



Corpoboyacá

**INFORME SATISFACCION DEL USUARIO
ENERO – MARZO 2024
TRIMESTRAL.**

INTRODUCCIÓN

Para la Corporación Autónoma Regional de Boyacá - Corpoboyacá, la atención al usuario es de vital importancia, ya que está alineado bajo los valores corporativos y/o organizacionales, elevando el compromiso y cumplimiento de la expectativa de los usuarios, en relación a la atención prestada, permitiendo identificar áreas de mejora y optimización en cada proceso, generando estrategias que posibiliten priorizar la satisfacción de los ciudadanos; desde este componente se erige la toma de decisiones a partir de las falencias evidenciadas fruto del proceso de estudio de las necesidades generales y particulares de la comunidad en general, ofreciendo soluciones congruentes y eficaces con la decisión a adoptar.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de los procesos que interactúan de forma directa con el usuario externo; dichos resultados, fueron obtenidos mediante la aplicación de encuestas directas 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 Corpoboyacá; esta información fue compilada con corte al día **31 de marzo de 2024**, donde fueron diligenciadas **191** encuestas en los distintos procesos, esto a través de la página Web www.corpoboyaca.gov.co y ventanillas de atención; 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 usuario.

1. METODOLOGÍA

1.1 FUENTE DE INFORMACION: La fuente primaria es la información que por cada mes han recaudado las distintas Oficinas Territoriales de la Corporación, mediante aplicación de encuestas diligenciadas por los usuarios, a través del canal de Atención al Usuario (buzón de sugerencias sede Tunja y Oficinas Territoriales, adicional a la Página WEB de la entidad).

1.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA: El Formato FSC-02 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO, cuenta con siete (7) casillas para seleccionar el servicio en el cual fue atendido. Dispone de una X sobre la casilla que evalúa la percepción del servicio. El formato está constituido por cuatro (4) preguntas de tipo cerrada. En la parte inferior del formato se encuentran los *ítems*: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS (PQRSD), que es opcional para que el usuario lo diligencie a cabalidad.

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

2. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los resultados se lleva a cabo mediante la consolidación de la información de las (191) encuestas aplicadas con corte al día (31) de marzo de 2024, por parte del personal de la Sede Central Tunja y Oficinas Territoriales de la Entidad.

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

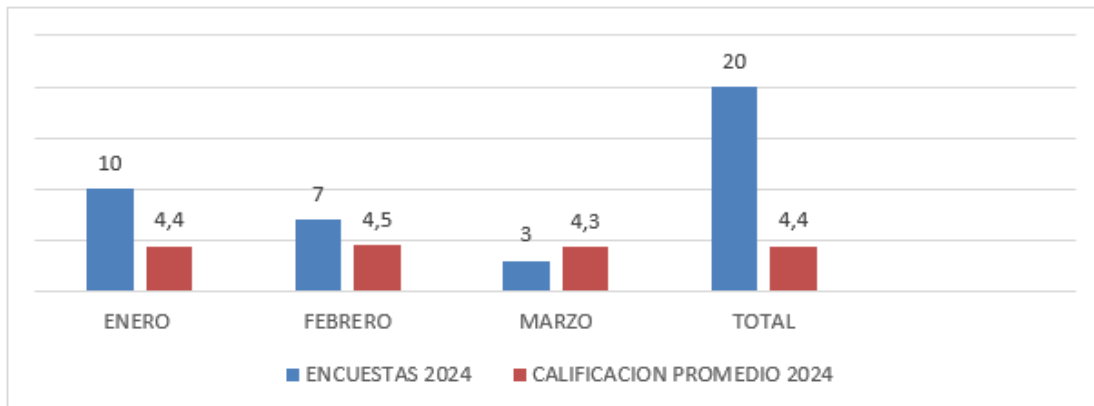
CONCEPTOS Y ESCALA DE EVALUACIÓN FORMATO FSC-02

- Tiempo que duro la atención y/o evento.
- La información suministrada durante el desarrollo del trámite y/o evento
- La atención recibida por el profesional en el trámite y/o evento
- Su satisfacción ante el servicio prestado por la Corporación.

