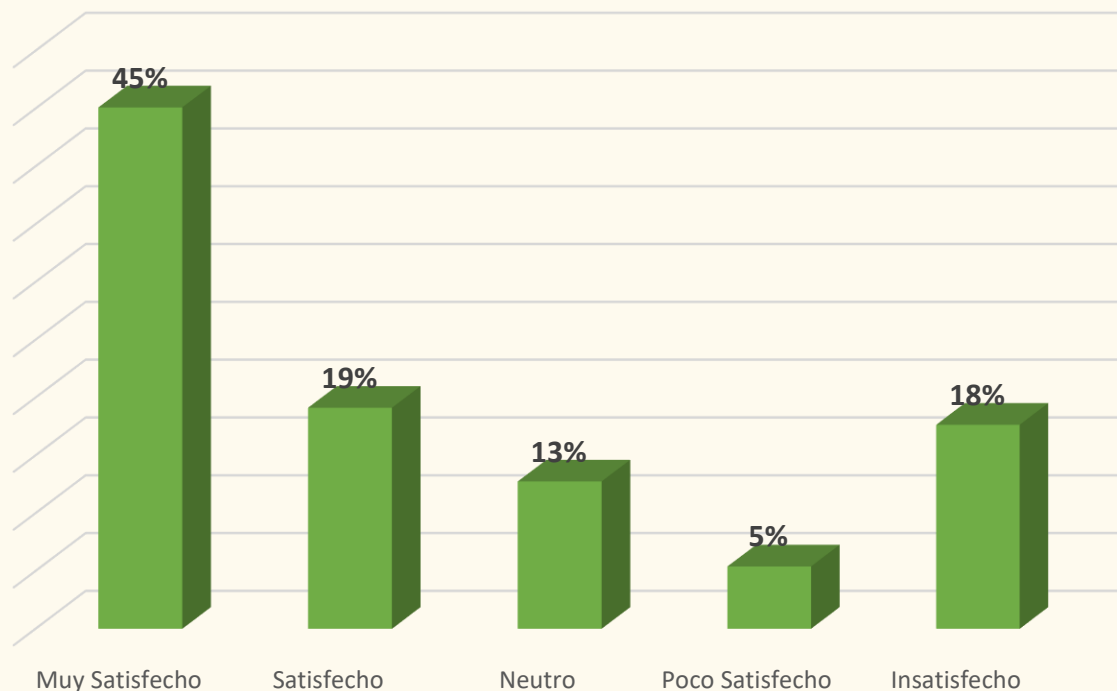
@Cortolima

5. CONCLUSIONES

Del total de encuestas diligenciadas por los grupos de valor de la corporación, 68 registros obtenidos en los periodos segundo semestre 2022- primer semestre 2023, podemos concluir que la percepción y satisfacción de los usuarios fue del 77% de muy satisfecha a neutro con relación a las variables tenidas en cuenta para este análisis.

Por otro lado el 23% 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





Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

6. 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

- El grupo de Gestión Administrativa – Servicio al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera debe efectuar los ajustes necesarios para garantizar la implementación de la encuesta de satisfacción en los puntos presenciales de la Corporación Autónoma Regional del Tolima, al menos en la sede Centro – Ibagué, mediante un digiturno.

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