Corpoboyacá

INFORME SATISFACCION DEL USUARIO
JULIO-SEPTIEMBRE 2025

TERCER 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 TERCER TRIMESTRE 2025…….5
6. TABULACIÓN POR DEPENDENCIA.....8
6.1 OFICINA TERRITORIAL MIRAFLORES.....8
6.2 OFICINA TERRITORIAL SOCHA 8
6.3 OFICINA TERRITORIAL SOATÁ.....9
6.4 OFICINA TERRITORIAL PAUNA.....10
6.5 OFICINA CENTRALTUNJA.....10
7. COMPARACION PROMEDIOS GENERAL Y GRADOS DE SATISFACCION PERIODOS ANTERIORES.....11
8. CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTITUCIONAL TERCER TRIMESTRE 2025….....14
9. CONCLUSIONES 15
10. RECOMENDACIONES 16

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Encuesta de Satisfacción al Usuario Fisicas..... 6
Ilustración 2 Encuesta de Satisfacción al Usuario Virtuales..... 6
Ilustración 3 Encuesta de Satisfacción al Usuario Miraflores 8
Ilustración 4 Encuesta de Satisfacción al Usuario Socha 8
Ilustración 5 Encuesta de Satisfacción al Usuario Soata.....9
Ilustración 6 Encuesta de Satisfacción al Usuario Pauna.....10
Ilustración 7 Encuesta de Satisfacción al Usuario Tunja.....10

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Resultado Calificación Promedio..... 5
Tabla 2 Comparativo Total Trimestral..... 7
Tabla 3 Comparación Periodos Anteriores 11

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ, en su compromiso con la mejora continua de la gestión institucional y la calidad en la atención al ciudadano, realiza de manera trimestral el seguimiento al grado de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites ofrecidos por la entidad.

El presente informe corresponde al tercer trimestre del año 2025, comprendido entre el 1.º de julio y el 30 de septiembre, y se desarrolla en el marco del procedimiento PSC-01 “Atención y Seguimiento al Grado de Satisfacción del Usuario”, utilizando los formatos institucionales FSC-01 (Registro de Tabulación), FSC-02 (Encuesta de Satisfacción del Usuario) y FPM-02 (Actas de Apertura de Buzones PQRS).
La aplicación de las encuestas, tanto en formato físico como digital, se realizó en la Sede Central Tunja y en las Oficinas Territoriales de Miraflores, Pauna, Soatá y Socha, con el propósito de consolidar la percepción ciudadana frente a la calidad del servicio, la oportunidad en la atención, la claridad de la información y el trato recibido por parte del personal institucional.

Los resultados permiten identificar los avances alcanzados por la Corporación, fortalecer la cultura de servicio y orientar estrategias de mejora que contribuyan a mantener altos niveles de satisfacción y confianza por parte de los usuarios.

2. OBJETIVO

El objetivo general del presente informe es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ durante el tercer trimestre de 2025, mediante el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas físicas y virtuales aplicadas en las distintas sedes de la entidad.

De manera específica, se busca:

- Medir la percepción ciudadana frente a la calidad de los servicios prestados.
- Identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la atención al usuario.
- Generar información útil para la toma de decisiones institucionales.
- Fortalecer los procesos de participación y transparencia en la gestión pública.

3. METODOLOGÍA

3.1. Fuente de información

La información analizada en este informe proviene de los registros FSC-01 y las encuestas FSC-02 diligenciadas por los usuarios de CORPOBOYACÁ durante el periodo julio–septiembre de 2025.

Las encuestas fueron aplicadas a través de dos canales:

Encuestas físicas, depositadas en los buzones de PQRS ubicados en las sedes territoriales y la sede central.

Encuestas virtuales, diligenciadas en línea mediante enlace de código QR del portal institucional **www.corpoboyaca.gov.co**

3.2. Diseño de la encuesta

El formato FSC-02 evalúa cuatro aspectos fundamentales del servicio:

Tiempo de atención.