ESCALA DE EVALUACIÓN: Está organizado de manera numérica, donde la calificación (1) es pésimo, (2) malo, (3) regular, (4) bueno y (5) excelente. Tal cual como se grafica

3. TABULACIÓN POR DEPENDENCIA

SEDE CENTRAL TUNJA



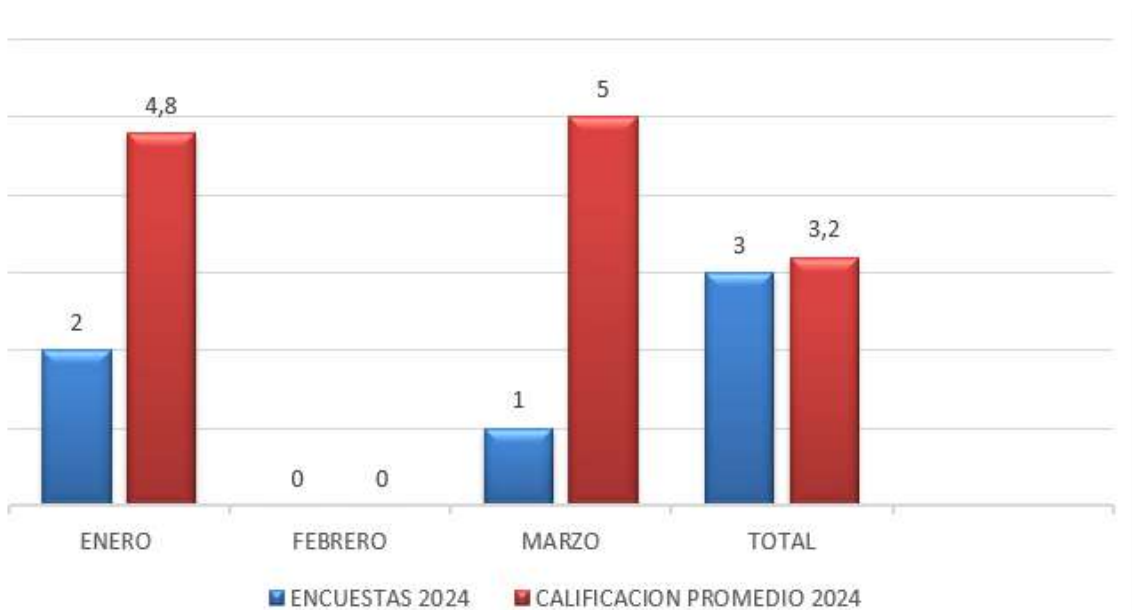
Para este trimestre del año se aplicaron (20) encuestas registradas en la página web de la Corporación con un grado de satisfacción de (4.4) clasificándose como BUENO.

