

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

Segundo semestre de 2025

SERVICIO AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

31 de diciembre 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



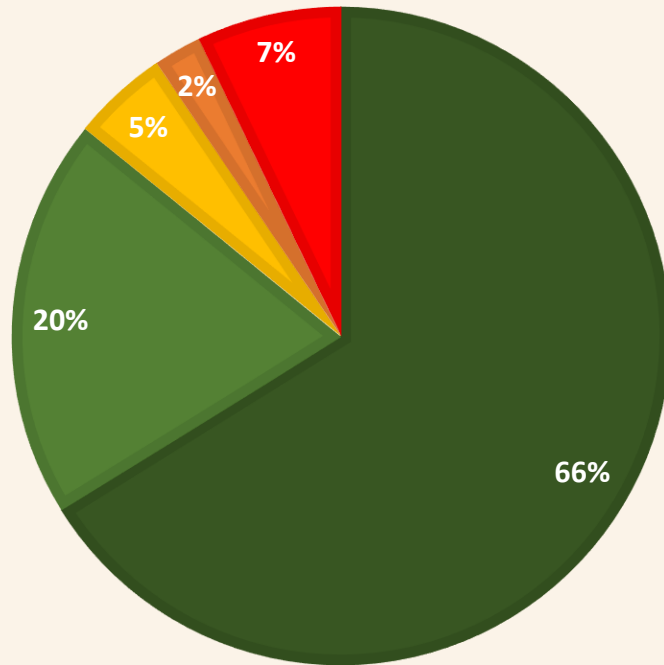
Las variables encuestadas y de importancia para la Gestión Administrativa – Servicio al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera de CORTOLIMA son las siguientes:

- **2.1 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.
- **2.2 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.
- **2.3 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:** Identificar el tipo de trámite o solicitud que los usuarios realizan con mayor frecuencia ante CORTOLIMA, para orientar la planificación y optimización de nuestros servicios.

@cortolima



2.1. AMABILIDAD, EMPATÍA Y TRATO PERSONAL



■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho

85.8%

Muy Satisfecho + Satisfecho

4.7%

Neutro

9.4%

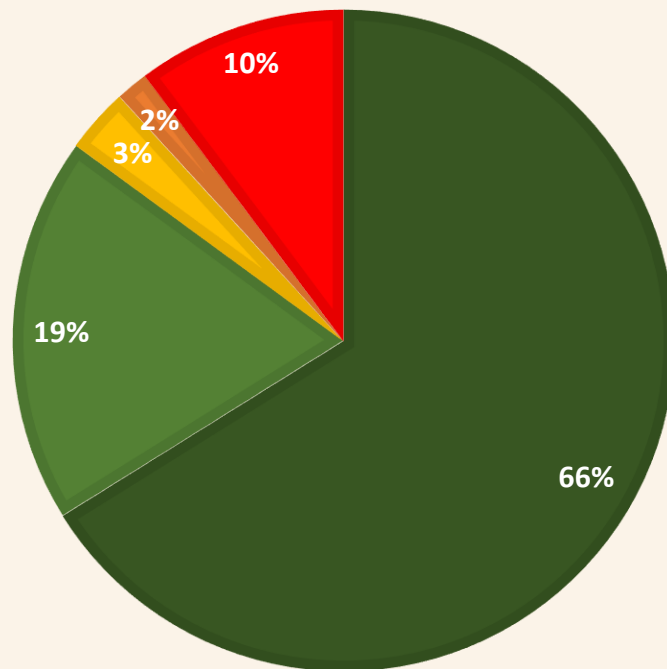
Poco Satisfecho + Insatisfecho

🔍 Análisis: El 85.8% de los encuestados calificó positivamente el trato recibido. El porcentaje de insatisfacción (9.5%) es notablemente inferior al primer semestre, evidenciando una mejora en la calidez del servicio.

