Corpoboyacá

25 Años 1995 - 2020

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO ENERO-DICIEMBRE 2020

icontec ISO 9001 SC-CER741302

IQNet

Corpoboyacá

25 Años 1995 - 2020

CONTENIDO

1. Calificación del Servicio Enero-Septiembre 2020

1.1 Calificación Promedio Institucional

1.2 Versión Encuestas Satisfacción Diligenciadas por el Usuario

1.3 Sede Central

1.4 Territorial Miraflores

1.5 Territorial Pauna

1.6 Territorial Soatá

1.7 Territorial Socha

1.8 Calificación a través de formulario electrónico

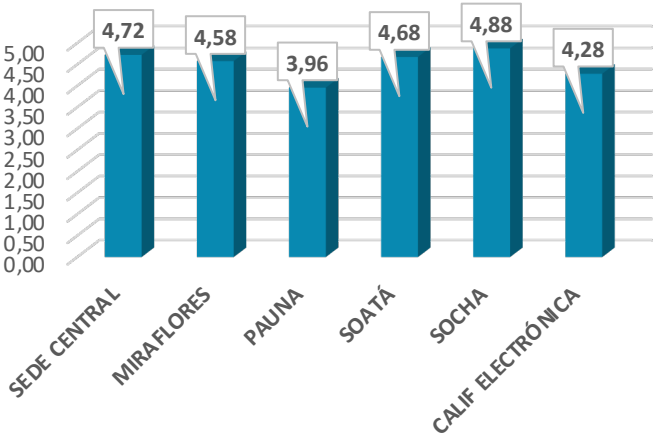
icontec ISO 9001 SC-CER741302

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

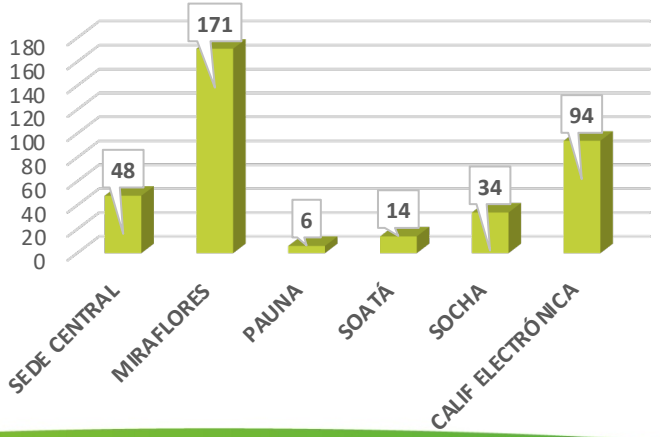
Calificación Promedio Institucional

SEDE	No.	CALIFICACIÓN
SEDE CENTRAL	48	4,72
MIRAFLORES	171	4,58
PAUNA	6	3,96
SOATÁ	14	4,68
SOCHA	34	4,88
CALIF ELECTRÓNICA	94	4,28
TOTALES	**367**	**4,54**

CALIFICACIÓN PROMEDIO : 4,54



TOTAL ENCUESTAS: 367



Versión Encuestas Satisfacción Diligenciadas por el Usuario

No.	PREGUNTA APLICADAS EN EL FGJ-07 (VERSION 2)
1.	Califique la respuesta a sus inquietudes
2	El tiempo que duraron los trámites administrativos fue?
3	El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el personal fue?
4	El grado de satisfacción de los servicios recibidos es?
5	Califique el grado de actitud positiva y de compromiso por parte del (los) funcionarios(s) que lo atendió

No.	PREGUNTA APLICADAS EN EL FGJ-07 (VERSION 3)
1.	El tiempo que duraron los trámites administrativos fue:
2	La calidad y oportunidad de información suministrada durante el proceso del trámite fue:
3	En general su grado de satisfacción sobre los servicios recibidos es:
4	La actitud y el compromiso por parte de los funcionarios que lo atendieron fue:

