Identificación, segmentación y caracterización de usuarios de trámites y servicios de CORPOBOYACÁ

Corpoboyacá | TEJIENDO VIDA

Identificación, segmentación y caracterización de usuarios de trámites y servicios de CORPOBOYACÁ

Corpoboyacá

CONSORCIO CONSULTORES I&L

www.corpoboyaca.gov.co

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA IDENTIFICACIÓN, SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACA – CORPOBOYACÁ

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS CDS 2024-864

Consorcio Consultores I&L

Impreso de Buhos Editores Ltda.
Tunja, Boyacá, Colombia.

Coordinación:

Lina Marcela Lizarazo Cuevas

Textos y Revisión de Estilo:

Lady Helaine Calderón Duran

Diseño y Diagramación Corpoboyacá:

Lina Sofía Rojas Burgos

Contenido

1 GLOSARIO 8
2 INTRODUCCIÓN 12
3 ANTECEDENTES 14
4 NORMATIVIDAD 16
5 OBJETIVOS 18
5.1 OBJETIVO GENERAL 18
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 18
6 ALCANCE 19
7 FUENTES DE INFORMACIÓN 20
8 CANALES DE ATENCIÓN 28
9 METODOLOGÍA 30
10 VARIABLES UTILIZADAS 32
10.1 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES 34
10.1.1 Variables Para Caracterizar Personas Naturales 35
10.1.2 Variables Para Caracterizar Personas Jurídicas 39
10.1.3 Variables Para Caracterizar Actores Sociales 40
11 FICHA TECNICA 41
11.1 FICHA TÉCNICA ENCUESTAS 41
11.2 FICHA TÉCNICA ENTREVISTAS 42
12 RESULTADOS 45
12.1 ENCUESTAS (RESULTADOS CUANTITATIVOS) 45
12.1.1 Personas naturales 45
12.1.2 Personas jurídicas 58
12.1.3 Actores sociales 68
12.1.4 Población con enfoque diferencial 78

12.2 ENTREVISTAS (RESULTADOS CUALITATIVOS) 91
12.2.1 Relación de los usuarios con CORPOBOYACÁ (actores externos) 94
12.2.2 Relación de los funcionarios de CORPOBOYACÁ (actores internos) 98
13 OBSERVACIONES 101
14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 102
14.1 CONCLUSIONES 102
14.2 RECOMENDACIONES 105
15 BIBLIOGRAFIA 107
16 ANEXOS 109

Lista de figuras

Fig. 1 PQRSD registradas en 2024 21
Fig. 2 Lugar de Residencia Personas Naturales 46
Fig. 3 Estrato socioeconómico de la vivienda en la que vive Personas Naturales 46
Fig. 4 Nivel educativo Personas Naturales 47
Fig. 5 Grupos étnicos Personas Naturales 48
Fig. 6 A y B Sexo y Género Personas Naturales 49
Fig. 7 Usuarios con condición de discapacidad Personas Naturales 50
Fig. 8 Usuarios víctimas de desplazamiento Personas Naturales 50
Fig. 9 Actividad económica principal Personas Naturales 51
Fig. 10 Trámites solicitados en el último año Personas Naturales 52
Fig. 11 No. de interacciones con Corpoboyacá Personas Naturales 53
Fig. 12 Nivel de satisfacción con CORPOBOYACÁ de acuerdo a los trámites realizados Personas Naturales 54
Fig. 13 Falencias identificadas en la prestación del servicio Personas Naturales 55
Fig. 14 Reconocimiento de la página web Personas Naturales 55
Fig. 15 Percepción de la página WEB Personas Naturales 56
Fig. 16 Uso de los canales de atención Personas Naturales 57
Fig. 17 Ubicación geográfica principal de las personas jurídicas encuestadas 58
Fig. 18 Clasificación de entidades según su naturaleza jurídica 59
Fig. 19 Tipo de organización de las personas jurídicas encuestadas 60
Fig. 20 Localización de la sede principal (zona urbana/rural) 61
Fig. 21 Cobertura geográfica de las entidades 61
Fig. 22 Actividad económica principal de las personas jurídicas 62
Fig. 23 Razón principal de la interacción con CORPOBOYACÁ 63
Fig. 24 Frecuencia de interacción con CORPOBOYACÁ Personas jurídicas 63
Fig. 25 Nivel de satisfacción con CORPOBOYACÁ Personas Jurídicas 64
Fig. 26 Falencias en la atención a usuarios Personas jurídicas 64
Fig. 27 Conocimiento de la página web Personas jurídicas 65
Fig. 28 Percepción sobre la página web Personas jurídicas 66
Fig. 29 Canales más utilizados para realizar trámites Personas jurídicas 66
Fig. 30 Motivo principal de uso de canales de atención Personas jurídicas 67

Fig. 31 Ubicación de los actores sociales encuestados 69
Fig. 32 Tipo de actor social representado 69
Fig. 33 Antigüedad en el rol desempeñado Actores sociales 70
Fig. 34 Rol desempeñado dentro de la organización Actores Sociales 70
Fig. 35 Percepción sobre la relevancia de los proyectos de CORPOBOYACÁ Actores Sociales 71
Fig. 36 Interacción y Frecuencia de interacción con CORPOBOYACÁ Actores sociales 72
Fig. 37 Razones principales de interacción con CORPOBOYACÁ Actores sociales 73
Fig. 38 Nivel de satisfacción con CORPOBOYACÁ Actores Sociales 73
Fig. 39 Falencias percibidas en la atención a usuarios Actores Sociales 74
Fig. 40 Conocimiento de la página web 74
Fig. 41 Percepción sobre la página web Actores Sociales 75
Fig. 42 Canales de interacción más frecuentes Actores Sociales 76
Fig. 43 Motivos para la elección de canales de atención Actores Sociales 76
Fig. 44 Ubicación geográfica de la población con enfoque diferencial encuestada 78
Fig. 45 Lugar de residencia de los encuestados PED 79
Fig. 46 Estrato socioeconómico de la vivienda PED 79
Fig. 47 Nivel educativo más alto alcanzado PED 80
Fig. 48 Idioma nativo de los encuestados PED 80
Fig. 49 Identificación con grupos étnicos PED 81
Fig. 50 Distribución de edades de la población encuestada PED 81
Fig. 51 Estado civil de los encuestados PED 82
Fig. 52 Identidad de género PED 82
Fig. 53 Sexo de la población encuestada PED 83
Fig. 54 Orientación sexual de los encuestados PED 83
Fig. 55 Condición de discapacidad PED 84
Fig. 56 Víctimas de desplazamiento PED 84
Fig. 57 Actividad económica principal PED 85
Fig. 58 Tipo de vinculación laboral PED 85
Fig. 59 Interacción y frecuencia de interacción con CORPOBOYACÁ PED 86
Fig. 60 Razones principales de interacción con CORPOBOYACÁ PED 87
Fig. 61 Nivel de satisfacción con CORPOBOYACÁ PED 87
Fig. 62 Falencias percibidas en la atención a usuarios PED 88
Fig. 63 Conocimiento de la página web PED 89

Fig. 64 Percepción sobre la página web PED.....89
Fig. 65 Canales más utilizados para realizar trámites PED.....90
Fig. 66 Motivos para la elección de canales de atención PED.....90

Lista de tablas

Tabla 1 Resumen del marco normativo 16
Tabla 2 Fuentes de Información Empleadas 20
Tabla 3 Cálculo Tamaño De La Muestra 24
Tabla 4 Distribución de Encuestas a Realizar 24
Tabla 5 Distribución de Entrevistas a Realizar 26
Tabla 6 Puntos de atención presencial Corpoboyacá 29
Tabla 7 Variables Personas Naturales 35
Tabla 8 Variables personas jurídicas 39
Tabla 9 Variables actores sociales 40
Tabla 10 Ficha Técnica Encuestas 41
Tabla 11 Ficha Técnica Entrevistas 43
Tabla 12 Distribución de Encuestas a Realizar 45
Tabla 13 Programas y Proyectos CORPOBOYACÁ 91
Tabla 14 Distribución de Entrevistas a Realizar Por Tipo de Actor 92

1 GLOSARIO

USUARIO: Es una persona que interactúa con un sistema informático, un programa o un sitio web. En el contexto de la tecnología y la informática, un usuario es alguien que utiliza diversas herramientas y plataformas digitales para realizar tareas o acceder a información.

POBLACIÓN OBJETIVO (O POBLACIÓN BENEFICIARIA): Es el grupo de individuos o entidades que se define como el foco principal de un proyecto, estudio o programa, ya sea porque se desea obtener información sobre éllos o porque se planea atenderlos con la iniciativa. Por otro lado, la población beneficiaria es aquella que recibe directamente los beneficios, los recursos o la atención que ofrece el proyecto

PERSONA NATURAL: Es un ser humano que, desde su nacimiento hasta su muerte, es reconocido por la ley con derechos y obligaciones

PERSONA JURÍDICA: Es una entidad legal, como una empresa, asociación o fundación, reconocida por la ley para tener derechos y obligaciones propios, independientemente de las personas físicas que la componen. Esto significa que la persona jurídica puede actuar en el tráfico jurídico, celebrar contratos, ser demandada o demandar, y contraer deudas, separando su patrimonio del de sus miembros.

SEGMENTACIÓN: Proceso de dividir a los usuarios en grupos con características comunes para analizarlos mejor; en porciones más pequeñas, como dividir un mercado en grupos de consumidores con características similares para que las empresas puedan dirigirse a ellos con mensajes más específicos. Este concepto tiene aplicaciones en diversos campos, como marketing, biología e informática, y cada una tiene su propia definición y método de segmentación.

PERFIL DEL USUARIO: Descripción estructurada de las características sociodemográficas, comportamentales y contextuales de un usuario o grupo. Puede incluir información personal como nombre y foto, configuraciones de cuenta, preferencias, historial de actividad y permisos de seguridad. En marketing y diseño de productos, un perfil de usuario puede ser una representación detallada de las características, necesidades y comportamientos de un usuario objetivo.

CARACTERIZACIÓN: Proceso de identificar y describir de manera sistemática las características, comportamientos, necesidades y condiciones de los usuarios. Este término se aplica en diversos contextos, como la creación de personajes en la ficción (a través de rasgos físicos y de personalidad), el análisis de procesos empresariales, o la identificación de grupos poblacionales específicos para programas sociales.

NECESIDADES: Requerimientos, carencias o expectativas que el usuario tiene respecto al servicio o problema a resolver.

EXPECTATIVAS: Es la esperanza de que algo suceda o se logre, así como la posibilidad razonable de que ocurra un suceso futuro. Se construye a partir de una mezcla de factores objetivos (experiencias, conocimientos) y subjetivos (deseos, emociones) que nos llevan a anticipar el futuro y a comportarnos de ciertas maneras.

COMPORTAMIENTOS: Acciones habituales de los usuarios relacionadas con el uso del servicio o producto. Pueden ser conscientes o inconscientes, voluntarios o involuntarios, y están influenciados por factores biológicos, psicológicos, culturales y sociales.

BARRERAS: Obstáculos que impiden que el usuario acceda, utilice o se beneficie del servicio (económicas, sociales, técnicas, geográficas, etc.). Al buscar información pueden

presentarse diversas barreras, como las **psicológicas** (prejuicios, emociones), **físicas** (ruido, mala iluminación), **semánticas** (diferencias de lenguaje o jerga), **fisiológicas** (alteraciones sensoriales o enfermedades), **culturales** (estereotipos y diferencias de interpretación) y **tecnológicas/sistémicas** (problemas de acceso, sitios web no accesibles, sobrecarga de información).

MOTIVADORES: Son fuerzas internas o externas que impulsan a una persona a actuar para lograr un objetivo. Se pueden clasificar en extrínsecos (recompensas o castigos) e intrínsecos (el placer de la tarea), y se pueden potenciar a través de la autodisciplina, la actitud positiva, la visualización de metas y el uso de frases inspiradoras

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS: Son características o atributos que describen a una población, como la edad, el sexo, la raza, el estado civil, el nivel de ingresos, la educación y la ocupación.

MAPA DE ACTORES: Es una herramienta visual que identifica, analiza y grafica a las personas, grupos u organizaciones (actores) que tienen influencia o interés en un proyecto, política pública o iniciativa

PUNTO DE CONTACTO: Son los canales que ofrecen para que los ciudadanos puedan interactuar con ellos, como atención presencial, telefónica, virtual (chat, correo electrónico) y escrita (formularios, etc). Estos canales están diseñados para resolver consultas, presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y obtener información sobre sus trámites y servicios.

INDICADORES: Es una herramienta, tanto cualitativa como cuantitativa, que permite medir el cambio de una variable en el tiempo, evaluar el desempeño de un proyecto u objetivo y

tomar decisiones. Los indicadores convierten datos en información útil al comparar una variable con otra, con un período anterior, un producto similar o una meta establecida.

FUENTES DE INFORMACIÓN: Las fuentes de información son cualquier origen que proporciona datos para entender hechos y conocimientos, incluyendo libros, artículos, sitios web y entrevistas. Se clasifican principalmente en primarias (datos de primera mano como artículos científicos y manuscritos), secundarias (que analizan o resumen fuentes primarias como enciclopedias y revisiones) y terciarias (listados que remiten a fuentes secundarias, como guías de bases de datos). Es crucial evaluar su confiabilidad, vigencia, pertinencia y autoridad para asegurar la calidad de la información.

2 INTRODUCCIÓN

Una caracterización es un proceso que busca describir y analizar las particularidades, condiciones, necesidades y restricciones de una población específica, con el fin de orientar las intervenciones y priorizar las acciones que mejoren su bienestar, o el acceso a los servicios; y que puede realizarse desde diferentes enfoques metodológicos, utilizando fuentes primarias y secundarias de información, y abarcando aspectos demográficos, socioeconómicos y culturales, entre otros.

En cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley 2195 de 2022, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), el Decreto 1499 de 2017, Decreto 124 de 2016 y Ley 1753 de 2015, al autodiagnóstico de gestión y la Política de Servicio al Ciudadano, en lo relacionado a la aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ, realizó el proceso de caracterización de usuarios, para identificar las necesidades, intereses y preferencias de los usuarios para segmentarlos **y** diseñar o mejorar los servicios y políticas públicas **de** manera más efectiva. Esto incluye adaptar la oferta institucional, optimizar los canales de atención, implementar estrategias de comunicación y fomentar la participación ciudadana.

En este propósito, la Oficina de Cultura Ambiental, identifica las características de los usuarios, sus necesidades, expectativas y percepción sobre la calidad en la atención en los trámites, gestiones, diligencias o procedimientos; de tal manera que se constituya en un soporte para definir estrategias de gestión que permitan mejorar: los canales de atención y la oferta institucional, necesarios para garantizar la excelencia en el servicio.

La presente caracterización se desarrolló respetando los parámetros establecidos por la “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, del Departamento Nacional de Planeación DNP”, y en su desarrollo se implementaron siete (7) pasos globales los cuales se mencionan a continuación:

- Identificar objetivos y alcance;
- establecer un líder;
- identificar las variables y niveles de desagregación;
- priorizar variables;
- identificar mecanismos para recolectar información;
- automatizar la información; y
- establecer grupos o segmentos y publicar la información.

Esta metodología puede ser consultada en línea en el link: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Manual-de-Gobierno-Digital/272745:Guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-y-grupos-de-interes

3 ANTECEDENTES

Resulta conveniente mencionar que la Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACÁ elaboró en el año 2023, un estudio relacionado con estas mismas temáticas con la intención de identificar las características de los usuarios, sus necesidades, expectativas y percepción sobre la calidad en la atención, el cual se constituyó en un soporte para definir estrategias de gestión frente a los trámites y servicios que en ese momento brindaba la entidad; y a partir de sus resultados se aportaron elementos de mejora a los canales de atención y demás arreglos institucionales necesarios para avanzar hacia la excelencia en el servicio. Los alcances de ese estudio constituyeron una línea de base muy importante, lo que permitió establecer puntos de comparación, y una relativa dinámica en la gestión de los servicios desde la entidad; en contraste con los resultados que se obtuvieron en el presente ejercicio y que serán objeto de análisis en el capítulo de resultados.

En los ejercicios de caracterización anteriores se utilizaron los distintos medios y canales con los que cuenta la Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACÁ, para interactuar con sus usuarios internos y externos, se recopiló la información necesaria para realizar un análisis donde fuese posible identificar las variables y los niveles de desagregación más apropiados, para conocer las características, actitudes o preferencias de los usuarios en cuanto a sus necesidades de información, trámites y servicios que presta la Corporación. Los datos arrojados por la caracterización permiten diferenciar, a los usuarios, ya sea como como personas naturales (ciudadanos), o como personas jurídicas (grupos de interés y grupos de valor).

Lo anterior, es convergente con el esquema general propuesto, ya que se realiza la caracterización de usuarios de los trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ, pues se espera que con este estudio se obtenga información relacionada con las motivaciones de los distintos grupos de interés para acceder a los

servicios, que aporte elementos para la redefinición de la toma de decisiones al interior de la entidad, y especialmente que contribuya en la definición de prioridades y acciones de mejora en los distintos canales de atención; siguiendo los lineamientos de las guías de caracterización emitidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

4 NORMATIVIDAD

El tema que se desarrolla en el presente informe está enmarcado en la normatividad que establece la base y directrices que las entidades públicas, deben tener en cuenta para la óptima gestión del servicio al ciudadano y así, asegurar la debida participación de los usuarios en los asuntos públicos. A continuación, se enuncian los documentos jurídicos que han sido el soporte para la ejecución del presente ejercicio:

Tabla 1 Resumen del marco normativo

Carta Mayor	
Constitución Política de Colombia	En sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado, es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que, entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
Leyes	
Ley 99 de 1993	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.
Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 2273 de 2022 - Acuerdo de Escazú	Es un tratado regional de América Latina y el Caribe que garantiza el acceso a la información ambiental, la participación pública en decisiones ambientales y el acceso a la justicia ambiental.
Decretos	
Decreto-Ley 2811 de 1974	Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 2573 de 2014	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
Decreto 1076 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente.
Decreto 2433 de 2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Documentos CONPES	
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3785 de 2013	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Normas técnicas	
NTC 6047	Accesibilidad espacios físicos para población en condición de discapacidad.
NTC 1486	Documentación, Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación.
Acuerdos de CORPOBOYACÁ	
Acuerdo 013 de 2014 Modificado Acuerdo 003 de 2022	Por el cual se establece la estructura de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá — CORPOBOYACÁ, y se determinan las funciones de sus dependencias.

5 OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer e identificar las características e intereses de los usuarios que interactúan con la Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACÁ y sus grupos de interés, entendidos estos como personas naturales, personas jurídicas, actores sociales y población con enfoque diferencial, con el propósito de lograr una mejor interacción con los usuarios y ciudadanos y establecer estrategias que permitan los trámites y servicios de la entidad, bajo estándares de calidad con miras a alcanzar la excelencia en el servicio.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las características sociodemográficas de los usuarios personas naturales.
- Determinar el nivel de satisfacción y percepción de calidad de los servicios recibidos por parte de las personas jurídicas.
- Analizar los intereses, motivaciones y expectativas de los actores sociales frente a las acciones o proyectos de la entidad.
- Reconocer las necesidades, demandas y expectativas particulares de los grupos con enfoque diferencial.
- Determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre la entidad con miras a diseñar estrategias de divulgación de información sobre los trámites servicios y proyectos de la misma.

6 ALCANCE

La caracterización de usuarios tiene dos alcances institucionales: primero como herramienta que permite generar estrategias que fortalezcan el servicio de atención a los usuarios; y segundo como fuente de información acerca de los usuarios que solicitan trámites o servicios a la entidad.

Es importante reconocer la diversidad de usuarios que acceden a los servicios y trámites que brinda la Corporación Autónoma Regional de Boyacá- CORPOBOYACÁ, razón por la cual, se han identificado como base de la segmentación y caracterización diferentes tipos de variables, las cuales para el presente proceso se definieron como, las demográficas, geográficas, intrínsecas y/o de comportamiento, que permiten identificar las características de los usuarios, sus actitudes y preferencias.

Lo anterior, con el objeto de identificar las necesidades y motivaciones de acceso a servicios y permitir a la entidad ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos; conocer la opinión de los usuarios al respecto y lograr una efectiva participación ciudadana, todo alineado con las guías de caracterización emitidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Para el desarrollo del proceso de caracterización se consideraron como base inicial de información las PQRSD recibidas durante el año 2024 y aun cuando la Corporación, cuenta con varios Sistemas de Información como son: el Aplicativo SGI-ALMERA (comunicaciones oficiales, calidad, PQRDS), SYSMAN (Software financiero) y Geo ambiental (Licencias, consecutivo de resoluciones); únicamente fue posible acceder a la data alojada en el Aplicativo SGI-ALMERA y relacionada con los registros del año 2024.

7 FUENTES DE INFORMACIÓN

En general, las fuentes de información se clasifican en tres tipos principales: primarias, que son testimonios directos de un evento o fenómeno; secundarias, que analizan o interpretan fuentes primarias; y terciarias, que compilan información de diversas fuentes para ofrecer una visión general y antecedentes básicos.

Debido a que la elección del tipo de fuente depende de la información buscada, a continuación, se presentan los tipos de fuentes de información empleadas en el ejercicio de caracterización de usuarios, su descripción y ejemplos, de las mismas, para mayor claridad:

Tabla 2 Fuentes de Información Empleadas

TIPO DE FUENTE	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
Fuentes Primarias	Información de primera mano, obtenida directamente de los usuarios.	Encuestas: Formularios estructurados para recopilar datos. - Entrevistas: Conversaciones en profundidad con usuarios clave.
Fuentes Secundarias	Información ya existente, obtenida de documentos y registros internos o públicos.	Bases de datos de CORPOBOYACÁ (registros, solicitudes, trámites). - Informes institucionales. - Estudios académicos y gubernamentales. Informes institucionales: Documentos previos sobre gestión y atención a la comunidad. Estudios académicos y gubernamentales: Investigaciones sobre impacto ambiental, gestión pública y participación ciudadana.
Fuentes Terciarias	Todos los documentos del proyecto y otra documentación que resulta útil a los fines de darle contexto institucional a la investigación.	Estudios previos. Informes semestrales de gestión. El referido estudio de caracterización realizado en años anteriores.

Es así que, para el desarrollo de este proyecto de caracterización se consideraron una serie de instrumentos de seguimiento y evaluación en todos los temas relacionados con la atención al ciudadano, tales como los lineamientos o aportes dados por los actores internos involucrados en el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con sus dimensiones y herramientas de gestión como el Sistema de Control Interno, y de acuerdo a las metas e indicadores de atención y servicio a la ciudadanía; además, del informe de PQRSD recibidas durante el año 2024 en el sistema SGI-ALMERA[1] se registra un total de 1602 PQRSD las cuales se tipificaron de la siguiente manera:

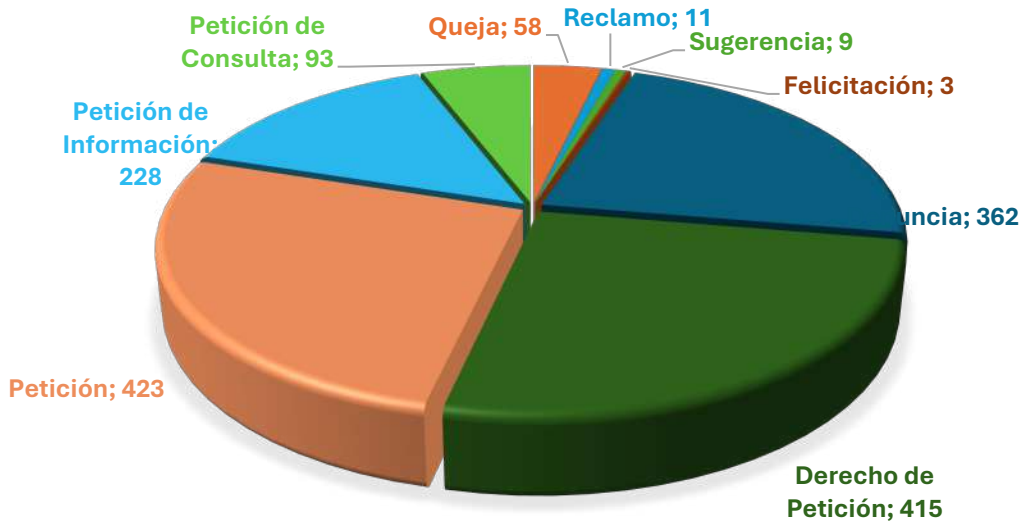


Fig. 1 PQRSD registradas en 2024

Fuente: Informe de seguimiento de PQRSD del periodo enero a diciembre 2024

De acuerdo con la información extraída del Informe PQRSD Enero – Diciembre UNIFICADO emitido por CORPOBOYACÁ se evidencia que del 100% de PQRSD registradas durante el

[1] **SGI-ALMERA** aplicativo para facilitar la utilización de tablas de retención y control documental relacionadas específicamente con: comunicaciones oficiales, calidad, PQRDS

año 2024, el mayor porcentaje correspondió a peticiones, siendo éstas, 423 es decir el 26,40%, seguido derecho de petición con 415 (25,91%), denuncia con 362 lo que corresponde al 22,60%, en seguida una división de peticiones de información con 228 (14,23%) y peticiones de consulta con 93 (5,81%). Por otra parte; respecto a lo relacionado a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se encuentran en una menor proporción distribuyéndose de la siguiente forma: Quejas 58 (3,62%), Reclamo 11 (0,69%), Sugerencia 9 (0,56%) y por último Felicitación con 3 (0,19%).

Es relevante analizar si las PQRSD fueron atendidas dentro del término legal establecido, o, por los procedimientos internos de la entidad. Respecto a esta condición, se identificó que las PQRSD respondidas fuera de término corresponden a: Petición con 54, Derecho de Petición con 31, Denuncia con 22, Petición de Información con 12, Petición de Consulta con 7, Queja con 5, Reclamo con 2 y Sugerencia con 2, lo cual nos arroja un porcentaje del 8,43% de las PQRSD contestadas fuera de termino[2].

Si bien esta información brinda un panorama del nivel de satisfacción de los usuarios con la atención a las PQRSD presentada, no permite tener claridad frente al tipo de usuario atendido, ya que la información registrada en SGI-ALMERA no reporta los datos del usuario de manera completa, pues no permite identificar datos de interés para la caracterización tales como: género, edad, ocupación, condición de vulnerabilidad, idioma; razón por la cual se eligió como instrumento de recolección de información la encuesta, la cual fue aplicada de manera telefónica y vía web.

Para la determinación de la muestra en el proceso de caracterización y en concordancia con los lineamientos de las guías de caracterización emitidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y el Programa Nacional de Servicio al

[2] **Fuera de término:** Significa que la Corporación no respondió a una solicitud dentro del plazo establecido, de acuerdo con los términos de la Ley 1755 de 2015 de la Función Pública.

Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP) se aplicó una muestra finita dado que esta permite de una manera más eficiente que al estudiar a toda la población, obtener resultados representativos de forma más rápida y con menos recursos ya que el tamaño de esta muestra finita es limitado y conocido. El cálculo del tamaño de la muestra finita se realiza aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z * p * q}$$

Donde:

n =	*Tamaño de muestra buscado*
N=	*Tamaño de la Población o Universo*
e =	*Error de estimación máximo aceptado*
Z=	*Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)*
p =	*Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)*
q= (1 –p) =	*Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado*

Con el propósito de optimizar la información suministrada por la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ, relacionada con los datos básicos de los usuarios, para el desarrollo del ejercicio de caracterización, se hizo necesario consultar con diferentes entidades, tales como; alcaldías municipales, Secretaría de Gobierno y Acción Comunal de Boyacá, personerías municipales, entre otros, se obtuvo un tamaño de población o universo “N” de 16.314 registros de usuarios.

En virtud de lo expuesto y aplicando los parámetros de la fórmula de cálculo de tamaño, se determinó aplicar para la definición de la muestra finita un nivel de confianza del 95%, razón por la cual también se aplica un margen de error del 5%. De acuerdo con estos parámetros aplicados a la formula, se obtuvo como resultado lo siguiente:

Tabla 3 Calculo Tamaño De La Muestra

Parámetro	Descripción	Valor
N	*Tamaño de la Población o Universo*	**16.314**
Z	*Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza*	**1,96**
P	*Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)*	**60,00%**
q	*Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado*	**40,00%**
e	*Error de estimación máximo aceptado*	**5,00%**
Tamaño de muestra		
"n" =356		

Bajo este enfoque y para cumplir con los objetivos del proyecto, finalmente el universo de usuarios fue un total de 16.314 de los cuales el 34% corresponden a personas jurídicas y el 66% a personas naturales. Para conocer las diferentes características de los grupos poblacionales, se realizaron diferentes mesas técnicas con el equipo de CORPOBOYACÁ, y se definió que la distribución para el desarrollo de las encuestas quedaría así:

Tabla 4 Distribución de Encuestas a Realizar

Descripción	Encuestas Realizadas
Personas Naturales	**179**
Población con Enfoque Diferencial	**19**
Personas Jurídicas	**122**
Actores Sociales	**37**

Una vez definido el tamaño de la muestra por grupos de usuarios, se aplicaron encuestas, las cuales se desarrollaron durante el segundo y parte del tercer trimestre de 2025, mediante el uso de formularios electrónicos y aplicación telefónica. Para recoger información estandarizada y garantizar que el estudio cumpliera con el tamaño de muestra requerido y teniendo en cuenta la tasa de no respuesta, se implementó un aumento en la cantidad de llamadas telefónicas, obteniendo una tasa de respuesta del 36,72%; es decir,

aproximadamente 817 llamadas telefónicas realizadas, a fin de cumplir con el tamaño de muestra establecida correspondiente a 356 encuestas.

