Corpoboyacá

INFORME SATISFACCION DEL USUARIO

ABRIL – JUNIO 2025
SEGUNDO TRIMESTRE

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN..... 3
2. OBJETIVO..... 3
3. METODOLOGÍA 4
3.1 FUENTE DE INFORMACION..... 4
3.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA..... 4
3.3 DETERMINAR LA POBLACIÓN..... 4
4. ANALISIS DE DATOS…….4
5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DURANTE EL 2o TRIMESTRE 2025……..5
5.1 SERVICIOS PRESTADOS POR CADA TERRITORIAL.....6
6. TABULACIÓN POR DEPENDENCIA..... 7
6.1 OFICINA TERRITORIAL MIRAFLORES.....7
6.2 OFICINA TERRITORIAL SOCHA 8
6.3 OFICINA TERRITORIAL SOATÁ.....8
6.4 OFICINA TERRITORIAL PAUNA..... 9
6.5 OFICINA CENTRALTUNJA.....9
7. COMPARACION PROMEDIOS GENERAL Y GRADOS DE SATISFACCION PERIODOS ANTERIORES.....10
8. CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTITUCIONAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025.....11
9. CONCLUSIONES 11
10. RECOMENDACIONES 12

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Servicios Prestados por Cada Territorial..... 6
Ilustración 2 Encuesta de Satisfacción al Usuario Miraflores 7
Ilustración 3 Encuesta de Satisfacción al Usuario Socha 8
Ilustración 4 Encuesta de Satisfacción al Usuario Soata.....8
Ilustración 5 Encuesta de Satisfacción al Usuario Pauna..... 9
Ilustración 6 Encuesta de Satisfacción al Usuario Tunja..... 9

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Resultado Calificación Promedio..... 5
Tabla 2 Comparativo Total Trimestral..... 5
Tabla 3 Comparación Periodos Anteriores 10

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Boyacá – Corpoboyacá, comprometida con el fortalecimiento continuo de la relación entre la institución y la comunidad, realiza de manera trimestral el seguimiento y análisis del grado de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites ofrecidos por la entidad. Este proceso tiene como objetivo primordial recolectar información confiable y representativa sobre la percepción ciudadana respecto a la calidad de la atención, oportunidad del servicio, claridad en la información entregada y nivel de resolución de necesidades o inquietudes.

En este contexto, el presente informe corresponde al segundo trimestre del año 2025, comprendido entre el 1.º de abril y el 30 de junio. Se desarrolló bajo el procedimiento PSC-01 "Atención y Seguimiento al Grado de Satisfacción del Usuario", utilizando los instrumentos institucionales FSC-01 (Registro de Tabulación), FSC-02 (Encuesta de Satisfacción del Usuario) y FPM-02 (Actas de Reunión para apertura de buzones PQRS). Estas herramientas permiten sistematizar y analizar la información recolectada de manera objetiva, brindando insumos para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora.

La aplicación de encuestas, tanto en formato físico como digital, se llevó a cabo en la Sede Principal Tunja y en las Oficinas Territoriales de Pauna, Soatá, Socha y Miraflores. Los resultados obtenidos ofrecen una visión integral del desempeño institucional desde la perspectiva del usuario, aportando valor al enfoque de gestión basada en la satisfacción ciudadana y el fortalecimiento de la confianza institucional.

2. OBJETIVO

El objetivo general de este informe es presentar un análisis detallado y contextualizado del grado de satisfacción del usuario de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – Corpoboyacá durante el segundo trimestre del año 2025. A través del procesamiento y evaluación de los datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas FSC-02, se pretende medir la calidad del servicio prestado, identificar las fortalezas en la atención al usuario y reconocer áreas con potencial de mejora.

Adicionalmente, el informe busca proporcionar información clave para retroalimentar los procesos misionales y administrativos, garantizar la trazabilidad de las percepciones ciudadanas y consolidar estrategias institucionales que promuevan la excelencia en la atención, el cumplimiento de los compromisos de

servicio y la transparencia en la gestión pública. Este ejercicio contribuye de forma directa al cumplimiento de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y al fortalecimiento de la relación entre Corpoboyacá y la comunidad.