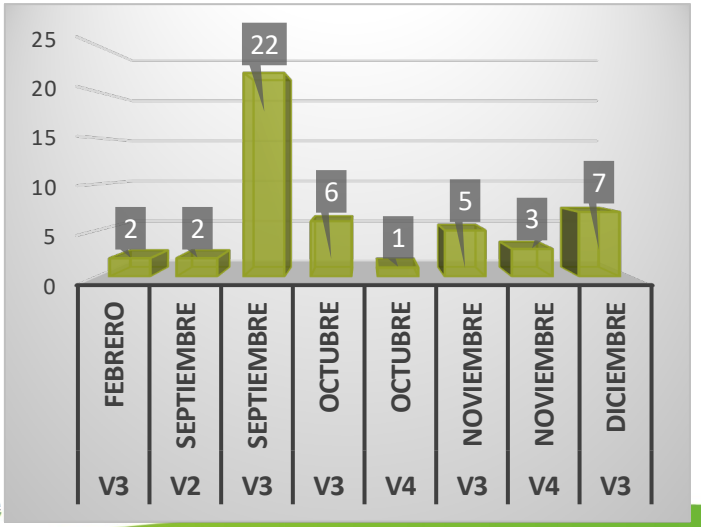
No.	PREGUNTAS APLICADAS EN EL FGJ-07 (VERSION 4)
1.	El tiempo que duró la atención y/o evento fue:
2	La información suministrada durante el desarrollo del trámite y/o evento fue:
3	La atención recibida por el profesional en el trámite y/o evento fue:
4	Su satisfacción ante el servicio prestado por la corporación fue:

RESULTADO CALIFICACIÓN PROMEDIO		
RANGO	1.0 - 2.0	Inadecuado
RANGO	2.1 - 3.0	Deficiente
RANGO	3.1 - 4.0	Satisfactorio
RANGO	4.1 - 5.0	Adecuado

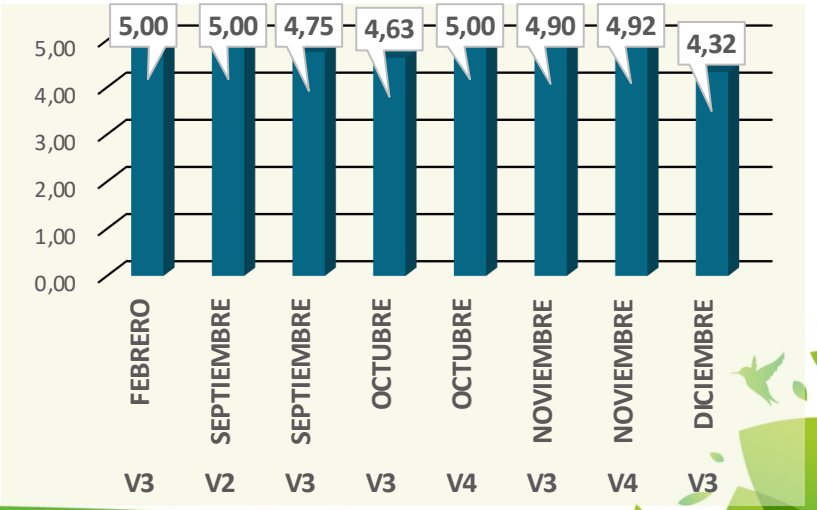
Sede Central

VERSIÓN FORMATO FGJ-07	MES	No. RESPUESTAS																									No. ENCUESTAS	CALIFICACIÓN
		1					2					3					4					5						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
N.A.	ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
V3	FEBRERO	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5,00
N.A.	MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
V2	SEPTIEMBRE	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	5,00
V3	SEPTIEMBRE	15	4	0	0	0	13	5	0	0	0	13	2	2	0	0	16	3	0	0	0	0	0	0	0	0	22	4,75
V3	OCTUBRE	5	1	0	0	0	3	3	0	0	0	3	3	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4,63
V4	OCTUBRE	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,00
V3	NOVIEMBRE	4	1	0	0	0	5	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4,90
V4	NOVIEMBRE	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,92
V3	DICIEMBRE	3	2	2	0	0	3	3	1	0	0	4	2	1	0	0	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	7	4,32
SUBTOTALES V2		2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	5,00
SUBTOTALES V3		29	8	2	0	0	26	11	1	0	0	22	8	3	0	0	31	7	1	0	0	0	0	0	0	0	42	4,69
SUBTOTALES V4		4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4,94
TOTALES		**35**	**8**	**2**	**0**	**0**	**32**	**11**	**1**	**0**	**0**	**28**	**8**	**3**	**0**	**0**	**36**	**8**	**1**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**48**	**4,72**