Claridad de la información suministrada.

Trato del funcionario.

Nivel general de satisfacción.

La escala de valoración se establece de 1 a 5, donde 1 es “Pésimo” y 5 es “Excelente”, permitiendo clasificar los resultados en los siguientes rangos:

1.0 – 2.0: Inadecuado

2.1 – 3.0: Deficiente

3.1 – 4.0: Satisfactorio

4.1 – 5.0: Adecuado

3.3. Población

El universo evaluado corresponde a todos los usuarios que realizaron trámites o recibieron servicios en las distintas sedes de la Corporación durante el tercer trimestre de 2025. Las encuestas fueron aplicadas de manera aleatoria y voluntaria, garantizando representatividad en los resultados obtenidos.

4. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis estadístico se llevó a cabo mediante la consolidación mensual de los registros de encuestas físicas y virtuales. Los resultados se sistematizaron en tablas comparativas que muestran el número total de solicitudes por sede y mes, así como el comportamiento general de participación en el periodo.

Durante este trimestre, se evidenció un total de 322 encuestas aplicadas en formato físico y 17 en formato virtual, para un total de 339 instrumentos diligenciados.

El cumplimiento del requisito mínimo de aplicación mensual (20 encuestas por sede) fue alcanzado por la mayoría de las oficinas, destacándose Miraflores y Tunja como las sedes con mayor volumen de participación ciudadana.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Durante este periodo, se analizaron los datos recolectados por cada sede territorial y la sede central Tunja, en relación con la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio prestado.

Se evaluaron los principales factores considerados por los ciudadanos, como la oportunidad en la atención, la claridad de la información suministrada, la amabilidad del personal y la satisfacción general frente al servicio recibido.

El proceso de recolección se realizó a través de los instrumentos institucionales FSC-01 (Registro de Tabulación) y FSC-02 (Encuesta de Satisfacción del Usuario), aplicados en formato físico y digital, según los lineamientos establecidos en el procedimiento PSC-01 Atención y Seguimiento al Grado de Satisfacción del 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