3. METODOLOGÍA

3.1 Fuente de información: La información analizada en este informe proviene de la recolección mensual de encuestas de satisfacción del usuario, aplicadas por cada una de las Oficinas Territoriales y la Sede Principal Tunja, a través de dos canales: encuestas físicas depositadas en los buzones de PQRS y encuestas digitales diligenciadas por los usuarios mediante el portal institucional www.corpoboyaca.gov.co. Esta información fue consolidada en registros FSC-01 y validada mediante actas FPM-02 que certifican la apertura formal de los buzones y el conteo oficial de los instrumentos recibidos.

3.2 Diseño de la encuesta: El Formato FSC-02 contiene siete casillas correspondientes a los servicios prestados y cuatro preguntas cerradas que califican aspectos como: tiempo de atención, información brindada, trato del funcionario y satisfacción general. La escala de valoración va de 1 (Pésimo) a 5 (Excelente), permitiendo categorizar la percepción en los rangos de Inadecuado, Deficiente, Satisfactorio y Adecuado.

3.3 Población: El universo evaluado está conformado por todos los usuarios externos que realizaron trámites o recibieron servicios en las distintas sedes de la Corporación durante el segundo trimestre de 2025. Las encuestas se aplicaron de manera aleatoria a los ciudadanos que voluntariamente decidieron expresar su opinión sobre la atención recibida.

4. ANÁLISIS DE DATOS

La sistematización de los resultados se desarrolló mediante el diligenciamiento mensual del formato FSC-01, en el cual se registran las calificaciones recibidas por cada encuesta. La apertura de buzones fue formalizada mediante actas de reunión FPM-02, con participación del jefe de oficina y el auxiliar administrativo de cada sede.

El análisis incluyó el cálculo de promedios por pregunta, promedio general por sede, volumen de encuestas aplicadas y comparación con periodos anteriores. Asimismo, se evaluó el cumplimiento del requisito institucional de aplicar un mínimo de 20 encuestas mensuales por sede, establecido en el procedimiento PSC-01.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Durante este periodo, se analizaron los datos recolectados por cada sede en relación con la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio prestado. Se hizo énfasis en los aspectos clave evaluados por los ciudadanos, como la agilidad en la atención, el conocimiento del personal, la pertinencia de la información proporcionada y la experiencia general de usuario.

Se evidenció una participación activa por parte de las Oficinas Territoriales, siendo la sede de Miraflores la que nuevamente lideró en número de encuestas aplicadas. El comportamiento general de las calificaciones se mantuvo en un rango alto, lo que permite inferir una percepción favorable respecto al servicio prestado por la entidad.

A continuación, se muestra la tabulación y análisis de la información por cada uno de los ítems del cuestionario aplicado. FSC-2 ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.

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

RESULTADO CALIFICACION PROMEDIO
Rango 1.0 – 2.0: Inadecuado
Rango 2.1 – 3.0: Deficiente
Rango 3.1 – 4.0: Satisfactorio
Rango 4.1 – 5.0: Adecuado

GRADO DE SATISFACCION				
1	2	3	4	5
PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

Tabla 1 Resultado Calificación Promedio

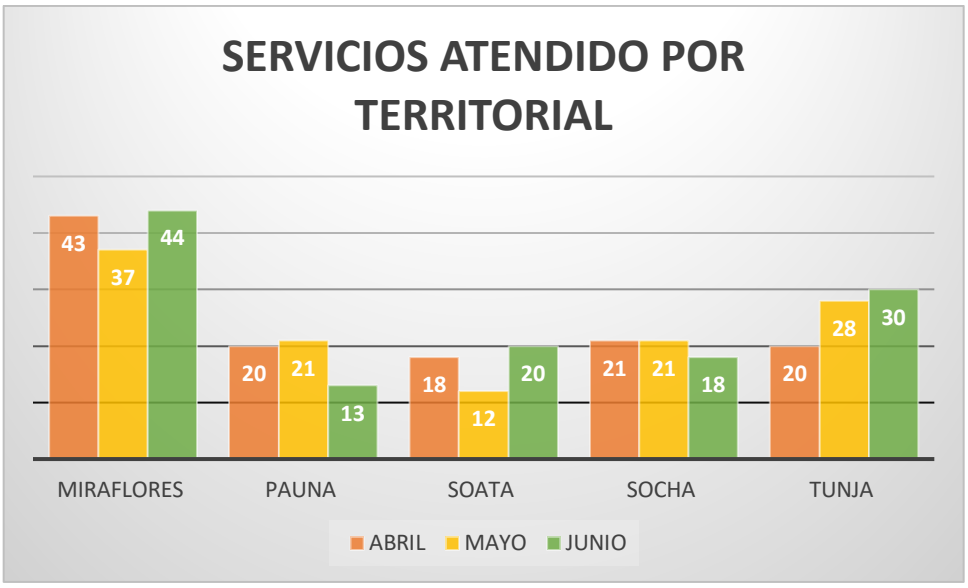

Ilustración 1 Servicios Prestados por Cada Territorial

Durante el segundo trimestre de 2025, se registraron un total de **366 solicitudes atendidas** en todas las sedes territoriales. A continuación, se realiza un análisis por mes y por sede:

