



INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN 2020

IGAC

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, es la entidad encargada de producir el mapa oficial y la cartografía básica de Colombia, elaborar el catastro nacional de la propiedad inmueble, realizar el inventario de las características de los suelos; adelantar investigaciones geográficas como apoyo al desarrollo territorial, capacitar y fomentar profesionales en tecnología de información geográfica y coordinar la Infraestructura Colombiana de Datos Especiales; al ser una entidad prestadora de servicios, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi ha querido conocer la opinión de los grupos de valor y/o interés que utilizan los diferentes canales de atención tales como: Presencial, telefónico y virtual.

La medición de la satisfacción es un proceso que facilita la transparencia, el control y el mejoramiento continuo; a partir del análisis de los resultados se identificarán las fortalezas, debilidades y/o oportunidades de mejora que conllevarán a la optimización de los servicios por los diferentes canales de atención.

Es importante destacar, que con la Resolución 385 de 2020 del 12 de marzo de 2020 “...declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.”, estas medidas se han extendiendo y modificando a lo largo del 2020 y lo que ha conllevado a generar nuevas estrategias para aplicar los formularios de encuestas.

2. OBJETIVOS

Objetivo general:

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a los diferentes canales de atención que tiene el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Objetivo específico:

1. Conocer la percepción de los grupos de valor y/o interés respecto a los servicios prestados por los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual).
2. Conocer opiniones y/o sugerencias de los grupos de valor y/o de interés manifestadas en la aplicación de las encuestas.



3. CANAL PRESENCIAL

3.1 Ficha técnica

OBJETIVO	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden al canal presencial en direcciones territoriales y sede central.
TIPO DE ESTUDIO	Cuantitativo.
TIPO DE MUESTREO	Selección Aleatoria.
UNIVERSO	Ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información en los puntos de atención presencial en direcciones territoriales y sede central.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	<p>-5 encuestas CADA DÍA que se atiende al público en cada dirección territorial. Un total de 15 encuestas por semanas; al finalizar las seis semanas se tendrá un total de 90 encuestas por cada dirección territorial.</p> <p>-5 encuestas CADA DÍA que se atiende al público en el módulo de servicio al ciudadano y el módulo de la Oficina de Difusión y Mercadeo. Un total de 15 encuestas por semanas; al finalizar las seis semanas se tendrá un total de 90 encuestas por cada módulo.</p> <p><i>*Este formulario de encuesta se debe aplicar los días que se preste atención presencial de acuerdo a las disposiciones departamentales y/o locales. Para la Sede Central y Dirección Territorial Cundinamarca se tendrá en cuenta lo ordenado por el Decreto Distrital 193 del 26 de agosto, con atención al público los días lunes, martes y viernes.</i></p>
DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	Realizar 2160 encuestas a los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información en los puntos de atención presencial en direcciones territoriales y Sede Central.
TÉCNICA DE LA ENCUESTA	<p>Las encuestas se realizarán de forma virtual mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fecha de diligenciamiento.- Sede o Dirección Territorial- Información consultada.- Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos- Aspectos positivos y/o por mejorar.
TRABAJO DE CAMPO	Se aplicará la encuesta desde el 6 de noviembre de 2020 hasta el 11 de diciembre de 2020.



RANGOS DE MEDICIÓN	El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina de la siguiente manera: excelente, bueno, aceptable, deficiente.
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborará un informe en el que se consolidan las encuestas, el cual arrojará el grado de satisfacción correspondiente para el canal presencial en las Direcciones Territoriales y Sede Central. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas.

3.2 Análisis de Resultados

3.2.1 Fecha de Diligenciamiento:

A continuación, encontramos las fechas de aplicación de los formularios de encuestas para un total de 1514, de las cuales el 56% se aplicó en el mes de noviembre y el 44% se aplicó en el mes de diciembre.

FECHA DE APLICACIÓN	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS
06-nov	15
09-nov	20
10-nov	13
11-nov	49
12-nov	69
13-nov	59
15-nov	1
17-nov	56
18-nov	62
19-nov	83
20-nov	85
23-nov	80
24-nov	60
25-nov	54
26-nov	20
27-nov	44
30-nov	83
01-dic	44
02-dic	54
03-dic	41
04-dic	83



07-dic	61
08-dic	1
09-dic	72
10-dic	174
11-dic	122
12-dic	4
15-dic	1
16-dic	2
17-dic	1
18-dic	1
TOTAL	1514

3.2.2 ¿En cuál sede o Dirección Territorial fue atendido? (por favor especifique la Dirección Territorial o si es el caso la Sede Central).

A continuación, se presentan las sedes en las cuales se diligenció la encuesta y la cantidad de formularios diligenciados.

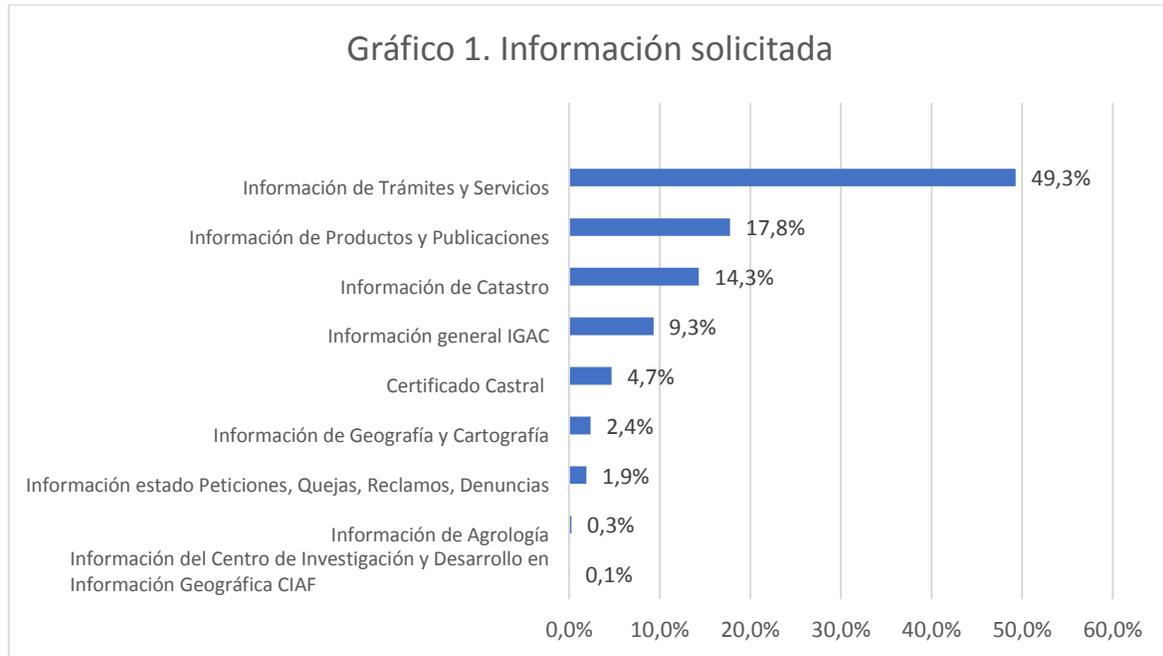
DIRECCIÓN TERRITORIAL O SEDE CENTRAL	CANTIDAD DE ENCUESTAS REALIZADAS
DT. Boyacá	301
DT. Nariño	130
DT. Sucre	129
DT. Bolívar	108
DT. Cesar	101
DT. Quindío	101
DT. Cauca	99
DT. Santander	99
DT. Córdoba	97
DT. Caquetá	94
DT. Valle	85
DT. Norte de Santander	76
Sede Central - Servicio al Ciudadano	65
DT. Tolima	25
DT. Cundinamarca	2
Sede Central - Oficina de Difusión y Mercadeo	2
TOTAL	1514