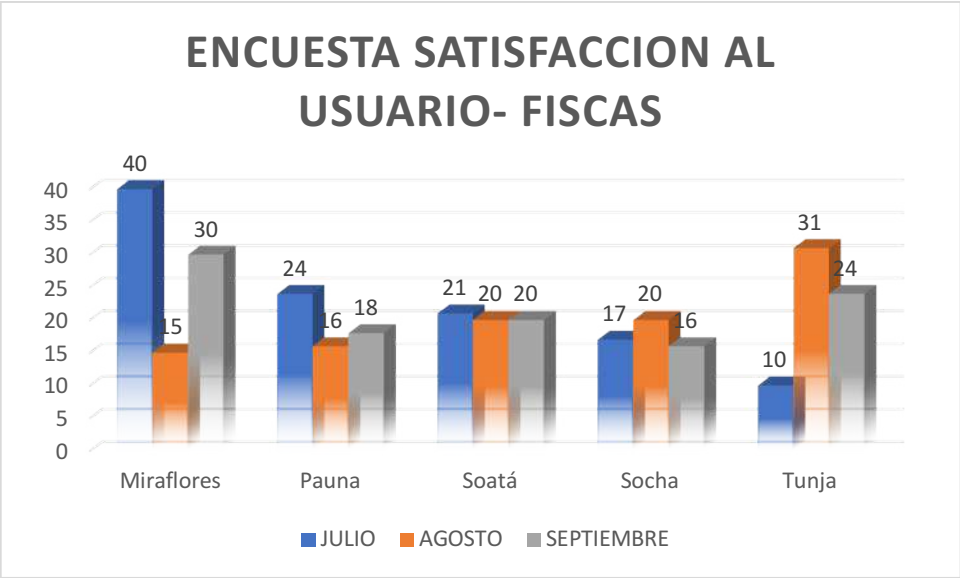

Ilustración 1 Encuesta de Satisfacción al Usuario Fisicas

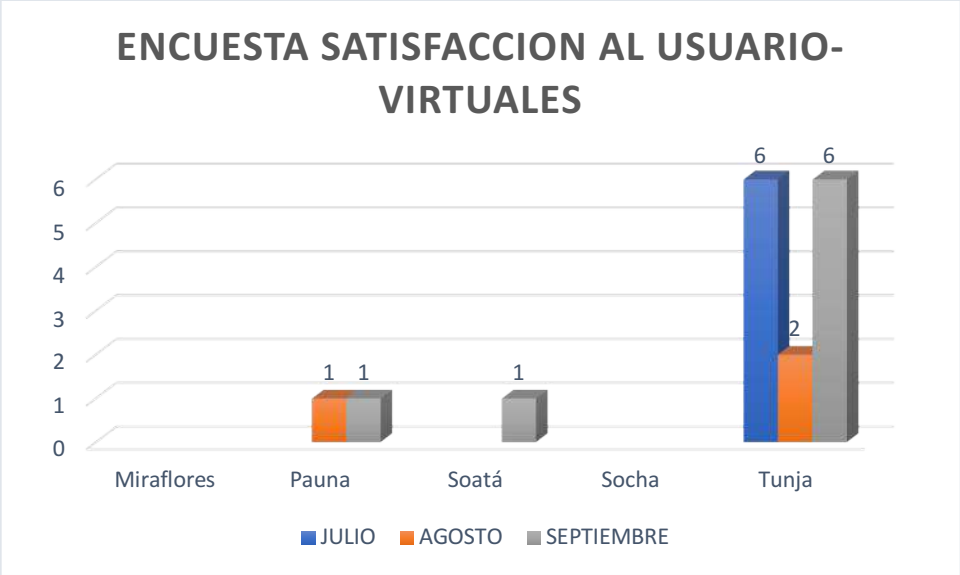

Ilustración 2 Encuesta de Satisfacción al Usuario Virtuales

En total, se registraron 339 encuestas durante el tercer trimestre de 2025, de las cuales 322 corresponden a formato físico y 17 a formato virtual.

A continuación, se presenta la distribución mensual y territorial de las encuestas aplicadas:

Comparativo Total Trimestral por Territorial

Territorial	Total Solicitudes
Miraflores	**85**
Pauna	**58**
Soatá	**61**
Socha	**53**
Tunja	**65**
Total general	**322 físicas + 17 virtuales = 339**

Tabla 2 Tabla comparativo total trimestral

Se observa que la Territorial Miraflores continúa liderando el número de encuestas aplicadas con 85 registros, representando el 25% del total institucional, seguida de Tunja con 65 encuestas (19%).

Las sedes de Pauna (17%), Soatá (18%) y Socha (16%) mantienen una participación equilibrada, evidenciando un comportamiento estable y constante respecto a trimestres anteriores.

En el canal virtual, la Sede Central Tunja reportó la mayor participación con 14 encuestas, lo que refleja el fortalecimiento del canal digital y la disposición de los usuarios para interactuar con la entidad mediante medios electrónicos.

En términos generales, se evidencia una tendencia positiva y sostenida en la medición de satisfacción institucional, con una distribución homogénea entre las sedes territoriales y una gestión efectiva en la aplicación de los instrumentos.

El comportamiento global indica que la Corporación mantiene una cultura organizacional orientada al servicio, al cumplimiento de los estándares de calidad y a la mejora continua en la atención al ciudadano.

6. TABULACIÓN POR DEPENDENCIA

6.1 Oficina Territorial Miraflores

Ilustración 3 Encuesta de Satisfacción al Usuario Miraflores

Durante el tercer trimestre de 2025, la Territorial Miraflores aplicó 85 encuestas físicas. Las calificaciones obtenidas fueron de 4,2 en julio, 4,7 en agosto y 4,8 en septiembre, con un promedio general de 4,6. Estos resultados muestran una mejoría progresiva mes a mes, pasando de una percepción “Satisfactoria” a una “Adecuada”. Los usuarios destacaron la amabilidad y la claridad en la información suministrada por el personal de atención.