@cortolima



2.2. CLARIDAD Y EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA



■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho

85.0%

Muy Satisfecho + Satisfecho

3.1%

Neutro

11.8%

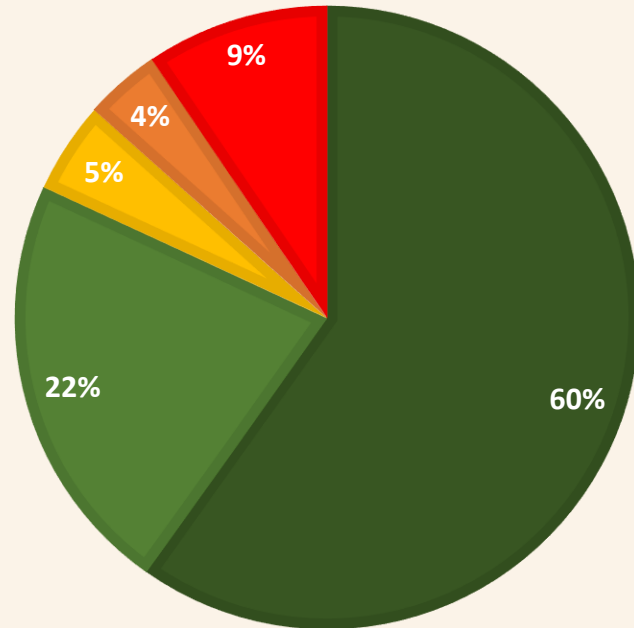
Poco Satisfecho + Insatisfecho

🔍 **Análisis:** El 85% reportó satisfacción con la claridad de las respuestas. Un 10.2% manifestó insatisfacción, señalando oportunidades de mejora en la comunicación técnica y el seguimiento a solicitudes.