3.2.3 La información solicitada fue:

La información más solicitada en el canal presencial fue: Información de trámites y Servicios con 49,3% (n=746) , Información de productos y Publicaciones con 17,8% (n=269),



Información de Catastro con 14,3% (n=217), Información General IGAC 9,3% (n=141), Información de Geografía y Cartografía 2,4% (n=36), Información estado Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias con 1,9% (n=29) , Información de Agrología 0,3% (n=4), Información del Centro de Investigación y Desarrollo en Información Geográfica CIAF 0,1% (n=1) y 4,7% (n=71) para Certificados Catastrales clasificada en la categoría otras.

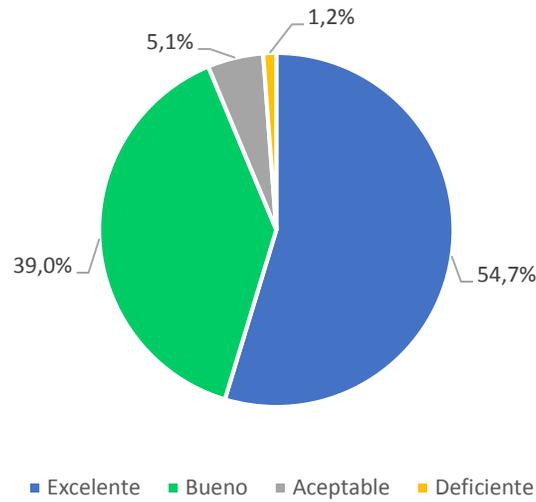


3.2.4 Grado de satisfacción para los siguientes aspectos:

En el aspecto *tiempo de espera para ser atendido*, el 54,7% (n=828) contestó Excelente, el 39,0% (n=591) Bueno, el 5,1% (n=77) Aceptable y el 1,2% (n=18) deficiente.

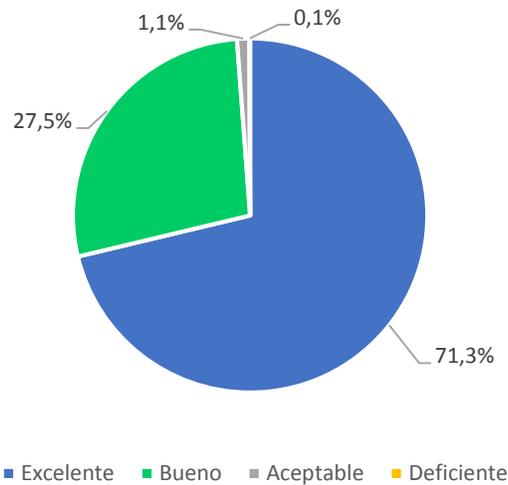


Gráfico 2. Tiempo de espera para ser atendido

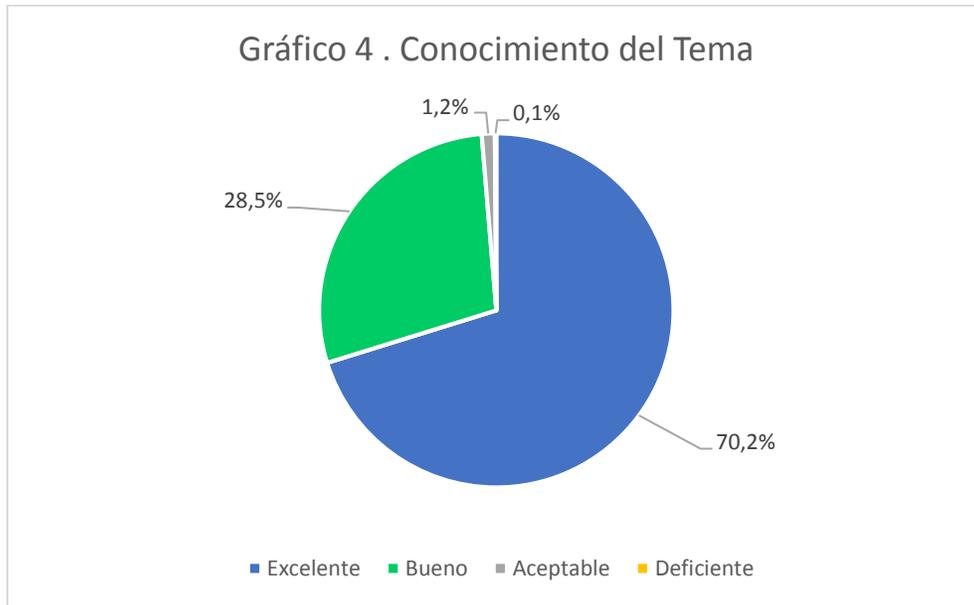


En el aspecto *actitud y disposición del servidor*, el 71,3% (n=1074) contestó Excelente, el 27,5% (n=417) Bueno, el 1,1% (n=17) aceptable y el 0,1% (n=1) deficiente.

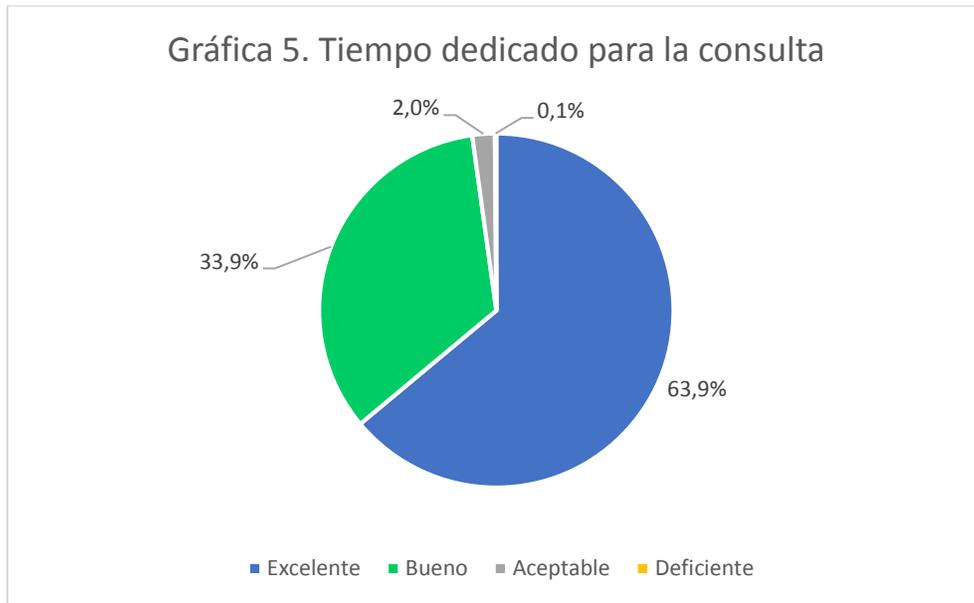
Gráfico 3. Actitud y disposición del servidor