No se registraron encuestas virtuales en esta sede durante el trimestre, por lo que la totalidad de los resultados corresponde a instrumentos físicos. En conclusión, Miraflores mantiene un nivel de satisfacción BUENO, con tendencia al fortalecimiento en la calidad del servicio y atención al ciudadano.

6.2 Oficina Territorial Socha

Ilustración 4 Encuesta de Satisfacción al Usuario Socha

La Territorial Socha aplicó 53 encuestas físicas durante el trimestre, con calificaciones de 4,8 en julio, 4,7 en agosto y 4,9 en septiembre, alcanzando un promedio general de 4,8.

No se reportaron encuestas virtuales en este periodo.

El análisis de resultados evidencia una percepción muy positiva de los usuarios, quienes destacan la disposición del personal, la agilidad en la atención y la claridad de la información brindada. El promedio se ubica en el rango ADECUADO, con un grado de satisfacción BUENO, consolidando a Socha como una de las sedes más estables en la medición de satisfacción.

6.3 Oficina Territorial Soatá

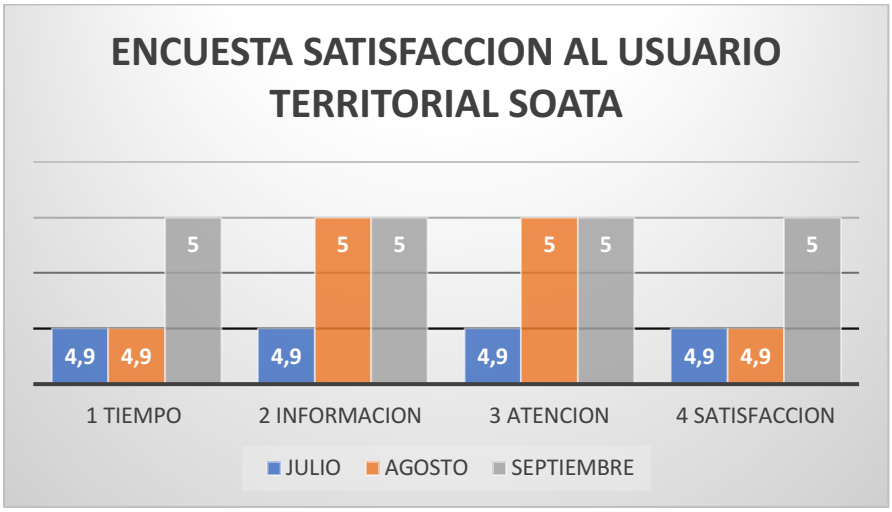

Ilustración 5 Encuesta de Satisfacción al Usuario Soata

Durante el trimestre, la Territorial Soatá reportó 61 encuestas físicas y 1 encuesta virtual. Las calificaciones físicas alcanzaron 4,9 en julio, 4,9 en agosto y 5,0 en septiembre, con un promedio general de 4,9, el más alto del periodo.
La encuesta virtual aplicada en septiembre también obtuvo una calificación de 5,0, consolidando a esta sede como la mejor evaluada institucionalmente.
El comportamiento sostenido en calificaciones sobresalientes refleja una atención caracterizada por la eficiencia, amabilidad y calidad del servicio, atributos que fortalecen la confianza ciudadana.
Soatá mantiene un grado de satisfacción EXCELENTE, en el rango ADECUADO según los criterios institucionales.