El componente cualitativo de este estudio incluyó la aplicación de un instrumento para recoger información de primer orden entre un subconjunto de los mismos grupos de interés antes mencionados, que complementó el desarrollo teórico a partir de los hallazgos obtenidos de la revisión de la información estadística obtenida, como resultado de la encuesta directa a usuarios. En este contexto, y en complemento a las encuestas realizadas, se aplicaron 40 entrevistas, que fueron desarrolladas de manera presencial o virtual, y que tenían como objetivo obtener una percepción y respuesta abierta y espontánea de los usuarios entrevistados.

En lo relacionado con el tema de las entrevistas para este proceso, se realizó por muestreo no probabilístico o por asignación; este es un método para seleccionar una muestra de una población donde la elección de los participantes no se basa en la aleatoriedad, sino en la conveniencia, el criterio del investigador o algún otro factor subjetivo. A diferencia del muestreo probabilístico, no todos los individuos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados, lo que limita la generalización de los resultados a toda la población y hace que sea menos riguroso, pero así mismo, garantiza seleccionar por lo menos un actor por cada segmento o grupo poblacional a analizar.

Durante el ejercicio de caracterización, se realizaron comités técnicos en los que se definieron las personas a ser entrevistadas. En ese entendido, y dando cumplimiento al documento contractual base para el desarrollo del proceso, se incluyeron en dichas entrevistas; personas naturales, personas jurídicas, actores sociales, población con enfoque diferencial, funcionarios, contratistas y responsables de los puntos de atención al usuario de la sede central y las cuatro Oficinas Territoriales, como también, funcionarios de las diferentes dependencias de la sede central.

En el desarrollo de las convocatorias a las entrevistas, una de las barreras principales presentadas, fue la negativa de los seleccionados a ser entrevistados o a que se publiquen o difundan sus opiniones, razón por la cual, en los diferentes comités y/o mesas técnicas fue necesario definir de manera conjunta los nuevos actores tanto internos como externos que finalmente fueron objeto de aplicación de la entrevista. El resultado definitivo del número de entrevistas y entrevistados por tipo de participante se resume en la tabla No. 5.

Tabla 5 Distribución de Entrevistas a Realizar

Tipo de Participante[3]		Numero de Entrevistas Realizadas
Funcionarios Sede Central CORPOBOYACÁ	Subdirector de Ecosistemas y Gestión Ambiental	3
	Subdirector de Administración de Recursos Naturales	
	Jefe Oficina de Comunicaciones	
Funcionarios Oficinas Territoriales	Atención al usuario – Territorial Pauna	5
	Atención al usuario – Territorial Soata	
	Atención al usuario – Territorial Miraflores	
	Atención al usuario – Territorial Socha	
	Funcionario de Participación y Cultura Ambiental – Territorial Socha	
Funcionarios y Contratistas de Puntos de Atención al Usuario	Sede Central	3
Personas Naturales	Sin especificar	8
Personas Jurídicas	Representante Empresa Pollos El Dorado	6
	Representante MILPA S.A.	
	Representante Hospital Regional Duitama	
	Representante VEOLIA S.A. E.S.P	
	Representante SENA – CEDEAGRO	
	Representante Acerías Paz del Rio	
Población con Enfoque Diferencial	Representante del Comité Departamental LGTBIQ+	4
	Líder Departamental de las Personas en Condición de Discapacidad	
	Representante del Comité Departamental de la	

[3] La determinación final de los usuarios, actores y/o grupos de interés entrevistados correspondió a quienes aceptaron la invitación a participar en este proceso.

	Comunidad Afro – Representante de la Consultiva de Comunidades Negras	
	Representante Comunidad Emberá	
Actores Sociales	Veedurías	2
	Juntas de Acción Comunal (JAC)	3
	Juntas de Acueducto (JAA)	3
	Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL): ONG (Organización No Gubernamental)	1
	Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL): Fundaciones	2
TOTAL		**40**

8 CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención de Corpoboyacá incluyen la sede principal en Tunja, oficinas territoriales y puntos de atención en otros municipios, además de canales virtuales como el formulario de PQRSD y correos electrónicos institucionales. Los usuarios pueden acudir a las sedes físicas o utilizar los canales digitales para realizar peticiones, quejas, reclamos o consultas.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD): Son un canal fundamental para identificar las necesidades y problemas de los usuarios. La información registrada por SGI-ALMERA es analizada para la caracterización.

Correo electrónico: Se utiliza la dirección específica ousuario@corpoboyaca.gov.co, para recibir requerimientos y sugerencias, y canalizar la información.

Sitio web: Corpoboyacá, ofrece formularios en línea para radicar peticiones en cualquier momento, lo cual constituye otra fuente de información.

Líneas telefónicas: Además del conmutador principal, existen líneas gratuitas de atención al usuario, como la Línea Natural de Corpoboyacá (018000-918027) y otras líneas en cada oficina territorial, que permiten interactuar y recolectar datos de los usuarios de manera directa.

Redes sociales: También se utilizan plataformas como Facebook o Twitter para interactuar con los ciudadanos y recibir comentarios.

Tabla 6 Puntos de atención presencial Corpoboyacá

OFICINA	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
Sede Principal TUNJA	Carrera 2a Este # 53 - 136	3104810294	corpoboyaca@corpoboyaca.gov.co
OFICINA TERRITORIAL SOATA	Calle 11 # 3-62 Piso 2, Soatá, Boyacá	3214021303	soata@corpoboyaca.gov.co
OFICINA TERRITORIAL MIRAFLORES	Calle 4 No 12 - 35 Barrio La Palma	3214021331	miraflores@corpoboyaca.gov.co
OFICINA TERRITORIAL SOCHA	Carrera 5 # 2-45, Socha - Boyacá	3214021334	socha@corpoboyaca.gov.co
PUNTO DE ATENCION PUERTO BOYACA	Carrera 1 # 7-06. Barrio El Jardín	3214018784	pauna@corpoboyaca.gov.co
PUNTO DE ATENCIÓN AQUITANIA	Km 3 Vía Aquitania a Sogamoso, Sector Santa Inés, Vereda Cajón	3143454423	subecosistemas@corpoboyaca.gov.co playablanca@corpoboyaca.gov.co
PUNTO LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL-SEDE TUNJA	Calle 15 # 3-77, Barrio Patriotas	214017546	redmonitoreo@corpoboyaca.gov.co
LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL - SEDE AQUITANIA	Km 3 Vía Aquitania a Sogamoso, Sector Santa Inés, Vereda Cajón	3214017546	laboratorio@corpoboyaca.gov.co
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y GESTIÓN AMBIENTAL	Carrera 6 # 55A-33, Barrio Santa Rita - Tunja Boyacá	3143454423	subecosistemas@corpoboyaca.gov.co

Sin embargo, es importante resaltar que la Corporación dispone de canal centralizado y que corresponde a un único correo electrónico para uso de comunicaciones, PQRSD, trámites , que es ousuario@corpoboyaca.gov.co.

9 METODOLOGÍA

Este proceso sigue de manera general la metodología propuesta en las guías de caracterización emitidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, en las cuales se establecen siete pasos globales:

- Identificar objetivos y alcance
- establecer un líder
- identificar las variables y niveles de desagregación
- priorizar variables
- identificar mecanismos para recolectar información
- automatizar la información; y
- establecer grupos o segmentos y publicar la información.

https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Manual-de-Gobierno-Digital/272745:Guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-y-grupos-de-interes;

En esta primera, fase se consultó detalladamente la información sobre los peticionarios de trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá-CORPOBOYACA, en cuanto a los beneficiarios de proyectos o programas de la Corporación y grupos externos de interés. Se concluyó, que la entidad no cuenta con una base de datos que consolide la información de estos diferentes entes, que se encuentran vinculados o sean beneficiarios de la variedad de programas y proyectos que lidera CORPOBOYACÁ.

En cuanto a los usuarios, la primera segmentación [4]que se realiza es referente al tipo de persona: persona jurídica y natural. Las primeras se agrupan de acuerdo al sector de ubicación, cantidad de sucursales, actividad económica y demás características que las identifican. Las segundas se agrupan de acuerdo al rango de edades, género, ocupación y demás características consideradas en el proceso. En cuanto a los actores sociales se agrupan de acuerdo al tipo de actor, si pertenece a algún proyecto o programa de la Corporación, estrategias de interacción y disponibilidad.

Es importante mencionar que, al realizar la priorización de variables, la base de datos de SGI-ALMERA no contaba con algunas de ellas, motivo por el cual se eligió como instrumento de recolección de información la encuesta, para capturar todas las variables de interés definidas. Para el proceso de aplicación se seleccionó una muestra aleatoria como se describió en el numeral 7 “Fuente de Información” del presente documento, para lo cual se implementaron encuestas de manera telefónica y con formulario web que arrojaron un total de 356. Además, se llevaron a cabo entrevistas de manera presencial y virtual, las cuales se realizaron a los diferentes grupos poblacionales de usuarios para un total de 40, lo cual permitió percibir cómo los usuarios acogen el servicio o atención que brinda la Corporación Autónoma Regional de Boyacá-CORPOBOYACÁ en sus diferentes puntos de atención.

Es así que, en esta metodología se conjugaron tres tipos distintos de información (terciaria, secundaria y primaria) y dos métodos particulares de recolección (cuantitativo y cualitativo). En cuanto a los métodos de recolección, dado que existe una línea de base (información SGI-ALMERA), la recolección de los datos en el marco de este estudio se llevó a cabo mediante encuestas (cuantitativo) y entrevistas directas (cualitativo) partiendo del diseño de instrumentos que permitieron la comparabilidad temporal y temática de la información.

[4] **Segmentación:** Proceso de dividir a los usuarios en grupos distintos (segmentos) basándose en características compartidas, como datos demográficos, comportamientos, geografía o intereses.

10 VARIABLES UTILIZADAS

La presente caracterización, apropió las variables establecidas por la “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, del Departamento Nacional de Planeación DNP”. Es importante considerar que las variables deben cumplir con las siguientes características:

Relevantes: están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio, además, contienen información destacada sobre la oferta institucional.

Económicas: están disponibles a un costo razonable, en tanto se ajustan a los recursos de los cuales dispone la entidad. De esta forma se asegura de que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.

Medibles: pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

Asociativas: permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

Consistentes: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Una vez identificadas las categorías o tipos de variables relevantes para los objetivos del ejercicio de caracterización, se estableció cuál es el nivel de profundidad de la información o de desagregación requerido, para lo cual debemos pensar en sectores y segmentos.

A continuación, se relacionan los tipos de variables consideradas en la caracterización de usuarios:

Geográficas: se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

Demográficas: se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo; al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Es clave incorporar variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.

Intrínsecas: se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.

De comportamiento: se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Por ejemplo, los beneficios buscados al interactuar con determinada entidad o eventos de interés.

Relacionales: se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar

escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional. Por ejemplo, las distintas formas o relaciones entre organizaciones, asociaciones o redes, frecuencia y tiempos de interacción con las entidades, entre otros aspectos.

Comportamiento organizacional: se refiere a las acciones observadas en las organizaciones atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisiones en una organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante. En este aspecto se encuentran variables como la cultura organizacional, mecanismos y canales empleados por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio, los responsables de las organizaciones al momento de solicitar un servicio a la entidad, interacciones o procedimientos usados.

10.1 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Después de identificar las variables y la metodología a utilizar para elaborar el ejercicio de caracterización, se realizó la priorización de las variables más significativas y de mayores impactos para la entidad, con el fin de seleccionar únicamente aquellas relevantes para el cumplimiento de los objetivos, que sean medibles y que el beneficio de información que aportan a la caracterización sea superior al costo de su recolección.

Para realizar esta priorización se analizaron y definieron la totalidad de las variables propuestas en la “Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés” elaborada por el DNP. Estas fueron puestas a consideración en diferentes mesas técnicas desarrolladas con participantes de diferentes áreas de la Corporación. Estos escenarios fueron base fundamental para la respectiva priorización que arrojó como resultado, las siguientes variables, para cada uno de los segmentos de usuarios definidos así:

10.1.1 Variables Para Caracterizar Personas Naturales

Tabla 7 Variables Personas Naturales

PERSONAS NATURALES		
TIPO DE VARIABLE	**VARIABLE**	**DEFINICION**
GEOGRAFICAS	Ubicación	Localización donde reside el usuario (dirección, vereda o municipio). Es importante conocer esta información con relación al punto de atención.
DEMOGRÁFICAS	Tipo y número de documento	Permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.
	Edad	Permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas.
	Sexo	Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.
	Genero	De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), el género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.
	Ingresos	Esta variable permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Igualmente, permite identificar los rangos de poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o interesados.
	Actividad Económica	Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado.
	Estrato Socioeconómico	La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta

		variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
	Nivel de educación o escolaridad	Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado.
	Etnia	Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos.
	Lenguas o Idiomas	Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas.
	Vulnerabilidad	Esta variable permite identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.
INTRÍNSECAS	Intereses	Esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o interesados. Es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.
	Acceso a canales de atención	Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan.

	Uso de canales de atención	Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, mas efectivos.
	Conocimiento	Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.
DE COMPORTAMIENTO	Niveles de Uso	Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio.
	Beneficios buscados	Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad.
	Eventos	Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados, receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites.
RELACIONALES	Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento	Hace referencia al tiempo de duración de la solicitud, desde el inicio de la interacción hasta la obtención del resultado; también permite identificar y establecer tendencias de comportamiento frente a los momentos y necesidades específicas que pueden llevar a la ciudadanía y grupos de valor a interactuar con la entidad en un momento determinado.
	Escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades	Hace referencia a la identificación de los escenarios de mayor uso por parte de la ciudadanía y grupos de valor. Se identifica: acceso a información pública, trámites, acceso a oferta institucional (planes, programas y proyectos), espacios para hacer control y exigir cuentas (audiencias públicas de rendición de cuentas, foros, etc.), espacios de participación (espacios de diálogo, participación, innovación, creación).
	Otros escenarios de relacionamiento alternativos o	Hace referencia a la identificación de otros escenarios en los que participa la ciudadanía y grupos de valor como ferias de servicios, jornadas de servicio, jornadas de participación y creación, entre otros.

	itinerantes de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor	
	Temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados.	Hace referencia a la identificación de temáticas específicas que suscitan mayor interés o son abordadas con mayor frecuencia en los escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades.
	Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad frente a: Acceso a información pública Acceso a trámites Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos) Espacios para hacer control y exigir cuentas Espacios de participación	Hace referencia a los resultados de herramientas de medición de experiencia ciudadana en cada espacio de interacción o relacionamiento.
	Espacios de articulación y relacionamiento existentes entre organizaciones, asociaciones y redes, que son relevantes para relacionamiento	Hace referencia a la identificación de otros espacios de relacionamiento, articulación o diálogo entre otros actores como organizaciones, asociaciones, entidades, empresas.

	con las entidades.	
	Contexto Socio territorial	Busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía y grupos de valor que son objeto de caracterización. Entendemos por contexto socio territorial todo tipo de dinámicas que tienen que ver con la situación política, socioeconómica, de conflictividad territorial, situación de orden público, organizaciones y movimientos sociales, democracia ambiental (cómo las personas toman decisiones respecto al uso de los ecosistemas). Esta información resulta relevante, a la hora de implementar o diseñar oferta institucional.

10.1.2 Variables Para Caracterizar Personas Jurídicas

Tabla 8 Variables personas jurídicas

PERSONAS JURIDICAS		
TIPO DE VARIABLE	**VARIABLE**	**DEFINICION**
GEOGRÁFICA	Cobertura geográfica	Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. Ejemplo: municipal, nacional, regional. .
	Dispersión	Cantidad de sucursales de la organización, para conocer la ubicación donde la entidad puede solicitar el servicio.
	Ubicación principal	Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización, es importante para identificar donde se toman las decisiones principales.
TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos (si aplica). Esta variable es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria.
	Con o sin ánimo de lucro	Esta variable permite identificar si la organización se constituyó para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general o si se constituyó en busca de un beneficio o ganancia para sus propietarios o accionistas.
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo	Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad.

	de interés atendidos	
	Canales de atención disponibles	Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes.
	Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)	Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a la entidad. Esta variable es importante para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación del mismo.

10.1.3 Variables Para Caracterizar Actores Sociales

Tabla 9 Variables actores sociales

PERSONAS JURIDICAS		
TIPO DE VARIABLE	**VARIABLE**	**DEFINICION**
TIPO DE ACTOR SOCIAL	Actor social	Tipo de actor social que representa (junta de acción comunal, veeduría ciudadana, ONG, acueducto, iglesia, entre otros).
INTRINSECA	Canal de atención	Canal de atención que usa para comunicarse con la Corporación.
	Proyecto o programa	Si hace parte o está vinculado a algún proyecto de los que lidera CORPOBOYACÁ, qué proyecto.
	Trámite o servicio	Trámite o servicio que ha solicitado de la Corporación.
COMPORTAMENTAL	Rol	La función que desempeña dentro de ese actor social (presidente, veedor, miembro, entre otros)
	Estrategias de interacción	Capacitaciones, campañas de sensibilización ambiental, audiencias públicas, nos permitirá definir las estrategias de preferencia de los usuarios.
	Disponibilidad	Jornadas en las que tiene mayor disponibilidad de tiempo.

11 FICHA TECNICA

11.1 FICHA TÉCNICA ENCUESTAS

Con el propósito de establecer las características y condiciones que se aplicaron en el levantamiento de la información de los usuarios que participaron en el proceso, se relaciona a continuación una ficha técnica de la planificación del proceso de implementación de encuestas, a través de la descripción de distintos aspectos a tener en cuenta, como: periodo de estudio, tamaño de la muestra, selección de la muestra, número de encuestas aplicadas, entre otros, lo cual se describe a continuación:

Tabla 10 Ficha Técnica Encuestas

NOMBRE	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ - CORPOBOYACÁ.
Objetivo General	Conocer e identificar las características de los usuarios de los trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional Boyacá - CORPOBOYACÁ y grupos de interés para establecer estrategias de mejora a los canales de atención y fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.
Objetivos Específicos	• Identificar las características de los usuarios de los trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACÁ asociadas a sus necesidades y expectativas. • Conocer la preferencia y utilización de los canales de atención así como el motivo de uso. • Identificar intereses de los ciudadanos que puedan ser útiles en rendición de cuentas o audiencias públicas. • Determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre la entidad con miras a diseñar estrategias de divulgación de información, prevención y precaución.
Dependencia	Oficina de Participación y Cultura Ambiental
Formato del Documento	Formulario Google y PDF
Fuentes de Información	Encuesta aplicada a una muestra aleatoria de usuarios tomada de las peticiones de SGI-ALMERA y de la información de usuarios obtenida a través de comunicaciones con entidades como: alcaldías municipales,

	secretaria de gobierno y participación departamental, personerías municipales, entre otros.
Periodo de PQDRS	Año 2024
Periodo de comunicaciones de solicitud de información	Abril a Junio de 2025
Periodo de medición	Junio a Agosto de 2025
Encuestadores	CONSORCIO CONSULTORES I&L
Tamaño de la muestra	Se tomó una muestra aleatoria de 817 usuarios, considerando una posible tasa de no respuesta telefónica alta, el tamaño de muestra requerido era 356 usuarios.

Selección de la muestra	• Muestreo aleatorio de 817 usuarios.
	• Segmentos Poblacionales:
	  • Persona natural,
	  • Persona Jurídica,
	  • Población con Enfoque Diferencial,
	  • Actores Sociales.
	• Afijación Proporcional
	• Total, encuestas realizadas: 356 encuestas

Cantidad de encuestas aplicadas	• Personas naturales 179, • Personas Jurídicas 122, • Población con Enfoque Diferencial 19, • Actores Sociales 37.
Ubicación	• https://drive.google.com/drive/folders/13y0gUZFJPMpijCnv4Sz485BPQKL-W49_?usp=drive_link

11.2 FICHA TÉCNICA ENTREVISTAS

Para establecer las características y condiciones que se aplicaron en el levantamiento de la información de los usuarios que participaron en el proceso; de la misma forma que para las encuestas, se cuenta con la ficha técnica de las entrevistas presenciales y virtuales realizadas a 40 usuarios y/o grupos de interés, funcionarios, contratistas de CORPOBOYACÁ; seleccionados de una manera directa en las mesas técnicas desarrolladas. A continuación se detalla la planificación de la implementación de las

entrevistas, a través de la descripción de distintos aspectos a tener en cuenta, como periodo de estudio, tamaño de la muestra, selección de la muestra, número de entrevistas realizadas, entre otros, lo cual se describe a continuación:

Tabla 11 Ficha Técnica Entrevistas

NOMBRE	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ - CORPOBOYACÁ.
Objetivo General	Conocer e identificar las características de los usuarios de los trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional Boyacá - CORPOBOYACÁ y grupos de interés para establecer estrategias de mejora a los canales de atención y fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.
Objetivos Específicos	• Identificar las características de los usuarios de los trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACÁ asociadas a sus necesidades y expectativas. • Conocer la preferencia y utilización de los canales de atención así como el motivo de uso. • Identificar intereses de los ciudadanos que puedan ser útiles en rendición de cuentas o audiencias públicas. • Determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre la entidad con miras a diseñar estrategias de divulgación de información, prevención y precaución.
Dependencia	Oficina de Participación y Cultura Ambiental
Formato del Documento	PDF y Video.
Fuentes de Información	Encuesta aplicada a una muestra fija de actores internos (personal o funcionarios de la Corporación) y de actores externos (personas naturales, personas jurídicas, población con enfoque diferencial y actores sociales) definida durante las mesas técnicas desarrolladas en el curso del proceso.
Periodo de PQDRS	Año 2024
Periodo de comunicaciones de solicitud de información	Abril a Junio de 2025
Periodo de medición	Junio a Agosto de 2025
Entrevistador	CONSORCIO CONSULTORES I&L

Tamaño de la muestra	40 entrevistas

Selección de la muestra	Selección de 40 personas distribuidos en dos grupos generales para obtener puntos de vista de diferentes enfoques:
	• Segmento Poblacional – Funcionarios y Contratistas internos de la Corporación
	• Segmento Poblacional – actores externos:
	  • Persona natural,
	  • Persona Jurídica,
	  • Población con Enfoque Diferencial,
	  • Actores Sociales
	• Por selección
	• Total, entrevistas realizadas: 40 entrevistas

Cantidad de entrevistas	• Funcionarios de la Sede Central de CORPOBOYACÁ 3, • Funcionarios Oficinas Territoriales 5, • Funcionarios y Contratistas de los Puntos de Atención del Usuario 3, • Personas Naturales 8, • Personas Jurídicas 6, • Población con Enfoque Diferencial 4, • Actores Sociales: Veedurías 2, JAC 3, JAA 3, ONG 1, Fundaciones 2.
Ubicación	• https://drive.google.com/drive/folders/1ZNPlXNTbbYdayBUhZ7KRviHynhslFDNH?usp=drive_link

12 RESULTADOS

12.1 ENCUESTAS (RESULTADOS CUANTITATIVOS)

Los resultados descritos a continuación, corresponden a la información recolectada a través de las encuestas realizadas en el periodo de junio a agosto de 2025. Para su interpretación se debe tener en cuenta que se realizaron 356 encuestas en total, distribuidas así:

Tabla 12 Distribución de Encuestas a Realizar

Descripción	Encuestas Realizadas
Personas Naturales	179
Población con Enfoque Diferencial	19
Personas Jurídicas	122
Actores Sociales	37
TOTALES	**356**

12.1.1 Personas naturales

Dentro del proceso de identificación, segmentación y caracterización de usuarios de los trámites y servicios de CORPOBOYACÁ, se realizaron encuestas a un total de 179 personas naturales.

A continuación, se presenta el resultado cuantitativo de cada una de las variables medidas para el segmento de personas naturales:

Como podemos observar en la Fig. 2, el 50,3% de las personas naturales encuestadas habita en las zonas rurales y el restante, 49,7% en zonas urbanas, de los distintos municipios de jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá-CORPOBOYACÁ.

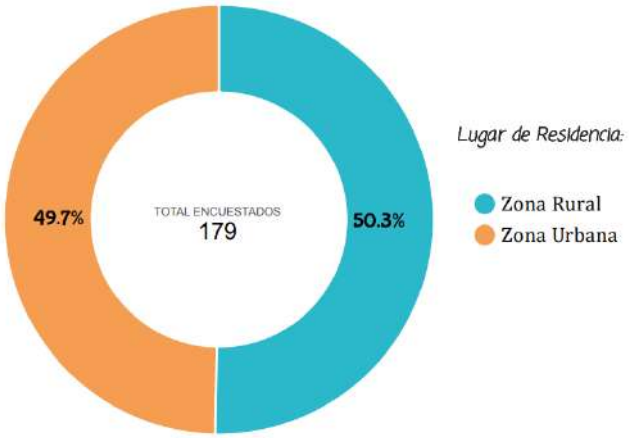


Fig. 2 Lugar de Residencia Personas Naturales

Teniendo en cuenta las 179 personas naturales encuestadas, podemos observar en la Fig. 3 la distribución por estrato socioeconómico, donde el 49,7% pertenece al estrato dos, el 22,9% al estrato tres y el 22,3% al estrato uno y; en contraste, tan solo un 5% pertenece al estrato alto 4, de acuerdo con el detalle que se muestra en el gráfico.

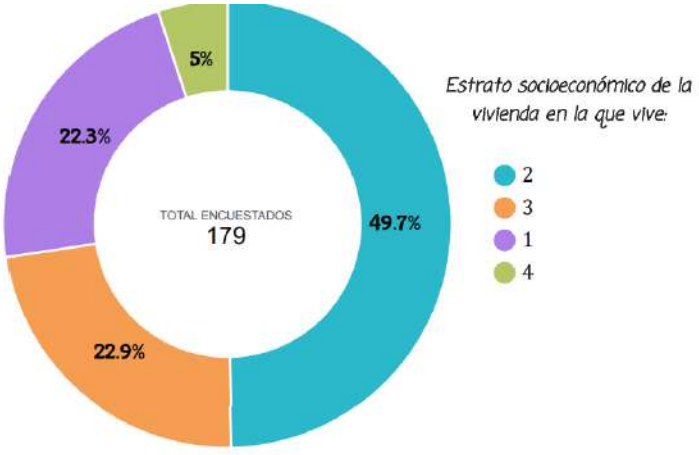


Fig. 3 Estrato socioeconómico de la vivienda en la que vive Personas Naturales

En la Fig. 4 se encuentra la distribución de los usuarios por nivel educativo. Si se hace abstracción de los extremos (maestría o superior 6,1% y básica primaria 7,8%) prácticamente hay una equidistribución de estos niveles educativos. Por su parte, se encuentra que el grupo poblacional encuestado se encuentra concentrado principalmente en los niveles educativos media con el 22,3% y universitaria con el 33,5% es decir, que estos dos niveles educativos representan más del 50% de las personas naturales encuestadas.

Los resultados destacan que, ante la diversidad en la formación, los registros del sistema deberían capturar el nivel educativo, como una variable de entrada, para que al momento de resolver los requerimientos haya una adaptación mínima del lenguaje, de manera que se garantice que una vez atendidos, estos pueden quedar satisfechos en sus peticiones. Debe tenerse en cuenta que más de la mitad de los usuarios apenas llega hasta educación media, y los tecnicismos propios de las actividades misionales de la Corporación pueden actuar como una potencial barrera.

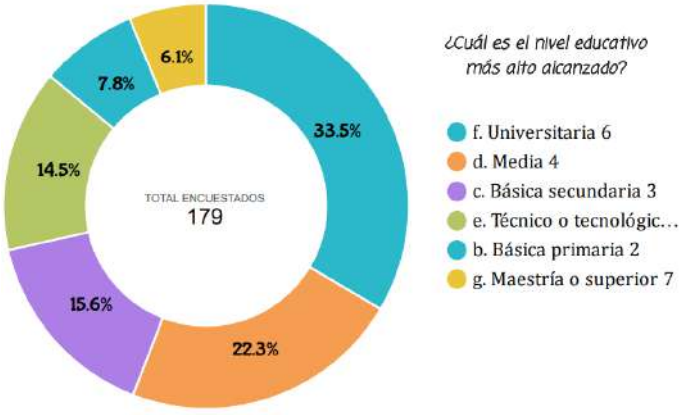


Fig. 4 Nivel educativo Personas Naturales

La identificación étnica es importante por varias razones:

i) permite a las personas conectarse con su cultura y sus raíces, lo que puede ser una fuente de orgullo y autoestima;

ii) ayuda a las personas a encontrar comunidades y grupos de apoyo que compartan sus experiencias y perspectivas; y

iii) Es importante para la investigación y la planificación de políticas públicas, ya que proporciona información sobre las necesidades y desafíos específicos de diferentes grupos de personas.

No obstante, y como un elemento dinamizador, como se aprecia en la Fig. 5, el 97,2% de la población encuestada no pertenece a algún grupo étnico. Adicionalmente, todos los encuestados manifestaron que su lengua materna y de uso cotidiano es el español, condición que es relevante conocer respecto a la forma de comunicación y acercamiento a los usuarios por parte de la Corporación.