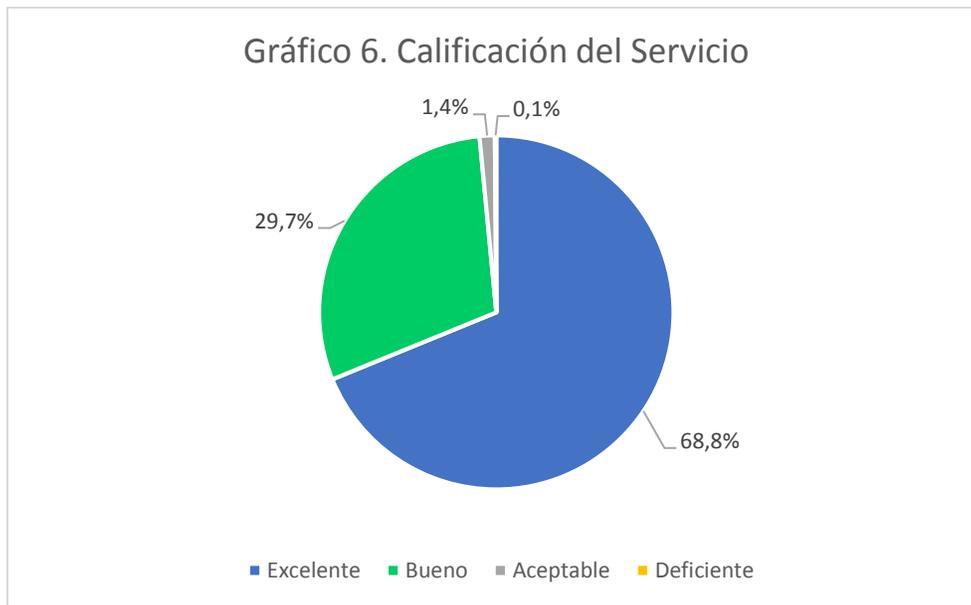
En el aspecto *conocimiento del tema*, el 70,2% (n=1063) contestó Excelente, el 28,5% (n=431) Bueno, 1,2% (n=18) Aceptable y el 0,1% (n=2) deficiente.



En el aspecto *tiempo dedicado para la consulta*, el 63,9% (n=968) contestó Excelente, el 33,9% (n=513) Bueno, el 2,0% (n=31) Aceptables y el 0,1% (n=2) Deficiente.



En el aspecto *Calificación del Servicio*, el 68,8% (n=1042) contestó excelente, el 29,7% (n=449) Bueno, el 1,4% (n=21) Aceptable y el 0,1% (n=2) Deficiente.



3.2.5 Aspectos positivos y por mejorar.

Algunos de los aspectos positivos realizados por los grupos de valor y/o interés son:

- “Nada por mejorar, me quedo clara la información para realizar un desenglobe”.
- “Excelente atención y prontitud de respuesta de la funcionaria de ventanilla”.
- “Funcionario presto a dar solución a la consulta”.
- “Los funcionarios cumplen con los protocolos de bioseguridad”.
- “Excelente trato a la gente”.
- “Excelente atención y disposición del funcionario que me suministro la información”.
- “Buen servicio, el tiempo de espera es bueno ha mejorado”.
- “Buena actitud y comportamiento de los funcionarios”.
- “Buena explicación del funcionario de mi carta catastral”.
- “Considero que se da respuesta satisfactoria a pesar de la pandemia”.
- “Deseo felicitar al personal por el buen desempeño laboral”.
- “El asesor tiene buena disposición al prestar el servicio y brindar la información”.
- “Excelente la persona que atiende sabe mucho y atiende muy bien”.
- “Funcionario amable y excelente. sobre todo, buen conocimiento del tema”.
- “La atención es muy buena, realmente mucho conocimiento del tema y diligente”.
- “Lo veo bien y están organizados, buen personal de atención”.
- “Muy atenta las personas que atienden y el vigilante también”.
- “Positivo, ha mejorado el servicio a comparación del año pasado y resalto como positivo la posibilidad de realizar el pago por medio electrónico con datáfono dentro de la misma entidad. positivo la disposición de los funcionarios frente a la solución y consecución de lo solicitado”.
- “Se agradece por el servicio prestado por los funcionarios lograron resolver mis dudas”.

Algunos de los aspectos por mejorar realizados por los grupos de valor y/o interés son:



- “Activar nuevamente el Digiturno ya que nos atienden por orden de llegada”.
- “Al momento del ingreso se solicitó información en la recepción y no tenía claridad en el tema”.
- “Excelente atención en ventanilla, pero los tramites son muy demoradas ejemplo rectificación de área”.
- “La posibilidad de otro funcionario en ventanillas para que la atención sea más rápida, de esta forma disminuir el tiempo de espera”.
- “Mejorar el sistema o plataforma para que no se caiga la red”.
- “Arreglar el Digiturno”.
- “Los tramites algunos son muy demorada, mejorar los tiempos de solicitudes de corrección de nombre o cedula que sean más rápido. falta de personal que tiene el igac para realizar el tema de campo y realizar los procesos lo cual genera demora en los procesos”.
- “Pocos funcionarios para atender a los usuarios”.
- “Disminución de tiempos de respuesta en los tramites que realizan los oficiales de catastro”.
- “Agilizar los trámites en los procesos y notificaciones, de los cuales depende los comerciantes y constructores, lo que genera demora en los tramites y afecta la economía. se debería contratar más personal para agilizar los trámites”.
- “Demora en la entrega de planos catastrales, debería ser más eficiente tuve que esperar para que me entregaran los planos completos demasiado tiempo”.
- “Disminuir tiempo de respuesta de los procesos y notificar al usuario de la respuesta”.
- “Arreglar el Digiturno y ponerlo en funcionamiento”.
- “Aspectos de mejora: poder realizar los trámites virtualmente”.
- “Que los números telefónicos que están en la página los contesten”.
- “Deben mejorar el tiempo de entrega de los certificados planos, deberían tener la información en la oficina”.
- “Demorado el ingreso y la vigilancia sin conocimiento de los procesos del Igac”.
- “Falta personal para todos los procesos que se tienen en el instituto, por lo tanto, muchas veces no se pueden agilizar”.
- “Implementar sistema de turnos”.
- “Más funcionarios para atender”.
- “Más personal para atender ventanilla, se acumula muchos usuarios con un solo funcionario”.
- “Mejorar el sistema”.
- “Mejorar el tiempo de espera a fuera de las instalaciones”.
- “No al traslado de la oficina”.
- “Que no se las lleven las oficinas porque nos queda muy lejos para los tramites que tenemos radicados”.
- “Reforzar los canales de atención virtuales”.
- “Tiempo de espera muy largo, se requiere más servidores para atención al público”.