6.4 Oficina Territorial Pauna

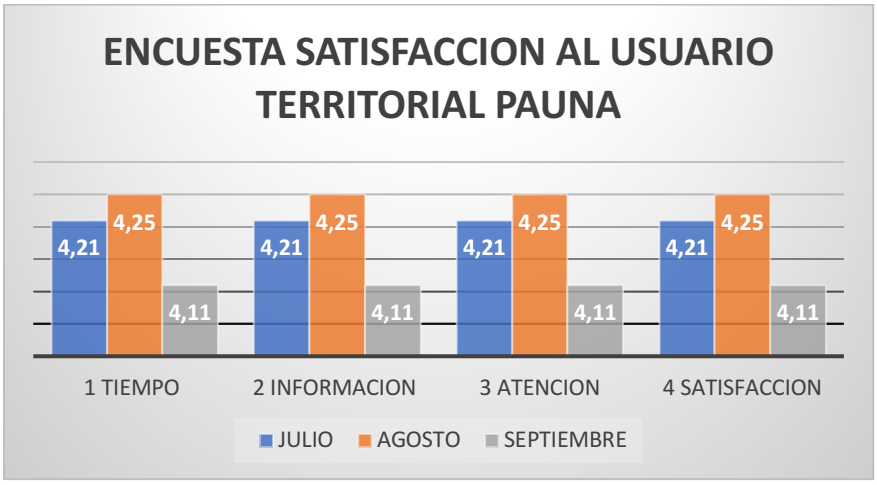

Ilustración 6 Encuesta de Satisfacción al Usuario Pauna

La sede de Pauna registró 58 encuestas físicas y 2 encuestas virtuales durante el trimestre.

En el canal presencial, las calificaciones fueron de 4,2 en julio, 4,3 en agosto y 4,1 en septiembre, con un promedio general físico de 4,2.

En el canal virtual, las dos encuestas recibidas en agosto y septiembre obtuvieron calificaciones de 5,0, reflejando la satisfacción total de los usuarios que utilizaron este medio. En conjunto, Pauna presenta una percepción adecuada, con grado de satisfacción BUENO, aunque se evidencia una ligera disminución en la calificación física del último mes. Se recomienda fortalecer el seguimiento postatención y la comunicación con el usuario para mantener la estabilidad de la percepción positiva.