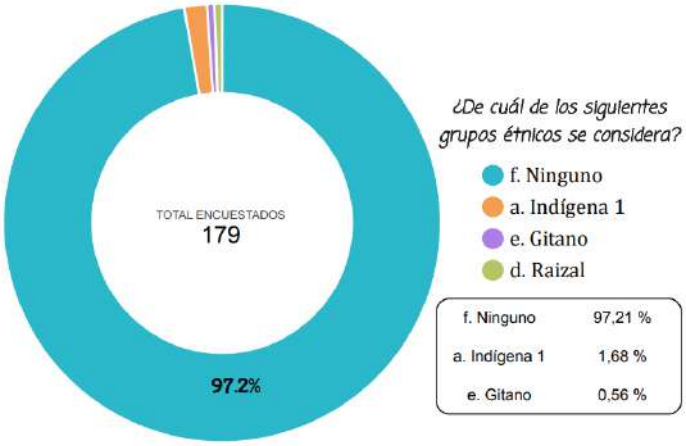


Fig. 5 Grupos étnicos Personas Naturales

En relación con los temas de inclusión, y de acuerdo con lo detallado en la Fig. 6 A, el 53,1% de la población encuestada que interactúa con CORPOBOYACÁ manifiesta ser de sexo femenino, y el 46,4% de sexo masculino; en cuanto al género con el que se identifican las

personas naturales encuestadas, se evidencia en la Fig. 6 B, que el 59,8% manifiesta identificarse como cisgénero[5], mientras que el 40,2% no expresa su identificación de género.

La distribución de las respuestas a esta pregunta, permitió inferir dos conclusiones: i) la primera, que los encuestados no tienen claridad frente a los términos que diferencian el género y el sexo de una persona, o ii) la segunda, que los encuestados no se sienten cómodos indicando su condición de género, en todo caso, es importante dicha información para efectos de que el contacto con los usuarios sea cuidadoso y respetuoso frente a la forma de identificar o diferenciar el sexo de quienes se comunican con la Corporación.

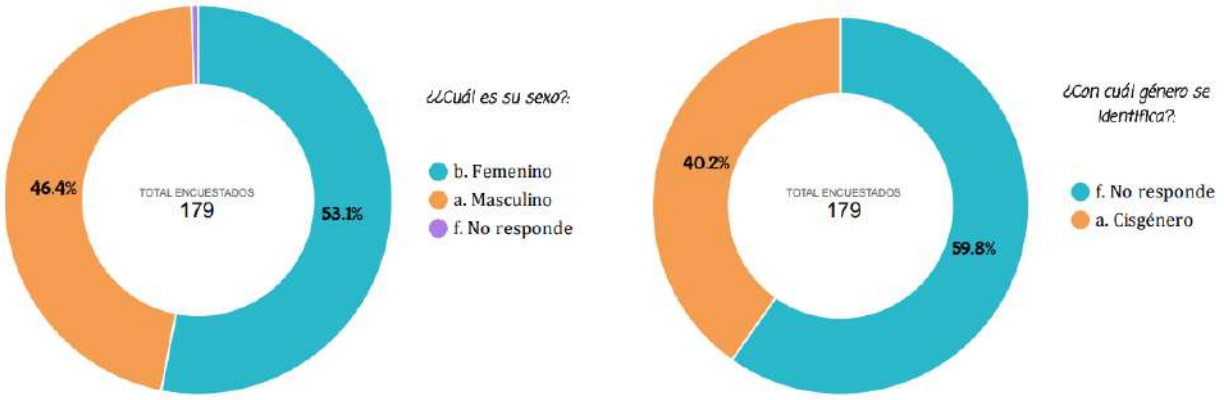


Fig. 6 A y B Sexo y Genero Personas Naturales

Igualmente, en la Fig. 7 relacionada con la condición de discapacidad que puedan presentar las personas naturales encuestadas, el 94,4% expresa no presentar algún tipo de discapacidad, mientras que el 5,59% expresó encontrarse en condición de discapacidad y de ellos el 3,91% manifestó tener alguna condición de discapacidad física y un 1,68% discapacidad auditiva.

[5] **Cisgénero:** Dicho de una persona: Que se siente identificada con su sexo biológico. Usado también como sustantivo.

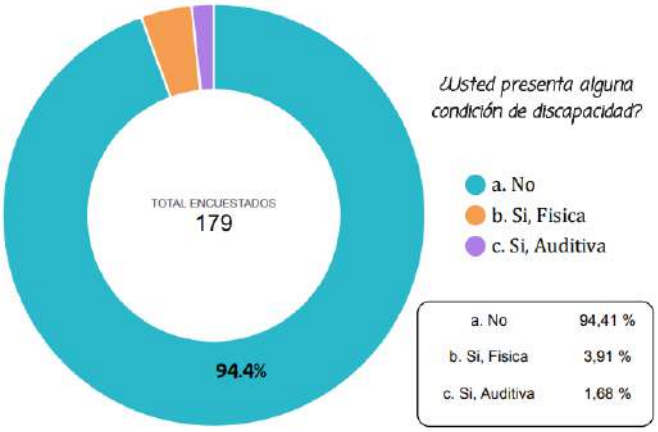


Fig. 7 Usuarios con condición de discapacidad Personas Naturales

De la situación de desplazamiento, al revisar lo detallado en la Fig. 8; el 98,3% de los encuestados, manifestó no encontrarse afectado por dicha condición, mientras que el 1,68% manifestó ser víctima o haber sufrido situación de desplazamiento. Por otra parte, el 1,12% respondió haber sido víctima de desplazamiento en otro departamento del país, mientras que el 0,56% expresó haber sido víctima de desplazamiento de un municipio al interior del departamento de Boyacá.

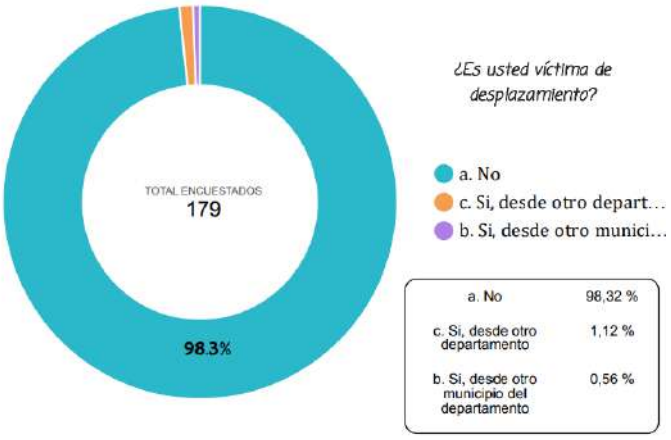


Fig. 8 Usuarios víctimas de desplazamiento Personas Naturales

De acuerdo con la figura 9, el 39,2% de los usuarios se concentra en tres actividades económicas: servicios con un 37,43%, agricultura 25,70%, comercio con un 20,11%, industria con un 5,70%, ganadería 4,47%; y otras actividades como ama de casa 3,35% y pensionados 2,23%

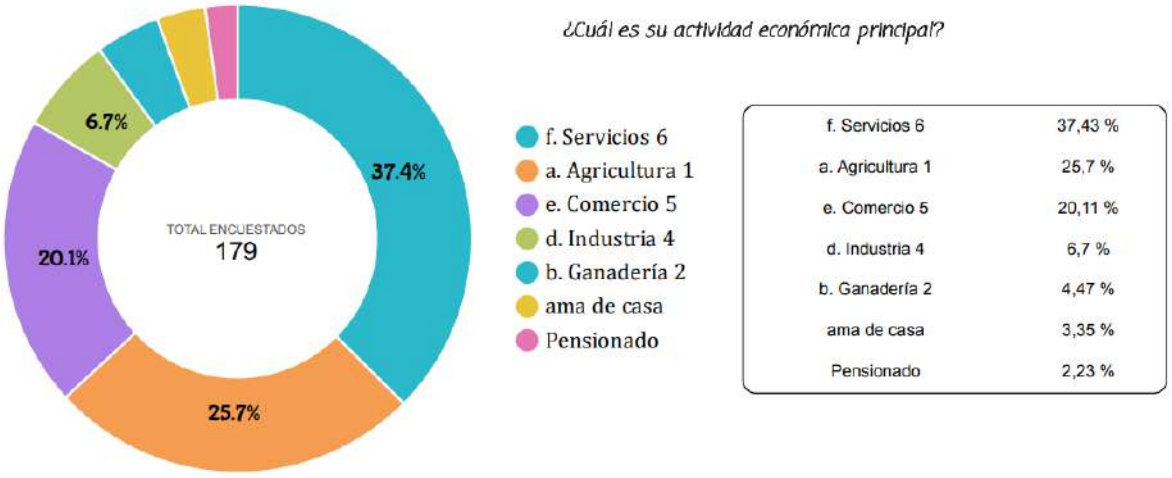


Fig. 9 Actividad económica principal Personas Naturales

Como se puede observar, la demanda de servicios relacionados con el medio ambiente se ha incrementado, principalmente por la introducción de normas y reglamentos cada vez más estrictos para hacer frente a problemas mundiales como el cambio climático, el agotamiento de los recursos y la generación de desechos. Estos, engloban los servicios de infraestructura: servicios de alcantarillado, de eliminación de desperdicios y de saneamiento; y los servicios “no infraestructurales”: prevención y mitigación de la contaminación atmosférica, manejo y control de ruido y la descontaminación de terrenos contaminados.

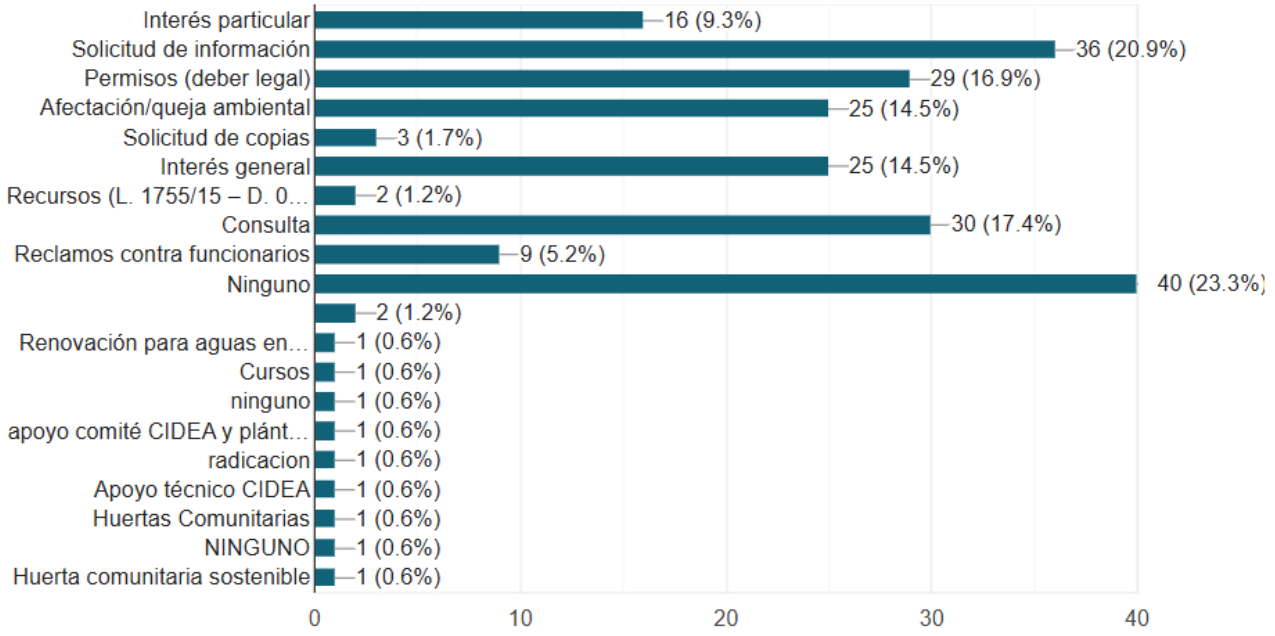


Fig. 10 Trámites solicitados en el último año Personas Naturales

La Fig. 10 evidencia que el 23,3% de los usuarios encuestados no ha solicitado trámite (que para el contexto de la pregunta a los encuestados se refiere a toda interacción por los canales oficiales entre el usuario y la corporación); el 20,9% ha consultado para realizar una solicitud de información, el 17,4% ha realizado consulta de información, el 16,9% ha requerido permisos por parte de la entidad, y el 14,5% ha requerido trámites por afectación o interés general, en igualdad de porcentaje.

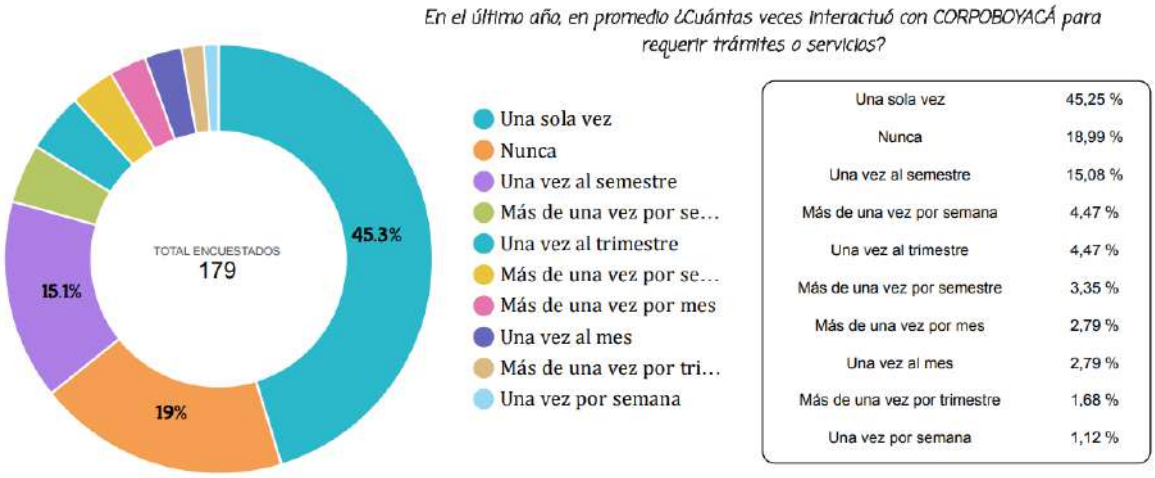


Fig. 11 No. de interacciones con Corpoboyacá Personas Naturales

Respecto de, si las personas naturales encuestadas han tenido interacción con la Corporación, en la figura 11 es posible apreciar que el 43,86% de los encuestados ha interactuado al menos una vez con la entidad, un 19,3% nunca ha interactuado, el 15,79% una vez por semestre, el 4,68% más de una vez por semana, el 3,51% más de una vez por semestre, el 2,92% más de una vez por mes, y al 1,17% más de una vez por trimestre, en igual porcentaje el 1,17% una vez por semana. Este resultado permite inferir que las personas naturales, i) o no conocen claramente los servicios prestados por la entidad, ii) o no se sienten cómodos consultando la entidad, o iii) no han requerido sus servicios.

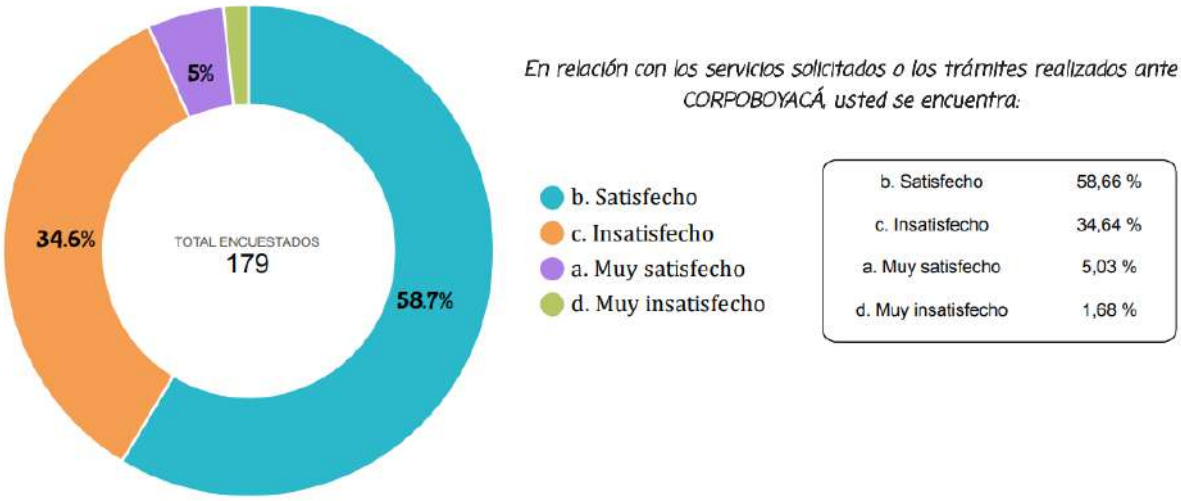


Fig. 12 Nivel de satisfacción con CORPOBOYACÁ de acuerdo a los trámites realizados Personas Naturales

De las personas naturales encuestadas el 58,66% manifestó encontrarse satisfecho con los trámites y servicios solicitados ante CORPOBOYACÁ, así mismo, el 34,5% consideraron encontrarse insatisfechos con los trámites y servicios solicitados ante la Corporación, en contraste un 5,03% se encuentra muy satisfecho y el 1,68% muy insatisfecho.

Según lo que se muestra en la figura 13, los usuarios calificaron de manera sintética los servicios ofrecidos por CORPOBOYACÁ; donde el 48,04% de las personas naturales encuestadas manifestaron que la demora en los trámites es una de las principales falencias que tiene la entidad, sin embargo un 22,35% manifestó que no se presentan falencias, un 13,97% acotó que existen deficiencias en los canales de comunicación, un 7,82% respondió que existe poca capacitación de los funcionarios y o empleados, un 4,47% adujo, que en algunas ocasiones la información es incompleta.

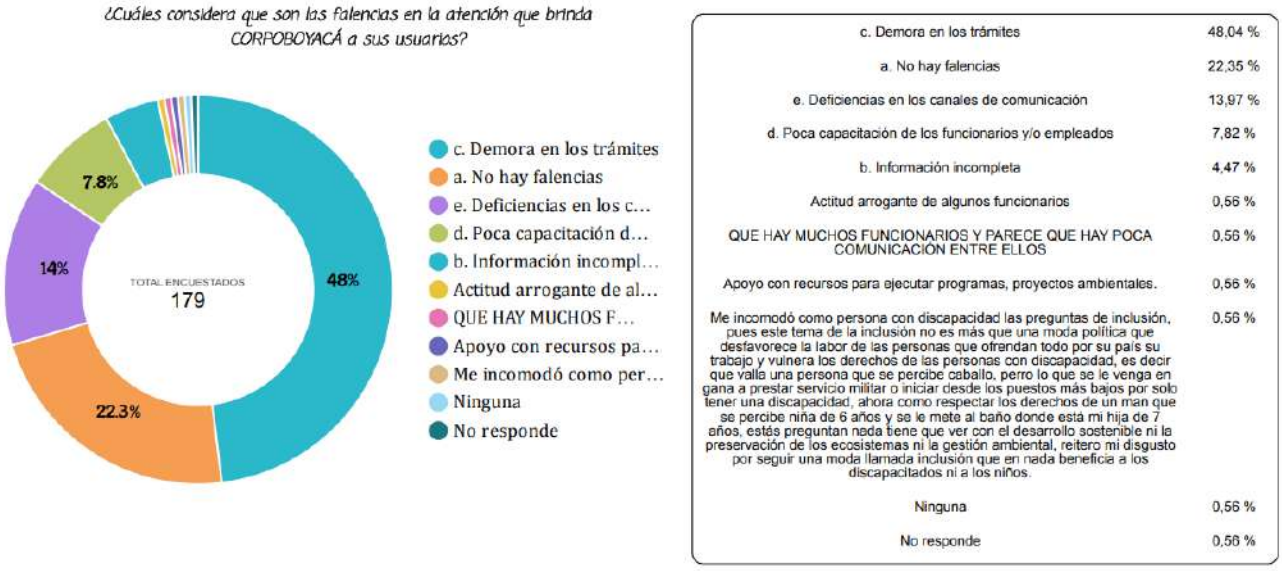


Fig. 13 Falencias identificadas en la prestación del servicio Personas Naturales

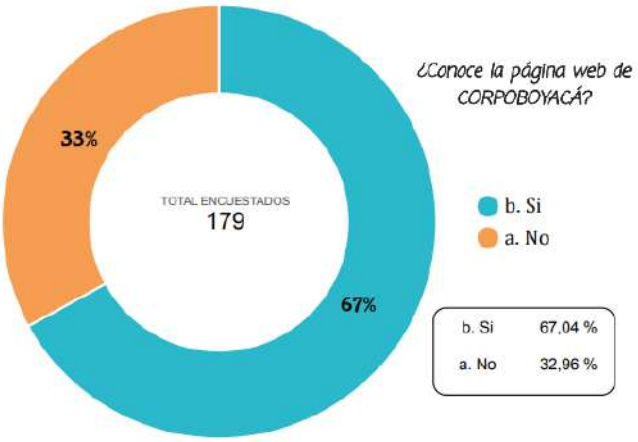


Fig. 14 Reconocimiento de la página web Personas Naturales

De acuerdo con la figura 14 un 67,04% de las personas naturales encuestados conocen la página y tan solo un 32,96% no la conocen.

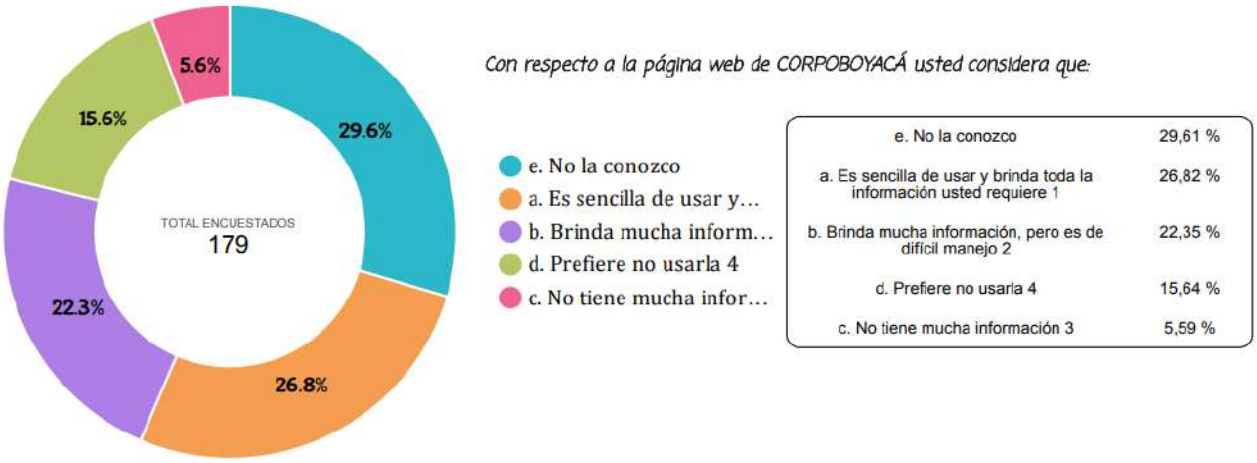


Fig. 15 Percepción de la página WEB Personas Naturales

De acuerdo con la anterior figura el 29,61% de los encuestados manifiestan que no conocen la página, el 26,82% consideran que la información que se encuentra en la página es sencilla de usar y brinda toda la información que se requiere, el 22,35% considera que la página brinda mucha información, pero es de difícil manejo, un 15,64% prefiere no usarla, y el 5,59% dicen que la página no tiene mucha información.

Por último, y de acuerdo con la figura 16, las respuestas dadas por las personas naturales encuestadas, la información refleja que el 37,99% prefiere atención presencial, un 22,35% prefiere atención telefónica, un 15,08% prefiere utilizar la página web a través de PQRS, un 13,41% prefieren el correo electrónico, un 4,47% prefieren radicación por ventanilla. También es importante resaltar que el 6,15% de los encuestados, manifiestan que ninguno de los canales incluidos en la encuesta los emplea y si bien, es un porcentaje bajo el 0,56% prefiere realizar sus trámites con apoyo de personas conocidas al interior de la Corporación.

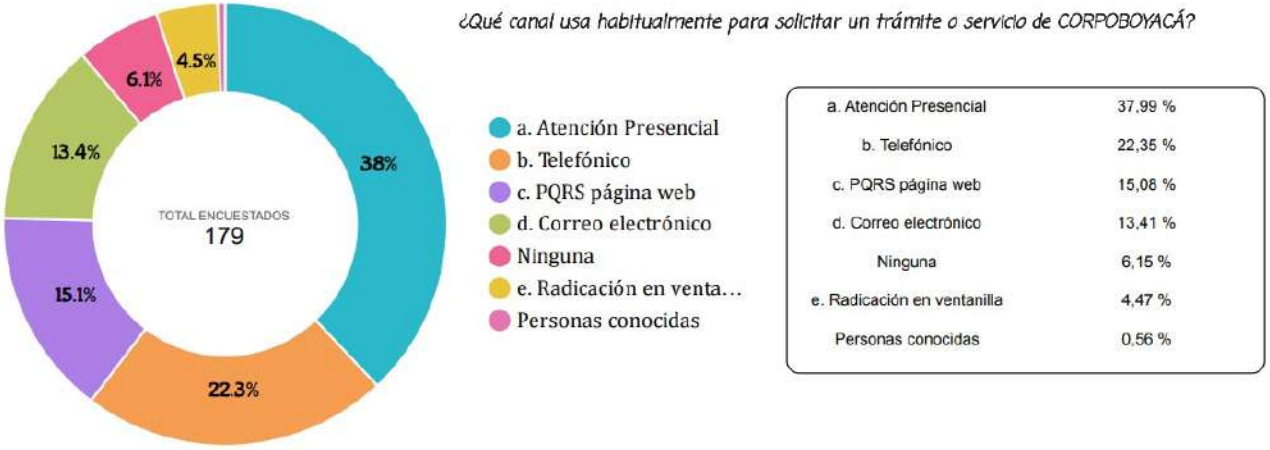


Fig. 16 Uso de los canales de atención Personas Naturales

En resumen, frente a los resultados arrojados en la aplicación de las encuestas a personas naturales, se puede inferir que, si bien la Corporación ha realizado y llevado a cabo estrategias o campañas para mejorar su comunicación o el acercamiento a los usuarios, todavía existen algunas falencias tanto del conocimiento de las características de los usuarios y/o potenciales, como de los canales o medios para acercar la corporación a la comunidad en general.

12.1.2 Personas jurídicas

En el desarrollo del ejercicio de caracterización de usuarios de los trámites y servicios de CORPOBOYACÁ, se realizaron encuestas a 122 personas jurídicas.

A continuación, se presentan los principales hallazgos cuantitativos derivados de la aplicación de las encuestas, con el propósito de conocer las características y necesidades de uno de los grupos de población objeto de estudio.

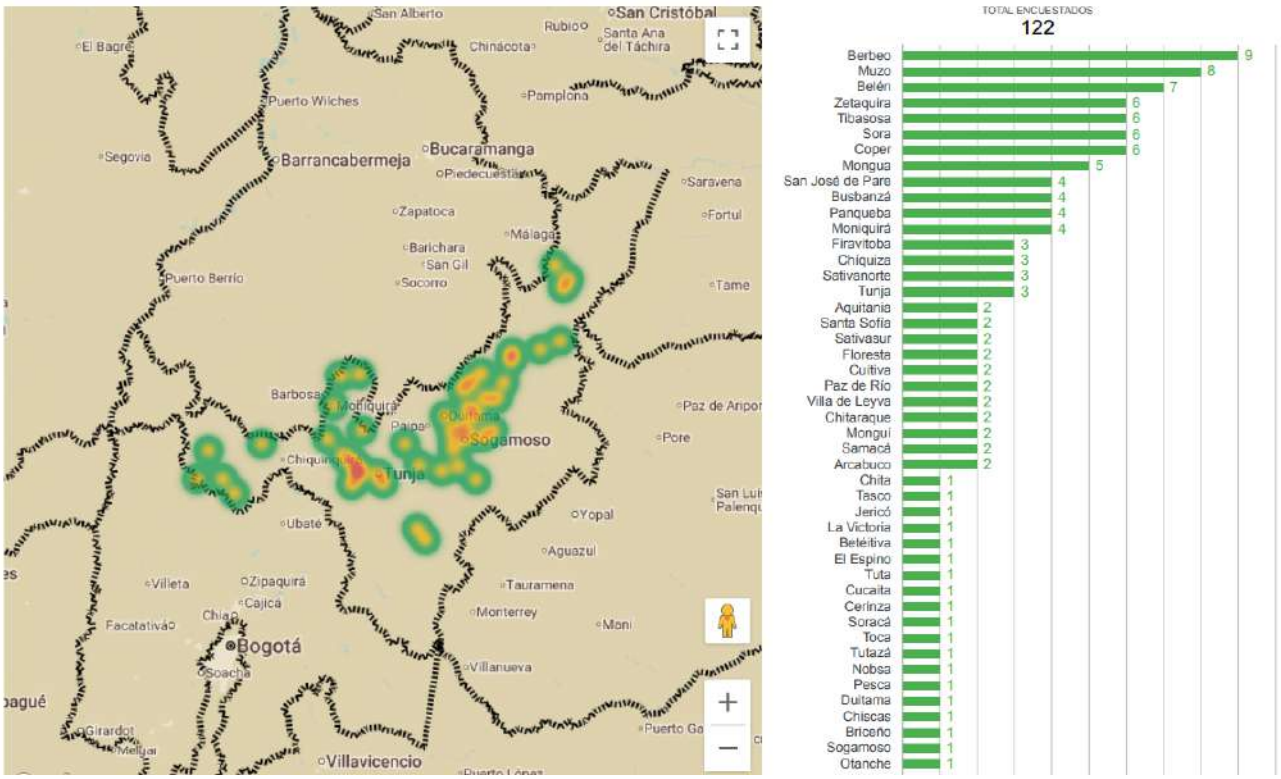


Fig. 17 Ubicación geográfica principal de las personas jurídicas encuestadas

De los 122 usuarios persona jurídica encuestados se evidencia que se encuentran a lo largo del departamento de Boyacá, algunos en los municipios de la jurisdicción de la Corporación

y otros en los demás municipios del departamento de Boyacá; evidenciando el interés de las diferentes personas jurídicas por mantener un contacto o algún tipo de información respecto de los diferentes servicios y/o programas brindados por CORPOBOYACÁ.