- Abril fue un mes de equilibrio, con un total de 122 solicitudes distribuidas entre las cinco sedes. La mayor carga se observó en Miraflores (43), seguido de Tunja (20) y Socha (21).
- Mayo reflejó una ligera disminución general en el volumen total (119 solicitudes), influenciada por la caída de solicitudes en Soatá (12), con respecto al mes anterior. Sin embargo, Tunja aumentó considerablemente su participación (28), con respecto al mes de abril.
- **Junio** presentó un incremento total con 125 solicitudes, consolidando nuevamente a Miraflores (44) como la sede con mayor actividad, seguida de Tunja (30).

Comparativo Total Trimestral por Territorial

TERRITORIAL	TOTAL SOLICITUDES
Miraflores	124
Pauna	54
Soatá	50
Socha	60
Tunja	78

Tabla 2 Tabla comparativo total trimestral

Se concluye que Miraflores mantuvo su liderazgo en volumen de atención, representando aproximadamente el 34% del total institucional. Tunja, con un

crecimiento progresivo, se ubicó en segundo lugar con el 21%. Socha, Pauna y Soatá mantuvieron niveles consistentes de atención, siendo Soatá la sede con menor número de solicitudes en mayo, pero recuperando su volumen en junio. Esta dinámica evidencia una distribución relativamente equitativa, con concentraciones operativas específicas según necesidades regionales.

Los servicios más demandados continúan siendo aquellos relacionados con la Ventanilla Única de Trámites Ambientales, lo cual refleja la vocación ambiental de la corporación y la centralidad de este proceso en su interacción con la ciudadanía. Le siguen los servicios de Participación y Cultura Ambiental, Asesoría Técnica y Jurídica, Expedición de Salvoconductos, Notificaciones y en menor medida se reportaron servicios clasificados como "Otros".

6. TABULACIÓN POR DEPENDENCIA

6.1 Oficina Territorial Miraflores

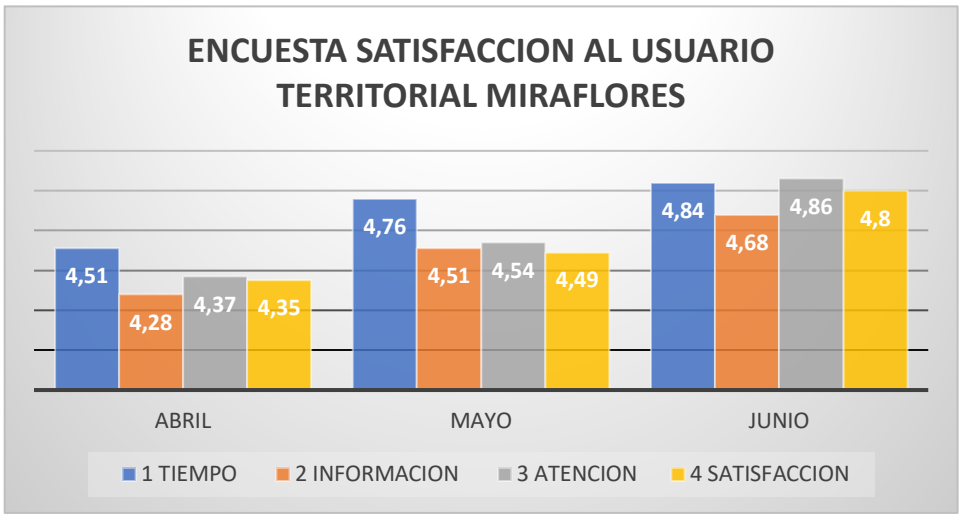

Ilustración 2 Encuesta de Satisfacción al Usuario Miraflores

La Territorial Miraflores mantiene su posición como la sede con mayor número de encuestas aplicadas durante el segundo trimestre. Con un total de 124 encuestas, los resultados reflejan una gestión destacada en la atención al ciudadano. Las calificaciones obtenidas se sitúan consistentemente en el rango de 4,4 a 4,8, con un promedio general de 4,6. Esta tendencia ratifica un nivel de atención **ADECUADA,** con un grado de satisfacción **BUENO**, consolidando a Miraflores como referente positivo dentro de la institución.