6.5 Sede Central Tunja

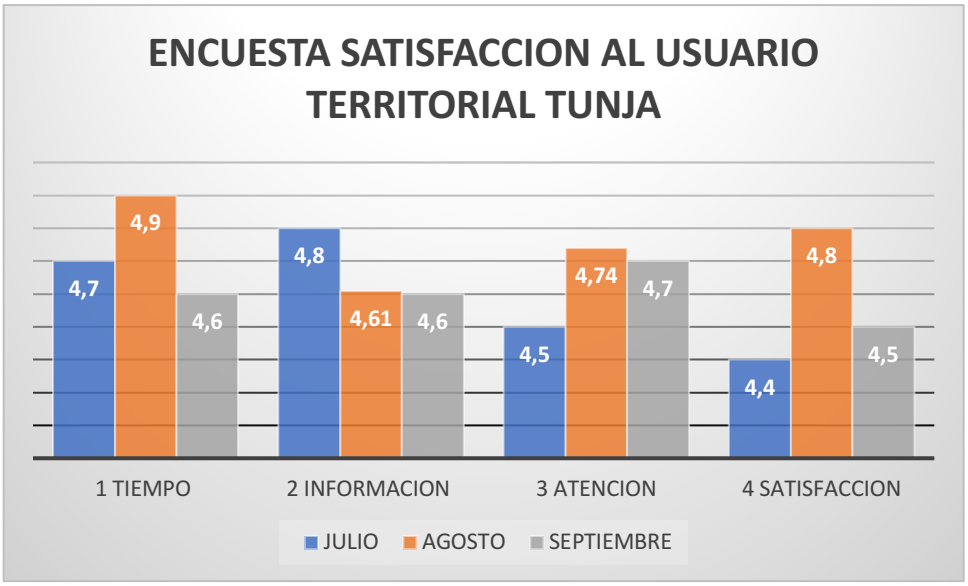

Ilustración 7 Encuesta de Satisfacción al Usuario Pauna

Durante el tercer trimestre, la Sede Central Tunja obtuvo 65 encuestas físicas y 14 encuestas virtuales, manteniendo su posición como una de las dependencias con mayor número de instrumentos aplicados. En formato físico, las calificaciones fueron 4,6 en julio, 4,7 en agosto y 4,6 en septiembre, con un promedio de 4,6. En formato virtual, las valoraciones fueron 4,1 en julio, 4,3 en agosto y 4,4 en septiembre, con un promedio de 4,3, mostrando una mejoría gradual en el canal digital. El resultado combinado de ambos formatos arroja un promedio general de 4,5, lo que ubica a la sede en el rango ADECUADO con grado de satisfacción BUENO.

Tunja demuestra avances significativos en la atención no presencial, fortaleciendo la digitalización de la gestión y la accesibilidad al ciudadano .

7. COMPARACIÓN DE PROMEDIOS GENERALES Y GRADOS DE SATISFACCIÓN

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

OFICINA TERRITORIAL	PROMEDIO FÍSICO	PROMEDIO VIRTUAL	PROMEDIO TOTAL	CALIFICACIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN
MIRAFLORES	4,6	—	4,6	Adecuado	Bueno
PAUNA	4,2	5,0	4,3	Adecuado	Bueno
SOATÁ	4,9	5,0	4,9	Adecuado	Excelente
TUNJA	4,6	4,3	4,5	Adecuado	Bueno
TUNJA	4,6	4,3	4,5	Adecuado	Bueno
PROMEDIO INSTITUCIONAL	**4,6**	**4,6**	**4,6**	**Adecuado**	**Bueno**

Tabla 3 Comparación Promedios Generales

El análisis de los resultados evidencia una estabilidad institucional en el nivel de satisfacción general de los usuarios de CORPOBOYACÁ, manteniendo un promedio consolidado de 4,6 puntos, igual al registrado en el trimestre anterior.
Esto demuestra que la Corporación ha logrado sostener la calidad del servicio, garantizando la atención oportuna, la amabilidad en el trato y la claridad en la información suministrada.
En términos globales, todas las sedes territoriales se mantienen dentro del rango de calificación “Adecuado” (4,1 – 5,0), que corresponde al nivel de satisfacción “Bueno” según los parámetros institucionales.

Ninguna sede reportó promedios inferiores a 4,0, lo que confirma la consolidación del proceso de atención al usuario en todo el territorio de influencia de la Corporación.

Desempeño por sede territorial

Soatá mantiene el liderazgo institucional con un promedio total de 4,9, reafirmando la excelencia alcanzada en la atención al usuario. Esta sede muestra un crecimiento sostenido, alcanzando una valoración perfecta de 5,0 en septiembre. Los resultados reflejan un nivel de compromiso ejemplar por parte de su personal y un alto nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio recibido.
Socha, con un promedio general de 4,8, conserva su posición entre las sedes mejor calificadas. El ligero descenso en agosto no afectó la tendencia positiva, ya que la calificación de septiembre (4,9) evidencia estabilidad y consistencia en la prestación del servicio. Esta territorial continúa siendo referente en la atención personalizada y en la gestión eficiente de trámites.

Miraflores alcanzó un promedio general de 4,6, mostrando una evolución favorable a lo largo del trimestre: inició con 4,2 en julio y finalizó con 4,8 en septiembre. Este incremento refleja los esfuerzos institucionales por fortalecer la orientación al usuario y mejorar la percepción ciudadana frente a la eficiencia del servicio.

Pauna, con un promedio general de 4,3, conserva una percepción positiva, aunque ligeramente inferior al promedio institucional. La reducción en la calificación física en septiembre (4,1) indica la necesidad de reforzar la comunicación y seguimiento postatención, asegurando consistencia en la calidad del servicio. Sin embargo, las encuestas virtuales (ambas calificadas con 5,0) demuestran que el canal digital ha sido bien recibido por los usuarios de esta territorial.