TOTAL ENCUESTAS: 48



CALIFICACIÓN PROMEDIO : 4,72

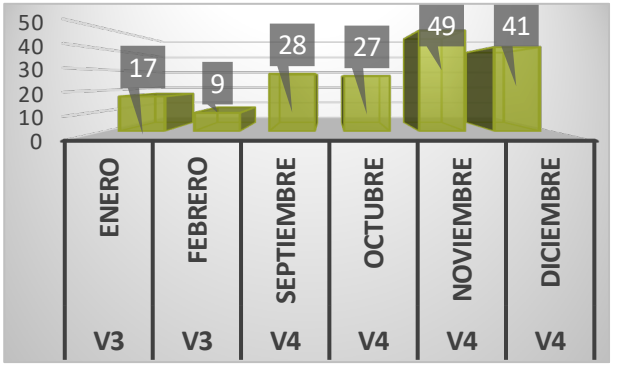


Territorial Miraflores

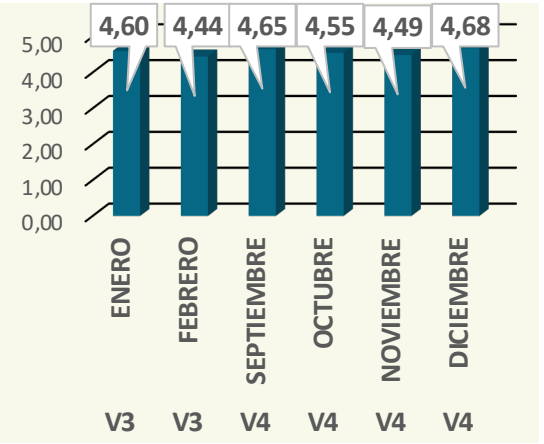
Corpoboyacá

VERSIÓN FORMATO FGJ-07	MES	No RESPUESTAS																									No de Encuestas	CALIFICACIÓN
		1					2					3					4					5						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
V3	ENERO	10	7	0	0	0	10	7	0	0	0	9	8	0	0	0	12	5	0	0	0	0	0	0	0	0	17	4,60
V3	FEBRERO	3	6	0	0	0	4	5	0	0	0	4	4	1	0	0	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	9	4,44
N.A.	MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
V4	SEPTIEMBRE	22	6	0	0	0	15	13	0	0	0	19	9	0	0	0	18	9	1	0	0	0	0	0	0	0	28	4,65
V4	OCTUBRE	16	11	0	0	0	15	10	2	0	0	18	9	0	0	0	14	11	2	0	0	0	0	0	0	0	27	4,55
V4	NOVIEMBRE	25	24	0	0	0	21	28	0	0	0	26	23	0	0	0	24	25	0	0	0	0	0	0	0	0	49	4,49
V4	DICIEMBRE	27	14	0	0	0	26	15	0	0	0	29	12	0	0	0	29	12	0	0	0	0	0	0	0	0	41	4,68
SUBTOTALES V3		13	13	0	0	0	14	12	0	0	0	13	12	1	0	0	18	8	0	0	0	0	0	0	0	0	26	4,55
SUBTOTALES V4		90	55	0	0	0	77	66	2	0	0	92	53	0	0	0	85	57	3	0	0	0	0	0	0	0	145	4,58
TOTALES		**103**	**68**	**0**	**0**	**0**	**91**	**78**	**2**	**0**	**0**	**105**	**65**	**1**	**0**	**0**	**103**	**65**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**171**	**4,58**