6.2 Oficina Territorial Socha

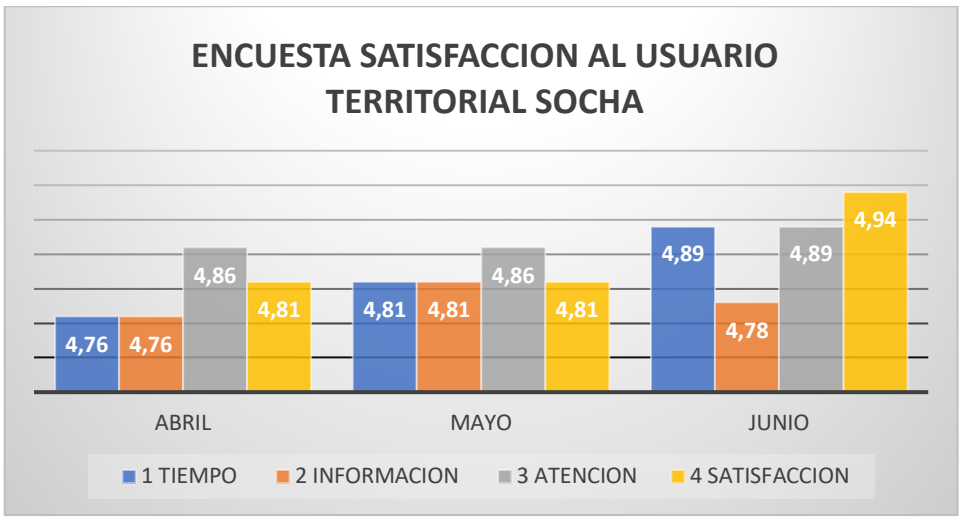

Ilustración 2 Encuesta de Satisfacción al Usuario Socha

Durante el segundo trimestre de 2025, la sede de Socha registró 60 encuestas aplicadas. Los usuarios calificaron con altos puntajes los distintos aspectos evaluados, destacándose la calidad humana del personal y la claridad en las respuestas a sus requerimientos. El promedio general alcanzado fue de 4,8, lo cual se interpreta como una valoración **ADECUADA,** con un grado de satisfacción **BUENO**. Esta sede mantiene una dinámica estable y altamente valorada por los usuarios.

6.3 Oficina Territorial Soatá

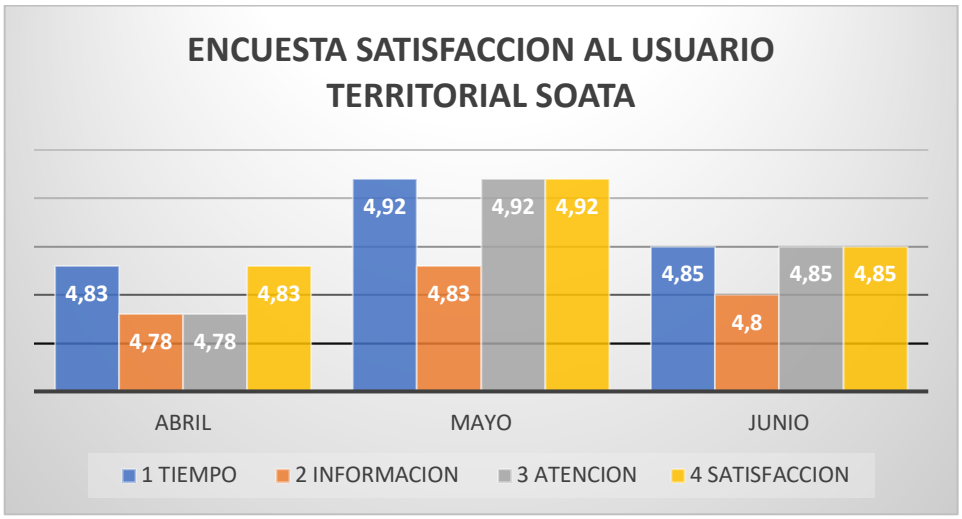

Ilustración 3 Encuesta de Satisfacción al Usuario Soata

La oficina de Soatá aplicó un total de 50 encuestas durante el periodo de análisis. Los resultados muestran una consolidación positiva, con promedios que se ubican

en 4,8. Este resultado reafirma la percepción favorable de los usuarios hacia el servicio brindado, señalando aspectos como la cordialidad en la atención, la eficiencia en el trámite y la disposición del personal para resolver dudas. Con estos resultados, Soatá se posiciona nuevamente como una de las sedes mejor evaluadas institucionalmente, con una valoración **ADECUADA,** y un grado de satisfacción **BUENO**

