



Corpoboyacá

SATISFACCIÓN DEL USUARIO UNIFICADO

ENERO – MARZO 2023



ISO 9001



BC-000141302

1. CONCEPTOS Y ESCALA DE
EVALUACION

2. INFORMACION
ESPECÍFICA POR SEDE:

- MIRAFLORES
- TUNJA
- PAUNA
- SOATÁ
- SOCHA

3. CALIFICACIÓN PROMEDIO
INSTITUCIONAL



Corpoboyacá

CONTENIDO

1. CONCEPTOS Y ESCALA DE EVALUACIÓN FORMATO FSC-02

CONCEPTOS EVALUADOS

El tiempo que duró la atención y/o evento fue

La información suministrada durante el desarrollo del trámite y/o evento fue

La atención recibida por el profesional en el trámite y/o evento fue

Su satisfacción ante el servicio prestado por la corporación fue

GRADO DE SATISFACCIÓN

1	2	3	4	5
PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

OFICINA TERRITORIAL MIRAFLORES PRIMER TRIMESTRE 2023

MES	ENCUESTAS 2023	CALIFICACION PROMEDIO 2023
ENERO	30	4,7
FEBRERO	52	4,4
MARZO	39	4,3
TOTAL	121	4,5

www.corpoboyaca.gov.co

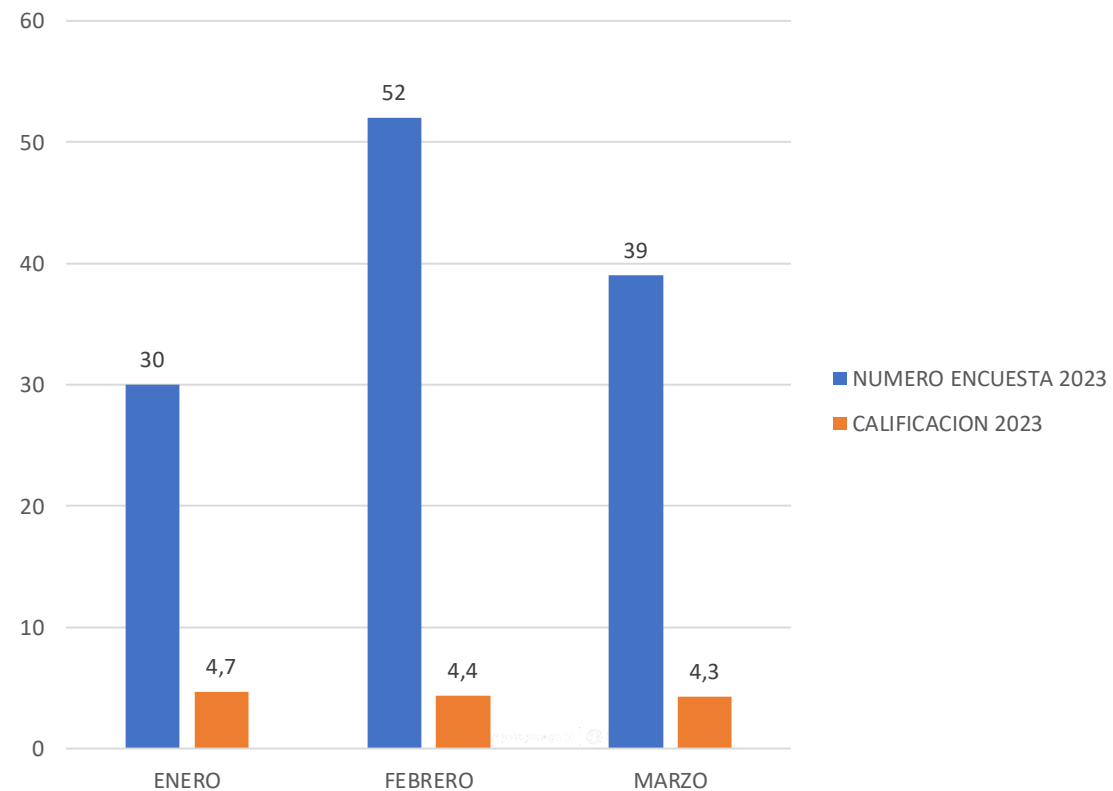
GRADO DE SATISFACCIÓN

BUENO

PROMEDIO GENERAL

4,5

OFICINA TERRITORIAL MIRAFLORES



SEDE CENTRAL TUNJA PRIMER TRIMESTRE 2023

MES	ENCUESTAS 2023	CALIFICACION PROMEDIO 2023
ENERO	1	5
FEBRERO	1	3,8
MARZO	12	4,6
TOTAL	14	4,5

Presentó un incremento a partir del mes de marzo, una vez activado el Link en la página WEB