Ahora bien, relevante destacar que; si bien, la gran mayoría de las personas jurídicas encuestadas se encuentran ubicadas en el departamento de Boyacá 97,54%, también se encuentran empresas interesadas con ubicación en otros departamentos, como por ejemplo, Cundinamarca con el 1,64% y Valle del Cauca 0,82% (Fig. 17), esta condición particular obedece a que pese a que, son usuarios de trámites y servicios por actividades que como empresa deben desarrollar en el departamento de Boyacá, su ubicación principal está en otros departamentos.

En cuanto al tipo de persona jurídica, se identificó que el 91% corresponde a organizaciones sin ánimo de lucro, mientras que el 9% restante corresponde a entidades con ánimo de lucro (Fig. 18).

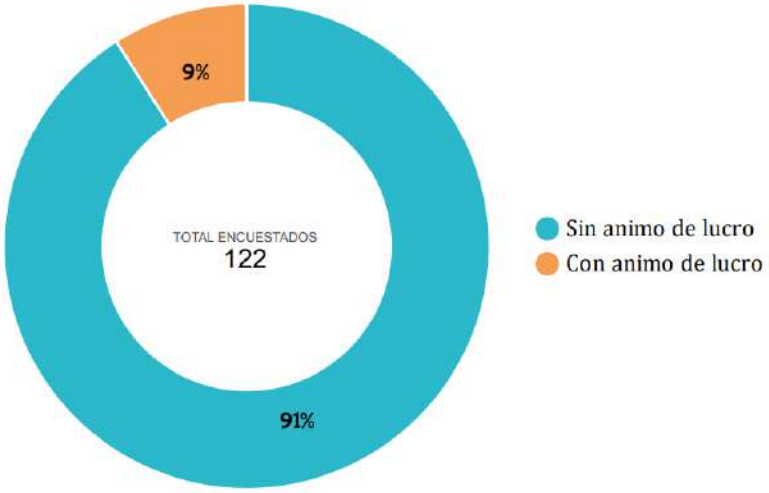


Fig. 18 Clasificación de entidades según su naturaleza jurídica

En la Figura 19 se observa la distribución por categoría organizativa de las 122 personas jurídicas encuestadas. Es así que las Juntas de Acción Comunal (JAC) representan el grupo

más grande con 29, seguidas por las Juntas Administradoras de Acueductos (JAA) con 23, asociaciones con 21, y entidades sin ánimo de lucro (ESAL) con 9. Otras categorías como alcaldías, personerías y empresas específicas presentan menor participación. Esto evidencia que, son las JAC y las JAA las que se encuentran más interesadas en los programas o servicios de la Corporación, razón por la cual están más prestas a atender la encuesta.

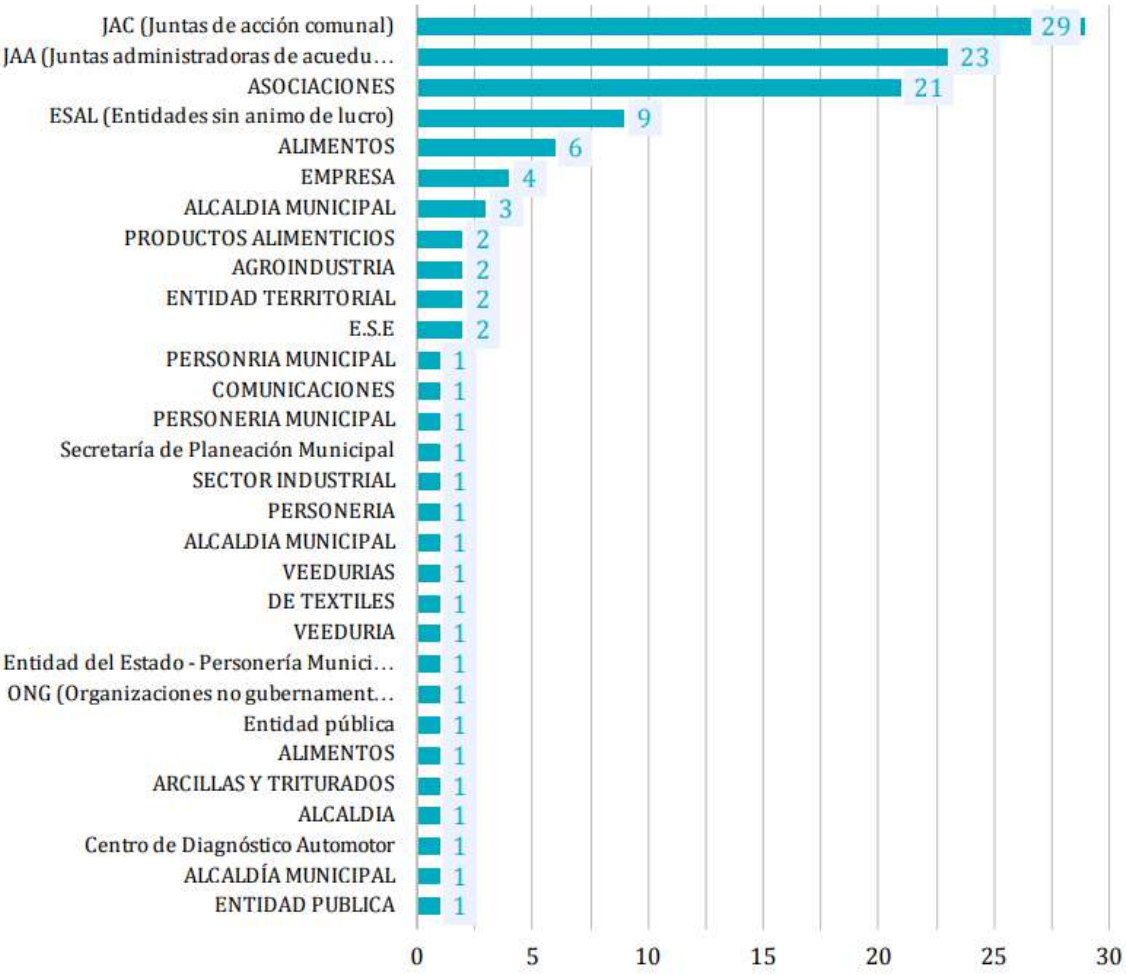


Fig. 19 Tipo de organización de las personas jurídicas encuestadas

El 58,2% de las personas jurídicas encuestadas tienen su sede principal en zona urbana, mientras que el 41,8% se encuentra en zona rural (Fig. 20).

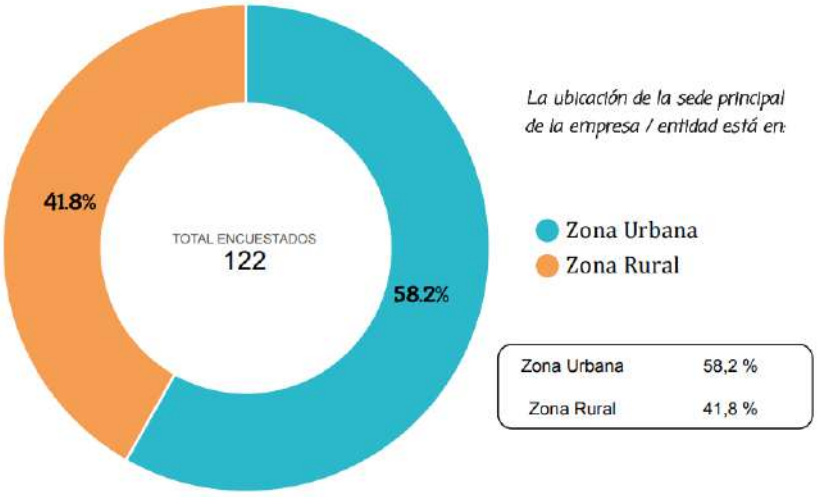


Fig. 20 Localización de la sede principal (zona urbana/rural)

Respecto a la cobertura geográfica, la mayoría de las organizaciones, 72,13%, actúan a nivel municipal, seguidas por aquellas con alcance regional, 17,21%. Las de cobertura nacional, local y departamental suman el 10,7% restante (Fig. 21).

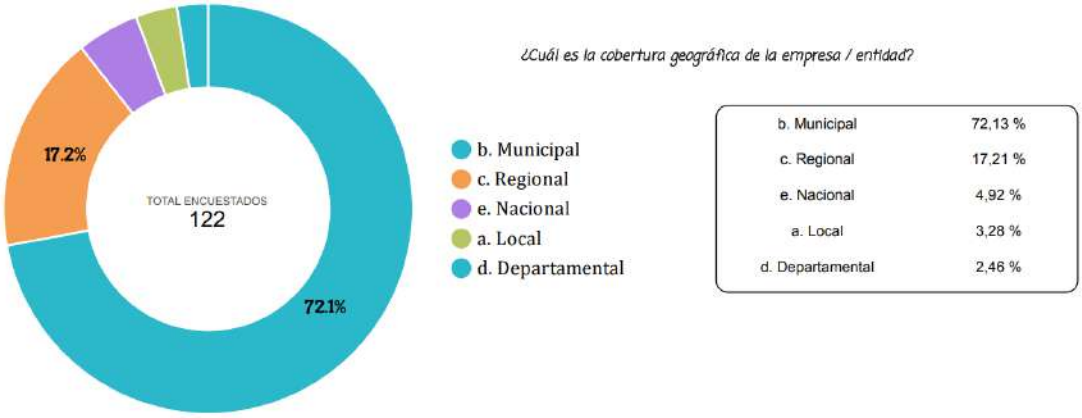


Fig. 21 Cobertura geográfica de las entidades

En cuanto a la actividad económica principal u objeto social, se evidenció una predominancia de actividades relacionadas con agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, que representan el 42,62% de las personas jurídicas encuestadas. Les siguen las Juntas Administradoras de Acueducto 13,93%, actividades relacionadas con función pública 8,20% y producción de alimentos 7,38%. En menor proporción se encuentran actividades sociales, construcción, explotación minera, industria manufacturera, trámites, servicios de salud y otros (Fig. 22).

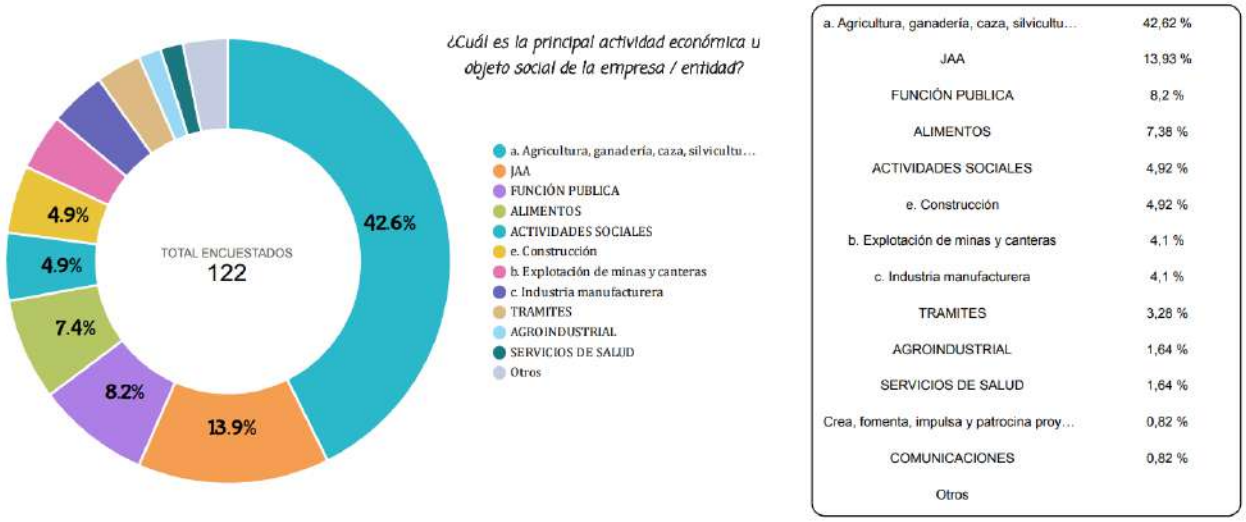


Fig. 22 Actividad económica principal de las personas jurídicas

El análisis de la interacción entre las personas jurídicas y CORPOBOYACÁ muestra que el 61,48% de los encuestados ha requerido distintos trámites o servicios. Sin embargo, el 24,59% indicó que ha experimentado demoras en la atención, mientras que el 9,84% manifestó que, aunque sus trámites fueron atendidos oportunamente, la información recibida fue insuficiente (Fig. 23).

Fig. 23 Razón principal de la interacción con CORPOBOYACÁ

En cuanto a la frecuencia de interacción durante el último año, el 25,41% de las personas jurídicas reportó haber realizado trámites una sola vez, seguido por un 20,49% que lo hace una vez por trimestre, y un 13,93% una vez por semestre. Solo un 1,64% afirmó interactuar más de una vez por semana (Fig. 24).

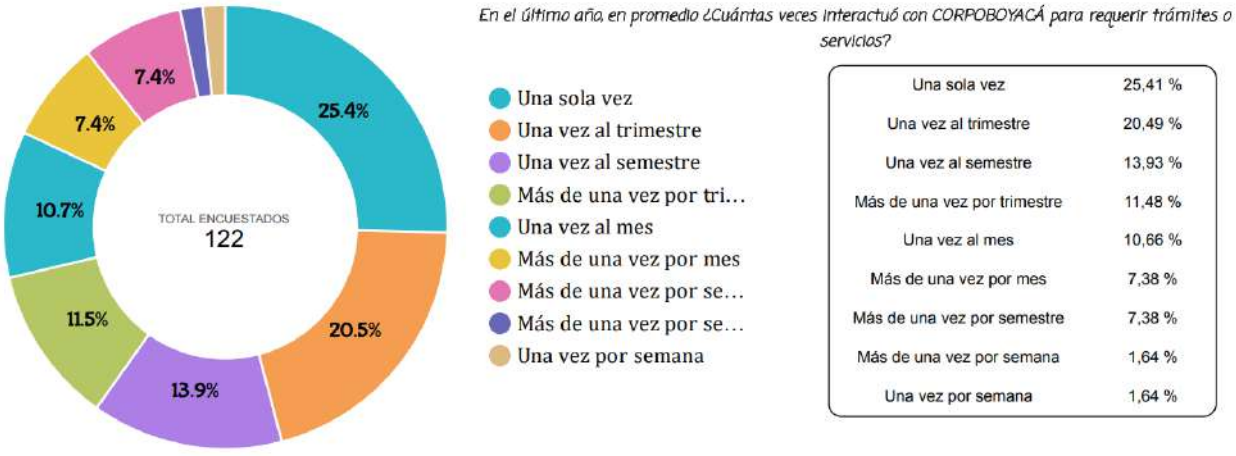


Fig. 24 Frecuencia de interacción con CORPOBOYACÁ Personas jurídicas

En relación con el nivel de satisfacción, el 58,2% se declaró satisfecho, el 14,75% muy satisfecho, mientras que un 26,23% manifestó insatisfacción y un 0,82% se encuentra muy insatisfecho (Fig. 25).

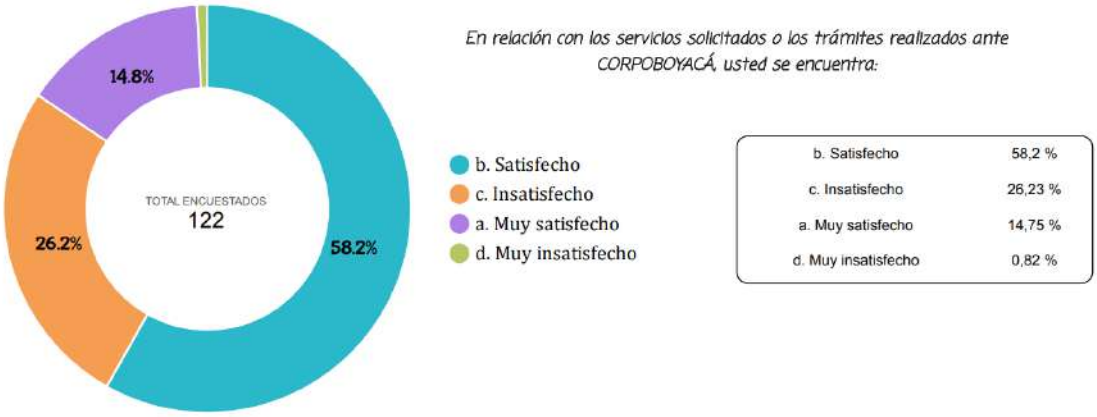


Fig. 25 Nivel de satisfacción con CORPOBOYACÁ Personas Jurídicas

Las principales falencias identificadas en la prestación del servicio se centran en la demora en los trámites 35,25%, deficiencias en los canales de comunicación 19,67% e información incompleta 15,57%. Sin embargo, un 25,41% consideró que no existen falencias (Fig. 26).

Fig. 26 Falencias en la atención a usuarios Personas jurídicas

El 66,39% de las personas jurídicas encuestadas conoce la página web de CORPOBOYACÁ, mientras que el 33,61% restante no la ha utilizado (Fig. 27).

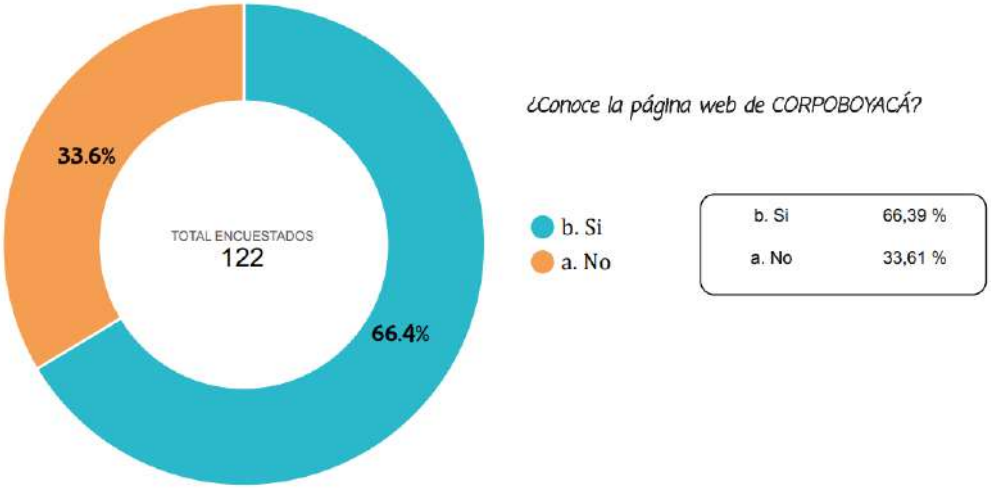


Fig. 27 Conocimiento de la página web Personas jurídicas

Sobre la percepción de la página web, el 28,69% de los encuestados expresó que no la conoce, el 23,77% la considera sencilla y completa, otro 23,77% manifestó que prefiere no usarla, y un 13,11% cree que, aunque tiene mucha información, es de difícil manejo (Fig. 28).

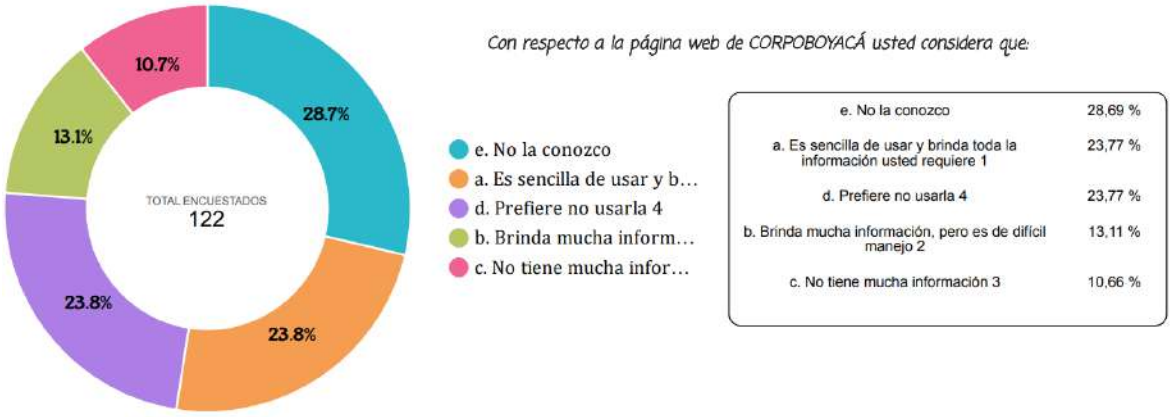


Fig. 28 Percepción sobre la página web Personas jurídicas

En cuanto a los canales de atención, el 40,16% de los trámites se realizan mediante radicación en ventanilla, seguido por la atención presencial 27,05% y correo electrónico 26,23%. Los canales telefónicos y PQRS en la página web tienen menor participación (Fig. 29).

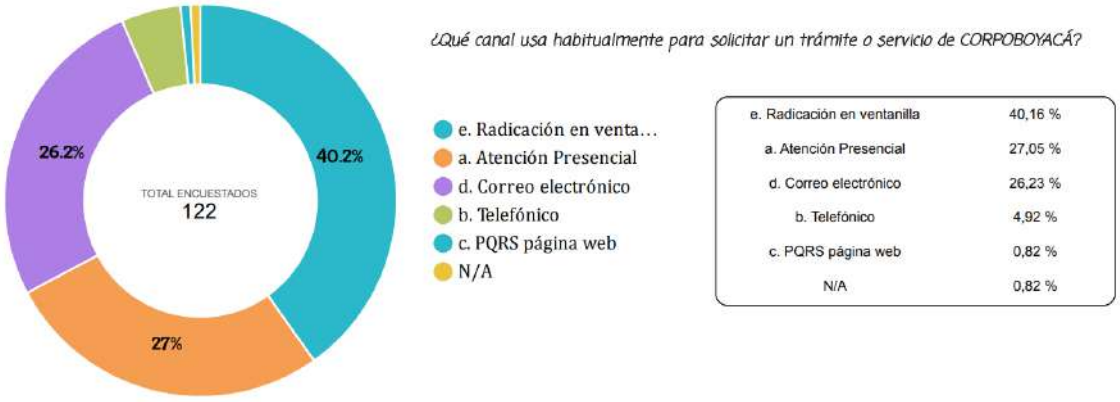


Fig. 29 Canales más utilizados para realizar trámites Personas jurídicas

La elección de estos canales se fundamenta principalmente en que se consideran más accesibles 40,98%, fáciles de comprender y manejar 36,07%, más económicos 12,30% y que permiten ahorrar tiempo 9,84% (Fig. 30).

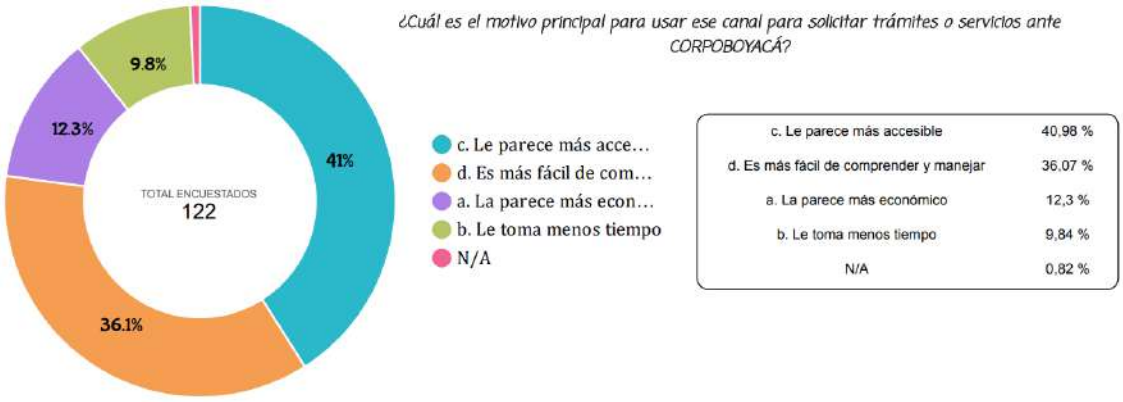


Fig. 30 Motivo principal de uso de canales de atención Personas jurídicas

En general, al realizar el proceso de caracterización a través de la aplicación de la encuesta a personas jurídicas se evidenció que, éstas, tienen la siguiente percepción de la Corporación:

- Las principales falencias identificadas en la prestación del servicio se centran en la demora en los trámites
- deficiencias en los canales de comunicación e información incompleta
- Se requiere realizar mejoras en la página web, con mayor interacción y contar con más aspectos de formación temática.
- Crear con mayor frecuencia espacios de capacitación, así como difundir mejor información de interés sobre eventos realizados y campañas de gestión.

12.1.3 Actores sociales

La normatividad sobre actores sociales en Colombia se puede agrupar en diferentes leyes según el grupo específico al que se refieren, como la Ley de Participación Ciudadana (1757 de 2015**)** y el Decreto 1535 de 2022, para la ciudadanía en general; la Ley 743 de 2002 y sus decretos reglamentarios para las juntas de acción comunal; y normas específicas para otros grupos, como comunidades étnicas, mujeres, y personas con discapacidad. Estas normas buscan garantizar derechos, fomentar la participación y establecer mecanismos de acción.

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas a 37 actores sociales de la jurisdicción de CORPOBOYACÁ. Estos actores representan principalmente organizaciones comunitarias y territoriales que cumplen un papel fundamental en la gestión ambiental y social de la región.

La ubicación geográfica de los encuestados muestra una amplia distribución en diferentes municipios de Boyacá, con mayor participación en Boavita, Duitama, Paipa, Berbeo, Muzo, Paz de Río y Moniquirá, entre otros (Fig. 31).

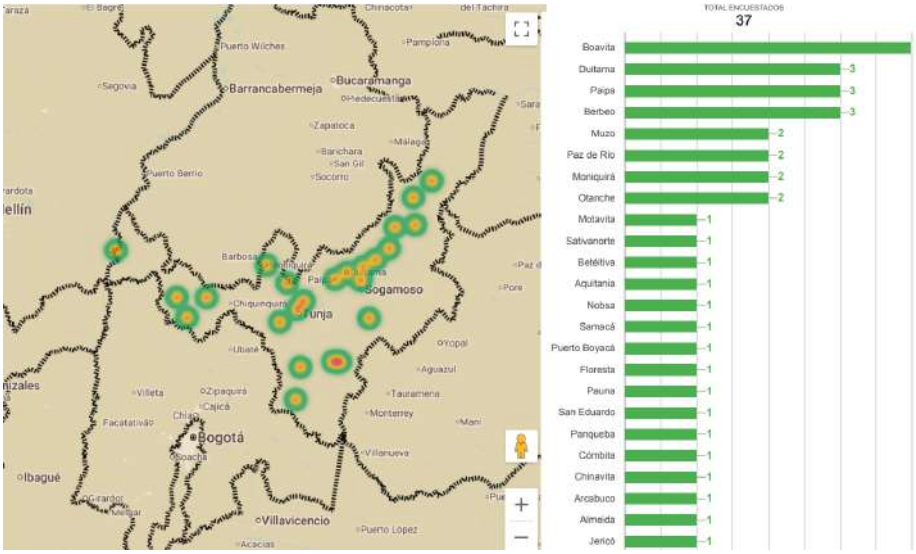


Fig. 31 Ubicación de los actores sociales encuestados

En cuanto al tipo de organización, el 100% de los actores sociales que respondieron la encuesta, corresponde a Juntas de Acción Comunal (JAC), lo cual refleja la relevancia de estas organizaciones en la interacción comunitaria con CORPOBOYACÁ (Fig. 32).

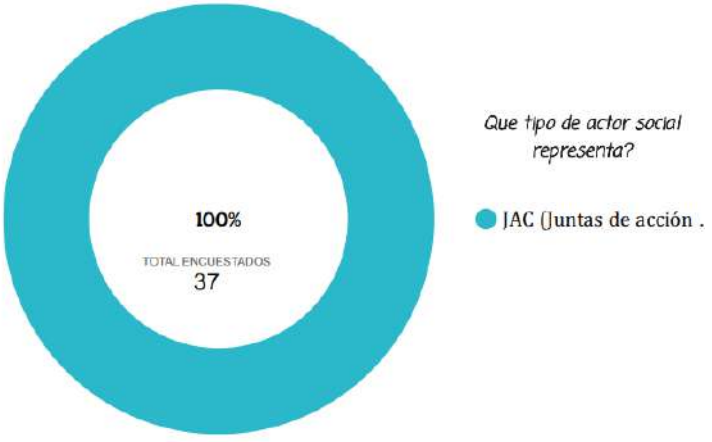


Fig. 32 Tipo de actor social representado

Respecto a la antigüedad en el rol que desempeñan, el grupo más numeroso (19 personas) cuenta con tres años de experiencia, seguido por grupos con dos, cuatro y seis años, y casos puntuales con mayor antigüedad, incluso hasta 20 años (Fig. 33).