6.4 Oficina Territorial Pauna

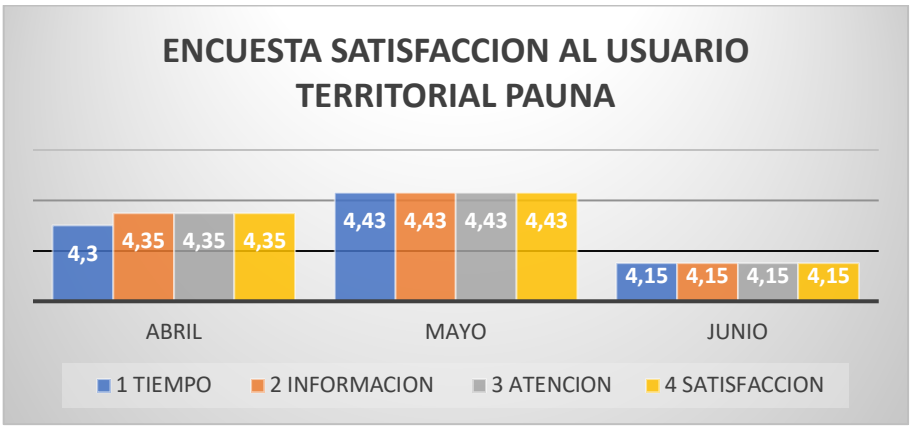

Ilustración 4 Encuesta de Satisfacción al Usuario Pauna

En el segundo trimestre del año se evidenció un incremento en el número de encuestas aplicadas en esta sede, alcanzando un total de 54. Este aumento es significativo si se compara con el primer trimestre. El promedio general fue de 4,3, lo cual representa una mejora notable frente a trimestres anteriores. La sede logra ubicarse dentro del rango **ADECUADA,** y un grado de satisfacción **BUENO**, lo cual es indicativo de que las acciones de mejora emprendidas están comenzando a dar resultados positivos.

6.5 Sede Central Tunja

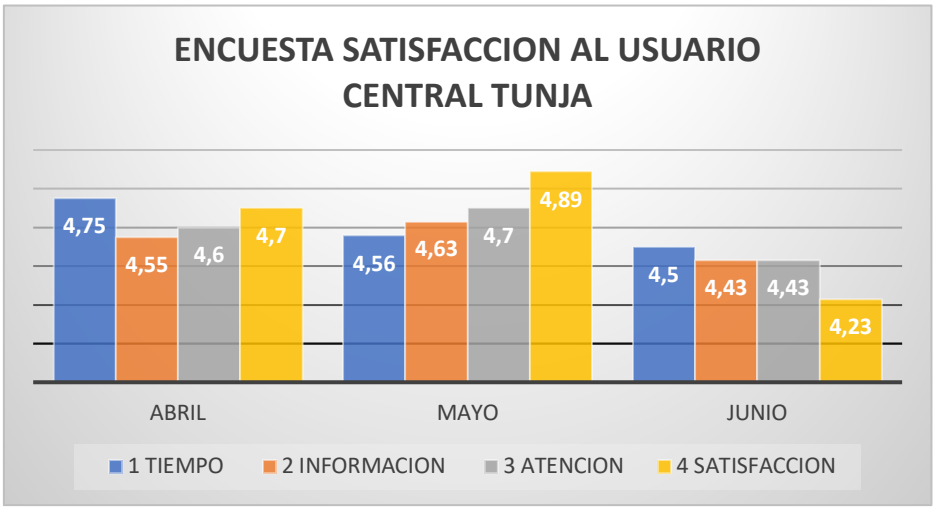

Ilustración 5 Encuesta de Satisfacción al Usuario Pauna

Durante el segundo trimestre de 2025, la Sede Central Tunja recolectó un total de 81 encuestas distribuidas así: 22 en abril**,** 28 en mayo y 31 en junio. Las encuestas evaluaron aspectos clave como tiempo de atención, claridad de la información, trato del personal y satisfacción general.