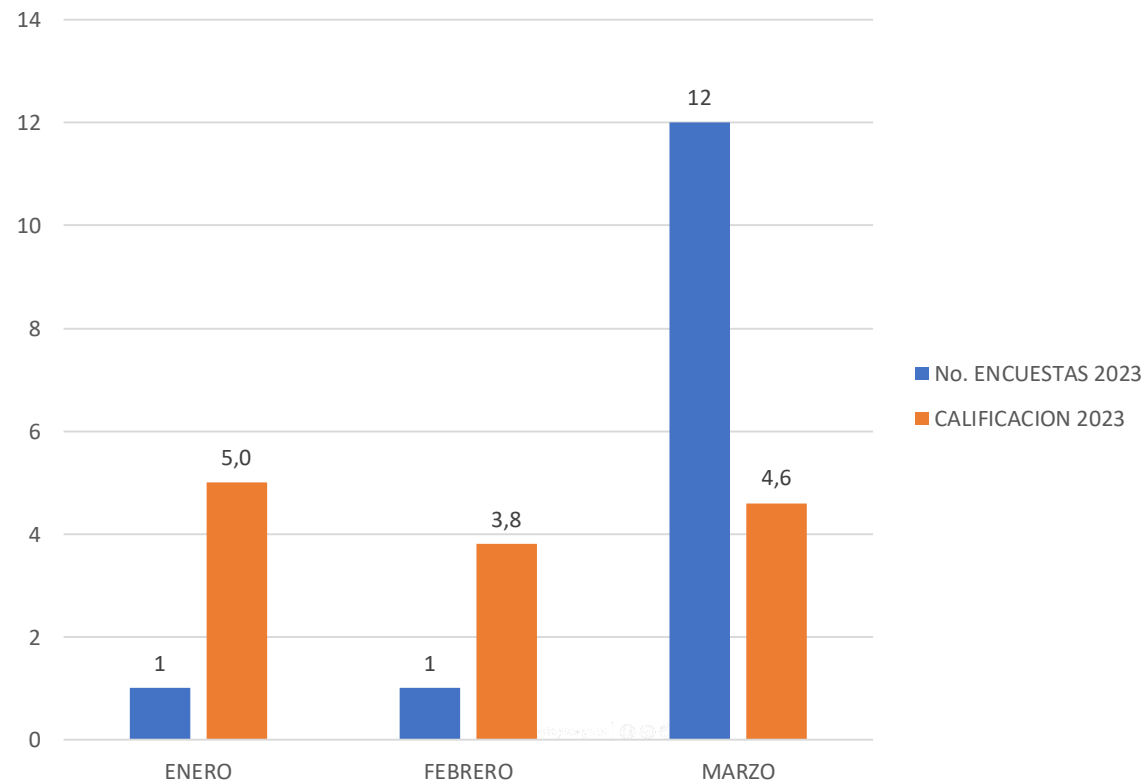
GRADO DE
SATISFACCIÓN

BUENO

PROMEDIO
GENERAL

4,5

SEDE CENTRAL TUNJA



OFICINA TERRITORIAL PAUNA PRIMER TRIMESTRE 2023

MES	ENCUESTAS 2023	CALIFICACION PROMEDIO 2023
ENERO	8	4,3
FEBRERO	7	4,1
MARZO	10	4
TOTAL	25	4,1

www.corpoboyaca.gov.co

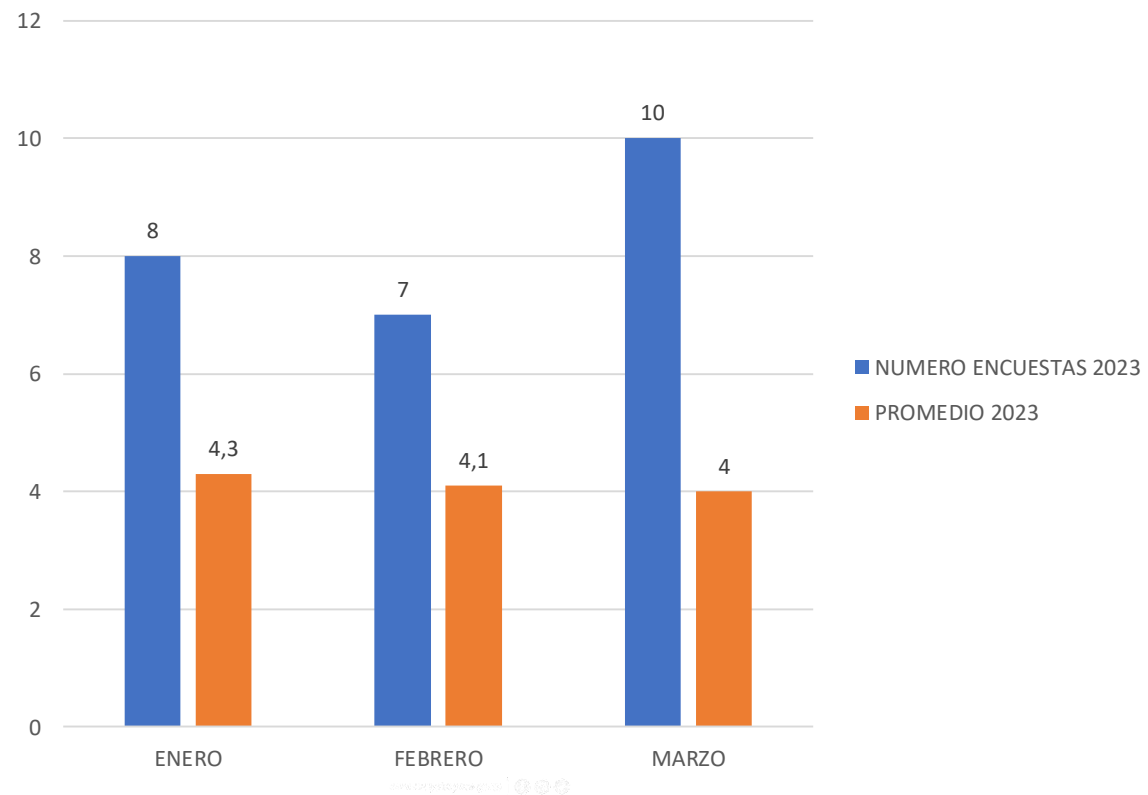
GRADO DE
SATISFACCIÓN

BUENO

PROMEDIO
GENERAL

4,1

OFICINA TERRITORIAL PAUNA



OFICINA TERRITORIAL SOATA PRIMER TRIMESTRE 2023

MES	ENCUESTAS 2023	CALIFICACION PROMEDIO 2023
ENERO	8	4,3
FEBRERO	10	4,8
MARZO	9	5
TOTAL	27	4,7

GRADO DE
SATISFACCIÓN