4. CANAL TELEFÓNICO

4.1 Ficha técnica

OBJETIVO	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a través del canal telefónico al IGAC.						
TIPO DE ESTUDIO	Cuantitativo.						
TIPO DE MUESTREO	Selección Aleatoria.						
UNIVERSO	Ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a través del canal telefónico a nivel de Sede Central.						
TAMAÑO DE LA MUESTRA	<p>Durante el mes de junio, julio y agosto el GIT Servicio al Ciudadano recibió un total de 1.251 llamadas, por lo tanto, se aplicará el 1% del total de llamadas en el periodo establecido para un total de 125 encuestas telefónicas:</p> <table border="1" data-bbox="743 911 1214 1016"> <tr> <td>Junio</td> <td>394</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>446</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>411</td> </tr> </table>	Junio	394	Julio	446	Agosto	411
Junio	394						
Julio	446						
Agosto	411						
DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	Realizar 125 encuestas a los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información a través del canal telefónico a nivel de Sede Central.						
TÉCNICA DE LA ENCUESTA	<p>Las encuestas se realizarán después de atender la solicitud telefónica mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de diligenciamiento. - Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos. - Solicitud fue atendida. - Aspectos positivos y/o por mejorar. 						
TRABAJO DE CAMPO	Se aplicará la encuesta desde el 3 de noviembre de 2020 hasta el 18 de diciembre de 2020.						
RANGOS DE MEDICIÓN	El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina de la siguiente manera: excelente, bueno, aceptable, deficiente.						
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborará un informe en el que se consolidan las encuestas, el cual arrojará el grado de satisfacción correspondiente para el canal telefónico. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y/o por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas.						



4.2 Análisis de Resultados

4.2.1 Fecha de diligenciamiento

A continuación, encontramos las fechas de aplicación de los formularios de encuestas para un total de 133, de las cuales el 51,1% se aplicó en el mes de noviembre y el 48,9% se aplicó en el mes de diciembre.

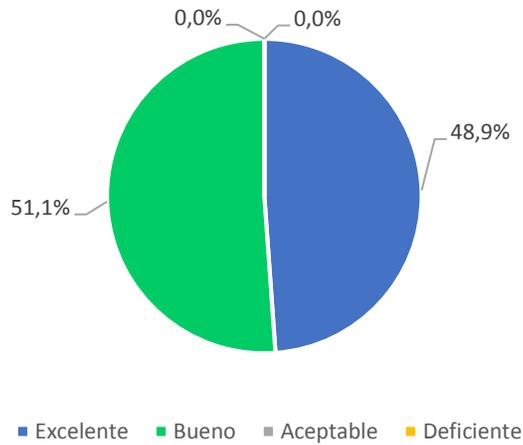
Fecha de aplicación	Cantidad de encuestas aplicadas
05-nov	5
06-nov	12
09-nov	6
10-nov	5
11-nov	5
12-nov	6
17-nov	5
18-nov	5
19-nov	2
23-nov	5
24-nov	3
26-nov	5
27-nov	4
01-dic	5
02-dic	4
03-dic	27
07-dic	26
11-dic	3
Total	133

4.2.2 Grado de satisfacción para los siguientes aspectos:

En el aspecto *El servicio recibido por parte de nuestro asesor* fue: el 51,1% (n=68) contestó Bueno, el 48,9% (n=65) Excelente, el 0% (n=0) para Aceptable y Deficiente.

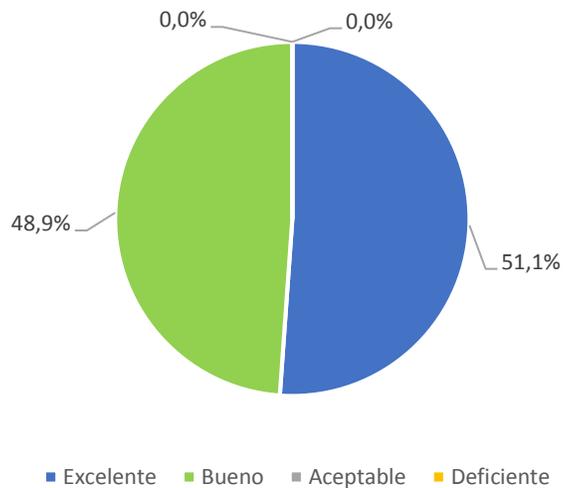


Gráfico 7. El servicio recibido por parte de nuestro asesor fue:



En el aspecto *Amabilidad por parte de nuestro asesor* fue: el 51,1% (n=68) contestó Excelente, el 48,9% (n=65) Bueno, el 0% (n=0) para Aceptable y Deficiente.

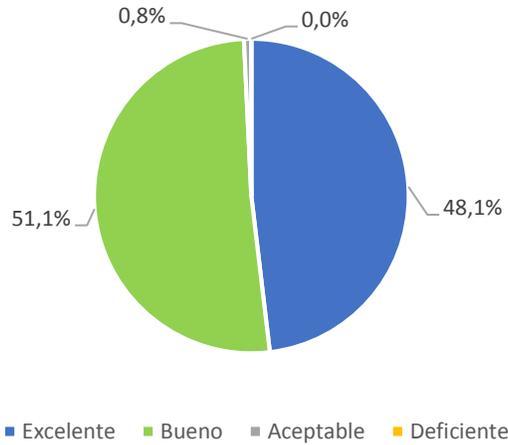
Gráfico 8. Amabilidad por parte de nuestro asesor



En el aspecto *La información suministrada fue clara y resolutive*: el 51,1% (n=68) contestó Bueno, el 48,1% (n=64) Excelente, el 0,8% (n=1) para Aceptable y el 0% (n=0) para Deficiente.

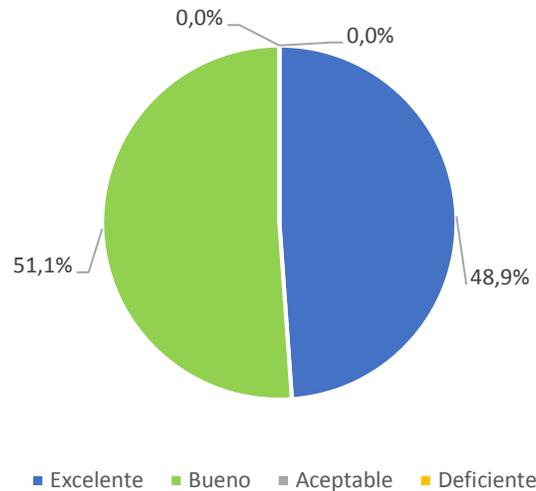


Gráfico 9. La información suministrada fue clara y resolutive



En el aspecto *Calificación del Servicio*: el 51,1% (n=68) contestó Bueno, el 48,9% (n=65) Excelente, el 0% (n=0) para Aceptable y Deficiente.