TOTAL ENCUESTAS: 171



CALIFICACIÓN PROMEDIO : 4,58

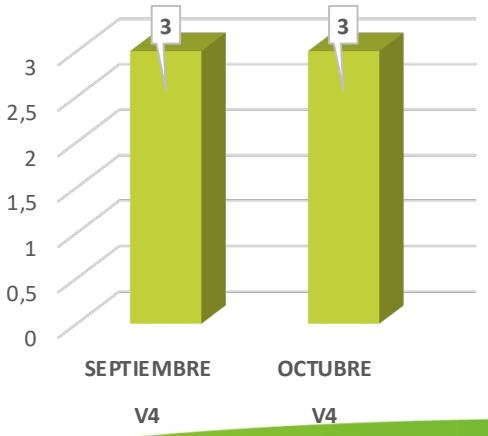


Territorial Pauna

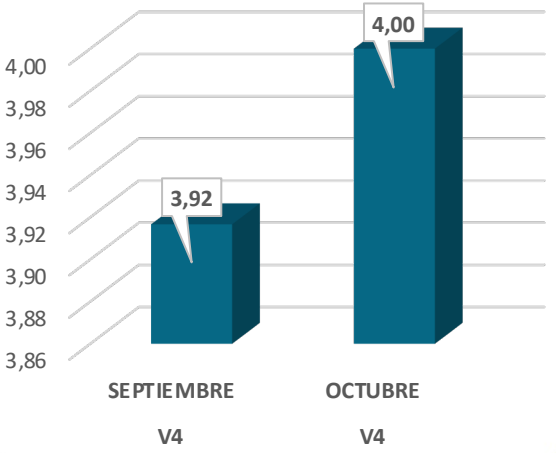
Corpoboyacá

VERSIÓN FORMATO FGJ-07	MES	No RESPUESTAS																									No de Encuestas	CALIFICACIÓN
		1					2					3					4					5						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
N.A.	ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
V4	SEPTIEMBRE	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3,92
V4	OCTUBRE	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,00
V4	NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
V4	DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
TOTALES		**0**	**4**	**2**	**0**	**0**	**0**	**5**	**1**	**0**	**0**	**1**	**5**	**0**	**0**	**0**	**1**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6**	**3,96**