@cortolima



2.3. TIEMPO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA



■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho

81.9%

Muy Satisfecho + Satisfecho

4.7%

Neutro

13.4%

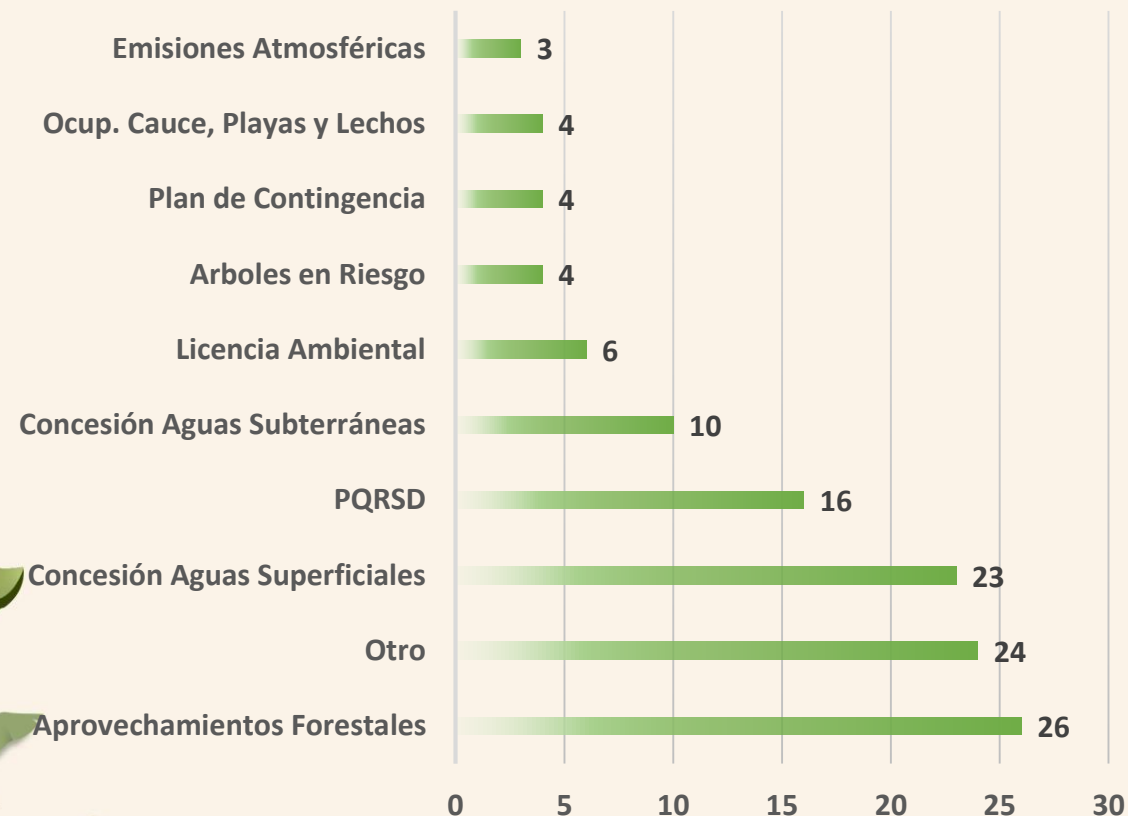
Poco Satisfecho + Insatisfecho

🔍 **Análisis:** El 81.9% se mostró conforme con los tiempos de atención. El 13.4% expresó inconformidad, principalmente relacionada con demoras en respuesta telefónica y por canales digitales.

@cortolima



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



TOP 3 TRÁMITES

#1 **Aprovechamientos Forestales**
26 usuarios · 20.47%

#2 **Otro**
24 usuarios · 18.9%

#3 **Concesión Aguas Superficiales**
23 usuarios · 18.11%

Los Aprovechamientos Forestales (20.5%), Concesión de Aguas Superficiales (18.1%) y PQRSD (12.6%) son los trámites predominantes del semestre.

@cortolima



4. COMENTARIOS ENCUESTADOS



✓ COMENTARIOS POSITIVOS

«Felicitación a la línea de atención, muy diligentes y con orientación para el usuario»

«Excelente servicio»

«Me devolvieron la llamada resolviendo mis dudas. Excelente orientación»

«Muy buena la atención por la línea, respuesta rápida y efectiva por WhatsApp»

«La atención es muy buena, ayudan a dirigir de forma eficaz la solicitud»

⚠ OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

«El tiempo de respuesta y actuación es lento ante denuncias ambientales»

«Nunca contestan en ninguna línea. Esto necesita solución»

«Se demoran demasiado en responder peticiones; no contestan teléfonos ni WhatsApp»

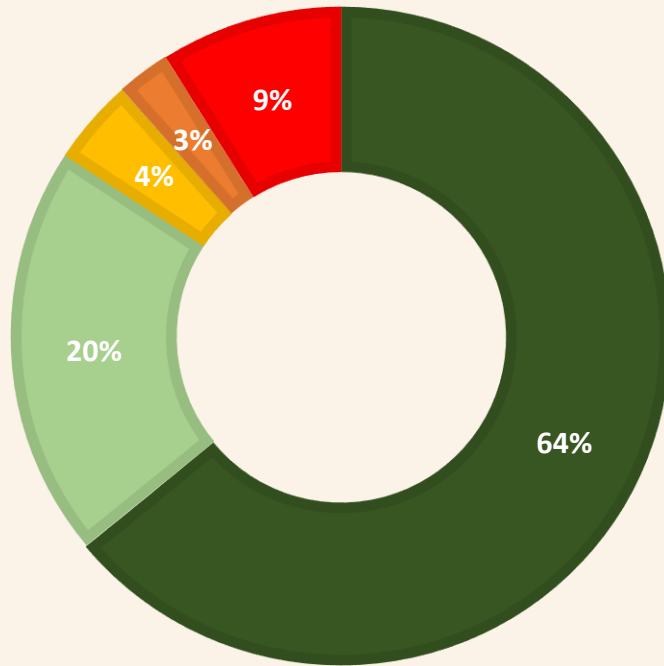
«Muy poca agilidad con la gestión de plataformas Trámites Cortolima»

«Interpuse queja de protección de árboles y la cerraron sin solución»

@cortolima



5. CONCLUSIONES



■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho

✓ Del total de 127 encuestas diligenciadas en el segundo semestre de 2025, el 84.2% de los usuarios calificó de Satisfecho a Muy Satisfecho la experiencia con los servicios de CORTOLIMA.

