



**Corpoboyacá**

**INFORME SATISFACCION DEL USUARIO  
ENERO – SEPTIEMBRE 2023  
UNIFICADO**

## INTRODUCCIÓN

Para la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada, donde nos permite identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema que brinde la atención de calidad que los ciudadanos demandan, por esta razón se han desarrollado mecanismos que permiten conocer la percepción del cliente frente a los distintos servicios que presta la organización.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de los procesos que interactúan de forma directa con el cliente externo; dichos resultados, fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta directa a los diferentes usuarios que se acercan a nuestras instalaciones para realizar un trámite o solicitar servicio. La información analizada en este documento, permite medir aspectos fundamentales que comprometen la calidad del servicio de CORPOBOYACA; esta información fue compilada A 30 de septiembre de 2023, donde fueron diligenciadas 757 encuestas en los distintos procesos a través de la página WEB [www.corpoboyaca.gov.co](http://www.corpoboyaca.gov.co) y ventanillas de atención; esto, con el fin de obtener una retroalimentación que permita la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y medir el grado de cumplimiento de los requisitos del cliente.

## 1. METODOLOGIA

**1.1 FUENTE DE INFORMACION:** Se tiene como fuente primaria, la Información que mensualmente deben reportar encuestas diligenciadas por los usuarios en las Oficinas Territoriales, Apoyo Atención al Usuario (buzón de sugerencias sede Tunja y Página WEB).

**1.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA:** formato **FSC-02 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO**, que cuenta espacios que el usuario debe diligenciar para identificar con exactitud el proceso y el trámite que es objeto de evaluación por parte del cliente externo. Así mismo, están formuladas cuatro (4) preguntas de tipo cerradas para facilitar su conteo, con el objetivo de poder analizar y conocer la satisfacción del Cliente Externo, respecto a los atributos de calidad establecidos en los acuerdos de servicio. Por otra parte, en la parte inferior del formato se encuentra el ítem PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS (PQRSD) que es opcional para que el usuario lo diligencie

**1.3 DETERMINAR LA POBLACIÓN:** La población a la cual se le aplica la encuesta, son los clientes, usuarios o beneficiarios que reciben los servicios de cada uno de los procesos de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá.

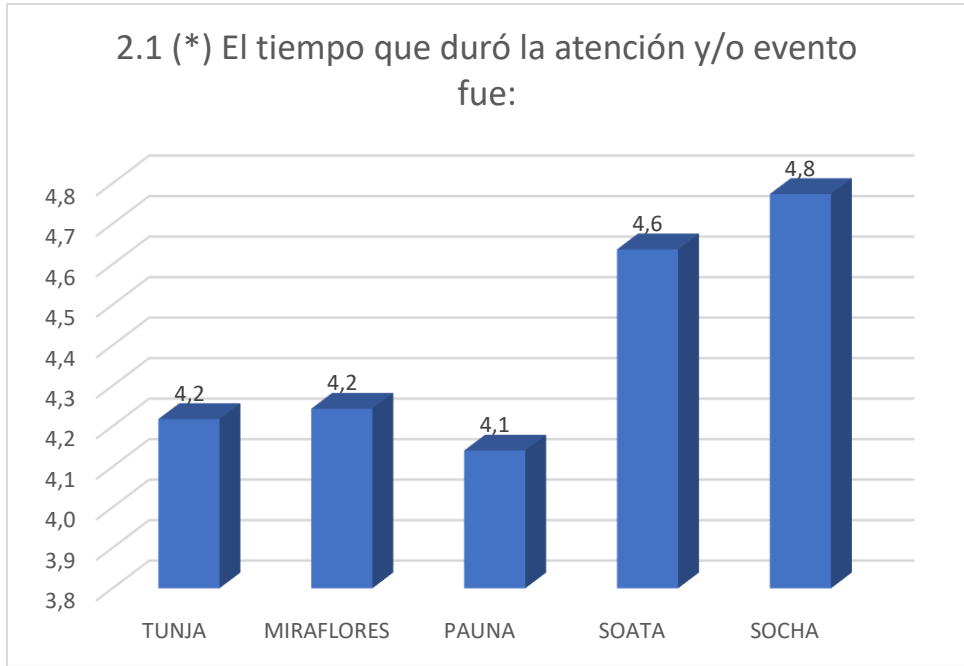
## 2. ANALISIS DE DATOS

El análisis de los resultados se lleva a cabo mediante la consolidación de la información de 757 Encuestas aplicadas a 30 de septiembre de 2023 por el personal de las Oficinas Territoriales, Atención al Ciudadano y Página WEB.