TOTAL ENCUESTAS: 6



CALIFICACIÓN PROMEDIO : 3,96

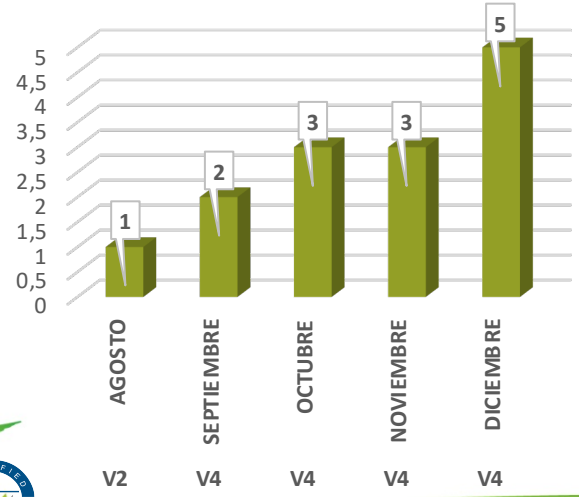


Territorial Soatá

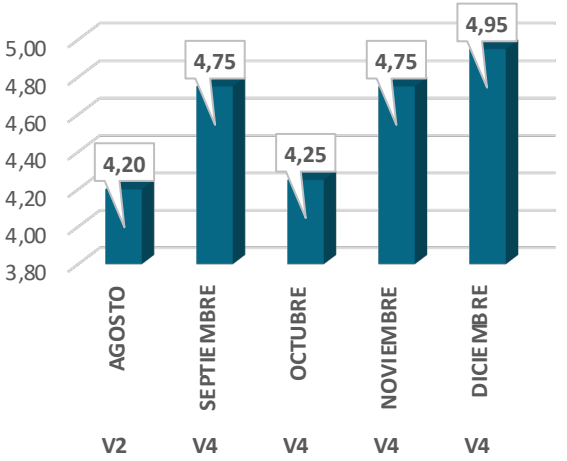
Corpoboyacá

VERSIÓN FORMATO FGJ-07	MES	No RESPUESTAS																									No de Encuestas	CALIFICACIÓN
		1					2					3					4					5						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
N.A.	ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
V2	AGOSTO	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4,20
V4	SEPTIEMBRE	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4,75
V4	OCTUBRE	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,25
V4	NOVIEMBRE	2	1	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,75
V4	DICIEMBRE	4	1	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4,95
SUBTOTALES V2		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4,20
SUBTOTALES V4		7	6	0	0	0	11	2	0	0	0	11	2	0	0	0	8	5	0	0	0	0	0	0	0	0	13	4,71
TOTALES		**7**	**7**	**0**	**0**	**0**	**11**	**3**	**0**	**0**	**0**	**12**	**2**	**0**	**0**	**0**	**8**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**14**	**4,68**

TOTAL ENCUESTAS: 14



CALIFICACIÓN PROMEDIO : 4,68

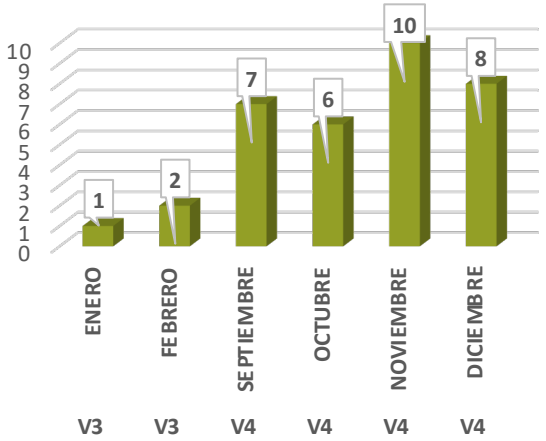


Territorial Socha

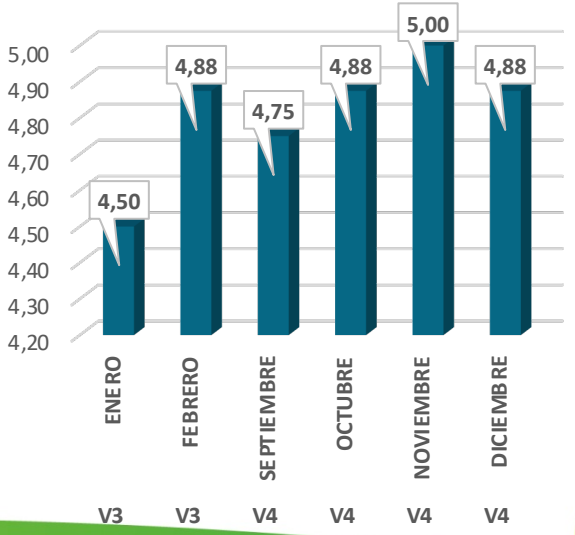
Corpoboyacá

VERSIÓN FORMATO FGJ-07	MES	No RESPUESTAS																									No de Encuestas	CALIFICACIÓN
		1					2					3					4					5						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
V3	ENERO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4,50
V3	FEBRERO	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4,88
N.A.	MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
N.A.	AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
V4	SEPTIEMBRE	4	3	0	0	0	6	1	0	0	0	6	1	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	4,75
V4	OCTUBRE	5	1	0	0	0	5	1	0	0	0	6	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4,88
V4	NOVIEMBRE	10	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	5,00
V4	DICIEMBRE	7	1	0	0	0	7	1	0	0	0	7	1	0	0	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	4,88
SUBTOTALES V3		1	2	0	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,75
SUBTOTALES V4		26	5	0	0	0	28	3	0	0	0	29	2	0	0	0	27	4	0	0	0	0	0	0	0	0	31	4,89
TOTALES		**27**	**7**	**0**	**0**	**0**	**31**	**3**	**0**	**0**	**0**	**31**	**3**	**0**	**0**	**0**	**30**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**34**	**4,88**