Gráfico 10. Calificación del Servicio

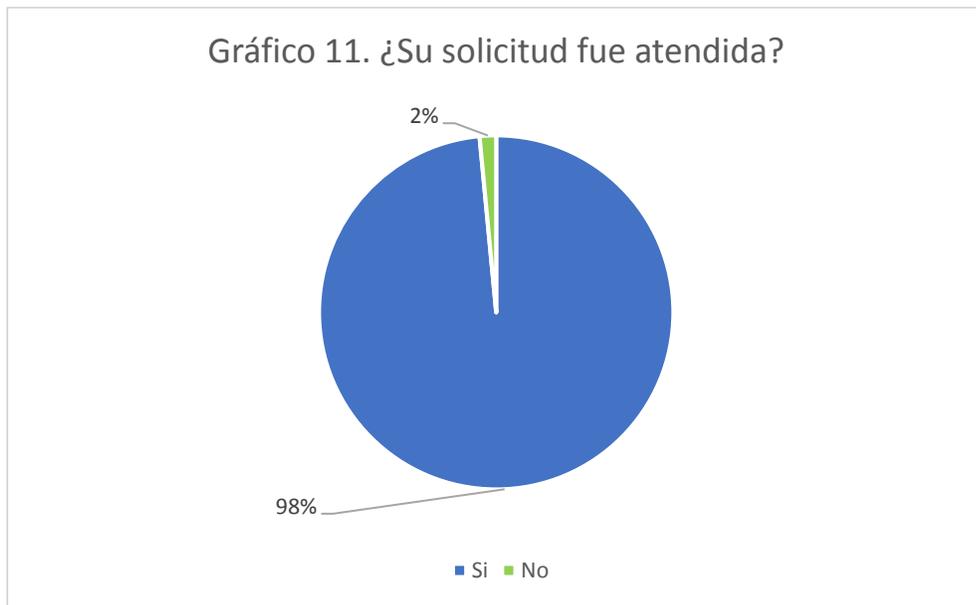


4.2.3 ¿Su solicitud fue atendida?

Para la pregunta ¿su solicitud fue atendida?, los grupos de valor y/o interés contestaron que Si un 98% (n=131) y un 2% (n=2) contestaron que No.



Gráfico 11. ¿Su solicitud fue atendida?



4.2.4 Aspectos positivos y por mejorar

Algunos de los aspectos positivos realizados por los grupos de valor y/o interés son:

- “Buen servicio a los ciudadanos”.
- “Buena la atención”.
- “Disponibilidad y amabilidad por parte de personal”.
- “El acceso al geoportal muy bueno”.

Algunos de los aspectos por mejorar realizados por los grupos de valor y/o interés son:

- “Atención en territorial Cundinamarca por teléfono no contestan mejorar en eso gracias”.
- “Canal telefónico se caen mucho las llamadas”.
- “Colocar servicio de agenda electrónica”.
- “El acceso para sacar certificados en línea falla mucho”.
- “El sistema se cae mucho para los certificados”.
- “El trámite para certificados en línea falla mucho”.
- “La página de los certificados en línea molesta bastante colapsada”.
- “Las territoriales no contestan los tramites se demorará mucho”.
- “Los tramites muy demorados”.
- “Mejorar la información de los gestores catastrales”.
- “Que agilicen el correo contáctenos”.
- “Que contesten llamadas y extensiones”.



5. CANAL VIRTUAL

5.1 Ficha Técnica

OBJETIVO	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden al portal Web del IGAC.																								
TIPO DE ESTUDIO	Cuantitativo.																								
TIPO DE MUESTREO	Selección Aleatoria.																								
UNIVERSO	Ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a la información de la página web.																								
TAMAÑO DE LA MUESTRA	<p>Número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas por la web en el I, II y III trimestre de 2020 fueron 2640, por lo cual se espera aplicar el 2% del total de peticiones radicadas en los tres trimestres para un total de 53 encuestas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de peticiones</th> <th>I trimestre</th> <th>II trimestre</th> <th>III trimestre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peticiones web</td> <td>446</td> <td>284</td> <td>1214</td> </tr> <tr> <td>Quejas web</td> <td>174</td> <td>51</td> <td>227</td> </tr> <tr> <td>Reclamos web</td> <td>65</td> <td>71</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Denuncias web</td> <td>21</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>706</td> <td>414</td> <td>1520</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de peticiones	I trimestre	II trimestre	III trimestre	Peticiones web	446	284	1214	Quejas web	174	51	227	Reclamos web	65	71	71	Denuncias web	21	8	8	Total	706	414	1520
Tipo de peticiones	I trimestre	II trimestre	III trimestre																						
Peticiones web	446	284	1214																						
Quejas web	174	51	227																						
Reclamos web	65	71	71																						
Denuncias web	21	8	8																						
Total	706	414	1520																						
DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	Realizar 53 encuestas a los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés del IGAC que ingresen a la página web.																								
TÉCNICA DE LA ENCUESTA	<p>Las encuestas se realizarán de forma virtual mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de diligenciamiento. - Preguntas orientadas a evaluar la satisfacción del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés sobre la información publicada a través del canal de atención virtual – Pagina Web. - Información consultada. - Aspectos positivos y/o por mejorar. - Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés. 																								
TRABAJO DE CAMPO	Se aplicará la encuesta desde el 25 de noviembre de 2020 hasta el 30 de diciembre de 2020.																								
RANGOS DE MEDICIÓN	El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina con preguntas cerradas con respuesta Si o No.																								



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborará un informe en el que se consolidan las encuestas, el cual arrojará el grado de satisfacción correspondiente para el canal virtual – página web. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Fecha de diligenciamiento

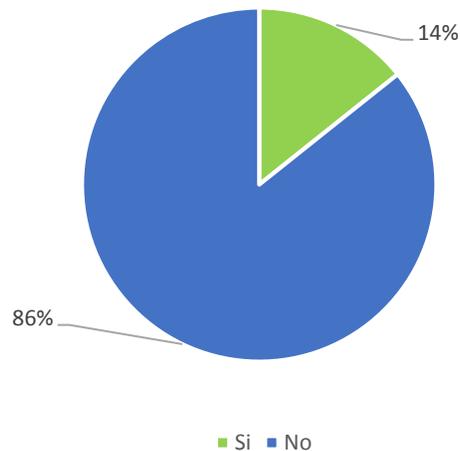
A continuación, encontramos las fechas de aplicación de los formularios de encuestas para un total de 7 realizadas en el mes de diciembre.

Fecha de aplicación	Cantidad de encuestas aplicadas
03-dic	1
04-dic	2
15-dic	1
17-dic	2
18-dic	1
Total general	7

5.2.2 En la página web www.igac.gov.co

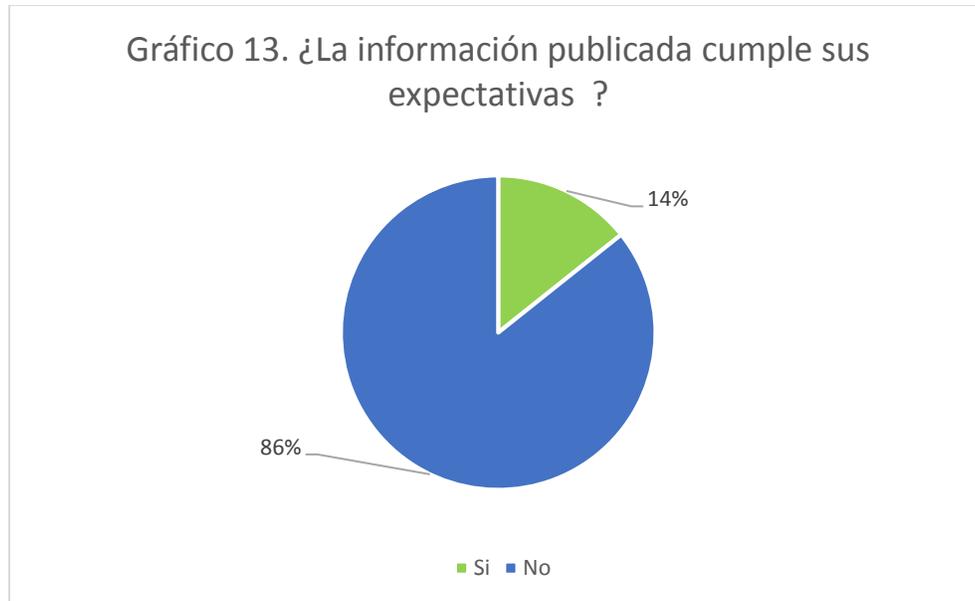
¿Es fácil encontrar la información? El 86% (n=6) contestó No y el 14% (n=1) Si.