Tunja, sede central de la Corporación, obtuvo un promedio global de 4,5, combinando las encuestas físicas (4,6) y virtuales (4,3). Si bien el canal físico mantiene niveles altos de satisfacción, el canal virtual presentó mejoras graduales mes a mes (de 4,1 a 4,4), lo que evidencia el fortalecimiento del componente digital de atención y la respuesta favorable de los usuarios frente a la atención no presencial.

Evolución mensual del promedio institucional

Al analizar la evolución mensual de los promedios generales (consolidando todas las sedes), se observa una tendencia ligeramente ascendente durante el trimestre:
Julio: 4,54

Agosto: 4,66
Septiembre: 4,74

Este comportamiento evidencia una mejor percepción de los usuarios a medida que avanzó el trimestre, lo cual puede estar asociado a la estabilidad del personal de atención, al fortalecimiento de los canales de comunicación y al cumplimiento de los tiempos de respuesta.

El mes de septiembre se consolida como el de mayor nivel de satisfacción, alcanzando el valor más alto del trimestre en casi todas las sedes.

Análisis por tipo de encuesta

En las encuestas físicas, se mantiene una participación amplia y estable en todas las sedes, con un promedio institucional de 4,6, resultado coherente con los estándares de calidad establecidos por la Corporación.

En las encuestas virtuales, aunque la participación aún es menor, se evidencia una mejora en la calificación global, pasando de 4,3 en el trimestre anterior a 4,6 en el actual, lo que demuestra el avance en la consolidación del canal digital y la buena percepción del servicio en línea.

Esta tendencia resalta la importancia de continuar fortaleciendo los medios electrónicos como alternativa accesible, eficiente y moderna para la atención al ciudadano.

En conclusión, el análisis comparativo del tercer trimestre de 2025 muestra que CORPOBOYACÁ mantiene un nivel alto de satisfacción ciudadana, con una percepción positiva constante en todas las sedes territoriales.

Los resultados reafirman el compromiso institucional con la calidad del servicio, la efectividad de los mecanismos de seguimiento y el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión en el componente de atención al usuario.

El desempeño homogéneo entre las sedes territoriales permite inferir que la cultura organizacional centrada en el servicio se encuentra consolidada, y que los esfuerzos realizados en capacitación, acompañamiento y mejora de procesos continúan generando resultados tangibles en la percepción del ciudadano.

8. CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTITUCIONAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2025, la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ – aplicó un total de 339 encuestas de satisfacción a los usuarios que interactuaron con sus servicios.

De este total, 322 encuestas corresponden al formato físico y 17 al formato virtual, lo que demuestra la continuidad del proceso de medición tanto en la atención presencial como en los canales digitales.

El promedio institucional general consolidado para este trimestre fue de 4,6 puntos sobre 5,0, equivalente al nivel ADECUADO y al grado de satisfacción BUENO, según los parámetros definidos en el procedimiento PSC-01 “Atención y Seguimiento al Grado de Satisfacción del Usuario”.
Este resultado mantiene la tendencia positiva observada en trimestres anteriores, evidenciando una percepción de servicio estable y consolidada por parte de la ciudadanía. La constancia en el promedio institucional refleja la efectividad del trabajo de cada territorial y el compromiso del personal encargado de la atención, quienes continúan garantizando un trato amable, una respuesta oportuna y una comunicación clara con los usuarios.

La evolución trimestral muestra que las calificaciones han permanecido por encima del 4,5 durante todo el año, lo que permite afirmar que CORPOBOYACÁ se ha posicionado como una entidad de alta confiabilidad y reconocimiento ciudadano en materia de atención al público.

Asimismo, el fortalecimiento de los procesos de gestión, la unificación de criterios de atención y la supervisión permanente de los indicadores de satisfacción han contribuido a la consolidación de una cultura institucional orientada al servicio.