TOTAL ENCUESTAS: 34



CALIFICACIÓN PROMEDIO : 4,88

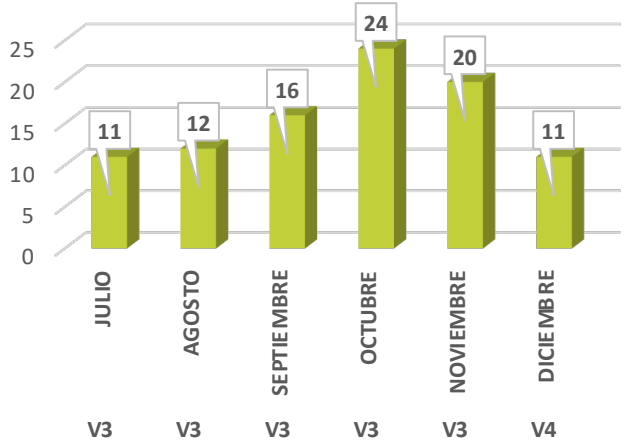


Calificación a través de Formulario Electrónico

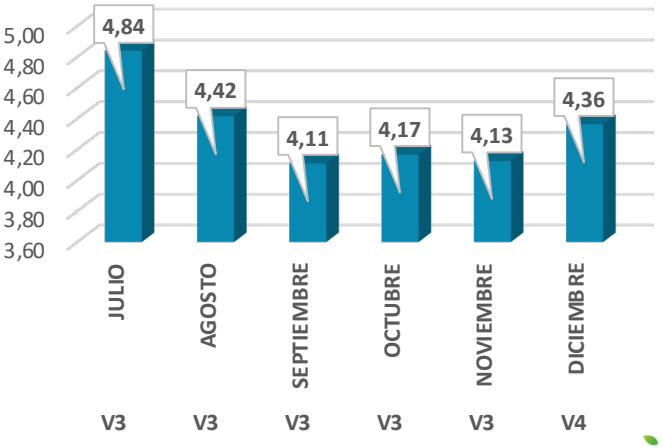
Corpoboyacá

VERSIÓN FORMATO FGJ-07	MES	No RESPUESTAS																									No de Encuestas	CALIFICACIÓN
		1					2					3					4					5						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
V3	JULIO	8	3	0	0	0	10	1	0	0	0	10	1	0	0	0	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	11	4,84
V3	AGOSTO	5	6	1	0	0	7	4	1	0	0	6	5	1	0	0	6	5	1	0	0	0	0	0	0	0	12	4,42
V3	SEPTIEMBRE	7	3	5	0	1	8	2	4	2	0	9	3	4	0	0	8	4	3	1	0	0	0	0	0	0	16	4,11
V3	OCTUBRE	12	6	3	1	2	12	9	1	2	0	11	7	5	0	1	13	6	3	1	1	0	0	0	0	0	24	4,17
V3	NOVIEMBRE	7	8	2	1	2	13	3	1	1	2	10	6	1	2	1	11	7	1	0	1	0	0	0	0	0	20	4,13
V4	DICIEMBRE	6	2	2	0	1	6	4	0	1	0	8	2	1	0	0	6	4	0	1	0	0	0	0	0	0	11	4,36
TOTALES V3		39	26	11	2	5	50	19	7	5	2	46	22	11	2	2	47	24	8	2	2	0	0	0	0	0	83	4,27
TOTALES V4		6	2	2	0	1	6	4	0	1	0	8	2	1	0	0	6	4	0	1	0	0	0	0	0	0	11	4,36
TOTALES		**45**	**28**	**13**	**2**	**6**	**56**	**23**	**7**	**6**	**2**	**54**	**24**	**12**	**2**	**2**	**53**	**28**	**8**	**3**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**94**	**4,28**

TOTAL ENCUESTAS: 94



CALIFICACIÓN PROMEDIO : 4,28



Aclaración

Debido a la implementación de las medidas de bioseguridad adoptadas a nivel nacional por motivo de la Pandemia Covid-19, y teniendo en cuenta que el formulario “FGJ-07 Encuesta de Satisfacciób n del Usuario” se llevaba únicamente en medio físico; no fue posible aplicar dicha encuesta durante algunos meses de este período de tiempo, mientras se adelantó la implementación de dicho formulario en medio electrónico, el cual se encuentra disponible en la página web de la Corporación desde el 22 de julio de 2020.