▮ La variable Amabilidad, Empatía y Trato Personal obtuvo el mayor índice de satisfacción con un 85.8%, seguida de Claridad y Efectividad de la Respuesta con 85.0% y Tiempo de Atención con 81.9%.

⚠ El 4.2% registró percepción Neutra, mientras que el 11.5% calificó de Poco Satisfecho a Insatisfecho, siendo los tiempos de respuesta el aspecto con mayor área de mejora.

🌿 Los trámites con mayor demanda fueron Aprovechamientos Forestales (20.5%), Concesión de Aguas Superficiales (18.1%) y PQRSD (12.6%), reflejando las áreas de mayor interacción ciudadana.

@cortolima



6. MATRIZ FODA

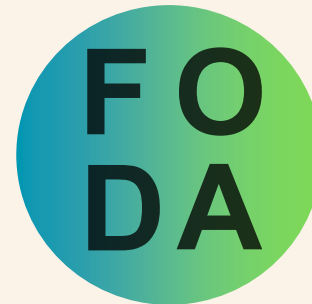


F – FORTALEZAS

- Alta satisfacción global del 84.2%, superando el semestre anterior (66%).
- Excelente percepción del trato personal: el 85.8% se siente bien atendido.
- Canales alternativos (WhatsApp y línea telefónica) con alta valoración positiva.
- Reconocimiento en trámites técnicos recurrentes como aprovechamientos forestales y concesiones.

O – OPORTUNIDADES

- Ampliar capacidad de respuesta en canales telefónicos y digitales.
- Implementar sistemas de seguimiento y notificación automática de PQRSD.
- Mejorar la categorización de trámites en formularios para reducir el ítem «Otro».
- Fortalecer programas de comunicación técnica accesible para el ciudadano.



D – DEBILIDADES

- Tiempos de respuesta: principal fuente de insatisfacción (13.4% negativo).
- Dificultad para comunicarse telefónicamente; líneas ocupadas o sin atención.
- Alta proporción de usuarios que seleccionan «Otro» en tipo de trámite (18.9%).
- Casos de cierre de PQRSD sin solución efectiva reportados por usuarios.

A – AMENAZAS

- Percepción negativa sostenida puede afectar la imagen institucional.
- Falta de precisión en identificación de trámites puede generar cuellos de botella.
- Demoras en atención de denuncias ambientales erosionan la confianza ciudadana.
- Expectativas crecientes de canales digitales ágiles frente a respuesta lenta.

@cortolima



7. RECOMENDACIONES



1

- **Fortalecer la capacidad de respuesta telefónica y digital:** Ampliar el número de funcionarios o turnos dedicados a la atención telefónica y por WhatsApp, garantizando que ninguna llamada quede sin atender. Implementar un sistema de devolución de llamadas automática.

2

- **Mejorar la comunicación técnica con el ciudadano:** Desarrollar fichas didácticas, infografías y respuestas modelo para los trámites más frecuentes (aprovechamientos forestales, concesiones de agua), facilitando la comprensión por parte del usuario.

3

- **Actualizar el catálogo de trámites en canales de atención:** Redefinir y ampliar las categorías disponibles en la encuesta y en los formularios de atención, reduciendo la categoría «Otro» mediante opciones más específicas y alineadas con la demanda real.

4

- **Implementar seguimiento automatizado a PQRSD:** Adoptar un sistema de notificaciones por correo electrónico o SMS que informe al usuario sobre el estado de su petición, queja, reclamo o denuncia, fortaleciendo la trazabilidad y confianza institucional.

5

- **Replicar y potenciar las buenas prácticas identificadas:** Compartir con todos los equipos las prácticas exitosas en canales de WhatsApp y líneas de atención que generaron mayor satisfacción, promoviendo su adopción transversal en toda la Corporación.

@cortolima