Gráfico 12. ¿Es fácil encontrar la información?

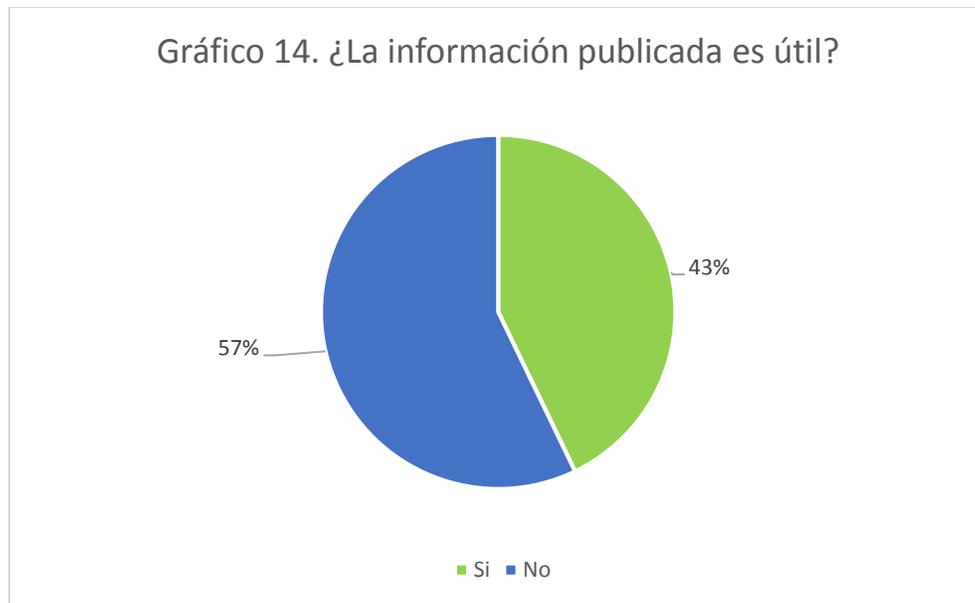




¿La información publicada cumple sus expectativas? El 86% (n=6) contestó No y el 14% (n=1) Si.



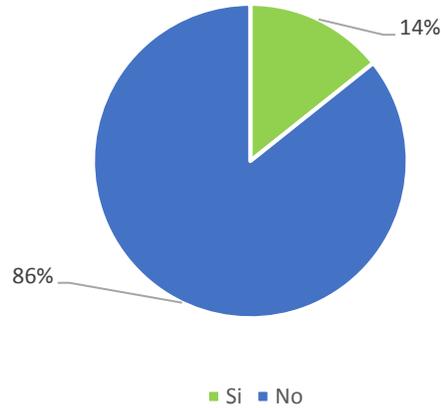
¿La información publicada es útil? El 57% (n=4) contestó No y el 43% (n=3) Si.



¿La navegación por el portal se hace de forma simple? El 86% (n=6) contestó No y el 14% (n=1) Si.



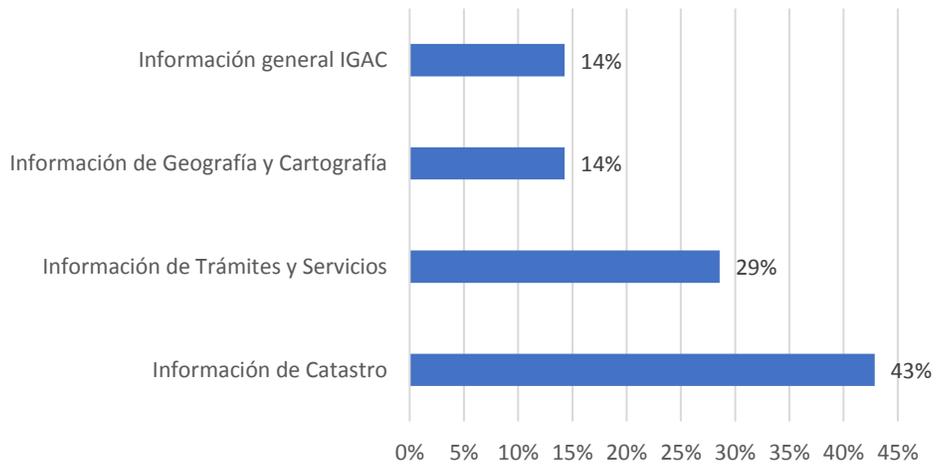
Gráfico 15. ¿La navegación por el portal se hace de forma simple?



5.2.3 La información Consultada fue:

La información más solicitada en el canal presencial fue Información de Catastro 43% (n=3), Información de trámites y Servicios con 29% (n=2), Información de Geografía y Cartografía 14% (n=1), Información General IGAC 14% (n=1),

Gráfico 16. La información consultada fue:



5.2.4 De acuerdo a sus necesidades, ¿qué aspecto positivo y/o por mejorar en la página web?

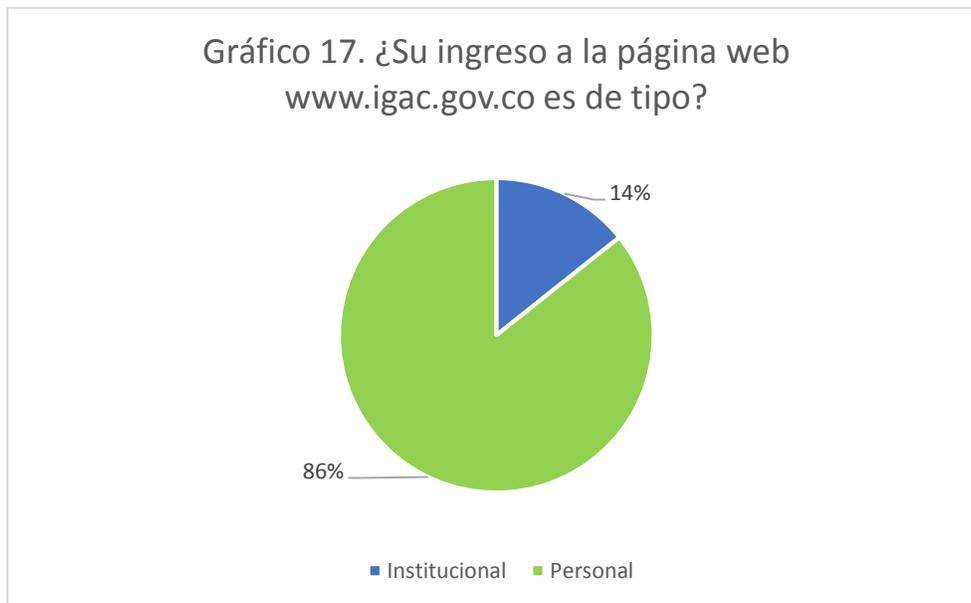
Ningún aspecto positivo realizado por los grupos de valor y/o interés; pero Los aspectos por mejorar realizados por los grupos de valor y/o interés son:



- “Botón de acceso a atención al ciudadano”.
- “Cada actualización de la plataforma de consulta catastral cada vez es más limitada, anulando el servicio de ubicación de polígonos o números de predios”.
- “Facilitar el ingreso a la página web, no encontré solución ni respuesta a derecho de petición Radicada; en realidad es una pérdida de tiempo y de paciencia. ni pude enviar solicitud y reclamo d. de petición”.
- “La información predial y catastral es muy útil pero últimamente no se ha dejado consultar especialmente la cartografía relacionada con el municipio de El Peñón Cundinamarca”.
- “La página arroja información que no es veraz en diferentes momentos del día. Por ejemplo, ayer en la mañana decía que yo no tenía a mi nombre ningún predio y hoy dice que sí, pero no puedo descargar el certificado. No es una página que arroje información confiable”.
- “No me dejo hacer nada, entonces tienen todo por mejorar. necesito un certificado catastral”.