OFICINA TERRITORIAL MIRAFLORES



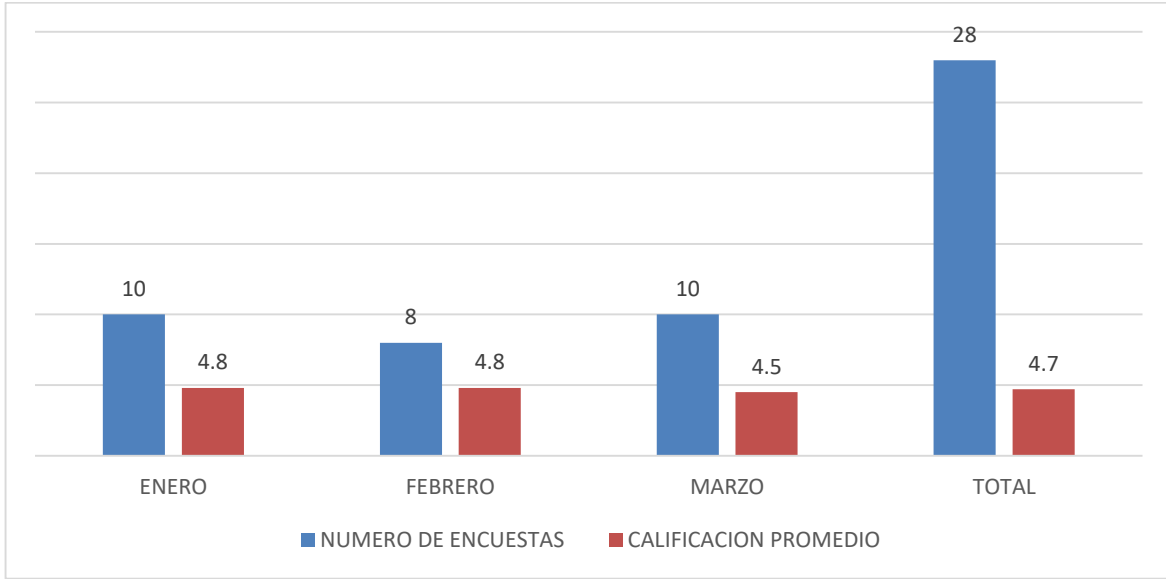
Durante el trimestre se aplicaron (94) encuestas, obteniendo un grado de satisfacción de (4.0), lo cual se clasifica en nivel de satisfacción general como BUENO.

OFICINA TERRITORIAL PAUNA



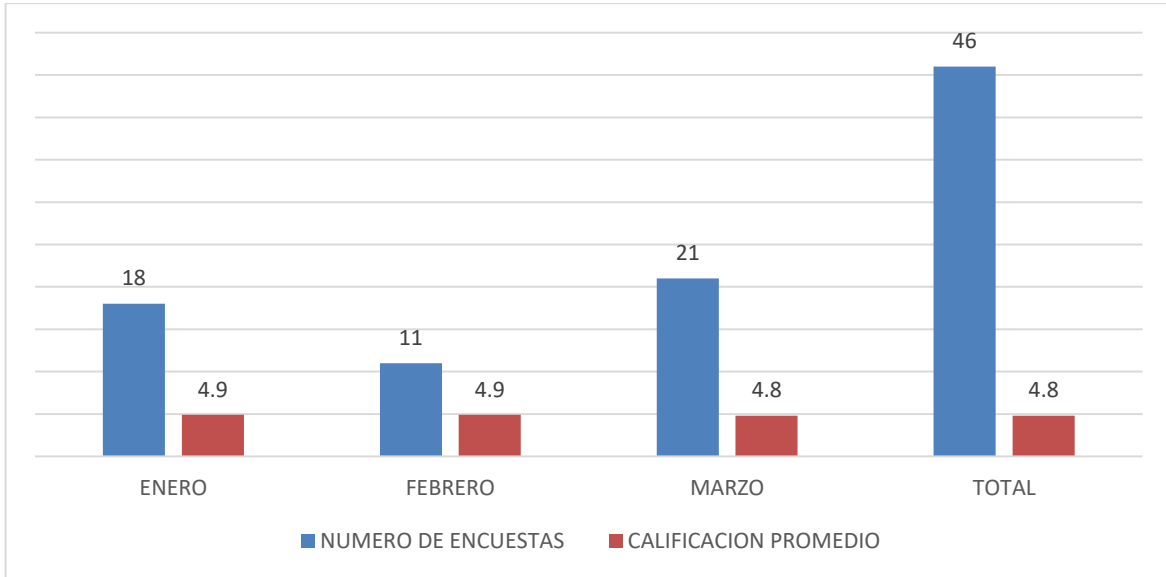
Durante el trimestre se aplicaron (3) encuestas, obtenido un grado de satisfacción de (3.2), dentro del rango de satisfacción se cataloga como REGULAR.