A continuación, se muestra la tabulación y análisis de la información por cada uno de los ítems del cuestionario.

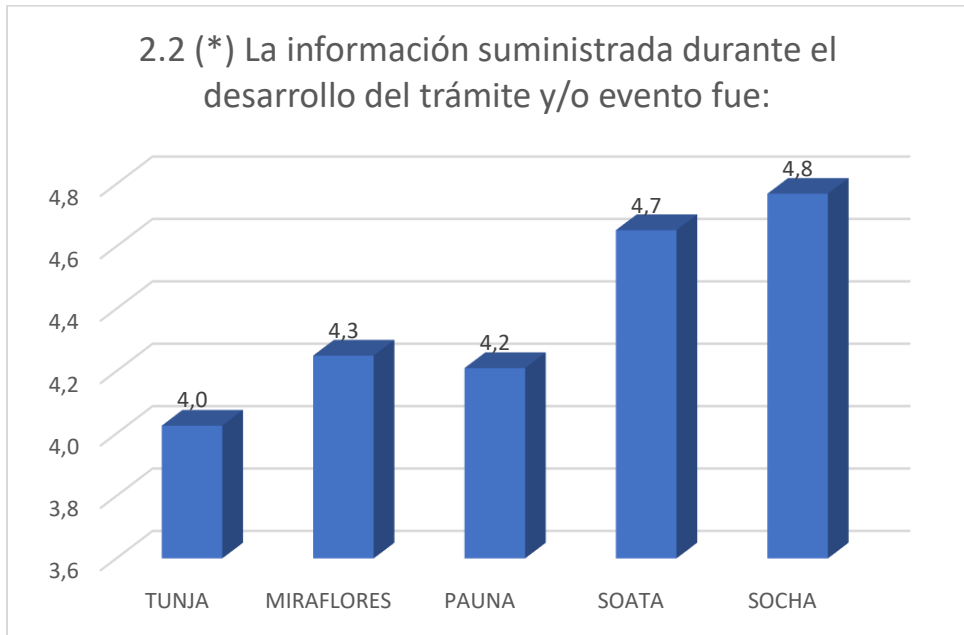
2.1 (\*) El tiempo que duró la atención y/o evento fue:

El promedio es del 4.4 del tiempo que duró la atención, donde la mejor calificación fue la Oficina Territorial de Socha y el menor porcentaje lo tiene la Oficina Territorial de Pauna. Cabe anotar que la calificación es durante el momento en que el usuario accede a la oficina y radicado la petición o es resuelta su consulta.



**2.2 (\*) La información suministrada durante el desarrollo del trámite y/o evento fue:**

El promedio total en este ítem está en el 4.4, donde las Oficinas Territoriales de Socha y Soata aportan el mayor porcentaje de la calificación y Oficina de Tunja tiene el menor porcentaje.