5.2.5 ¿Su ingreso a la página web www.igac.gov.co es de tipo?

Para esta pregunta, El 86% (n=6) contestó que el ingreso al portal es de tipo personal y el 14% (n=1) de tipo institucional.



5.2.6 País, Departamento y ciudad o Municipio.

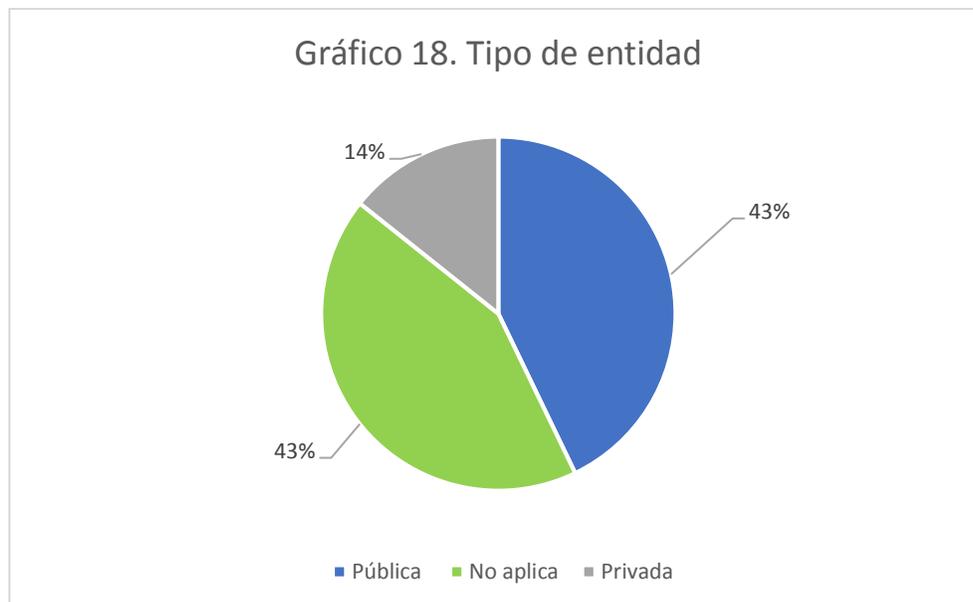
Los 7 encuestados en el canal virtual se identificaron como Colombianos, el 71,4% (n=5), se identificó del departamento de Cundinamarca, el 14,3% del departamento del Tolima y el restante 14,3% del departamento del Vaupés.



País	Departamento	Ciudad y/o Municipio	Total
Colombia	Cundinamarca	Bogotá	3
		El Peñón	1
		Quipile	1
	Tolima	Ibagué	1
	Vaupés	Mitú	1

5.2.7 Tipo de Entidad.

Los grupos de valor y/o interés se identificaron como entidad pública 43% (n=3), No aplica ningún tipo de entidad 43% (n=3) y 14% (n=1) para entidad privada.

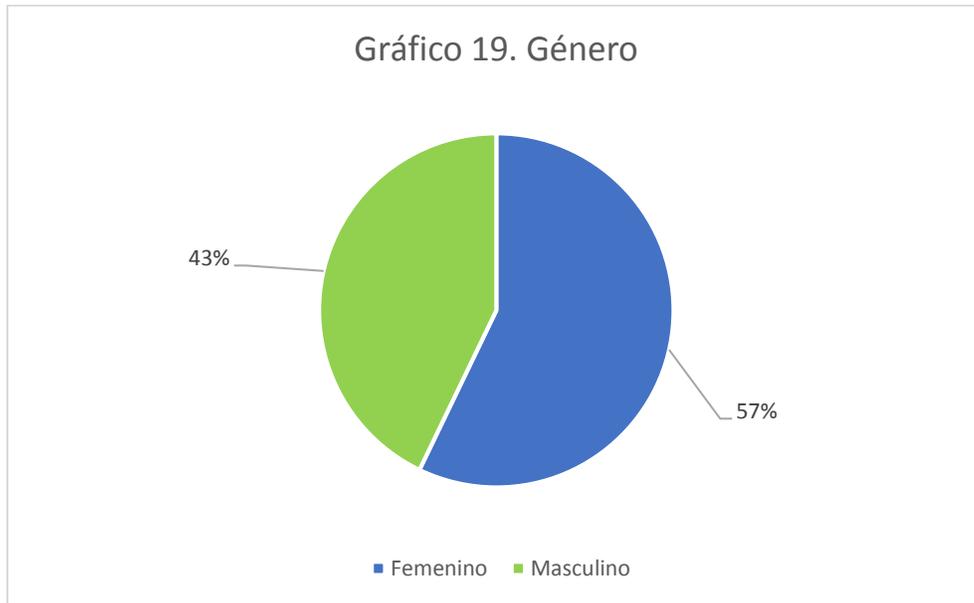


5.2.8 Género

Los grupos de valor y/o interés se identificaron como femeninos 57% (n=4) y masculinos 43% (n=3).



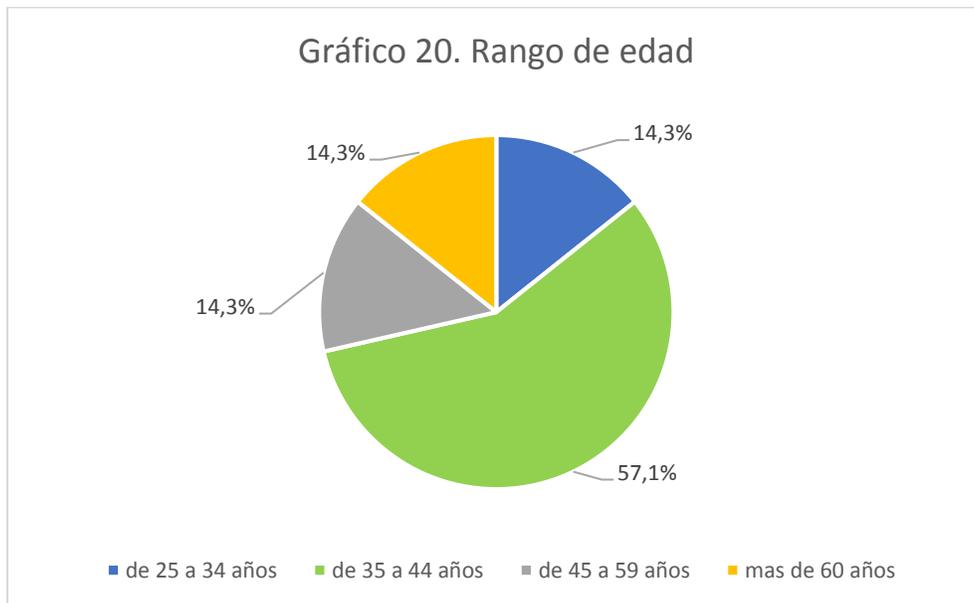
Gráfico 19. Género



5.2.9 Rango de edad

Los grupos de valor y/o interés se identificaron en los siguientes rangos de edad: de 35 a 44 años el 57,1% (n=4), de 25 a 34 años el 14,3% (n=1), de 45 a 59 años el 14,3% (n=1) y de más de 60 años el 14,3% (n=1).