OFICINA TERRITORIAL SOATÁ



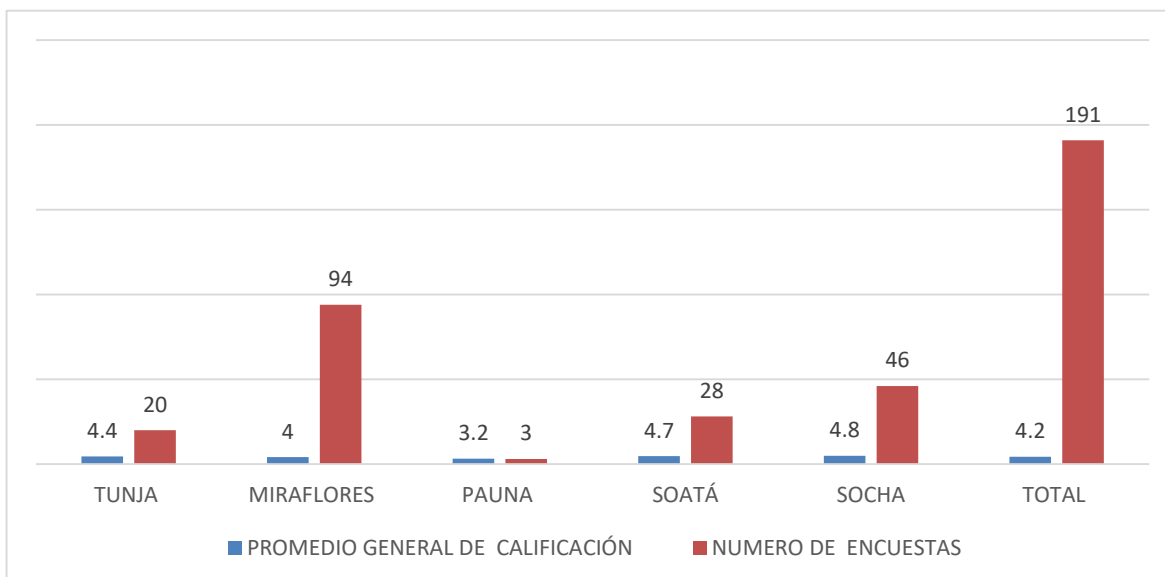
En este trimestre se aplicaron (28) encuestas, con una calificación de (4.7), sobre el grado de satisfacción se cataloga como BUENO.

OFICINA TERRITORIAL SOCHA



Para este trimestre se aplicaron (46) encuestas, con una calificación de (4.8), dentro del grado de satisfacción como BUENO.

4. CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTITUCIONAL PRIMER TRIMESTRE 2024



Para este trimestre se aplicaron (191) encuestas, clasificándose según la escala de evaluación como BUENO, con un promedio general de (4.2).

5. CONCLUSIONES

5.1 La oficina territorial de Miraflores, aplicó el mayor número de encuestas, ayudando a la calificación generada a 30 de Junio de 2024.

5.2 Las oficinas territoriales de Soatá y Socha, tienen el promedio de calificación más alto, ayudando a subir este indicador tanto para la Oficina como la entidad.

5.3 La Oficina Territorial de Pauna, tiene el menor número de encuestas aplicadas, 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.

6. RECOMENDACIONES

6.1 Fortalecimiento del proceso de servicio al ciudadano.

6.2 Se informa a los Directivos y Jefes de las Oficinas Territoriales, los resultados de los presentes informes en aras de dar a conocer los resultados, para la adopción de las medidas pertinentes, en procura de la mejora continua del servicio al usuario.

6.3 En la Sede Central Tunja, se debe propender por generar una herramienta para que los funcionarios de ventanillas soliciten al usuario el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción.