



Corpoboyacá

**INFORME SATISFACCION DEL USUARIO
JULIO – SEPTIEMBRE 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, Permitiendo la implementación de medidas que generen decisiones en beneficio de los ciudadanos.

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 al **01 De Julio** con corte al día **30 De Septiembre de 2024**, donde fueron diligenciadas ciento sesenta y uno (**161**) 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 la sede central Tunja y 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 de dichas sedes, 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 del ciento sesenta y uno (161) encuestas aplicadas con corte al día (30) de septiembre de 2024, por parte del personal de la Sede Central Tunja y Oficinas Territoriales de la Entidad.¹²³⁴⁵

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

- Ítem 1: Tiempo que duro la atención y/o evento.
- Ítem 2: La información suministrada durante el desarrollo del trámite y/o evento
- Ítem 3: La atención recibida por el profesional en el trámite y/o evento
- Ítem 4: 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

Grado de satisfacción				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¹ **Sede Central Región Centro:** Aquitania, Belén, Busbanza, Cerinza, Combita, Corrales, Cucaíta, Cuitiva, Chiquiza, Chitaraque, Chivatá, Duitama, Firavitoba, Floresta, Gachantivá, Gameza, Iza, Mongua, Mongui, Moniquirá, Motavita, Nobsa, Oicatá, Paipa, Pesca, Sáchica, Samacá, Sn José De Pare, Santa Sofía, Sta. Rosa De Viterbo, Santana, Siachoque, Sogamoso, Sorocá, Sora, Sotaquira, Sutamarchán, Tibasosa, Tinjacá, Toca, Togüi, Topaga, Tota, Tunja, Tuta, Tutazá, Villa De Leyva.

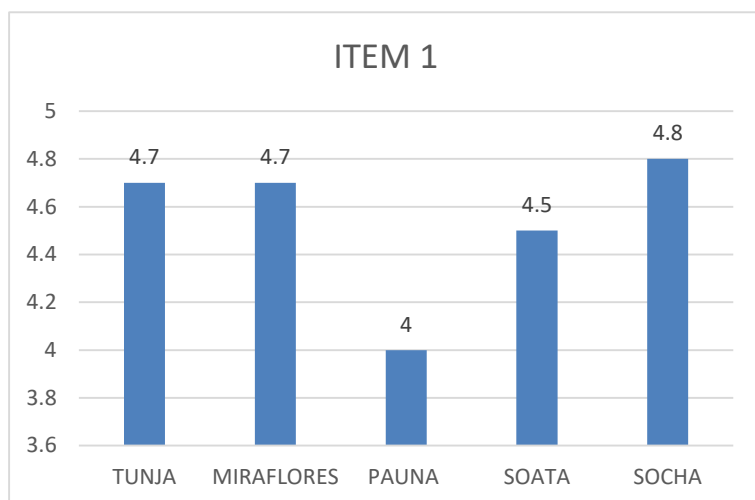
² **Oficina territorial Miraflores:** Berbeo, Miraflores, Páez, Rondón, San Eduardo, Zetaquira

³ **Oficina Territorial De Pauna:** Briceño, Coper, La Victoria, Maripí, Muzo, Otanche, Pauna, Puerto Boyacá, Quípama, Sn Pablo De Borbur, Tununguá.

⁴ **Oficina Territorial De Soatá:** Boavita, Chiscas, Covarachía, El Cocuy, El Espino, Guacamayas, Güicán, La Uvita, Panqueaba, San Mateo, Sativanorte, Sativasur, Soatá, Susacón, Tipacoque,

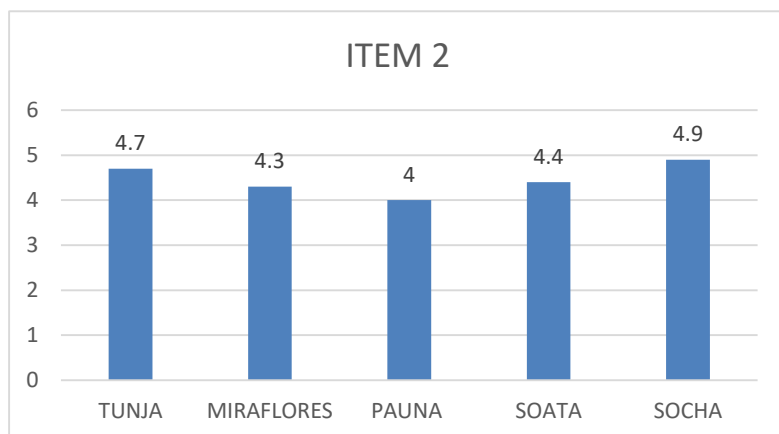
⁵ **Oficina Territorial De Socha:** Beteitiva Chita, Jericó, Paz Del Rio, Socotá, Tasco, Socha

2.1 Ítem 1: Tiempo Que Duro La Atención Y/O Evento.



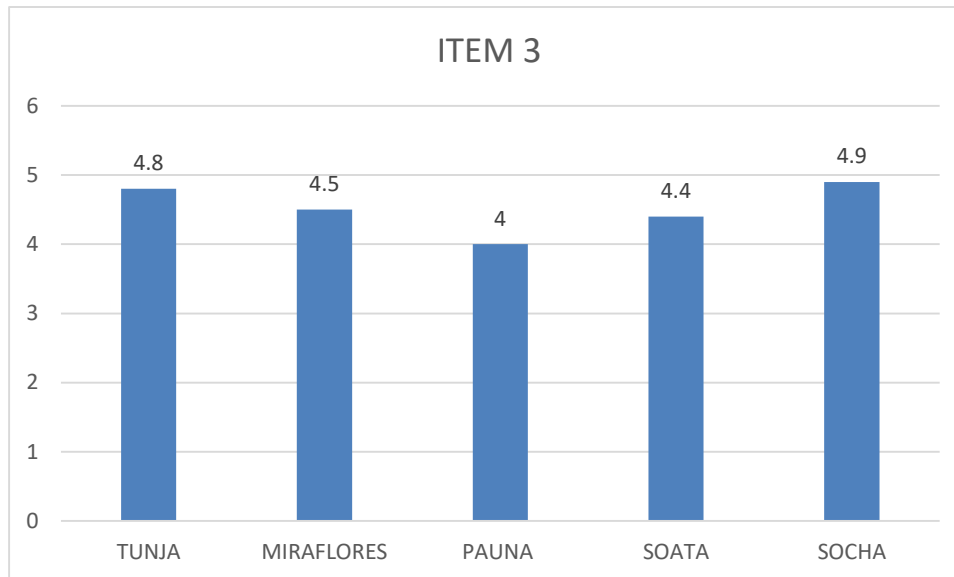
La calificación más alta la obtuvo la oficina territorial Socha (4.8), el porcentaje más bajo fue la territorial Pauna con (4.0), el tiempo que duro la atención en este ítem es de (4.5), cabe anotar que la calificación se basa en la satisfacción del usuario durante el momento en que accede la oficina radica la petición, resuelve su consulta.

2.2 Ítem 2: La Información Suministrada Durante El Desarrollo Del Trámite Y/O Evento.



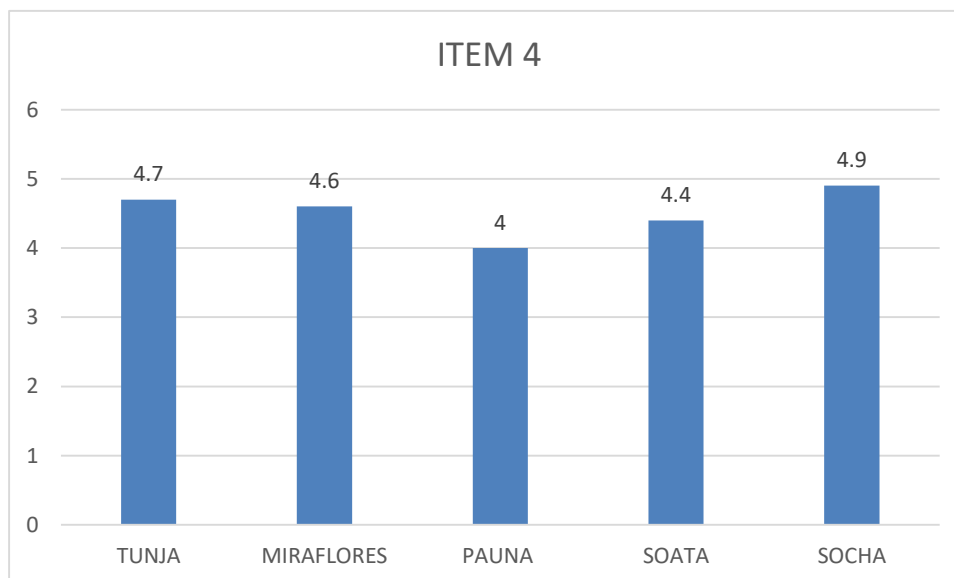
La oficina territorial Pauna, tiene la calificación más baja (4.0), el promedio del ítem 2 fue de (4.5), la calificación más alta la tiene la territorial Socha con (4.9), la Sede Central Tunja cuenta con la segunda calificación más alta con (4.7).

2.3 Ítem 3: La Atención Recibida Por El Profesional En El Trámite Y/O Evento



Las oficinas Territoriales que mayor calificación del servicio aportaron fueron Socha y la Sede Central Tunja, el resultado obtenido de este ítem es de (4.5), la oficina territorial Pauna cuenta con la calificación de (4.0), por debajo de las demás.

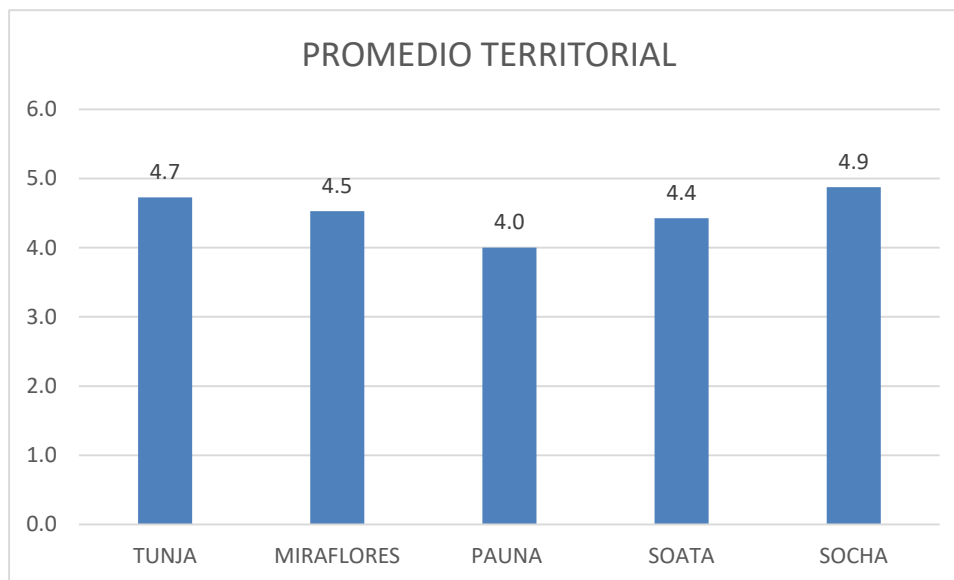
2.4 Ítem 4: Su Satisfacción Ante El Servicio Prestado Por La Corporación.



El resultado del ítem 4 es de (4.5), destacando que la Sede Central Tunja y la oficina territorial de Socha obtuvieron los mejores porcentajes en la calificación de satisfacción ante el servicio prestado, las oficinas territoriales de Pauna y Miraflores registraron la calificación más baja en comparación las demás oficinas.

Los datos recopilados a través de la encuesta se analizan de manera global, lo que implica que no recogen comentarios detallados ni justificados de los usuarios para sus calificaciones. Como consecuencia, no contamos con información específica para identificar falencias y áreas de mejora.

2.5 PROMEDIO TERRITORIAL.



La calificación promedio general del servicio se ubicó en un rango en un rango BUENO, con una calificación de (4.5), destacando la oficina territorial Socha obtuvo una calificación de (4.9), sobresaliendo como una de las oficinas con mejor desempeño.

3.CONCLUSIONES

3.1 La calificación general indica un buen nivel de satisfacción del usuario, la territorial socha demostró un buen desempeño, prestando un buen servicio.

3.2 La oficina territorial Pauna debe implementar planes de mejora para mantener y mejorar la calidad del servicio.

3.3 La sede central Tunja, aplico encuestas físicas y digitales, obteniendo un buen promedio, ayudo a subir el indicador para este trimestre.

4. RECOMENDACIONES

41. Activar mecanismos de aplicación de encuestas por parte de la oficina territorial Pauna.

4.2 En la oficina territorial Pauna, es crucial priorizar la aplicación de encuestas para optimizar los servicios ofrecidos con el objetivo de identificar áreas de mejora y necesidades no satisfechas.

4.3 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.