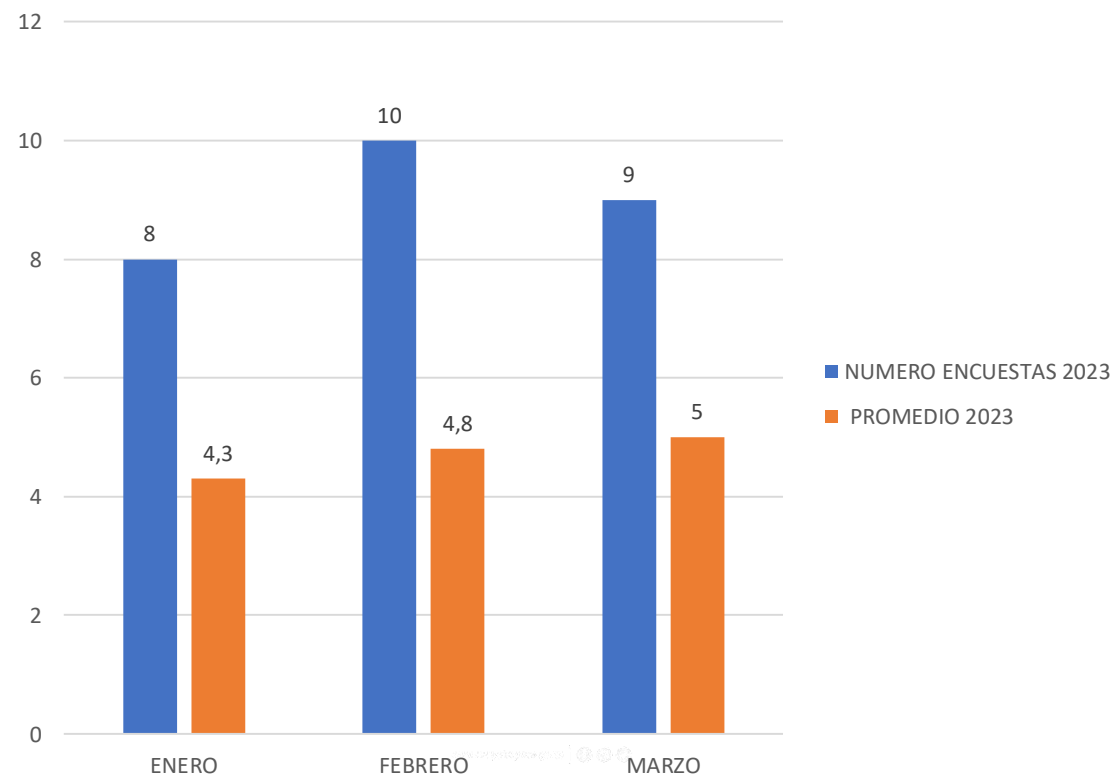
BUENO

www.corpoboyaca.gov.co

PROMEDIO
GENERAL

4,7

OFICINA TERRITORIAL SOATA



OFICINA TERRITORIAL SOCHA

PRIMER TRIMESTRE 2023

MES	ENCUESTAS 2023	CALIFICACION PROMEDIO 2023
ENERO	27	4,8
FEBRERO	19	4,9
MARZO	42	4,8
TOTAL	88	4,8

GRADO DE
SATISFACCIÓN

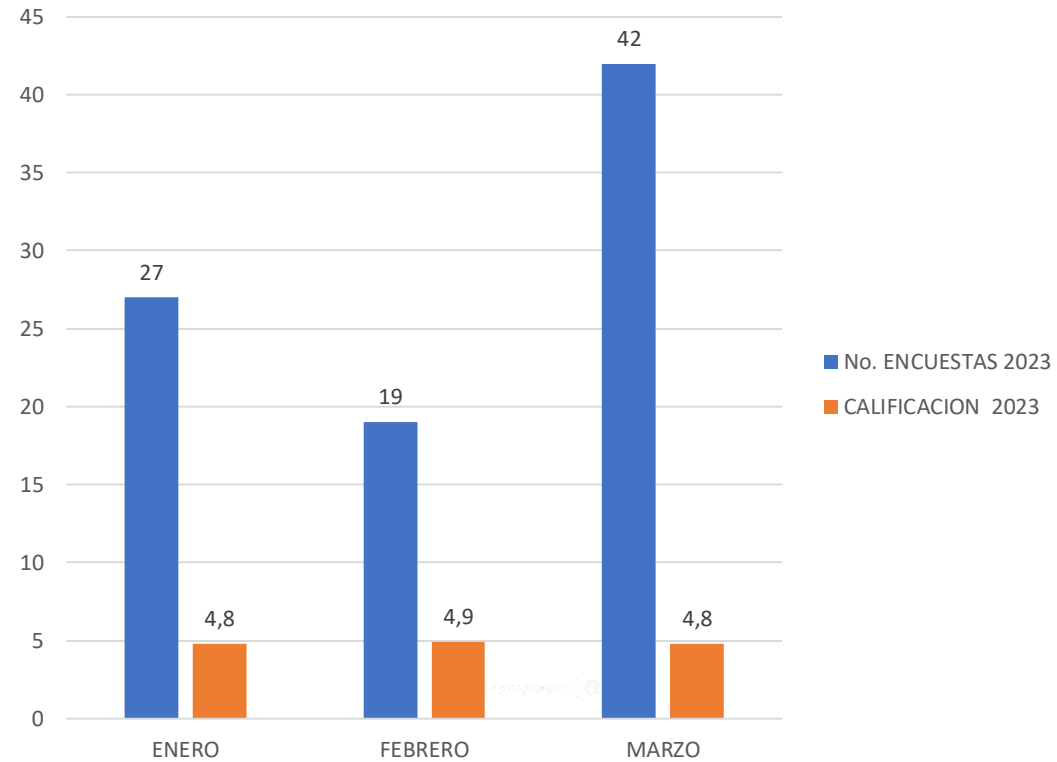
BUENO

www.corpoboyaca.gov.co

PROMEDIO
GENERAL

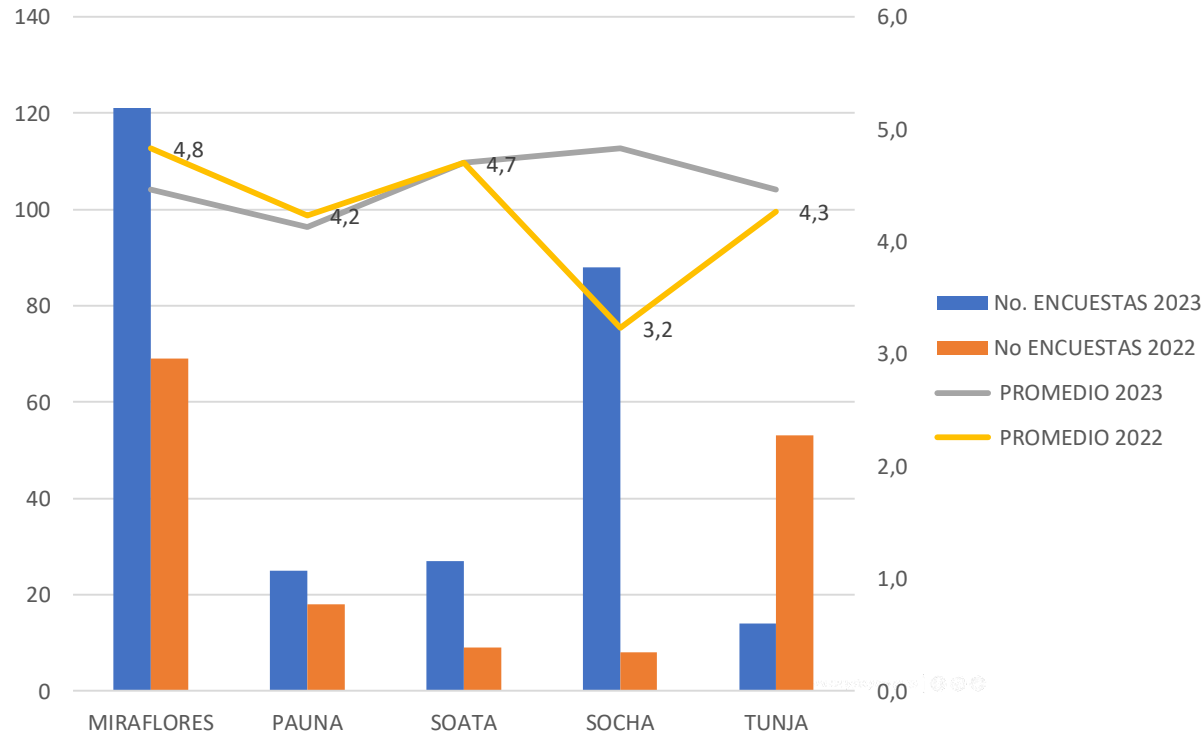
4,8

OFICINA TERRITORIAL SOCHA



2022 Vrs 2023

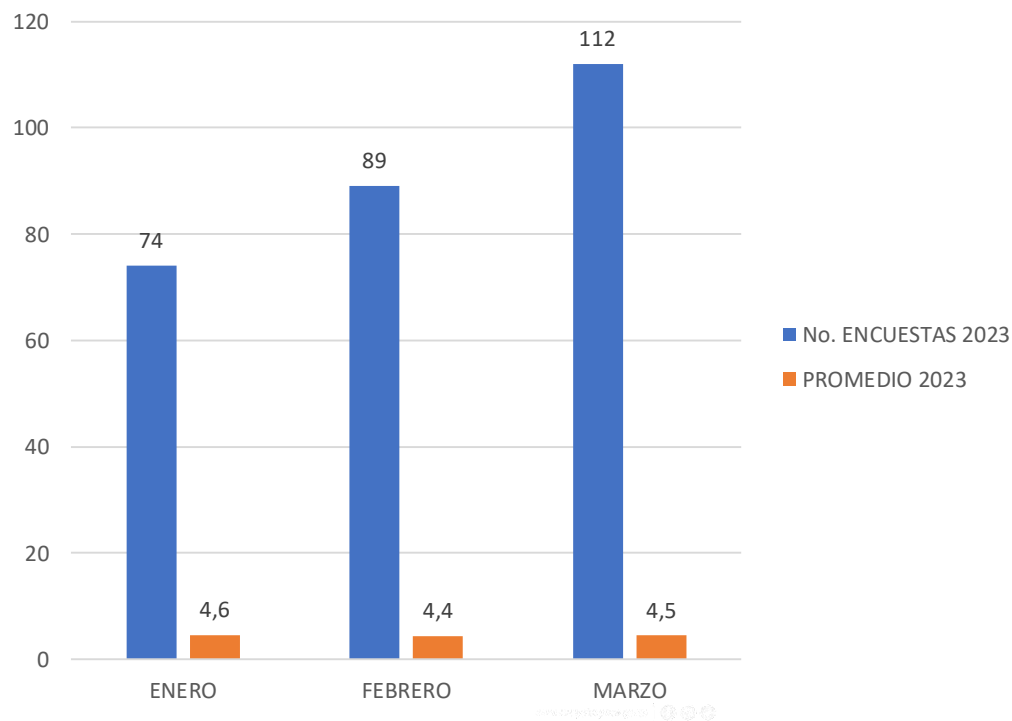
ENCUESTAS -PROMEDIO