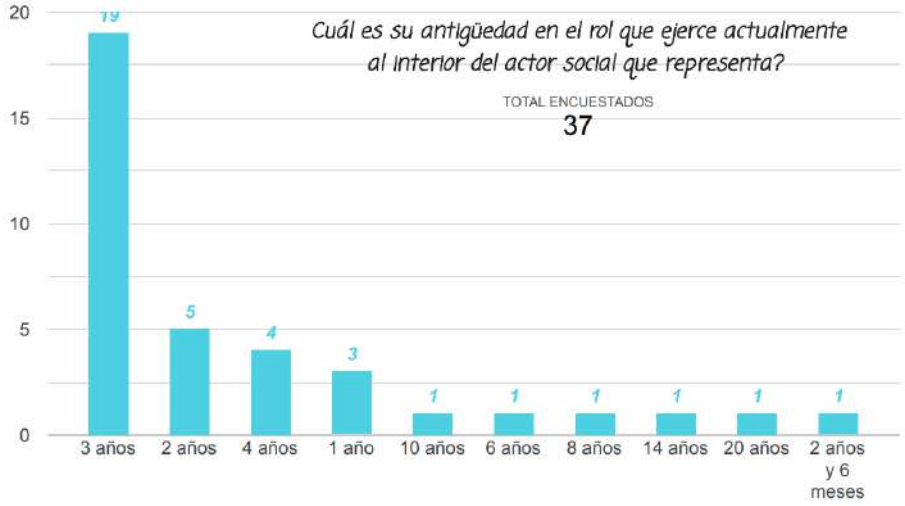


Fig. 33 Antigüedad en el rol desempeñado Actores sociales

El 100% de los encuestados manifestó desempeñarse como presidente de la organización, lo que evidencia que la información obtenida proviene de líderes comunitarios con poder de decisión dentro de sus colectivos (Fig. 34).

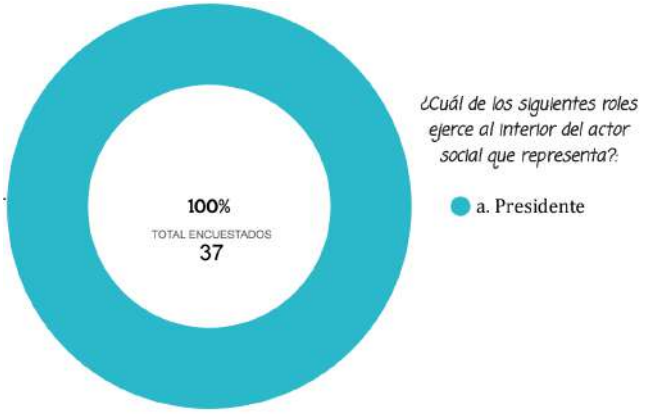


Fig. 34 Rol desempeñado dentro de la organización Actores Sociales

En la Figura 35 se observa la valoración de los proyectos liderados por CORPOBOYACÁ por parte de los actores sociales. El 40,54% de los encuestados los considera poco relevantes, mientras que un 29,73% los califica como relevantes. Un 16,22% los percibe como irrelevantes, y solo un 13,51% los considera muy relevantes.

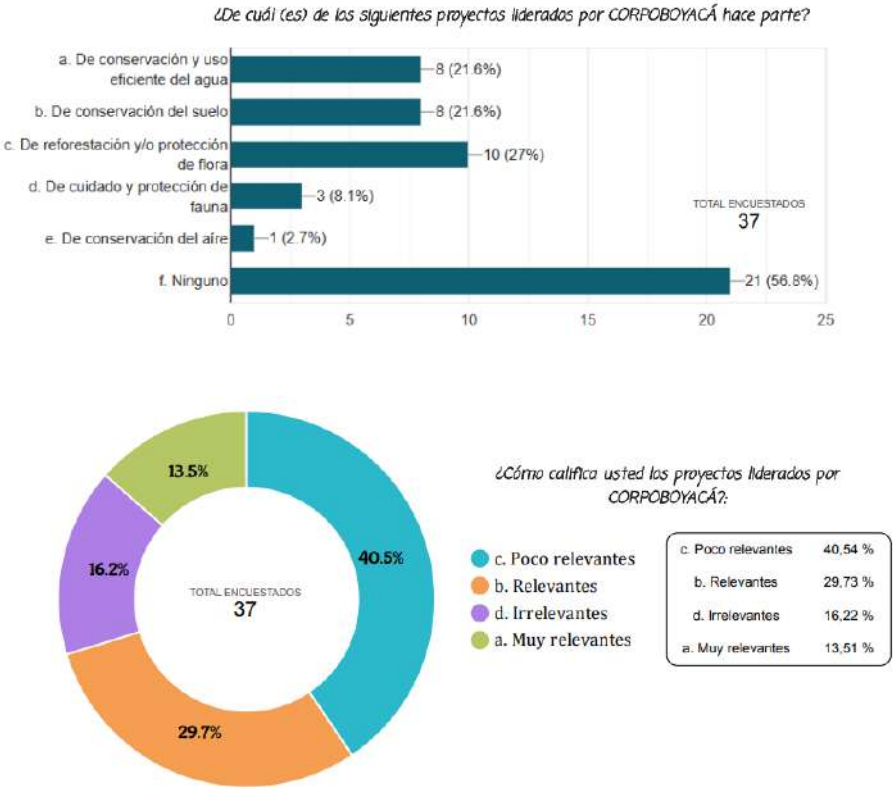


Fig. 35 Percepción sobre la relevancia de los proyectos de CORPOBOYACÁ Actores Sociales

En cuanto a la frecuencia de interacción durante el último año, el 89,19% de los actores sociales indicó que ha interactuado una sola vez, mientras que el 5,41% lo ha hecho una vez por semestre. Solo un 2,7% manifestó interactuar una vez por trimestre y otro 2,7% más de una vez por semana (Fig. 36).

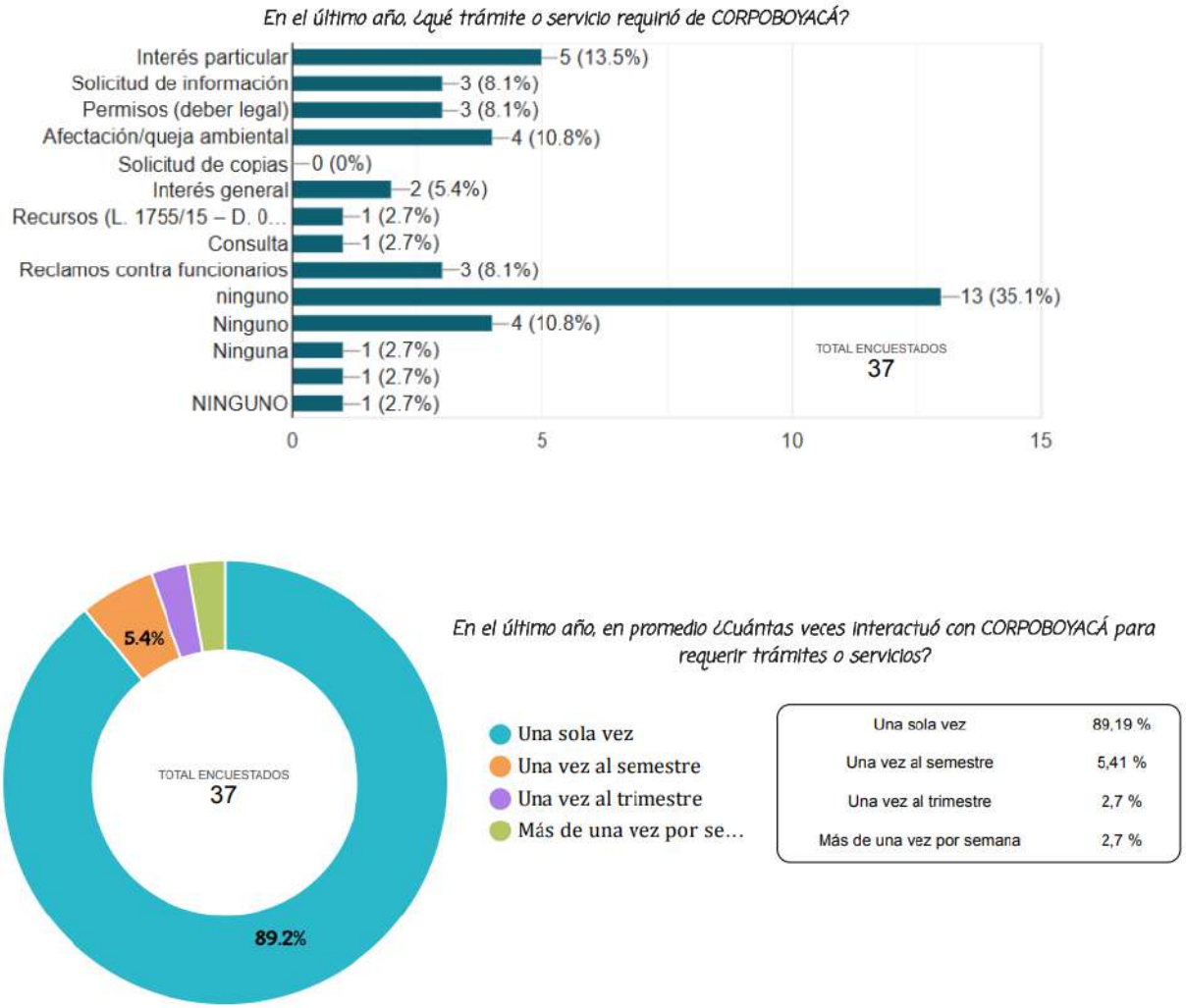


Fig. 36 Interacción y Frecuencia de interacción con CORPOBOYACÁ Actores sociales

Sobre la razón principal de interacción, el 37,84% afirmó no haber realizado interacción alguna, mientras que otro 37,84% manifestó haber requerido trámites o servicios específicos. El 21,62% indicó que sus trámites han presentado demoras, y un 2,7% reportó que no han atendido solicitudes de reforestación (Fig. 37).

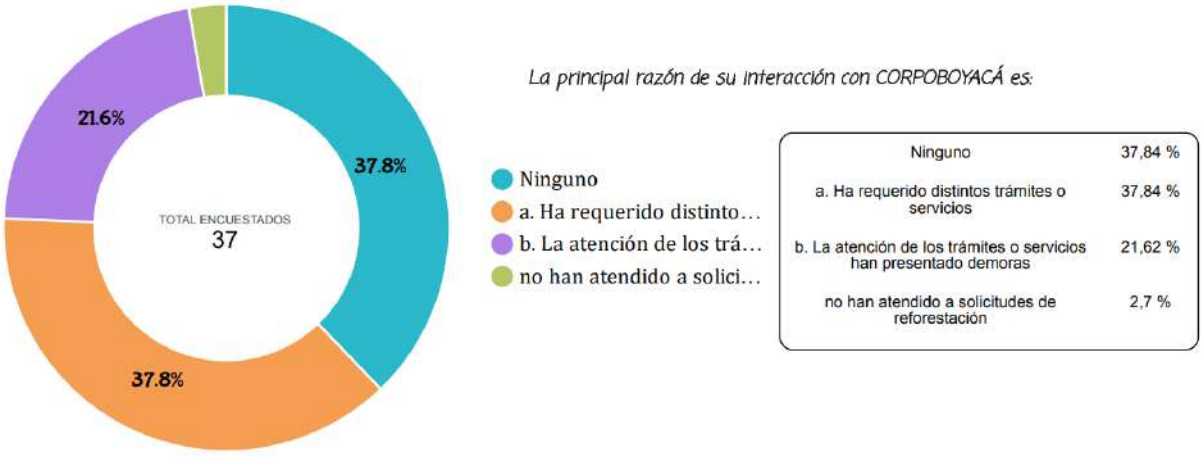


Fig. 37 Razones principales de interacción con CORPOBOYACÁ Actores sociales

En cuanto al nivel de satisfacción, el 43,24% manifiesta estar satisfecho con los servicios solicitados, el 32,43% manifestó estar insatisfecho, el 21,62% se encuentra muy insatisfecho, y apenas un 2,7% reportó estar muy satisfecho (Fig. 38).

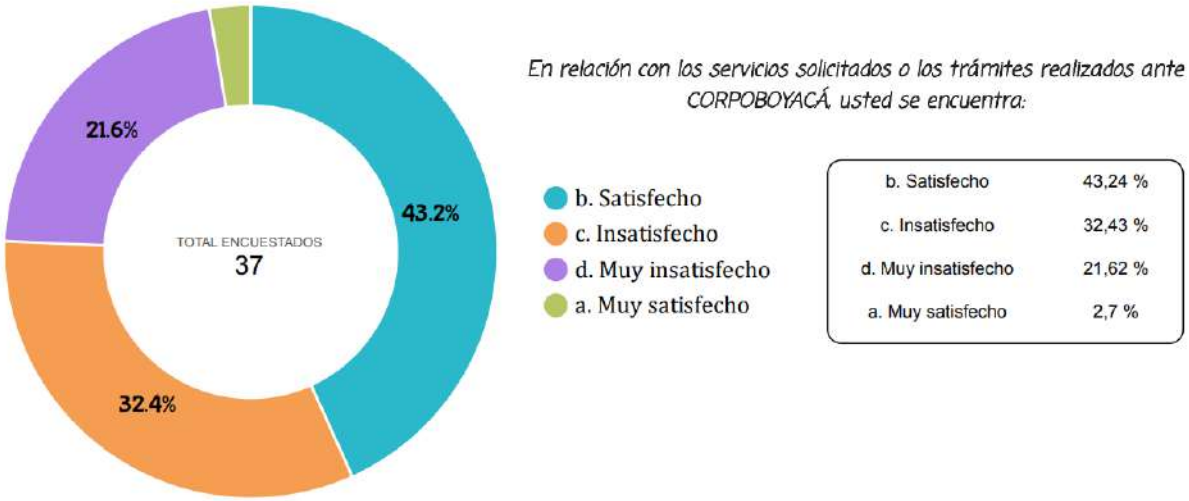


Fig. 38 Nivel de satisfacción con CORPOBOYACÁ Actores Sociales

Los diferentes actores sociales encuestados identificaron como principales falencias la demora en los trámites 32,43% y las deficiencias en los canales de comunicación 32,43%. En menor proporción señalaron la poca capacitación del personal 21,62% y la información incompleta 2,7%. Un 10,81% de los encuestados consideró que no existen falencias (Fig. 39).

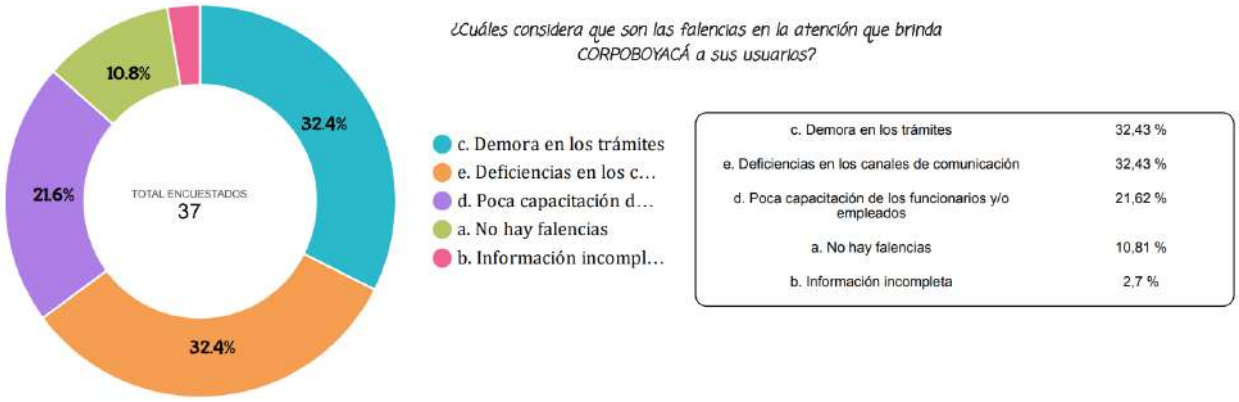


Fig. 39 Falencias percibidas en la atención a usuarios Actores Sociales

El conocimiento de la página web de CORPOBOYACÁ es limitado: el 62,16% de los actores sociales manifestó no conocerla, mientras que solo un 37,84% afirmó que sí la conoce (Fig. 40).

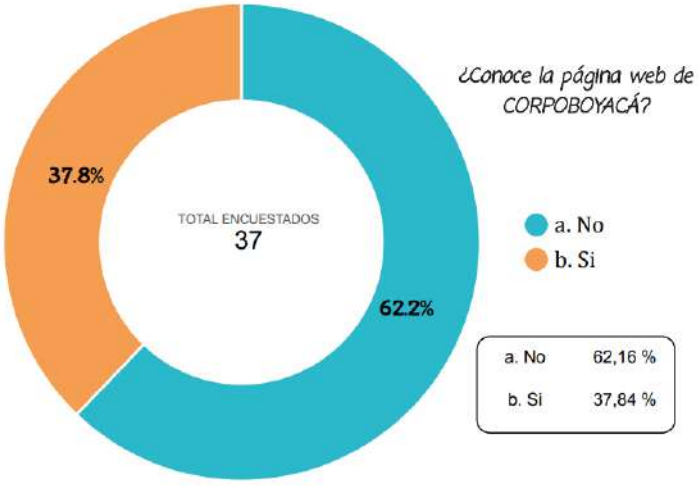


Fig. 40 Conocimiento de la página web

En relación con la percepción sobre la página web, el 59,46% indicó no conocerla, el 16,22% señaló que contiene mucha información, pero es difícil de manejar, y el 13,51% la considera sencilla y completa. Otros grupos minoritarios afirmaron que no tienen suficiente información 8,11% o que prefieren no usarla 2,7% (Fig. 41).

Fig. 41 Percepción sobre la página web Actores Sociales

En cuanto a los canales más utilizados para interactuar con CORPOBOYACÁ, predomina la atención presencial y la telefónica, ambos con un 45,95% de participación. El canal PQRSD en la página web solo es usado por el 5,41%, mientras que un 2,7% manifestó no tener comunicación con la entidad (Fig. 42).

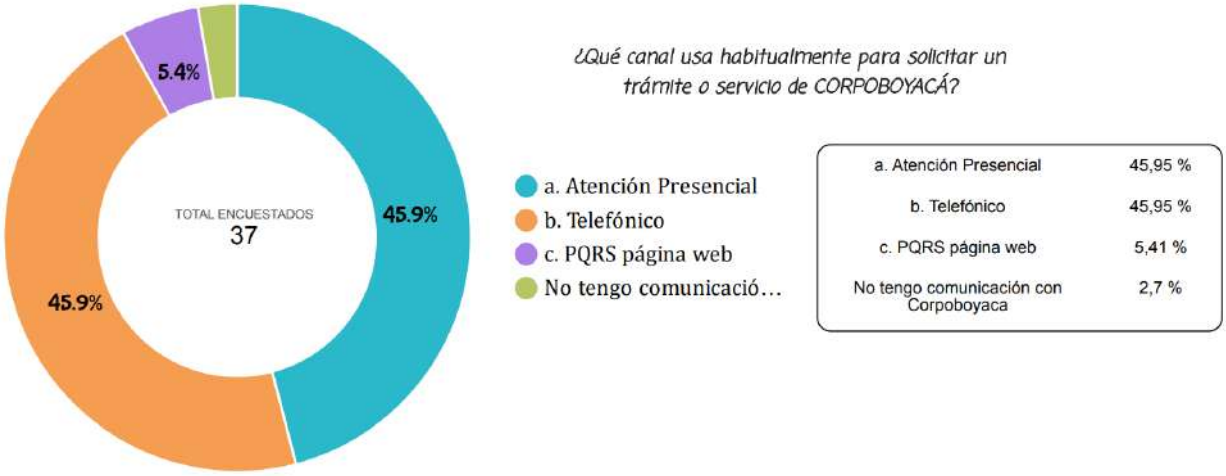


Fig. 42 Canales de interacción más frecuentes Actores Sociales

Los motivos principales para la elección de estos canales son su accesibilidad 48,65%, la facilidad de comprensión y manejo 21,62% y el ahorro de tiempo 18,92%. En menor proporción, algunos usuarios valoran el costo económico 5,41% o no identifican un motivo específico 2,7% (Fig. 43).

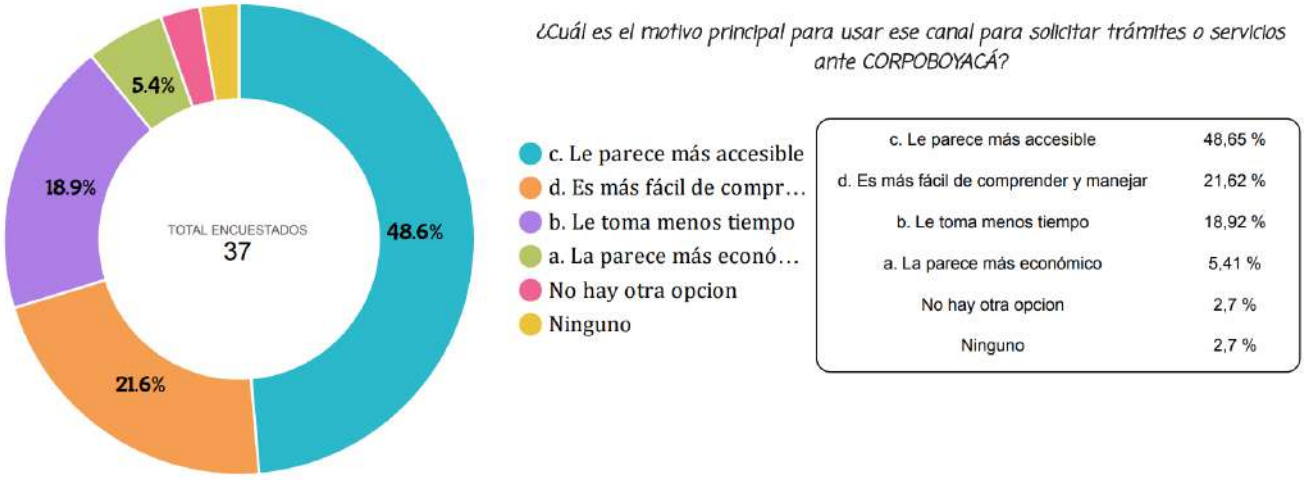


Fig. 43 Motivos para la elección de canales de atención Actores Sociales

Respecto al grupo identificado como actores sociales, es de especial interés para la Corporación, su percepción frente a las políticas de atención al usuario, como quiera que su interés particular se centra en desarrollar proyectos, o participar en temas relacionados o de impacto en la comunidad y por ende, la representan, frente a los servicios y/o programas que puede brindar la corporación.

12.1.4 Población con enfoque diferencial

La normatividad sobre la población con enfoque diferencial en Colombia se fundamenta en la Constitución Política y se desarrolla principalmente en la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas) y sus desarrollos, así como en otras leyes y resoluciones. Estas normas reconocen que diferentes grupos (como mujeres, niños, personas LGTBIQ+, grupos étnicos y personas con discapacidad) requieren un trato especial para garantizar la igualdad real y efectiva. La Constitución Política sienta las bases al establecer la igualdad ante la ley, pero también la obligación del Estado de promover condiciones para grupos discriminados.

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas a 19 personas pertenecientes a la población con enfoque diferencial dentro de la jurisdicción de CORPOBOYACÁ.

La ubicación geográfica de los encuestados se concentra principalmente en el municipio de Tunja, seguido por Sogamoso, Duitama, Paipa, Puerto Boyacá y Tinjacá (Fig. 44).

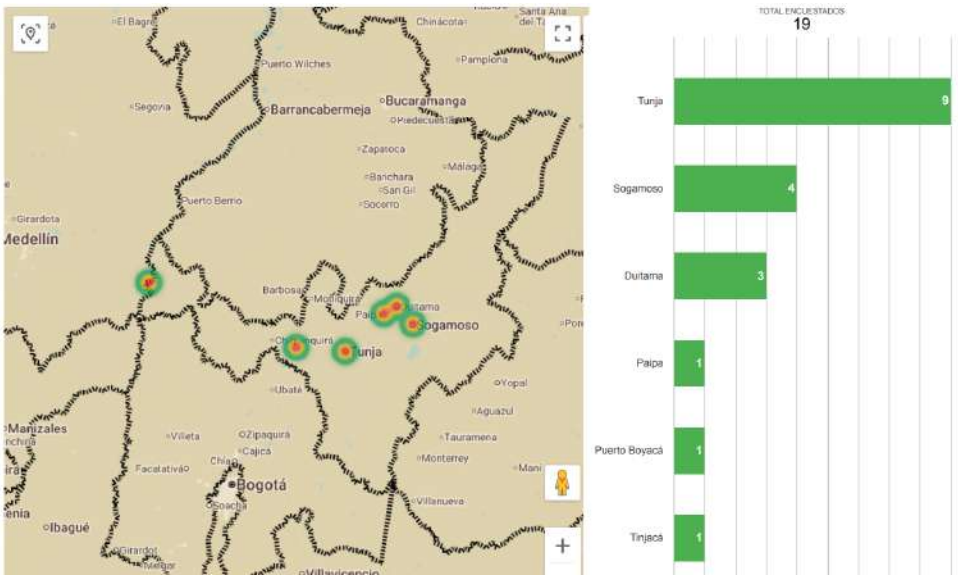


Fig. 44 Ubicación geográfica de la población con enfoque diferencial encuestada

En cuanto al lugar de residencia, el 89,5% de la población vive en zona urbana, mientras que el 10,5% habita en zona rural (Fig. 45).

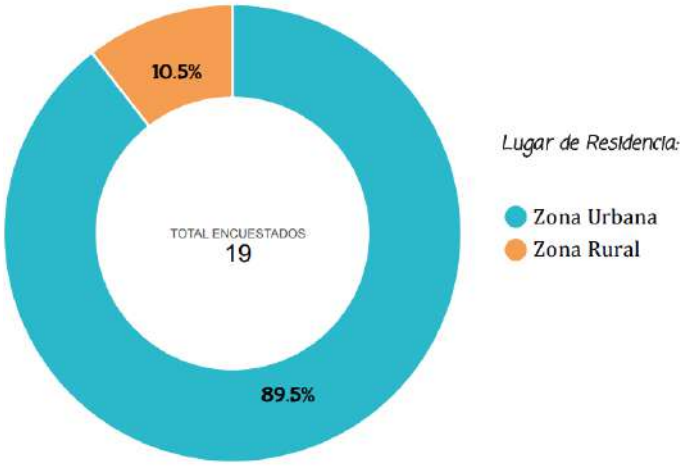


Fig. 45 Lugar de residencia de los encuestados PED

En la Figura 46 se observa la distribución por estrato socioeconómico. El 47,4% pertenece al estrato 4, el 42,1% al estrato 3 y el 10,5% al estrato 2.

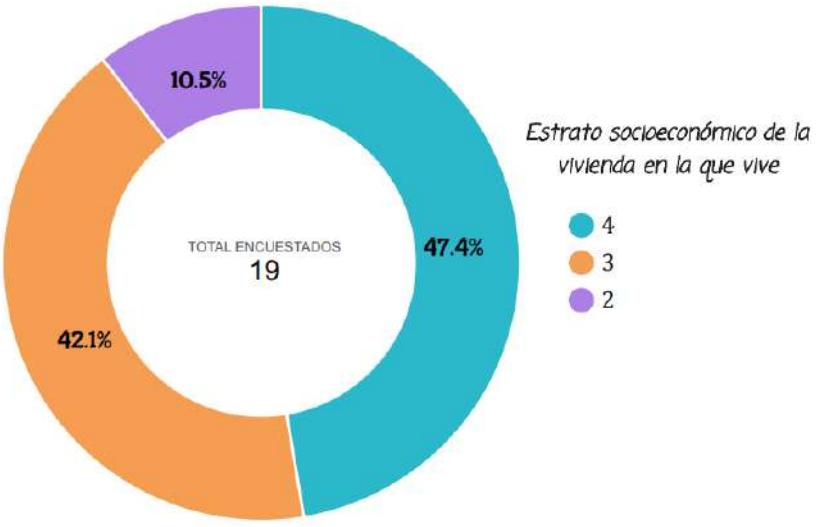


Fig. 46 Estrato socioeconómico de la vivienda PED

Respecto al nivel educativo, el 73,7% alcanzó formación universitaria, el 10,5% cuenta con formación técnica o tecnológica, y los niveles de educación media, básica secundaria y maestría o superior representan cada uno el 5,3% de la muestra (Fig. 47).

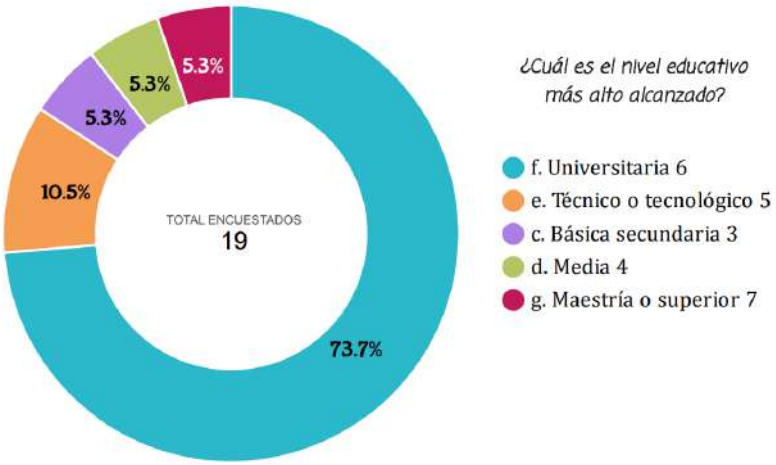


Fig. 47 Nivel educativo más alto alcanzado PED

La totalidad de los encuestados manifestó que su idioma nativo y de uso cotidiano es el español, y ninguno se identificó como parte de algún grupo étnico (Figs. 48 y 49).

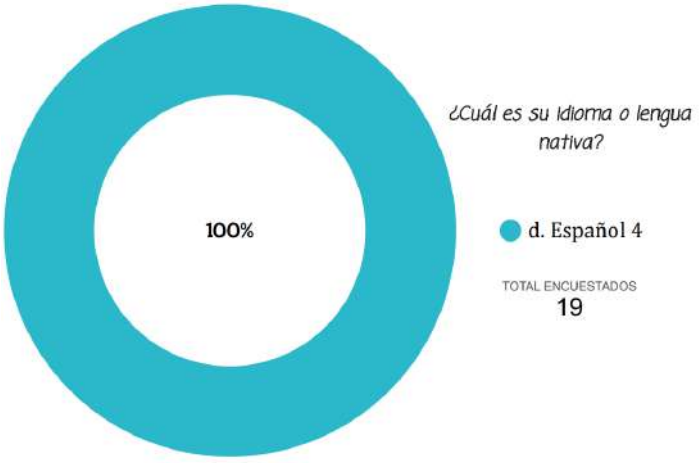


Fig. 48 Idioma nativo de los encuestados PED

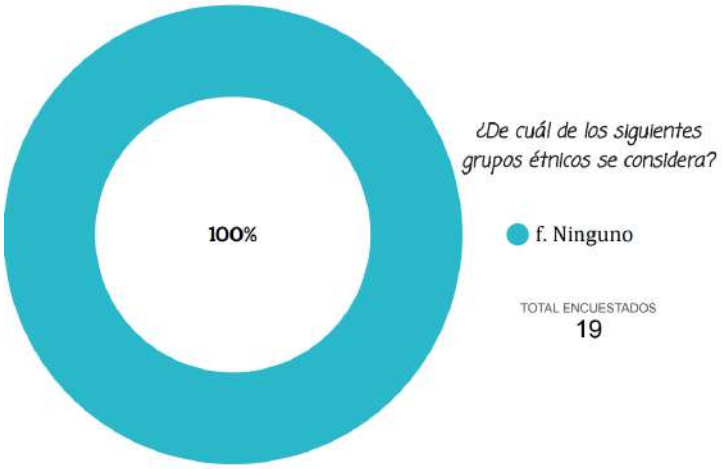


Fig. 49 Identificación con grupos étnicos PED

En cuanto a la edad, se identificó un rango amplio de participación, con mayor concentración en personas entre los 25 y 45 años, y casos puntuales de edades superiores a los 50 años (Fig. 50).

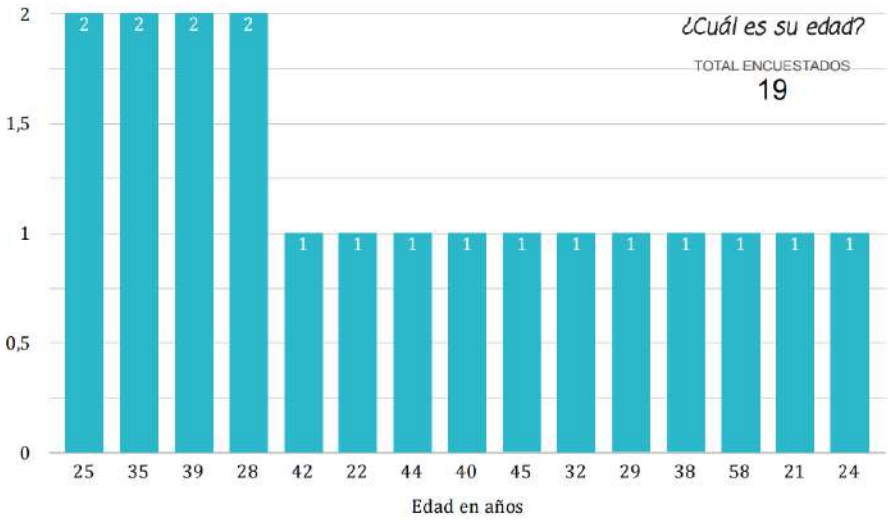


Fig. 50 Distribución de edades de la población encuestada PED

En relación con el estado civil, el 84,2% se encuentra soltero y el 15,8% en unión libre (Fig. 51).

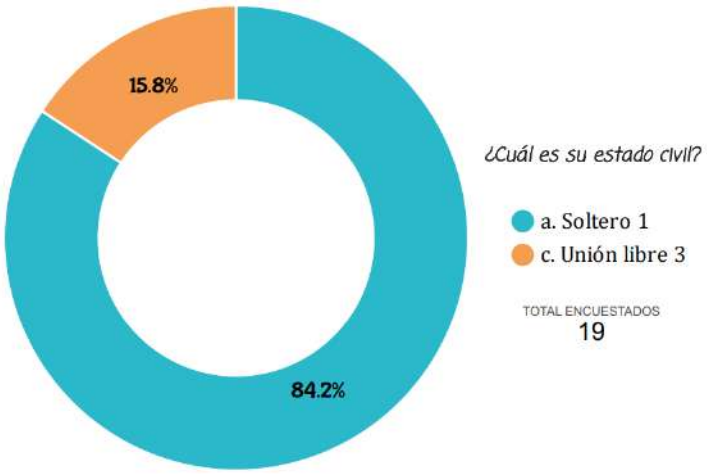


Fig. 51 Estado civil de los encuestados PED

En la Figura 52 se observa que la mayoría de los encuestados se identifican como cisgénero 52,6%, mientras que un 26,3% no respondió, un 10,5% se reconoce como transgénero y otro 10,5% como no binario.

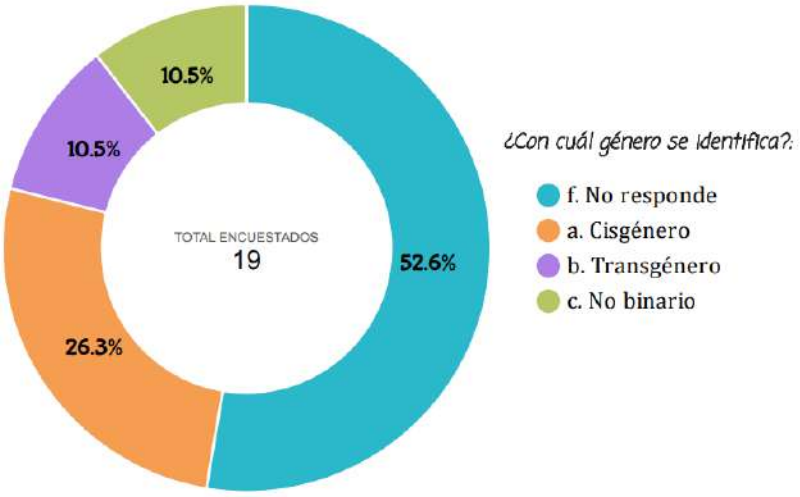


Fig. 52 Identidad de género PED

Respecto al sexo biológico, el 36,8% corresponde a masculino, otro 36,8% a femenino, el 15,8% a no binario, y un 5,3% se identificó como intersexual, mientras que un 5,3% no especificó (Fig. 53).

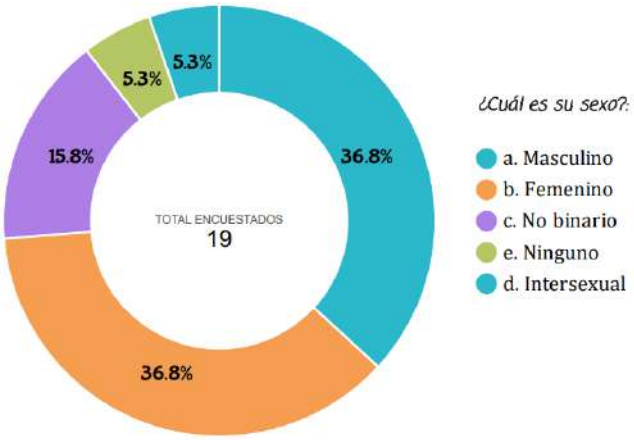


Fig. 53 Sexo de la población encuestada PED

En cuanto a la orientación sexual, el 31,6% se reconoce como bisexual, el 26,3% no respondió, el 15,8% se identifica como lesbiana y otro 15,8% como gay. Los porcentajes restantes corresponden a personas pansexuales y asexuales, ambos con un 5,3% (Fig. 54).

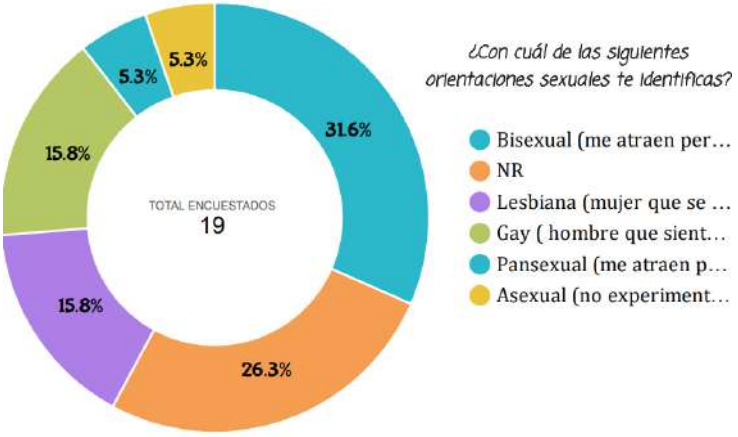


Fig. 54 Orientación sexual de los encuestados PED

El 100% de los encuestados manifestó no presentar ninguna condición de discapacidad ni haber sido víctima de desplazamiento (Figs. 55 y 56).

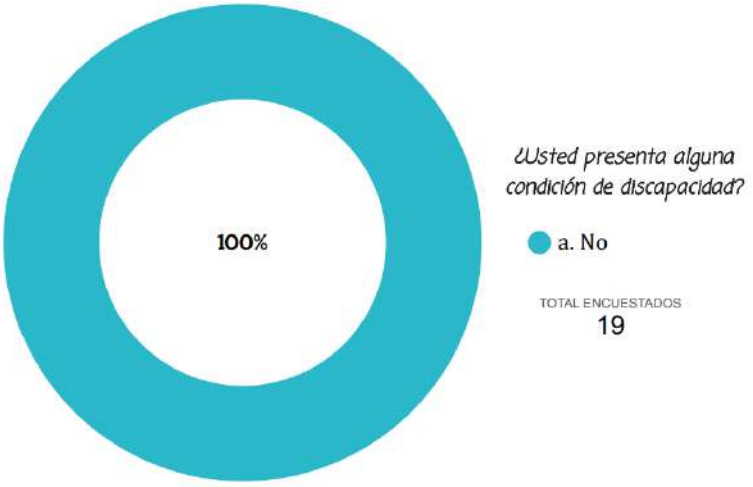


Fig. 55 Condición de discapacidad PED

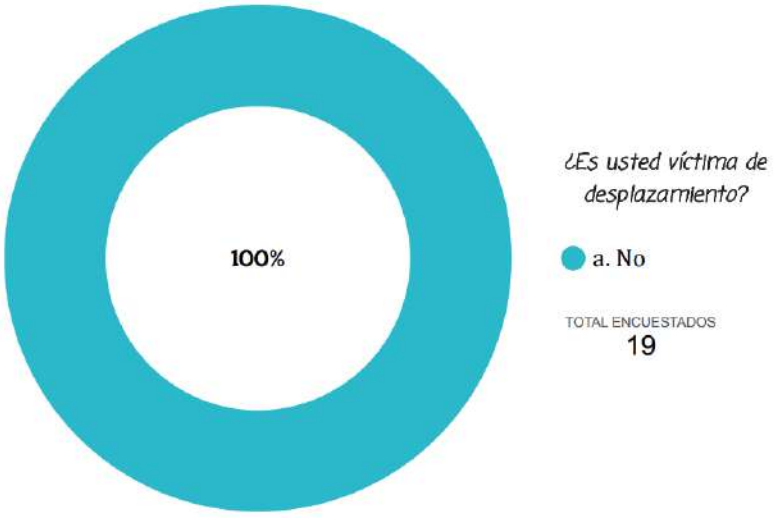


Fig. 56 Víctimas de desplazamiento PED

En cuanto a la actividad económica principal, el 47,4% se dedica a actividades de servicios, el 26,3% al comercio, el 15,8% a la industria y un 5,3% a labores de ingeniería. Un 5,3% adicional no especificó su actividad (Fig. 57).

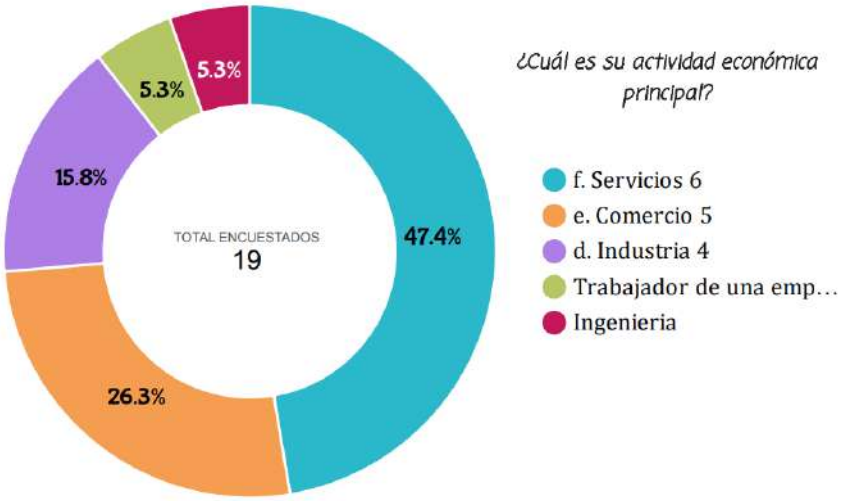


Fig. 57 Actividad económica principal PED

En la Figura 58 se presenta la posición laboral de los encuestados. El 47,4% se desempeña como trabajador por cuenta propia, el 36,8% como obrero o empleado en el sector privado, el 5,3% como patrón o empleador, y otro 5,3% como contratista.

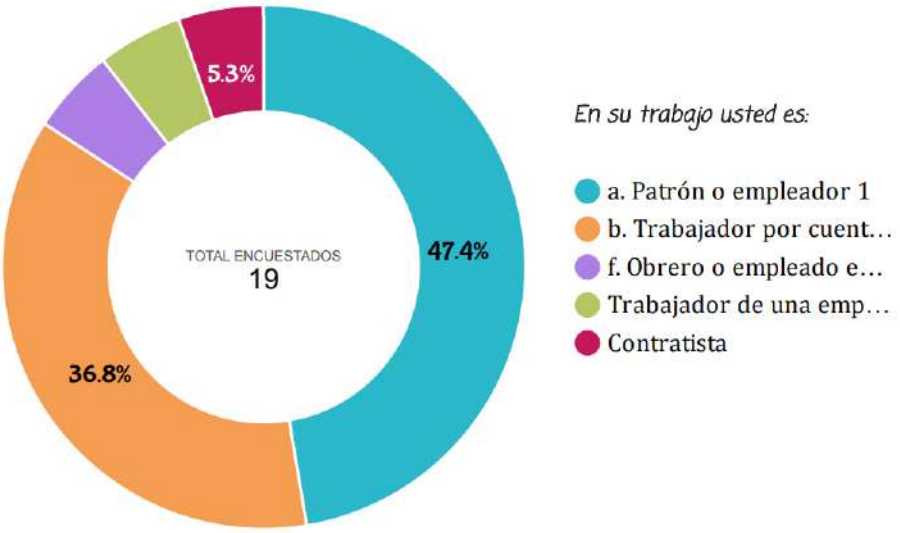


Fig. 58 Tipo de vinculación laboral PED

En la Figura 59 se evidencia que la gran mayoría de la población con enfoque diferencial (89,47%) interactuó con CORPOBOYACÁ una sola vez en el último año. Un 5,26% manifestó haberlo hecho más de una vez por semana y otro 5,26% más de una vez por mes.

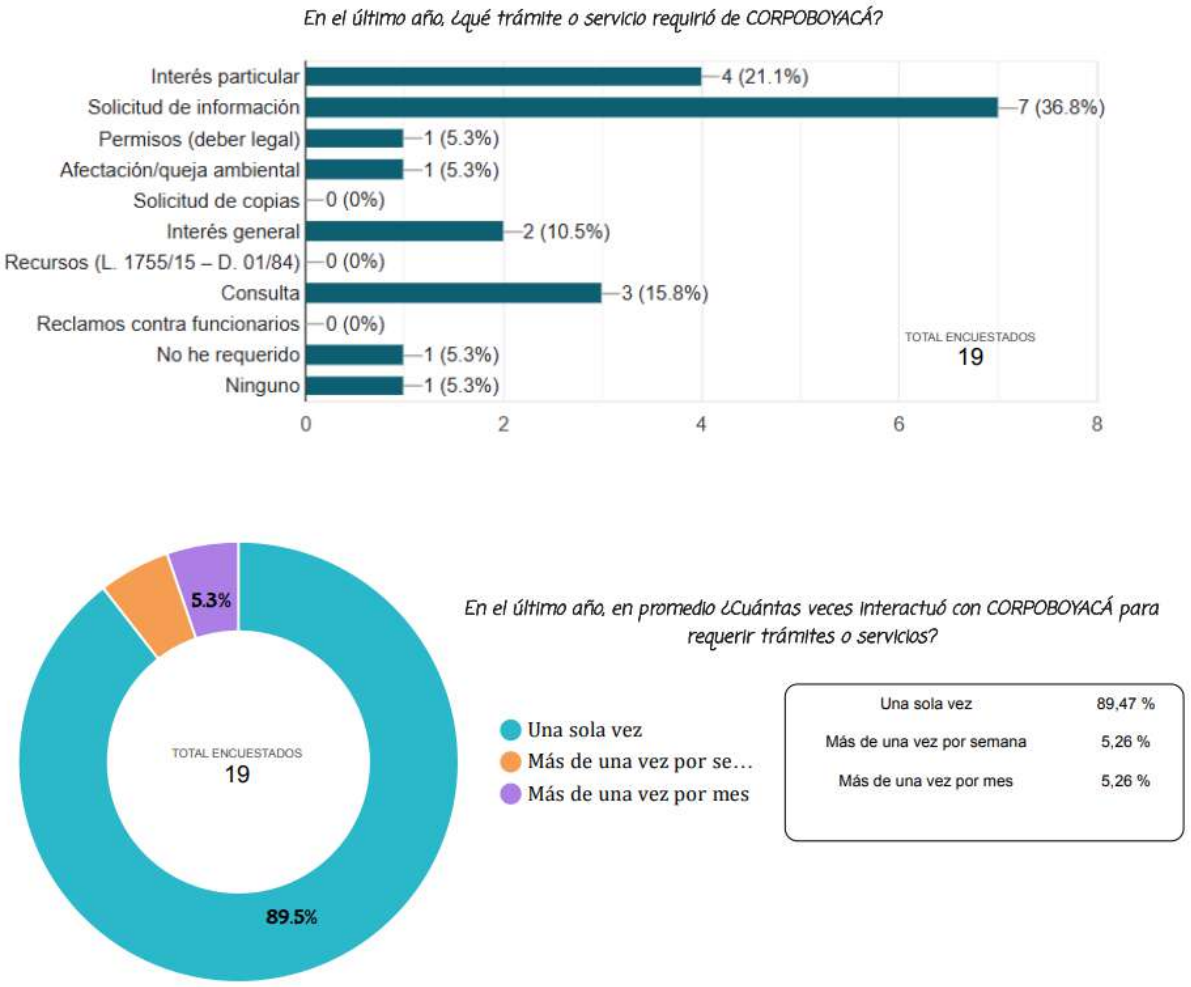


Fig. 59 Interacción y frecuencia de interacción con CORPOBOYACÁ PED

En cuanto a la razón principal de interacción, el 42,11% afirmó que los trámites fueron atendidos con prontitud, pero con información insuficiente, el 26,32% reportó demoras en la

atención, el 21,05% manifestó haber requerido distintos trámites o servicios, y el 10,53% no tuvo interacción con la entidad (Fig. 60).

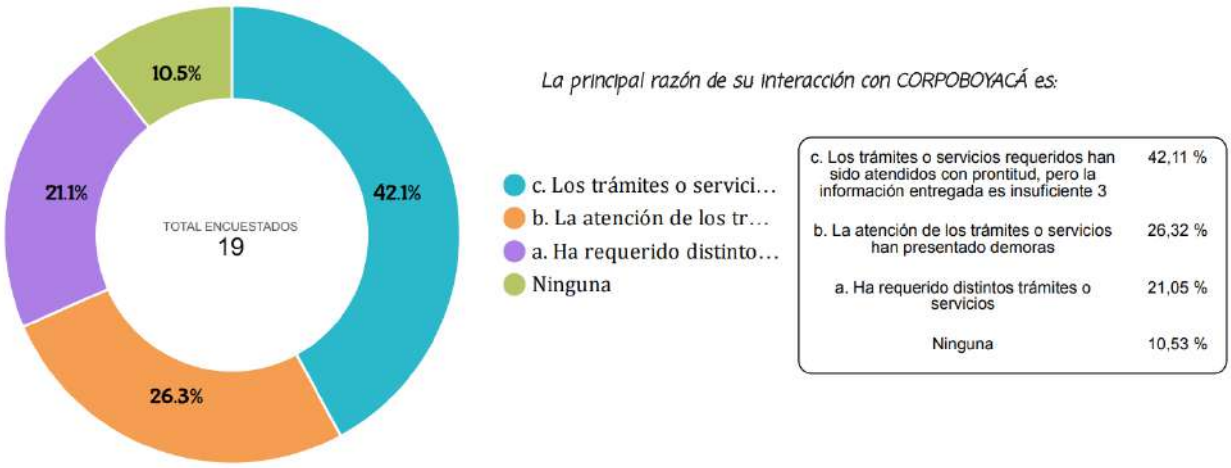


Fig. 60 Razones principales de interacción con CORPOBOYACÁ PED

En relación con el nivel de satisfacción, el 73,68% se declaró satisfecho con los servicios recibidos, el 15,79% se manifestó insatisfecho, y el 10,53% reportó estar muy satisfecho (Fig. 61).

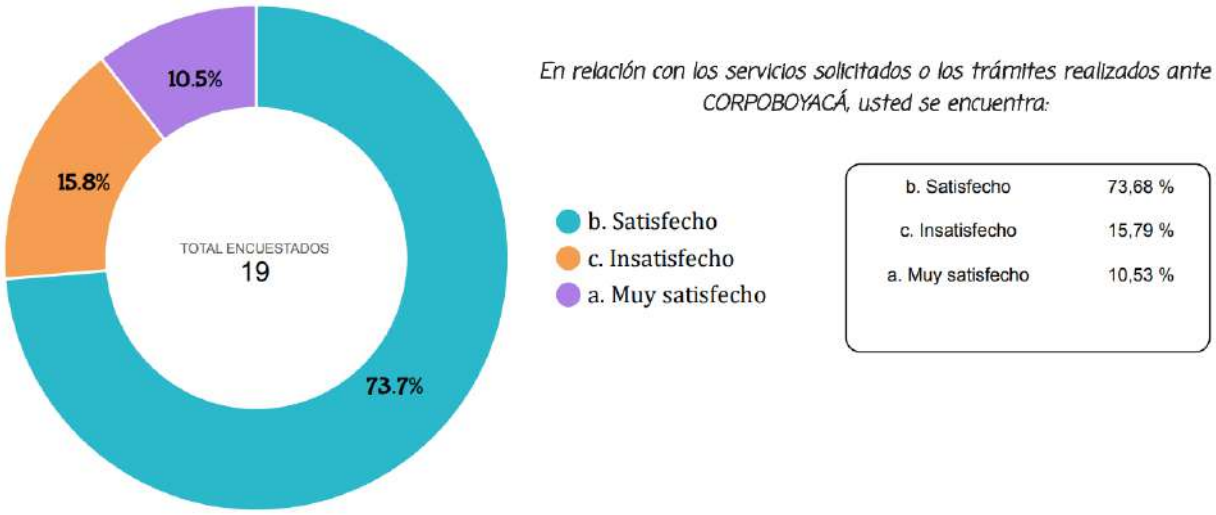


Fig. 61 Nivel de satisfacción con CORPOBOYACÁ PED

Las principales falencias identificadas fueron la demora en los trámites 47,37% y la información incompleta 26,32%. Un 15,79% de los encuestados consideró que no existen falencias, mientras que un 5,26% señaló deficiencias en los canales de comunicación y otro 5,26% manifestó no tener una opinión clara al respecto (Fig. 62).

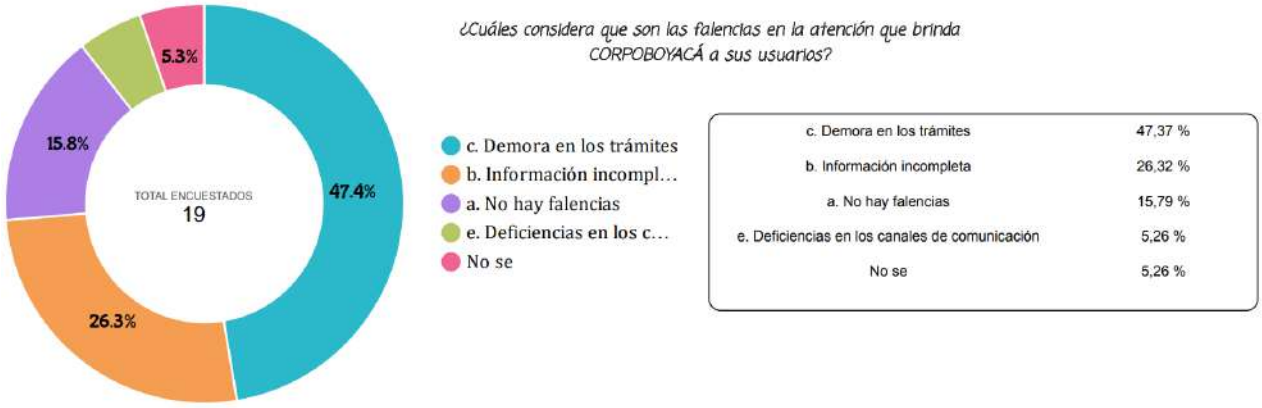


Fig. 62 Falencias percibidas en la atención a usuarios PED

El 63,16% de los encuestados manifestó no conocer la página web de CORPOBOYACÁ, mientras que el 36,84% indicó que sí la conoce (Fig. 63).

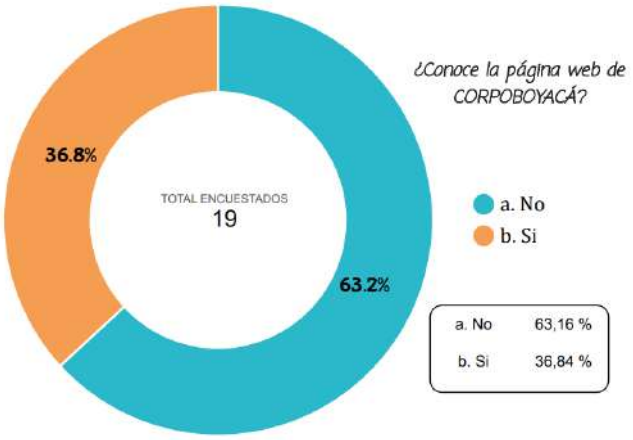


Fig. 63 Conocimiento de la página web PED

En cuanto a la percepción sobre el uso de la página, el 31,58% dijo no conocerla, el 21,05% expresó que brinda mucha información, pero es difícil de manejar, otro 21,05% consideró que no tiene suficiente información, el 15,79% manifestó que prefiere no usarla, y un 10,53% la considera sencilla y completa (Fig. 64).

Fig. 64 Percepción sobre la página web PED

Respecto a los canales más utilizados para interactuar con la entidad, el 36,84% prefiere la atención presencial, el 21,05% acude a la radicación en ventanilla, mientras que el 15,79%

no realiza trámites. El correo electrónico y el canal telefónico son utilizados por un 15,79% y 5,26%, respectivamente, mientras que la página web PQRSD también registra un uso del 5,26% (Fig. 65).