Gráfico 20. Rango de edad

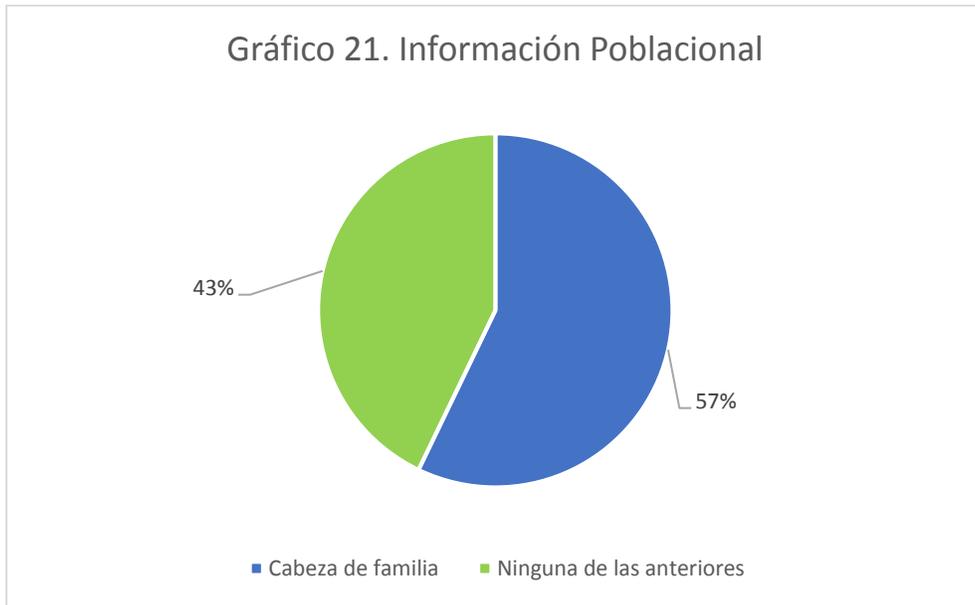


5.2.10 Información Poblacional

Los grupos de valor y/o interés se identificaron como cabeza de familia 57% (n=4) y el 43% (n=3) no se identificó con ninguno de los grupos poblacionales identificados.

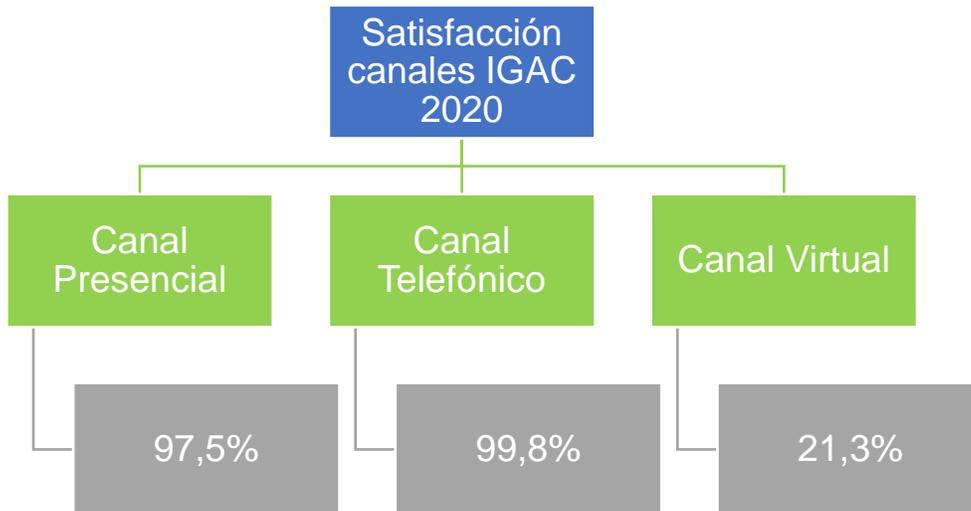


Gráfico 21. Información Poblacional



6. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Para el porcentaje de satisfacción de cada canal, se tendrán en cuenta los conceptos de Excelente y Bueno para el canal telefónico y presencial y la respuesta Si en el canal virtual.



7. CONCLUSIONES

CANAL PRESENCIAL: De acuerdo a los resultados obtenidos en el canal presencial se observa que el nivel de satisfacción de los grupos de valor y/o interés muy bueno. Así



mismo, reiterar el compromiso de las direcciones territoriales ya que se cumplió con el 70% (1514 encuestas aplicadas) del tamaño de la muestra propuesto (2160 encuestas).

CANAL TELEFÓNICO: De acuerdo a los resultados obtenidos en el canal telefónico se observa que el nivel de satisfacción de los grupos de valor y/o interés es muy bueno. Sin embargo, es importante destacar que se deben contar con herramientas tecnológicas que permitan la calificación de las llamadas en tiempo real y de forma automatizada, ya que no se cuenta con el personal suficiente para la evaluación total de las llamadas contestadas por la entidad.

CANAL VIRTUAL: de acuerdo a los resultados obtenidos en el canal virtual se observa que el nivel de satisfacción de los grupos de valor y/o interés es muy bajo. Así mismo, buscar estrategias para que el tamaño de la muestra sea mayor ya que no fue significativa.

8. RECOMENDACIONES

Se debe generar campañas para motivar a los grupos de valor y/o interés a diligenciar la encuesta en los diferentes canales buscando así mejorar la percepción que tienen frente a la entidad.

Se debe continuar capacitando al personal de atención para generar confianza, sentido de pertenencia e incrementar la productividad para brindar una atención más efectiva y dispuesta a satisfacer las necesidades del ciudadano.

La página Web debe ser más amigable, con lenguaje claro, y navegable para el ciudadano, ya que se manifiesta la inconformidad.

Se deben buscar estrategias para aumentar el tamaño de muestra de las encuestas en los diferentes canales de atención ya que no son representativas.

Se reitera la necesidad de informar todo cambio, modificaciones y/o actualizaciones de procesos, trámites, servicios, entre otros a las personas que están de cara al ciudadano para direccionar correctamente la correspondencia y los trámites.

Realizar una herramienta de preguntas frecuentes de cada una de las Direcciones Territoriales, Sede Central, Subdirecciones y/o dependencias con el fin de brindar información clara, eficaz, de fácil comprensión y oportuna.

Es importante tener en cuenta los aspectos que exponen los ciudadanos, y tomar las medidas pertinentes que permitirá la satisfacción total en la atención.

Uso de nuevas tecnologías para la aplicación de futuras encuestas.