Las Oficinas Territoriales de Miraflores y Socha aplicaron mayor número de encuestas, siendo los principales actores en la calificación de la institución

Las Oficinas Territoriales de Socha, en el mes de marzo realizaron la actividad directamente con el usuario, lo que ayudo a incrementar el número de encuestas aplicadas

3. CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTITUCIONAL PRIMER TRIMESTRE 2023



MES	No. ENCUESTAS 2023	PROMEDIO 2023
ENERO	74	4,6
FEBRERO	89	4,4
MARZO	112	4,5
TOTAL	275	4,5

GRADO DE SATISFACCIÓN

BUENO

PROMEDIO GENERAL

4,5

CONCLUSIONES

- ✓ Las Oficinas Territoriales de Miraflores y Socha, aplicaron el mayor número de encuestas, lo que ayudo a la calificación generada en el primer trimestre
- ✓ La Oficina Territorial de Socha, para el mes de marzo aplico directamente la encuesta con el usuario, lo que ayudo a mejorar este indicador tanto para la oficina como la institución general
- ✓ En el mes de marzo se activo el link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSem3yoowrB6DLYY2nDYxialHPXInzc8dzlZ-jQY7JdXZ199Kg/viewform>, y como resultado ayudo a subir el número de encuestas aplicadas en Tunja y Pauna

RECOMENDACIONES

- ✓ Activar otros mecanismos de aplicación de encuestas como:
 - Utilización de tabletas con WI-FI
 - Mensajes a los correos electrónicos, celulares
 - Aplicación de las encuestas por parte de los servidores públicos en las visitas realizadas

- ✓ Socialización de Protocolos de Atención al Usuario, donde se enfoque en el cómo persuadir al usuario para que realice la calificación del servicio de la institución
- ✓ En la Oficina Central Tunja, establecer un mecanismo para que los servidores públicos de ventanillas, soliciten al usuario el diligenciamiento de la encuesta



Corpoboyacá

¡Gracias!



SC-CER01302