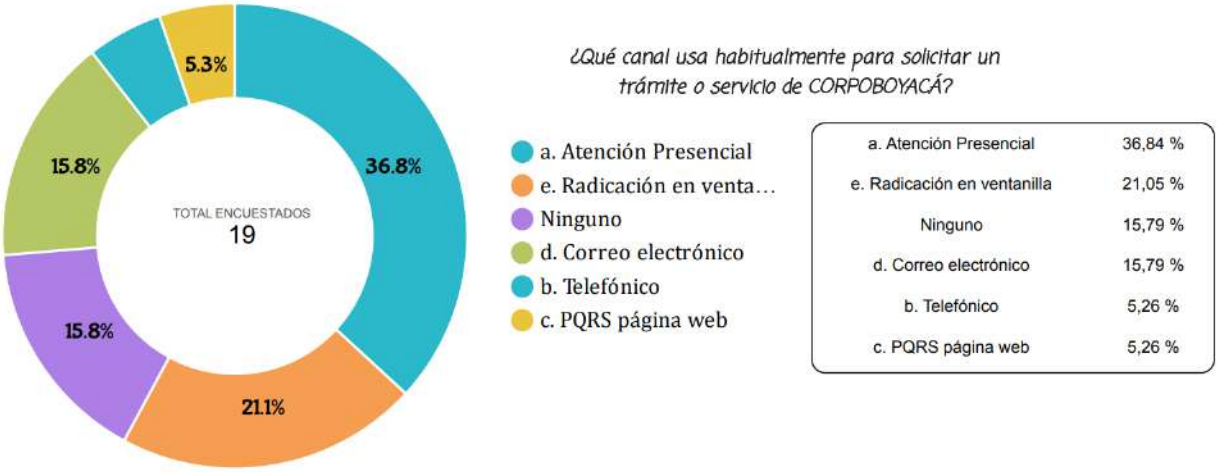


Fig. 65 Canales más utilizados para realizar trámites PED

Los motivos principales para elegir un canal de atención se concentran en la accesibilidad 57,89% y en el aspecto económico 31,58%. Un 10,53% manifestó no tener una razón específica para su elección (Fig. 66).

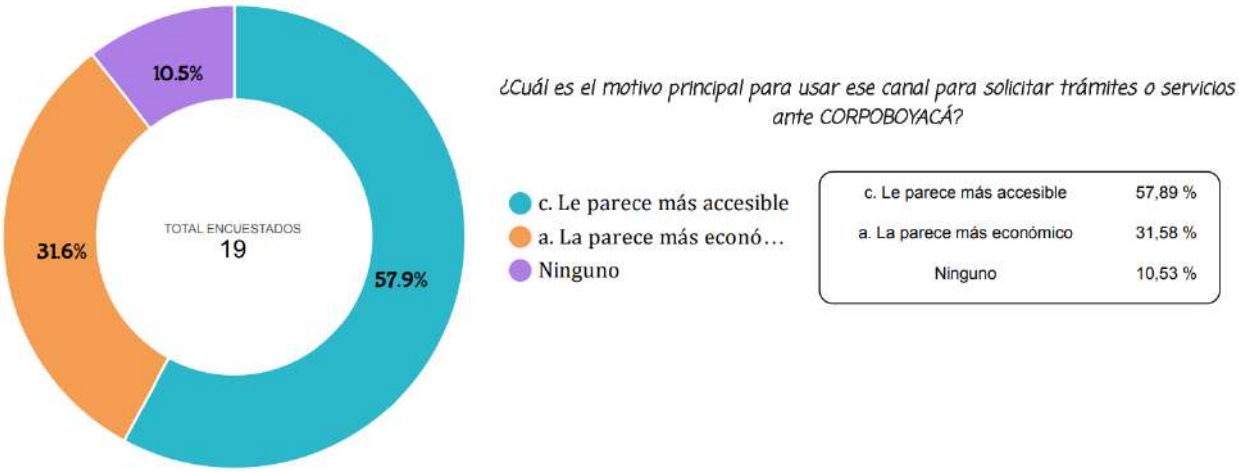


Fig. 66 Motivos para la elección de canales de atención PED

12.2 ENTREVISTAS (RESULTADOS CUALITATIVOS)

Con el fin de profundizar en las experiencias subjetivas y permitir una perspectiva más exacta de la realidad, se realizó una indagación entre un grupo previamente definido que permitiera conocer la percepción tanto interna como externa, pero de manera cualitativa respecto de la atención y conocimiento de la Corporación. Para la elaboración del instrumento guía (entrevista semiestructurada) se hizo una revisión profunda de los diferentes servicios ofertados dentro de la página web que se relacionan con la atención al usuario y de esa manera poder determinar las temáticas más importantes que permitan dar cumplimiento a los objetivos del estudio. También se buscó contextualizar a los entrevistados respecto de los programas y/o proyectos desarrollados por la Corporación. A continuación, se resume los proyectos y/o programas esbozados a los diferentes entrevistados:

Tabla 13 Programas y Proyectos CORPOBOYACÁ

	DESCRIPCION		DESCRIPCION
PROGRAMAS	CONSERVACION DE LA BIODIVERSIDAD Y SUS SERVICIOS ECOSISTEMICOS	PROYECTOS	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AMBIENTAL
	ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL		ESTRATEGIAS DE CONSEVACIÓN DE FLORA Y FAUNA
	GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO		AUTORIDAD AMBIENTAL
	EDUCACIÓN AMBIENTAL		ECONOMÍA CIRCULAR Y SOSTENIBLE
	GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO PARA UN DESARROLLO BAJO EN CARBONO Y RESILIENTE AL CLIMA		GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS
	FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL DE LOS SECTORES PRODUCTIVOS		OBSERVATORIO Y CALIDAD AMBIENTAL
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO AMBIENTAL		ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES
	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN DESDE LA PARTICIPACIÓN SUSTENTABLE
			CONSERVACIÓN Y GOBERNANZA DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD
			SOSTENIBILIDAD HÍDRICA PARA EL TERRITORIO
			FORTALECIMIENTO Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
			ACCIÓN CLIMÁTICA

FUENTE: Plan de acción 2024 – 2027 CORPOBOYACA

También se estableció una segmentación general en dos grupos como muestra a entrevistar, siendo estos: un primer grupo de actores internos (funcionarios y contratistas de la Corporación) y un segundo grupo de actores externos subdividido de acuerdo a las categorías poblacionales previamente establecidas para el estudio (personas naturales, personas jurídicas, población con enfoque diferencial y actores sociales).

La muestra se distribuyó de la siguiente manera basados en lo dispuesto en los lineamientos técnicos de las mesas de trabajo llevadas a cabo en el desarrollo del ejercicio:

Tabla 14 Distribución de Entrevistas a Realizar Por Tipo de Actor

Tipo de Participante		Numero de Entrevistas Realizadas
ACTORES INTERNOS		
Funcionarios Sede Central CORPOBOYACÁ	Subdirector de Ecosistemas y Gestión Ambiental	3
	Subdirector de Administración de Recursos Naturales	
	Jefe Oficina de Comunicaciones	
Funcionarios Oficinas Territoriales	Atención al usuario – Territorial Pauna	5
	Atención al usuario – Territorial Soata	
	Atención al usuario – Territorial Miraflores	
	Atención al usuario – Territorial Socha	
	Funcionario de Participación y Cultura Ambiental – Territorial Socha	
Funcionarios y Contratistas de Puntos de Atención al Usuario	Sede Central	3
ACTORES EXTERNOS		
Personas Naturales	Sin especificar	8
Personas Jurídicas	Representante Empresa Pollos El Dorado	6
	Representante MILPA S.A.	
	Representante Hospital Regional Duitama	
	Representante VEOLIA S.A. E.S.P	
	Representante SENA – CEDEAGRO	
	Representante Acerías Paz del Rio	

Población con Enfoque Diferencial	Representante del Comité Departamental LGTBIQ+	4
	Líder Departamental de las Personas en Condición de Discapacidad	
	Representante del Comité Departamental de la Comunidad Afro – Representante de la Consultiva de Comunidades Negras	
	Representante Comunidad Emberá	
Actores Sociales	Veedurías	2
	Juntas de Acción Comunal (JAC)	3
	Juntas de Acueducto (JAA)	3
	Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL): ONG (Organización No Gubernamental)	1
	Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL): Fundaciones	2
TOTAL		**40**

Una vez definidas las personas a entrevistar, (40 personas) se inició el proceso de contacto para establecer una fecha de entrevista. El contacto se realizó vía telefónica, en esta se presentó el consultor (Consorcio Consultores I&L), el objetivo del estudio y la metodología de la entrevista, y quienes accedieron a participar permitieron fijar una cita vía WhatsApp. Las entrevistas se realizaron algunas de manera presencial y otras, vía virtual, empleando para este último caso la plataforma zoom, ya que es un medio de fácil acceso para quienes utilizan tecnología y conectividad, adicionalmente, mediante esta plataforma se pudieron realizar las grabaciones en alta calidad para la entrega de los audios al equipo encargado de las transcripciones.

El instrumento (contenido de la entrevista) se dividió en tres apartados; siendo el primero uno de identificación, cuyo objetivo principal fue conocer las características de los usuarios entrevistados; edad, ocupación, nivel educativo y pertenencia a grupos diferenciales. El segundo apartado fue el de indagación, con el que se pretendió establecer de qué manera el usuario se ha vinculado con los servicios de CORPOBOYACÁ y cuál es su conocimiento frente a los mismos. El tercer apartado permitió dar cuenta de la forma y percepción que hay por parte de los usuarios frente a su interacción con los servicios de CORPOBOYACÁ. Por último, el instrumento incluyó un apartado de recomendaciones y observaciones con el

objetivo de que el entrevistado compartiera desde su experiencia cuáles consideraba podían ser las estrategias y acciones de mejora de los procesos, y así optimizar el servicio y renovar la relación entre CORPOBOYACÁ y la ciudadanía. A continuación, se presenta en resumen el resultado de las percepciones de los dos segmentos poblaciones generales, definidos para la aplicación de las entrevistas:

12.2.1 Relación de los usuarios con CORPOBOYACÁ (actores externos)

Acorde con las percepciones y experiencias que los diferentes actores externos expresaron durante el desarrollo de las entrevistas, a continuación, se presenta un análisis que resume las diferentes apreciaciones de los entrevistados. Este análisis se centra en los aspectos principales abordados con los actores externos así:

- Conocimiento de la Corporación
- Principales motivos de consulta
- Principales canales de acceso
- Programas y estrategias
- Claridad de los servicios
- Enfoque diferencial
- Percepción frente a la atención

Conocimiento de la Corporación

En relación con las personas entrevistadas, es posible evidenciar que en su gran mayoría conocen la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ desde hace por lo menos diez años. Ese conocimiento de la Corporación se dio por transferencia de la información a nivel familiar (actividad económica y oficio de sus padres), por la zona en la que se criaron y la relación con la temática medioambiental de la misma, o por su formación académica y su experiencia profesional que los llevó a tener relación con la Corporación.

Principales motivos de consulta

Algunos de los motivos por los que los usuarios manifiestan haber accedido a los servicios de CORPOBOYACÁ son los siguientes:

- Derechos de petición
- Concesiones
- Cuentas de cobro
- Información para el inicio de proyecto o empresa
- Permisos y licencias, Restricciones medioambientales
- Explotación agrícola y agropecuaria
- Cuencas hidrográficas
- Quejas y reclamos

Principales canales de acceso

Es posible identificar que los usuarios tienen un amplio conocimiento sobre todos los canales de acceso con los cuales cuenta CORPOBOYACÁ, cada uno de los usuarios pudo dar cuenta de la existencia del correo electrónico, la página web, la vía telefónica, las ventanillas de atención y la aplicación.

Las respuestas estuvieron divididas entre página web y atención presencial en oficinas, siendo estos los dos canales más utilizados por los usuarios entrevistados.

En cuanto a la preferencia por la página web, los usuarios afirman que esta permite mayor facilidad de acceso, es muy sencilla de entender y permite mayor agilidad en el trámite, reconociendo que este servicio ha mejorado notablemente con el tiempo, ya que hace unos años no existía tal facilidad. Entre quienes afirman su preferencia por la presencialidad, lo hacen reconociendo que es una forma que les da más confianza en el trámite, al permitir un contacto más directo y cercano con funcionarios y servidores, y porque para quienes no saben manejar plataformas digitales, permite tener mayor claridad y guía con cada uno de los trámites.

Programas y estrategias

Según lo dispuesto en la página web de CORPOBOYACÁ, es posible identificar que la Corporación cuenta con varios programas y estrategias de participación ciudadana cuyo objetivo es promover el cuidado del medio ambiente de una manera conjunta con la comunidad. Frente al abordaje de esta categoría, se evidencia que en general los usuarios entrevistados no tienen conocimiento de estos programas ni estrategias de participación ciudadana, ya que más allá de estar dentro de la página web, que normalmente usan para realizar trámites o interponer quejas, no hay una socialización de los programas y proyectos (ver tabla 13) a nivel de las comunidades y grupos de interés.

Una vez se hace una corta explicación de estos, por parte del entrevistador, los usuarios manifiestan una sensación positiva frente a la existencia de estos, ya que los mismos, bien empleados, permiten, por un lado, acciones preventivas frente al daño del medio ambiente y el mal uso de los recursos, generando conciencia en las actuales y futuras generaciones frente al manejo ambiental. De igual manera, facilitan un ejercicio pedagógico en conjunto con los usuarios y comunidades, que puede actuar como elemento optimizador de las condiciones actuales de los territorios.

Sin embargo, desde la experiencia de los usuarios el panorama real de estos programas y estrategias es que no son efectivos, porque, por un lado, no hay socialización de los mismos y por el otro, no se realiza un seguimiento continuo.

Claridad de los servicios

La percepción general de los usuarios, teniendo en cuenta que llevan ya muchos años interactuando con CORPOBOYACÁ, coinciden en afirmar que el acceso a los servicios y la claridad de estos ha mejorado notablemente.

No obstante, aunque entender los formularios y requerimientos es más fácil ahora, coexisten algunos procedimientos y trámites que son dispendiosos de realizar, reconociendo además que no es lo mismo el entendimiento de estos siendo un usuario rural, o uno urbano, o considerando el grado de escolaridad y la formación profesional de quien accede a dichos trámites. Es importante, contar con una buena asesoría a la hora de realizar estos trámites, llenar formularios y enviar documentación, para evitar malos procedimientos y pérdida de tiempo en los usuarios y reprocesos de los servidores institucionales y en algunos casos puntuales, el procedimiento o el formulario no es claro ni para el funcionario de la Corporación.

Enfoque diferencial

El término de enfoque diferencial no es ampliamente conocido por los usuarios, sin embargo, una vez aclarado su significado, los usuarios coinciden en afirmar que ninguna de las características personales, asociadas al género, la edad, las habilidades y capacidades físicas o cognitivas, la etnia/raza, las ideologías políticas o la orientación sexual, entre otros; deberían significar una barrera de acceso.

En el marco de sus experiencias con CORPOBOYACÁ, los usuarios aun cuando han identificado barreras de este tipo, no perciben a CORPOBOYACÁ como un organismo excluyente en su atención. En general la percepción de los usuarios frente al enfoque diferencial es positiva, lo que permitiría afirmar que CORPOBOYACÁ es un organismo incluyente, que se ha esforzado con el paso de los años por reconocer las especificidades de sus usuarios y brindar una atención diferenciada y justa según se necesite.

Percepción frente a la atención

Entre los usuarios entrevistados, se logra identificar un malestar generalizado frente a la atención recibida, ya que en su gran mayoría han tenido inconvenientes con algún tipo de servicio, atención o trámite por parte de la Corporación; sin embargo, también manifiestan

que no se debe desconocer que ha habido mejoras en la atención, en la capacitación y conocimiento de los funcionarios.

Uno de los motivos principales que se pueden evidenciar como causa de insatisfacción entre los usuarios, es que, según lo expresan los entrevistados, CORPOBOYACÁ realmente no da las soluciones esperadas a sus usuarios, la solución no llega, llega tarde o llega de manera inadecuada, sin responder realmente a la necesidad de la comunidad, causando que los usuarios ni se interesen en realizar trámites o contactarse con CORPOBOYACÁ, por la propia respuesta dada a nivel institucional.

Dentro de las principales molestias se logran identificar las siguientes:

- Los tiempos de respuestas de las quejas son muy extensos, pueden tardar meses en dar respuesta o atender de fondo la solicitud presentada o incluso no aparecer nunca.
- Sumado a esto, las respuestas a las quejas no son las más oportunas, hay un relativo desconocimiento de la realidad de las comunidades, generando insatisfacción en el tipo de respuestas brindadas.
- Tampoco hay seguimiento de estas, realizan una visita o responden de forma no muy clara, lo que en muchas ocasiones retrasa los procesos.
- La percepción de las personas es que CORPOBOYACÁ se quedó en las oficinas y en los talleres, olvidándose del verdadero trabajo con la comunidad, hay conferencias, hay programas educativos, pero estos, según lo perciben los usuarios, se quedan en el papel, sin lograr una verdadera aplicabilidad y un cambio dentro de los territorios.

12.2.2 Relación de los funcionarios de CORPOBOYACÁ (actores internos)

De la misma forma que con los actores externos, se procedió a analizar las percepciones y experiencias que los diferentes actores internos (funcionarios y contratistas entrevistados)

detallaron durante el desarrollo de las entrevistas. A continuación, se presenta el resultado del resumen de las diferentes apreciaciones de los entrevistados. Este análisis se centra en los aspectos principales abordados con los actores externos así:

- Protocolos de atención al usuario
- Principales valores de un funcionario y/o contratista
- Enfoque Diferencial

Protocolo de atención al usuario

El documento de atención ciudadano es un documento dirigido a los servidores de CORPOBOYACÁ (funcionarios y contratistas) que atienden usuarios a través de los diferentes canales de atención de la entidad, cuyo objetivo es brindar directrices sobre como prestar un servicio adecuado y una correcta atención a usuarios y ciudadanos. Dicho esto, dentro de las entrevistas realizadas a funcionarios, se logró evidenciar, que cada uno de los entrevistados tiene pleno conocimiento del documento en mención, unos con mayor profundidad que otros, pero conocen en general de su existencia. Este conocimiento se da principalmente porque hace parte del material en el proceso de inducción, a los cargos relacionados con atención al usuario y, adicionalmente, gracias al proceso de seguimiento y soporte de la Oficina de cultura ambiental y el área de talento humano.

Principales valores de un funcionario y/o contratista

Según lo expresado por los funcionarios de la Corporación, para tener una adecuada atención y prestar un buen servicio a la ciudadanía, los siguientes son los principales valores por las cuales cada uno de ellos debería caracterizarse:

- RESPETO
- AMABILIDAD
- HONESTIDAD
- RESPONSABILIDAD

Enfoque diferencial

El concepto de enfoque diferencial no es muy conocido por parte de los funcionarios de la Corporación; sin embargo, al explicarles en qué consiste este, se evidencia que efectivamente hay consciencia sobre el mismo, es posible identificar que para los funcionarios es claro que en CORPOBOYACÁ la atención se debe brindar desde un enfoque diferencial y esto es algo que cada vez mejora más. Es así que, con el paso de los años, se ha generado mayor conciencia a nivel de la Corporación logrando dimensionar su importancia y aterrizándola en la atención que se da a cada uno de los usuarios.

Para los funcionarios y contratistas es importante y de gran utilidad que este enfoque se trabaje desde el protocolo de atención, y es allí donde se ha buscado mejorar su aplicación lo que incide positivamente en el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención al usuario.

Por otra parte, si bien las instalaciones cuentan con un ascensor, se hace necesario que se puedan implementar herramientas, como acceso para las personas con discapacidad relacionada con la movilidad reducida, ya que es importante que los accesos destinados para tráfico peatonal sean adecuados tanto para las personas sin condición de discapacidad como para las personas con condición de discapacidad de movilidad reducida, sin distingo, ya que esto afecta la percepción de los usuarios desde la misma entrada a las instalaciones de la Corporación y genera sesgos en la percepción de la calidad en la atención en los usuarios. Otra herramienta necesaria según lo expresado por los usuarios entrevistados, sería un intérprete de señas, con el fin de facilitar a las personas en condición de discapacidad auditiva que requieren algún trámite por parte de la entidad. Es así que, para los usuarios entrevistados en condición de discapacidad, en la corporación aún siguen existiendo vacíos en su implementación, por lo cual es necesario seguir trabajando en la sensibilización y capacitación de funcionarios y de la ciudadanía en general en el enfoque diferencial, buscando así una atención y servicio más incluyentes.

13 OBSERVACIONES

Se reconoce la disposición y colaboración por parte de los funcionarios y contratistas que hacen parte del área de atención al usuario de la Corporación, en su respuesta y disponibilidad a la hora de atender las entrevistas realizadas, así mismo, para los demás funcionarios entrevistados.

En relación con la aceptación por parte de los usuarios encuestados respecto de la metodología aplicada en la encuesta, se evidenció baja aceptación por parte de los usuarios en el desarrollo de la encuesta por el canal telefónico, en especial en las personas jurídicas, uno de los principales motivos de dicha falta de aceptación al desarrollo del ejercicio de encuestas fue, que mucha de la información de contacto se encontraba desactualizada o era errónea, así como también se evidenciaba precaución y temor de los usuarios al brindar información vía telefónica, y en algunos casos se mostraron molestos por recibir llamadas para este fin.

Respecto a la disposición de las personas naturales, jurídicas, actores sociales, población con enfoque diferencial, para la realización de la entrevista grabada en video; varios de los contactados para realizar la entrevista manifestaron no estar interesados, y algunos expresaron su inconformidad de ser grabados; la misma situación se presentó, con los funcionarios y contratistas del área de atención al usuario. Por su parte, la disponibilidad de agenda de funcionarios de la Corporación y de algunas entidades usuarias o partes interesadas imposibilitó realizar dichas entrevistas y contar con sus percepciones y aportes al ejercicio.

En general, tanto para las entrevistas como para las encuestas, las personas sienten temor del uso de la información y sus datos personales, lo que dificultó en alguna medida lograr la muestra esperada.

14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La caracterización realizada a los diferentes grupos de usuarios de CORPOBOYACÁ, compuesta por personas naturales, personas jurídicas, actores sociales y población con enfoque diferencial, permitió comprender de manera integral la relación entre la entidad y la ciudadanía, identificando aspectos positivos y áreas de mejora en la prestación de los servicios y en los canales de atención disponibles. A continuación, se presentan una serie de conclusiones y recomendaciones producto del ejercicio desarrollado:

14.1 CONCLUSIONES

- Se evidenció que más del 99% de los usuarios sabe leer y escribir, lo cual representa una condición favorable para el uso y comprensión de los trámites y servicios ofrecidos por la Corporación. Esto implica que las estrategias de comunicación y capacitación pueden orientarse al fortalecimiento del uso de herramientas digitales y otros medios de autoatención. Sin embargo, persisten barreras en zonas rurales y entre usuarios con menor nivel educativo, quienes encuentran dificultades en el manejo de plataformas virtuales y requieren acompañamiento para realizar sus gestiones.

- En relación con las características sociodemográficas, se encontró una distribución equilibrada por género, con una ligera mayoría femenina. En el caso de la población con enfoque diferencial, se evidenció diversidad en identidad de género y orientación sexual, lo que confirma la importancia de mantener una atención incluyente que respete las particularidades de los distintos grupos poblacionales. La mayoría de los usuarios se encuentra vinculada a actividades económicas del sector servicios, seguidas por comercio e industria, destacando que cerca de la mitad de ellos son trabajadores por cuenta propia,

lo cual refleja la relevancia de la Corporación para actores productivos que dependen directamente de la gestión ambiental para el desarrollo de sus actividades.

- Los principales trámites realizados durante el último año se relacionan con solicitudes de permisos y afectaciones ambientales. Aunque un 23% de los usuarios encuestados manifestó no haber realizado trámites en este periodo, no se reportaron reclamaciones relacionadas con el comportamiento de funcionarios, lo que sugiere que la interacción directa con el personal encargado ha sido, en términos generales, positiva y acorde con las necesidades de los usuarios. No obstante, en el componente cualitativo surgieron percepciones negativas relacionadas con la resolución de las solicitudes, pues algunos usuarios manifestaron que las respuestas a trámites y quejas son tardías, llegando incluso a extenderse durante meses, o que carecen de seguimiento y de una solución adecuada a las necesidades reales de las comunidades. Esta situación genera desconfianza e incluso desmotivación para establecer contacto con la entidad.

- En términos de satisfacción, un 44% de los usuarios expresó estar satisfecho con los servicios ofrecidos por la Corporación. Sin embargo, el 32% manifestó insatisfacción, señalando como causas principales la falta de información clara y completa al momento de resolver trámites o servicios, así como la demora en su resolución. Estas percepciones fueron corroboradas durante las entrevistas, donde se identificó un malestar generalizado por la desconexión entre los procesos institucionales y las expectativas de las comunidades, quienes consideran que, aunque se han implementado mejoras, aún falta fortalecer el trabajo en territorio y el seguimiento a las solicitudes.

- Respecto al uso y reconocimiento de los canales de atención, se encontró que menos de la mitad de los encuestados conoce la página web de CORPOBOYACÁ. Entre quienes la conocen, varios señalaron que la perciben como poco intuitiva y con exceso de información, lo que dificulta su uso eficiente. La atención presencial y telefónica sigue siendo

la más utilizada por los usuarios, debido a la confianza que genera el contacto directo con los funcionarios y a la dificultad de algunos grupos para acceder a medios digitales. Durante las entrevistas, se destacó que, aunque la página web ha mejorado en los últimos años, persiste la necesidad de socializar de manera más efectiva su uso y de diseñar procesos de capacitación especialmente dirigidos a personas en condición de discapacidad y usuarios de zonas apartadas, para quienes el acceso digital podría representar una alternativa para evitar desplazamientos y optimizar tiempos y costos.

- En cuanto a los programas y estrategias de participación ciudadana, la mayoría de los usuarios manifestó desconocer su existencia. Una vez explicados, reconocieron su valor como herramientas pedagógicas y preventivas en la gestión ambiental. Sin embargo, también expresaron que estos programas no se han socializado adecuadamente ni han tenido un impacto visible en los territorios, quedando muchas veces en el plano teórico sin lograr resultados tangibles.

- El análisis desde el enfoque diferencial evidenció que, aunque el término no es ampliamente conocido, la percepción general es que CORPOBOYACÁ es una entidad incluyente y que no existen barreras explícitas relacionadas con género, etnia, orientación sexual u otras condiciones. Los actores internos (funcionarios y contratistas) entrevistados reconocen la importancia de este enfoque y expresan que se han dado avances significativos en su implementación, aunque persisten vacíos en aspectos de accesibilidad física en las instalaciones y en la disponibilidad de herramientas como intérpretes de lengua de señas o material accesible para personas con discapacidad.

- En el desarrollo del ejercicio de caracterización y luego la evaluación de las herramientas y/o canales de comunicación y atención con los que cuenta la Corporación, se puede concluir que CORPOBOYACA en sus múltiples herramientas no tiene centralizada, ni organizada una base de datos o herramienta que le permita registrar y categorizar por

grupos etáreos, sociales, de género, y/o individualidades o aspectos diferenciales de sus usuarios, como tampoco la población objetivo de cada proyecto o inversión realizada generando esto un impacto negativo al momento de realizar el acercamiento de manera adecuada a los grupos de interés y afectando el actuar misional en el territorio.

- De manera general, se concluye que CORPOBOYACÁ ha avanzado en la mejora de sus servicios y en la atención a sus usuarios, pero aún enfrenta desafíos importantes relacionados con la eficiencia en la respuesta a trámites (por ejemplo; un permiso de concesión de aguas puede tardar hasta un (01) año), la modernización y socialización de sus canales digitales, y el fortalecimiento del trabajo directo con las comunidades. Estos hallazgos señalan la necesidad de continuar con procesos de capacitación, sensibilización y seguimiento que permitan construir una relación más cercana, eficiente y participativa entre la entidad y la ciudadanía.

14.2 RECOMENDACIONES

- Los resultados indican que ante tanta diversidad en la formación, los registros del sistema deberían capturar esa como una variable de entrada, para que al momento de resolver los requerimientos haya una adaptación mínima del lenguaje, de manera que se garantice que una vez atendidos, estos pueden quedar satisfechos en sus peticiones: debe tenerse en cuenta que más de la mitad de los usuarios apenas llega hasta educación media, y los tecnicismos propios de las actividades misionales de la Corporación pueden actuar como una potencial barrera.

- En este contexto, se recomienda fortalecer los canales digitales mediante programas de capacitación dirigidos especialmente a poblaciones vulnerables y zonas rurales, de

manera que se promueva un uso más amplio y efectivo de la página web y otros medios virtuales.

- También es fundamental implementar estrategias de seguimiento a trámites y quejas, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando la calidad de las soluciones ofrecidas. Igualmente, se sugiere diseñar campañas de socialización de los programas de participación ciudadana, asegurando que las comunidades conozcan y se vinculen activamente a estas iniciativas.

- Finalmente, se recomienda continuar trabajando en la sensibilización del personal y la mejora de las condiciones de accesibilidad física y comunicativa, con el fin de garantizar que la atención brindada por CORPOBOYACÁ sea incluyente y equitativa para todos sus usuarios.

15 BIBLIOGRAFIA

PÚBLICA, F. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor.

Alanoca Quispe, K. (2024). Caracterización de los programas de desarrollo social implementados por la Municipalidad Distrital de Caracoto, 2023: un enfoque en la atención a poblaciones vulnerables.

Peñaherrera-Patiño, D., Flores-Poveda, J., Pincay-Sancán, D., & Vargas-Ramírez, P. (2018). Esquema de alineamiento estratégico: Una perspectiva teórica desde la consultoría empresarial y la gerencia aplicada.//Strategic alignment scheme: A theoretical perspective from business consulting and applied management. *Ciencia Unemi*, *11*(28), 41-56.