**2.3 (\*) La atención recibida por el profesional en el trámite y/o evento fue:**

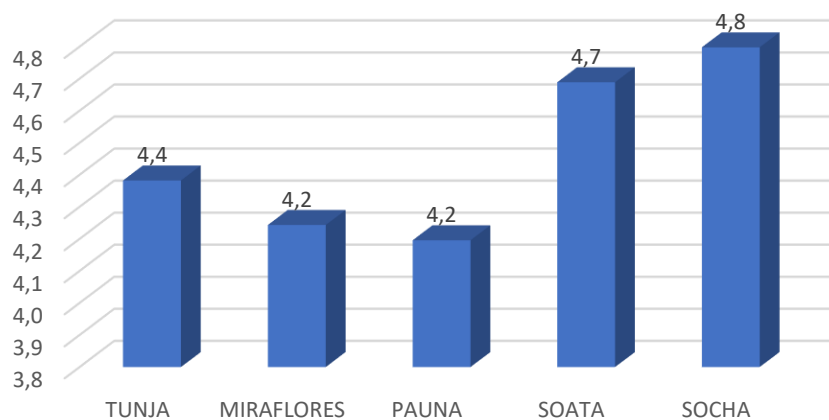
El resultado obtenido en esta pregunta es de 4.4, las oficinas Territoriales de Socha y Soata aportan el mejor porcentaje en la calificación del servicio y el menor porcentaje corresponde a la Oficina Territorial de Pauna



**2.4 (\*) Su satisfacción ante el servicio prestado por la corporación fue:**

El resultado de esta pregunta es el 4.5, donde las oficinas Territoriales de Socha y Soata aportan el mejor porcentaje en la calificación de la satisfacción ante el servicio prestado y el menor porcentaje corresponde a la Oficinas Territoriales de Pauna y Miraflores.

### 2.4 (\*) Su satisfacción ante el servicio prestado por la corporación fue:



Estos datos son analizados de una forma global, ya que, en la encuesta diligenciada, los usuarios no justifican su calificación, por lo tanto, no podemos establecer las falencias que tenemos para así tomar medidas correctivas, ni las fortalezas para continuar con el proceso.

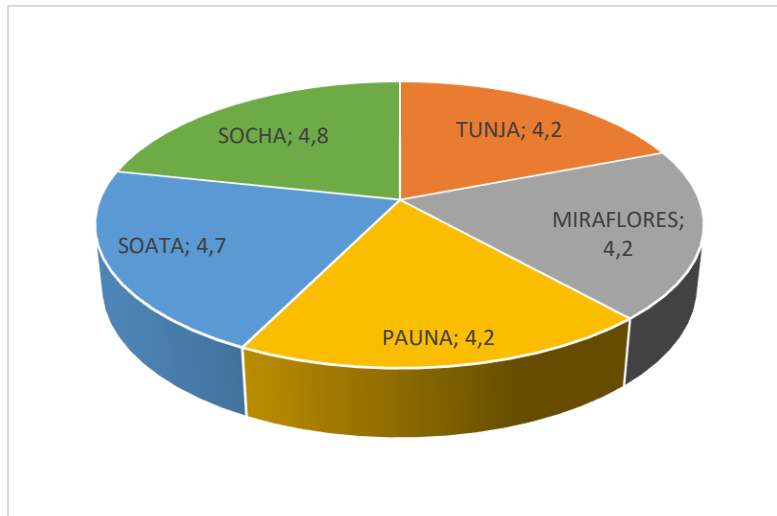
#### CONCEPTOS Y ESCALA DE EVALUACIÓN FORMATO FSC-02

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

En general la Calificación de Satisfacción del Servicio es del **4,5** que se encuentra entre el rango de **BUENO**, distribuido así:

Donde la Oficina Territorial de Socha, aporta el mayor porcentaje en la calificación general con el 4.8%



## CONCLUSIONES

- ✓ Las Oficinas Territoriales de Miraflores y Socha , aplicaron el mayor número de encuestas, lo que ayudo a la calificación generada a 30 de septiembre de 2023
- ✓ La oficina de Tunja, tiene el menor número de encuestas ha aplicado con 60, se hace necesario a través del Comité Directivo involucrar a todas las dependencias para que se apliquen encuestas, ya sea a través de encuesta física o página WEB.
- ✓ En el mes de marzo se activo el link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSem3yoowrB6DLYY2nDYxialHPXlnzc8dzlZ-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:
  - Mensajes a los correos electrónicos, celulares
  - Aplicación de las encuestas por parte de los servidores públicos en las visitas realizadas
- ✓ A través del Comité Directivo involucrar a las diferentes dependencias en la Oficina Central para que se apliquen encuestas, ya sea a través de encuesta física o página WEB.