Los resultados reflejan una percepción positiva por parte de los usuarios. El promedio general de satisfacción fue de **4,6**, lo que ubica a esta sede dentro de la calificación **ADECUADA**, con un grado de satisfacción **BUENO**. Se destacan valoraciones particularmente altas en el trato de los funcionarios y en la información suministrada, consolidando a Tunja como una sede con buen desempeño en atención al usuario.

7. COMPARACIÓN DE PROMEDIOS GENERALES Y GRADOS DE SATISFACCIÓN

A continuación, se presenta el comparativo de calificaciones promedio por sede durante el segundo trimestre de 2025:

OFICINA TERRITORIAL	TOTAL DE ENCUESTAS	PROMEDIO GENERAL	CALIFICACIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN
MIRAFLORES	124	4,6	ADECUADO	BUENO
SOCHA	60	4,8	ADECUADO	BUENO
SOATÁ	50	4,8	ADECUADO	BUENO
PAUNA	54	4,3	ADECUADO	BUENO
TUNJA	78	4,6	ADECUADO	BUENO
TOTAL GENERAL	**366**	**4,6**	**ADECUADO**	**BUENO**

Tabla 3 Comparación Periodos Anteriores

El análisis de los resultados obtenidos refleja una mejora significativa en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio institucional. Todas las sedes mantuvieron calificaciones promedio superiores a 4,0, lo que confirma la tendencia positiva en los niveles de satisfacción.

Las sedes de Socha y Soatá se destacan al alcanzar un promedio de 4,8, lo cual evidencia no solo altos estándares en atención al usuario, sino también un sostenido esfuerzo por mantener la excelencia en el trato, la información y la eficiencia del servicio.

Miraflores, con 124 encuestas aplicadas, representa el mayor volumen de participación y logra un promedio de 4,6, consolidando su liderazgo como sede con buena cobertura y desempeño sostenido.

Tunja, la sede central, mostró un comportamiento positivo, con 78 encuestas y una calificación promedio de 4,6, lo que la ubica en un nivel adecuado. Su incremento progresivo en el número de encuestas refleja una mayor participación ciudadana y una atención cada vez más valorada.

Por su parte, Pauna evidencia una mejora sostenida con una calificación promedio de 4,3, subiendo desde los niveles observados en el primer trimestre. Aunque continúa siendo la sede con menor valoración promedio, sus resultados son igualmente positivos y reflejan la efectividad de las estrategias de mejora implementadas.
Comparado con el primer trimestre de 2025, cuyo promedio fue de 4,32, se aprecia una evolución positiva con un ascenso al 4,6 en este segundo trimestre. Este aumento es reflejo de la implementación de acciones correctivas, ajustes en la atención personalizada y fortalecimiento institucional del enfoque hacia el usuario.

8. CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTITUCIONAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025

En total, se aplicaron 366 encuestas en el segundo trimestre del año. La calificación promedio institucional consolidada fue de **4,6**, lo que confirma una percepción **ADECUADA** por parte de los usuarios frente al servicio recibido, con un grado de satisfacción **BUENO**.

Este resultado representa una mejora respecto al trimestre anterior, y destaca la labor de los equipos territoriales y del personal de la Sede Central para brindar una atención efectiva, cercana y de calidad.

9. CONCLUSIONES

- Todas las sedes alcanzaron niveles de satisfacción superiores a 4,0, lo que indica una atención percibida como buena o muy buena por parte de los ciudadanos.
- Socha y Soatá lideran en valoración promedio, seguidas de cerca por Miraflores y Tunja, lo que evidencia homogeneidad en la calidad de atención en distintas regiones del departamento.
- Pauna logró una mejora significativa respecto al primer trimestre, aunque debe continuar fortaleciendo sus estrategias de atención.
- La tendencia institucional general es positiva, superando la media anterior y consolidando una cultura de servicio orientada al ciudadano.

10. RECOMENDACIONES

- Mantener las buenas prácticas identificadas en Socha, Soatá y Tunja, promoviendo su replicabilidad en otras sedes.
- Reforzar el acompañamiento y monitoreo a sedes con menor volumen de encuestas para garantizar representatividad y continuidad en la medición.
- Realizar retroalimentación periódica por sede, compartiendo los resultados con el personal operativo para motivar el mejoramiento continuo.
- Continuar fortaleciendo los canales digitales de participación ciudadana para ampliar el alcance de las encuestas de satisfacción.
- Aplicar correctivos o mejoras específicas donde se identifiquen aspectos con calificaciones menores a 4,5 en los próximos ciclos