CEDIEL, G. T. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL (GOBERNACIÓN DE BOYACÁ Y CORPOBOYACÁ)-DESCRIPCIÓN.

Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos.

Morillas, A. (2007). Muestreo en poblaciones finitas. *Obtenido de Muestreo en Poblaciones Finitas*, *20017*.

Lancheros Suárez, V. J. (2011). Estrategia de análisis de datos multivariados para caracterizar las mipymes del sector alimenticio de la ciudad de Montería.

Agudelo, Gabriel; Ruíz Restrepo, Jaime; Aigneeren, Miguel. Metodología de las encuestas telefónicas. Centros de Estudios de Opinión. Consultado en línea: http:// bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2685/1/AgudeloGabriel_metodologiaencuestastelefonicas.pdf.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. (2011) “Clasificación Internacional Normalizada de la Educación Adaptada para Colombia CINE” http:// www.politecnicojic.edu.co/images/downloads/autoevaluacion/acreditacion/lineamientos/clasificacion-cine-2011-adaptada-colombia.pdf.

Resolución 66 de 31 de enero de 2012. Consultado en línea: https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/normatividad/Resolucion066_2012.pdf.

Departamento Nacional de Planeación. (05 de septiembre de 2017). “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados”. https://www.dnp.gov. co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Herramientas-Servicio/Paginas/Identificaci%C3%B3n-del-ciudadano.aspx

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (05 de septiembre de 2017. “Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas”. Consultado en línea: , http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles- 8536_recurso_1.pdf.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María Del Pilar. (2003). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill: México D.F. Consultado en línea: http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/ Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.- 2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-enl%C3%ADnea.pdf

16 ANEXOS

Anexo 1. Formulario Encuesta Personas Naturales

Corpoboyacá	**IDENTIFICACIÓN, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ-CORPOBOYACÁ** **Personas Naturales**	CONSORCIO CONSULTORES I&L
Confidencial: *Los datos que se solicitan en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial y son de uso exclusivamente estadístico (Ley 79 del 20 de octubre de 1993, Art. 5) y Ley 1581 de 2012*	**Esta encuesta fue diseñada con la intensión de fortalecer los servicios e introducir mejoras a los canales de atención, por lo que pretende identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios que solicitan servicios o trámites en la CORPOBOYACÁ.**	**FORMULARIO No.**

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1.Nombre de quien responde	2. Documento de identidad: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
3.Departamento: ☐☐☐☐	4. Municipio: ☐☐☐☐

B. CÁRACTERIZACIÓN

1. Lugar de Residencia:
a. Zona Urbana 1 ☐ b. Zona Rural 2 ☐
Barrio:_____ Vereda: _____

2. Estrato socioeconómico de la vivienda en la que vive:

3. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado?
a. Preescolar 1 ☐ b. Básica primaria 2 ☐ c. Básica secundaria 3 ☐ d. Media 4 ☐
e. Técnico o tecnológico 5 ☐ f. Universitaria 6 ☐ g. Maestría o superior 7 ☐ h. Ninguno 8 ☐

4. Usted (sólo sí en 3, contesto a o h):
a. Sabe escribir 1 ☐
b. Sabe leer 1 ☐

5. ¿De cuál de los siguientes grupos étnicos se considera?
a. Indígena 1 ☐ b. Palenquero 2 ☐ c. Negro o afrodescendiente 3 ☐
d. Raizal 4 ☐ f. Gitano 5 ☐ g. Ninguno 6 ☐

6. ¿Cuál es su edad?
☐☐☐

7. ¿Cuál es su idioma o lengua nativa?
a. Chibcha (comunidad muisca) 1 ☐
b. Runa Shimi (comunidad Kichwa) 2 ☐
c. Jeruriwa Yukuna (Comunidad Jeruriwa) 3 ☐
d. Español 4 ☐
e. Otro 5 ☐ Cuál _____

8. ¿Cuál es su estado civil?
a. Soltero (a) 1 ☐
b. Casado (a) 2 ☐
c. Unión libre 3 ☐
d. Separado (a) 4 ☐
e. Viudo (a) 5 ☐

9. ¿Cuál es su sexo?:
a. Masculino 1 ☐ b. Femenino 2 ☐ c. No binario 3 ☐
c. Intersexual 4 ☐ c. Ninguno 5 ☐ c. No responde 6 ☐

10. ¿Con cuál género se identifica?:
a. Cisgénero 1 ☐ b. Transgénero 2 ☐ c. No binario 3 ☐
c. Bigénero 4 ☐ c. Intergénero 5 ☐ c. No responde 6 ☐

11. ¿Usted presenta alguna condición de discapacidad?
No 1 ☐ Pase a 14 sí 2 ☐ ¿Cuál?
a. Física 1 ☐ b. Auditiva 1 ☐ c. visual 1 ☐ d. cognitiva 1 ☐

12¿Es usted víctima de desplazamiento?
No 1 ☐ Siguiente sección sí 2 ☐
¿Cuál es su lugar de procedencia?
a. Otro municipio del departamento 1 ☐
b. Municipio de otro departamento 2 ☐
Otro país 3 ☐

13. ¿Cuál es su actividad económica principal?

a. Agricultura 1 ☐ b. Ganadería 2 ☐ c. Minería 3 ☐
d. Industria 4 ☐ e. Comercio 5 ☐ f. Servicios 6 ☐
g. Otro 7 ☐ ¿Cuál? _____

14. En su trabajo usted es:

a. Patrón o empleador 1 ☐ b. Trabajador por cuenta propia 2 ☐
c. Trabajador familiar sin remuneración 3 ☐
d. Empleado doméstico 4 ☐
e. Obrero o empleado entidad del gobierno 5 ☐
f. Obrero o empleado empresa particular 6 ☐
g. Jornalero o peón 7 ☐
h. Otro 8 ☐ ¿Cuál? _____

C. INTERACCION CON LA CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE BOYACÁ

1. En el último año, ¿qué trámite o servicio requirió de CORPOBOYACÁ?

Interés particular	1	☐
Solicitud de información	2	☐
Permisos (deber legal)	3	☐
Afectación/queja ambiental	4	☐
Solicitud de copias	5	☐
Interés general	6	☐
Recursos (L. 1755/15 – D. 01/84)	7	☐
Consulta	8	☐
Reclamos contra funcionarios	9	☐
Otro ¿Cuál?_____		☐

2. En el último año, en promedio ¿Cuántas veces interactuó con CORPOBOYACÁ para requerir trámites o servicios?

Una sola vez	1	☐
Una vez por semana	2	☐
Más de una vez por semana	3	☐
Una vez al mes	4	☐
Más de una vez por mes	5	☐
Una vez al trimestre	6	☐
Más de una vez por trimestre	7	☐
Una vez al semestre	8	☐
Más de una vez por semestre	9	☐

3. La principal razón de su interacción con CORPOBOYACÁ es:

a. Ha requerido distintos trámites o servicios 1 ☐
b. La atención de los trámites o servicios han presentado demoras 2 ☐
c. Los trámites o servicios requeridos han sido atendidos con prontitud, pero la información entregada es insuficiente 3 ☐
d. Otro motivo, 4 ☐ ¿Cuál? _____

4. En relación con los servicios solicitados o los trámites realizados ante CORPOBOYACÁ, usted se encuentra:

a. Muy satisfecho (a) 1 ☐
b. Satisfecho (a) 2 ☐
c. Insatisfecho (a) 3 ☐
d. Muy insatisfecho (a) 4 ☐

.

5. ¿Cuáles considera que son las falencias en la atención que brinda CORPOBOYACÁ a sus usuarios?

a. No hay falencias 2 ☐
b. Información incompleta 1 ☐
c. Demora en los trámites 1 ☐
d. Poca capacitación de los funcionarios y/o empleados 1 ☐
e. Deficiencias en los canales de comunicación 1 ☐
f. Otra 1 ☐ ¿Cuál? _____

6. ¿Conoce la página web de CORPOBOYACÁ?

No 1 ☐ Pase a 8 sí 2 ☐ Continue

7. Con respecto a la página web de CORPOBOYACÁ usted considera que:

a. Es sencilla de usar y brinda toda la información usted requiere 1 ☐
b. Brinda mucha información, pero es de difícil manejo 2 ☐
c. No tiene mucha información 3 ☐
d. Prefiere no usarla 4 ☐

8. ¿Qué canal usa habitualmente para solicitar un trámite o servicio de CORPOBOYACÁ?

a. Atención Presencial 1 ☐
b. Telefónico 2 ☐
c. PQRS página web 3 ☐
d. Correo electrónico 4 ☐
e. Radicación en ventanilla 5 ☐
f. Otros canales 6 ☐ ¿Cuál? _____

9. ¿Cuál es el motivo principal para usar ese canal para solicitar trámites o servicios ante CORPOBOYACÁ?

a. La perece más económico 1 ☐
b. Le toma menos tiempo 2 ☐
c. Le parece más accesible 3 ☐
d. Es más fácil de comprender y manejar 4 ☐
e. Otro 5 ☐ ¿Cuál? _____

Anexo 2. Formulario Encuesta Personas Juridicas

Corpoboyacá	**IDENTIFICACIÓN, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ-CORPOBOYACÁ** **Personas Jurídicas**	CONSORCIO CONSULTORES I&L
Confidencial: *Los datos que se solicitan en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial y son de uso exclusivamente estadístico (Ley 79 del 20 de octubre de 1993, Art. 5) y Ley 1581 de 2012*	**Esta encuesta fue diseñada con la intensión de fortalecer los servicios e introducir mejoras a los canales de atención, por lo que pretende identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios que solicitan servicios o trámites en la CORPOBOYACÁ.**	**FORMULARIO No.** ☐☐☐☐☐☐

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1. Nombre o razón social de la entidad / empresa	2. NIT: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐ - ☐
3.Nombre de quien responde _____	4. Documento de identidad: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
5. Cargo _____	6. Teléfono: _____
7.Departamento ☐☐☐☐	8. Municipio: ☐☐☐☐

B. CARACTERIZACION

1. La sede principal de la empresa / entidad está ubicada en: Departamento:_____ Municipio:_____	2. La ubicación de la sede principal de la empresa / entidad está en: a. Zona Urbana 1 ☐ b. Zona Rural 2 ☐ Vereda:_____	3. Que cantidad de sucursales / agencias tiene la empresa / entidad: ☐☐☐

4. ¿Cuál es la cobertura geográfica de la empresa / entidad? a. Local 1 ☐ b. Municipal 2 ☐ c. Regional 3 ☐ d. Departamental 4 ☐ e. Nacional 5 ☐ f. Multinacional 6 ☐	5. ¿Cuál es la principal actividad económica u objeto social de la empresa / entidad? a. Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca 1 ☐ b. Explotación de minas y canteras 2 ☐ c. Industria manufacturera 3 ☐ d. Electricidad, gas y agua 4 ☐ e. Construcción 5 ☐ f. Comercio, restaurantes y hoteles 6 ☐ g. Transporte, almacenamiento y comunicaciones 7 ☐ h. Sector financiero 8 ☐ i. Otra 9 ☐ ¿Cuál? _____

OBSERVACIONES

C. INTERACCION CON LA CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE BOYACÁ-CORPOBOYACÁ

1. En el último año, ¿qué trámite o servicio requirió de CORPOBOYACÁ?

Particular	1	☐
Solicitud de información	2	☐
Permisos (deber legal)	3	☐
Afectación/queja ambiental	4	☐
Solicitud de copias	5	☐
Interés general	6	☐
Recursos (L. 1755/15 – D. 01/84)	7	☐
Consulta	8	☐
Reclamos contra funcionarios	9	☐
Otro ¿Cuál?_____		☐

2. En el último año, en promedio ¿Cuántas veces interactuó con CORPOBOYACÁ para requerir trámites o servicios?

Una sola vez	1	☐
Una vez por semana	2	☐
Más de una cada por semana	3	☐
Una vez al mes	4	☐
Más de una vez cada mes	5	☐
Una vez al trimestre	6	☐
Más de una vez cada trimestre	7	☐
Una vez al semestre	8	☐
Más de una vez cada semestre	9	☐

3. La principal razón de su interacción con CORPOBOYACÁ es:

a. Ha requerido distintos trámites o servicios 1 ☐

b. La atención de los trámites o servicios han presentado demoras 2 ☐

c. Los trámites o servicios requeridos han sido atendidos con prontitud, pero la información entregada es insuficiente 3 ☐

d. Otro motivo, 4 ☐ ¿Cuál? _____

4. En relación con los servicios solicitados o los trámites realizados ante CORPOBOYACÁ, usted se encuentra:

a. Muy satisfecho (a) 1 ☐

b. Satisfecho (a) 2 ☐

c. Insatisfecho (a) 3 ☐

d. Muy insatisfecho (a) 4 ☐

5. ¿Cuáles considera que son las falencias en la atención que brinda CORPOBOYACÁ a sus usuarios?

a. No hay falencias 2 ☐

b. Información incompleta 1 ☐

c. Demora en los trámites 1 ☐

d. Poca capacitación de los funcionarios y/o empleados 1 ☐

e. Deficiencias en los canales de comunicación 1 ☐

f. Otra 1 ☐ ¿Cuál? _____

6. ¿Conoce la página web de CORPOBOYACÁ?

No 1 ☐ Pase a 8 sí 2 ☐ Continue

7. Con respecto a la página web de CORPOBOYACÁ usted considera que:

a. Es sencilla de usar y brinda toda la información usted requiere 1 ☐

b. Brinda mucha información, pero es de difícil manejo 2 ☐

c. No tiene mucha información 3 ☐

d. Prefiere no usarla 4 ☐

8. ¿Qué canal usa habitualmente para solicitar un trámite o servicio de CORPOBOYACÁ?

a. Atención Presencial 1 ☐

b. Telefónico 2 ☐

c. PQRS página web 3 ☐

d. Correo electrónico 4 ☐

e. Radicación en ventanilla 5 ☐

f. Otros canales 6 ☐ ¿Cuál? _____

9. ¿Cuál es el motivo principal para usar ese canal para solicitar trámites o servicios ante CORPOBOYACÁ?

a. La perece más económico 1 ☐

b. Le toma menos tiempo 2 ☐

c. Le parece más accesible 3 ☐

d. Es más fácil de comprender y manejar 4 ☐

e. Otro 5 ☐ ¿Cuál? _____

Anexo 3. Formulario Encuesta Actores Sociales

Corpoboyacá	**IDENTIFICACIÓN, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ, CORPOBOYACÁ** **Actores Sociales**	CONSORCIO CONSULTORES I&L
Confidencial: *Los datos que se solicitan en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial y son de uso exclusivamente estadístico (Ley 79 del 20 de octubre de 1993, Art. 5) y Ley 1581 de 2012*	**Esta encuesta fue diseñada con la intensión de fortalecer los servicios e introducir mejoras a los canales de atención, por lo que pretende identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios que solicitan servicios o trámites en la CORPOBOYACÁ.**	**FORMULARIO No.** ☐☐☐☐☐☐

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1. Nombre o razón social de la entidad	2. NIT: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ - ☐
3.Nombre de quien responde _____	4. Documento de identidad: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
5. Correo electrónico: _____	6. Teléfono: _____
7.Departamento ☐☐☐☐	8. Municipio: ☐☐☐☐

B. CARACTERIZACIÓN

1. Cuál de los siguientes roles ejerce al interior del actor social que representa:
a. Presidente 1 ☐ b. Rector o Coordinador 2 ☐
c. Docente 3 ☐ d. Veedor 4 ☐
e. Representante de iglesia 5 ☐ f. Estudiante 6 ☐
d. Otro 7 ☐ ¿Cuál? _____

2. Cuál es su antigüedad en el rol que ejerce actualmente al interior del actor social que representa:
a. Años 1 ☐☐ b. Meses 2 ☐☐

3. ¿De cuál (es) de los siguientes proyectos liderados por la CORPOBOYACÁ hace parte?
a. De conservación y uso eficiente del agua 1 ☐
b. De conservación del suelo 1 ☐
c. De reforestación y/o protección de flora 1 ☐
d. De cuidado y protección de fauna 1 ☐
e. De conservación del aíre 1 ☐
f. Otro 1 ☐ ¿Cuál? _____
f. Ninguno 2 ☐

4. ¿Cómo califica usted los proyectos liderados por la CORPOBOYACÁ?:
a. Muy relevantes 1 ☐
b. Relevantes 2 ☐
c. Poco relevantes 3 ☐
d. Irrelevantes 4 ☐

C. INTERACCION CON LA CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE BOYACÁ-CORPOBOYACÁ

1. En el último año, ¿qué trámite o servicio requirió de la CORPOBOYACÁ?

Particular	1	☐
Solicitud de información	2	☐
Permisos (deber legal)	3	☐
Afectación/queja ambiental	4	☐
Solicitud de copias	5	☐
Interés general	6	☐
Recursos (L. 1755/15 – D. 01/84)	7	☐
Consulta	8	☐
Reclamos contra funcionarios	9	☐
Otro ¿Cuál? _____		☐

2. ¿Qué canal usa habitualmente para comunicarse con CORPOBOYACÁ?
a. Atención Presencial 1 ☐
b. Telefónico 2 ☐
c. Página web (vital) 3 ☐
d. Correo electrónico 4 ☐
e. Radicación en ventanilla 5 ☐
f. Otros canales 6 ☐ ¿Cuál? _____

3. ¿Cuál es el motivo principal para usar ese canal para solicitar trámites o servicios ante la CORPOBOYACÁ? a. Le perece más eficiente 1 ☐ b. Le toma menos tiempo 2 ☐ c. Le parece más accesible 3 ☐ d. Es más fácil de comprender y manejar 4 ☐ e. Otro 5 ☐ ¿Cuál? _____	4. ¿Cuál de las siguientes actividades considera más efectiva para mejorar la interacción con la CORPOBOYACÁ: a. Capacitaciones 1 ☐ b. Feria de Servicios 2 ☐ c. Audiencias públicas 3 ☐ d. Campañas de sensibilización 4 ☐ e. Otra 5 ☐ ¿Cuál? _____
5. De las siguientes jornadas, ¿en cuál jornada tiene mejor disponibilidad de tiempo para asistir a los eventos convocados por la CORPOBOYACÁ a. Entre semana en las mañanas 1 ☐ b. Entre semana en las tardes 2 ☐ c. Fines de semana en la mañana 3 ☐ d. Fines de semana en la tarde 4 ☐	

Anexo 4. Formulario Encuesta Población con Enfoque Diferencial

Corpoboyacá	**IDENTIFICACIÓN, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ-CORPOBOYACÁ** **Población con Enfoque Diferencial**	CONSORCIO CONSULTORES I&L
Confidencial: *Los datos que se solicitan en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial y son de uso exclusivamente estadístico (Ley 79 del 20 de octubre de 1993, Art. 5) y Ley 1581 de 2012*	**Esta encuesta fue diseñada con la intensión de fortalecer los servicios e introducir mejoras a los canales de atención, por lo que pretende identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios que solicitan servicios o trámites en la CORPOBOYACÁ.**	**FORMULARIO No.** ☐☐☐☐☐☐

A. IDENTIFICACION Y CONTROL

1.Nombre de quien responde	2. Documento de identidad: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
3.Departamento: ☐☐☐☐	4. Municipio: ☐☐☐☐

B. CÁRACTERIZACIÓN

1. Lugar de Residencia:
   a. Zona Urbana 1 ☐ b. Zona Rural 2 ☐
   Barrio:_____ Vereda:_____

2. Estrato socioeconómico de la vivienda en la que vive:

3. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado?
   a. Preescolar 1 ☐ b. Básica primaria 2 ☐ c. Básica secundaria 3 ☐ d. Media 4 ☐
   e. Técnico o tecnológico 5 ☐ f. Universitaria 6 ☐ g. Maestría o superior 7 ☐ h. Ninguno 8 ☐

4. Usted (sólo sí en 3, contesto a o h):
   a. Sabe escribir 1 ☐
   b. Sabe leer 1 ☐

5. ¿De cuál de los siguientes grupos étnicos se considera?
   a. Indígena 1 ☐ b. Palenquero 2 ☐ c. Negro o afrodescendiente 3 ☐
   d. Raizal 4 ☐ f. Gitano 5 ☐ g. Ninguno 6 ☐

6. ¿Cuál es su edad?
   ☐☐☐

7. ¿Cuál es su idioma o lengua nativa?
   a. Chibcha (comunidad muisca) 1 ☐
   b. Runa Shimi (comunidad Kichwa) 2 ☐
   c. Jeruriwa Yukuna (Comunidad Jeruriwa) 3 ☐
   d. Español 4 ☐
   e. Otro 5 ☐ Cuál _____

8. ¿Cuál es su estado civil?
   a. Soltero (a) 1 ☐
   b. Casado (a) 2 ☐
   c. Unión libre 3 ☐
   d. Separado (a) 4 ☐
   e. Viudo (a) 5 ☐

9. ¿Cuál es su sexo?:
   a. Masculino 1 ☐ b. Femenino 2 ☐ c. No binario 3 ☐
   c. Intersexual 4 ☐ c. Ninguno 5 ☐ c. No responde 6 ☐

10. ¿Con cuál género se identifica?:
    a. Cisgénero 1 ☐ b. Transgénero 2 ☐ c. No binario 3 ☐
    c. Bigénero 4 ☐ c. Intergénero 5 ☐ c. No responde 6 ☐

11. ¿Usted presenta alguna condición de discapacidad?
    No 1 ☐ Pase a 14 sí 2 ☐ ¿Cuál?
    a. Física 1 ☐ b. Auditiva 1 ☐ c. visual 1 ☐ d. cognitiva 1 ☐

12¿Es usted víctima de desplazamiento?
    No 1 ☐ Siguiente sección sí 2 ☐
    ¿Cuál es su lugar de procedencia?
    a. Otro municipio del departamento 1 ☐
    b. Municipio de otro departamento 2 ☐
    Otro país 3 ☐

13. ¿Cuál es su actividad económica principal?

a. Agricultura 1 ☐ b. Ganadería 2 ☐ c. Minería 3 ☐
d. Industria 4 ☐ e. Comercio 5 ☐ f. Servicios 6 ☐
g. Otro 7 ☐ ¿Cuál? _____

14. En su trabajo usted es:

a. Patrón o empleador 1 ☐ b. Trabajador por cuenta propia 2 ☐
c. Trabajador familiar sin remuneración 3 ☐
d. Empleado doméstico 4 ☐
e. Obrero o empleado entidad del gobierno 5 ☐
f. Obrero o empleado empresa particular 6 ☐
g. Jornalero o peón 7 ☐
h. Otro 8 ☐ ¿Cuál? _____

C. INTERACCION CON LA CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE BOYACÁ-CORPOBOYACÁ

1. En el último año, ¿qué trámite o servicio requirió de CORPOBOYACÁ?

Interés particular	1	☐
Solicitud de información	2	☐
Permisos (deber legal)	3	☐
Afectación/queja ambiental	4	☐
Solicitud de copias	5	☐
Interés general	6	☐
Recursos (L. 1755/15 – D. 01/84)	7	☐
Consulta	8	☐
Reclamos contra funcionarios	9	☐
Otro ¿Cuál? _____		☐

2. En el último año, en promedio ¿Cuántas veces interactuó con CORPOBOYACÁ para requerir trámites o servicios?

Una sola vez	1	☐
Una vez por semana	2	☐
Más de una vez por semana	3	☐
Una vez al mes	4	☐
Más de una vez por mes	5	☐
Una vez al trimestre	6	☐
Más de una vez por trimestre	7	☐
Una vez al semestre	8	☐
Más de una vez por semestre	9	☐

3. La principal razón de su interacción con CORPOBOYACÁ es:

a. Ha requerido distintos trámites o servicios 1 ☐
b. La atención de los trámites o servicios han presentado demoras 2 ☐
c. Los trámites o servicios requeridos han sido atendidos con prontitud, pero la información entregada es insuficiente 3 ☐
d. Otro motivo, 4 ☐ ¿Cuál? _____

4. En relación con los servicios solicitados o los trámites realizados ante CORPOBOYACÁ, usted se encuentra:

a. Muy satisfecho (a) 1 ☐
b. Satisfecho (a) 2 ☐
c. Insatisfecho (a) 3 ☐
d. Muy insatisfecho (a) 4 ☐

.

5. ¿Cuáles considera que son las falencias en la atención que brinda CORPOBOYACÁ a sus usuarios?

a. No hay falencias 2 ☐
b. Información incompleta 1 ☐
c. Demora en los trámites 1 ☐
d. Poca capacitación de los funcionarios y/o empleados 1 ☐
e. Deficiencias en los canales de comunicación 1 ☐
f. Otra 1 ☐ ¿Cuál? _____

6. ¿Conoce la página web de CORPOBOYACÁ?

No 1 ☐ Pase a 8 sí 2 ☐ Continue

7. Con respecto a la página web de CORPOBOYACÁ usted considera que:

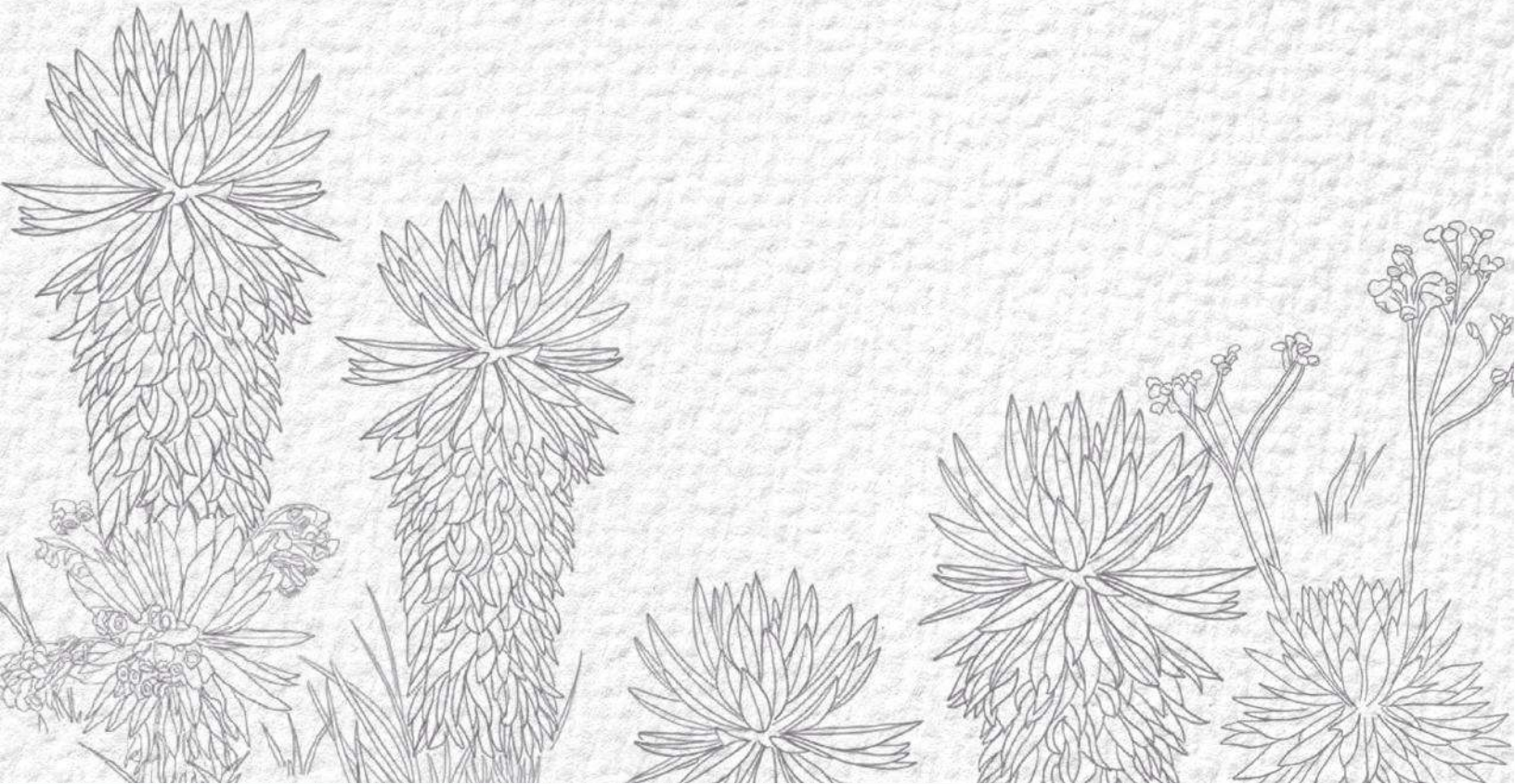
a. Es sencilla de usar y brinda toda la información usted requiere 1 ☐
b. Brinda mucha información, pero es de difícil manejo 2 ☐
c. No tiene mucha información 3 ☐
d. Prefiere no usarla 4 ☐

8. ¿Qué canal usa habitualmente para solicitar un trámite o servicio de CORPOBOYACÁ?

a. Atención Presencial 1 ☐
b. Telefónico 2 ☐
c. PQRS página web 3 ☐
d. Correo electrónico 4 ☐
e. Radicación en ventanilla 5 ☐
f. Otros canales 6 ☐ ¿Cuál? _____

9. ¿Cuál es el motivo principal para usar ese canal para solicitar trámites o servicios ante CORPOBOYACÁ?

a. La perece más económico 1 ☐
b. Le toma menos tiempo 2 ☐
c. Le parece más accesible 3 ☐
d. Es más fácil de comprender y manejar 4 ☐
e. Otro 5 ☐ ¿Cuál? _____



Corpoboyacá