Los resultados del trimestre demuestran que CORPOBOYACÁ mantiene un nivel institucional alto en la percepción ciudadana, respaldado por una gestión eficiente, humanizada y comprometida con la mejora continua.

9. CONCLUSIONES

- Satisfacción sostenida: El promedio institucional de 4,6 confirma la continuidad de un alto nivel de satisfacción general, manteniendo los resultados del trimestre anterior. Este indicador refleja la estabilidad y madurez del proceso de atención al usuario implementado por la Corporación.
- Homogeneidad territorial: Todas las sedes territoriales superan la calificación de 4,0, lo que indica una atención homogénea y alineada a los estándares institucionales. La consistencia entre territoriales demuestra la eficacia de la capacitación y la supervisión interna del proceso.
- Destacadas en el trimestre: Las sedes Soatá (4,9) y Socha (4,8) se posicionan como las de mejor desempeño, manteniendo una tendencia ascendente en la percepción del servicio. Ambas sedes se destacan por su atención personalizada, la amabilidad del personal y el acompañamiento oportuno al usuario.
- Fortalecimiento del canal virtual: Aunque la participación en encuestas digitales sigue siendo menor frente al formato físico, se observa una mejoría progresiva en la calificación virtual (promedio 4,6), especialmente en la sede Tunja, lo que evidencia un mayor nivel de confianza en la atención en línea y en la accesibilidad del servicio.
- Áreas de mejora: En la Territorial Pauna se registra una leve disminución en las calificaciones durante septiembre, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación con los usuarios y la retroalimentación posterior a la atención, con el fin de mantener la satisfacción estable.

- Tendencia institucional positiva: Los resultados globales permiten afirmar que CORPOBOYACÁ continúa fortaleciendo su modelo de atención ciudadana centrado en la calidad, garantizando la transparencia, oportunidad y cordialidad en el servicio prestado.

- Gestión del talento humano: La estabilidad del personal en los puntos de atención ha favorecido la coherencia en la prestación del servicio. La experiencia y compromiso del equipo institucional son factores determinantes en la percepción positiva de los usuarios.

- Consolidación del sistema de medición: La aplicación constante y rigurosa de las encuestas FSC-02 ha permitido disponer de datos confiables y comparables, útiles para la toma de decisiones estratégicas en la mejora de procesos y satisfacción del ciudadano.

En conjunto, el análisis del tercer trimestre 2025 evidencia una madurez organizacional en el componente de atención al usuario, reflejando el impacto positivo del Sistema Integrado de Gestión y la política institucional de servicio al ciudadano.

10. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la atención presencial y digital: Continuar reforzando las estrategias que permitan mantener la calidad del servicio tanto en los puntos físicos de atención como en las plataformas virtuales, garantizando una experiencia de usuario eficiente y confiable.
- Acompañamiento técnico a territoriales: Implementar sesiones periódicas de asistencia técnica y capacitación en servicio al cliente, priorizando aquellas sedes que presentan leves variaciones en los resultados, como Pauna, con el fin de equilibrar los niveles de satisfacción.
- Fomento de la participación virtual: Desarrollar estrategias de comunicación y divulgación para incentivar la participación en encuestas en línea, buscando ampliar la representatividad del canal digital y fortalecer la medición integral del servicio.
- Reconocimiento y motivación: Instituir mecanismos de reconocimiento interno para el personal y las sedes con mejores resultados, fortaleciendo la cultura del servicio y el compromiso con la satisfacción del usuario.
- Seguimiento a la mejora continua: Consolidar un plan de acción derivado de los hallazgos del informe, estableciendo compromisos medibles, responsables y plazos definidos para asegurar la sostenibilidad de los logros alcanzados.
- Evaluación de percepción anual: Utilizar la información de los informes trimestrales para elaborar un análisis comparativo anual que permita identificar la evolución histórica del indicador de satisfacción y su relación con los objetivos estratégicos de la Corporación.