



GOBIERNO DE COLOMBIA

IGAC  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC

# Informe de resultados encuestas de satisfacción y percepción

Canales de atención a la ciudadanía

Oficina de Relación con la Ciudadanía  
I semestre 2022

Carrera 30 N.º 48-51  
Servicio al Ciudadano: (601) 6531888  
Bogotá D.C  
[www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co)



Tabla de contenido

**Introducción.....3**

**Objetivo general.....3**

**Objetivos específicos.....3**

**1. CANAL TELEFÓNICO.....4**

**1.1 Ficha técnica de la encuesta.....4**

**1.2 Encuestas canal telefónico sin centro de contacto.....7**

        1.2.1 Fecha de diligenciamiento..... 7

        1.2.2 Cuestionario..... 7

        1.2.3 Interpretación de resultados ..... 13

        1.2.4 Porcentaje de satisfacción ..... 14

**1.3 Encuesta centro de contacto .....14**

        1.1.1 Fecha de diligenciamiento..... 14

        1.1.2 Cuestionario..... 15

        1.1.3 Interpretación de resultados ..... 17

        1.1.4 Porcentaje de satisfacción ..... 17

**2. CANAL VIRTUAL .....18**

**2.1 Ficha técnica de la encuesta .....18**

**2.2 Encuestas página web .....21**

        2.2.1 Fecha de diligenciamiento..... 21

        2.2.2 Cuestionario..... 21

        2.2.3 Interpretación de resultados ..... 26

        2.2.4 Porcentaje de satisfacción ..... 28

**2.3 Encuestas Chatbot.....28**

        2.3.1 Fecha de diligenciamiento ..... 28

        2.3.2 Cuestionario ..... 28

        2.3.3 Interpretación de resultados..... 29

        2.3.4 Porcentaje de satisfacción..... 30

**3. CANAL PRESENCIAL .....30**

**3.1 Ficha Técnica de la encuesta.....30**

**3.2 Encuestas .....32**

        3.2.1 Fecha de diligenciamiento ..... 32

        3.2.2 Cuestionario ..... 33

        3.2.3 Interpretación de Resultados..... 41

        3.2.4 Porcentaje de satisfacción..... 41

**4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN TOTAL .....41**



## **Introducción**

En el marco de los planes y proyectos que involucran la satisfacción de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés, la Oficina de Relación con el Ciudadano del Instituto Geográfico Agustín Codazzi debe desarrollar y consolidar estrategias para la medición de la oportunidad, calidad y satisfacción en la atención y prestación del servicio, entre otras funciones. Para esto se realizan encuestas en cada uno de los canales que están disponibles, para determinar la satisfacción de nuestros grupos de valor y tomar las acciones necesarias para mejorar la atención en nuestros canales.

## **Objetivo general**

Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios, grupos de interés que acceden y utilizan los canales de atención (presencial, virtual y telefónico) del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

## **Objetivos específicos**

Conocer la satisfacción de la ciudadanía, grupos de interés respecto a la atención en nuestros canales de atención.

Conocer opiniones y/o sugerencias de la ciudadanía, grupos de interés manifestadas en la aplicación de las encuestas.

Tomar decisiones para mejorar nuestros canales de atención con ayuda de las diferentes áreas del instituto, para ofrecer un mejor servicio.



## 1. CANAL TELEFÓNICO

### 1.1 Ficha técnica de la encuesta

<b>Objetivo</b>	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información a través del canal telefónico al IGAC
<b>Tipo de estudio</b>	Cuantitativo
<b>Tipo de muestreo</b>	Selección Aleatoria
<b>Universo</b>	Ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a través del canal telefónico.
<b>Tamaño de la muestra</b>	Los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o interés que se atendieron en el canal telefónico en el año 2021 de acuerdo a los informes trimestrales de la Oficina de Relación con el Ciudadano fueron 28.749 personas.



**Determinación del tamaño de la muestra**

Realizar 651 encuestas a los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información a través del canal telefónico.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita.

n: Tamaño de muestra que queremos calcular

N: Tamaño de la Población (Valor = 28.749)

Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 99% = 2,58)

p: Probabilidad de éxito (Valor = 0,5)

q: Probabilidad de fracaso (Valor = 0,5)



<b>Técnica de la encuesta</b>	<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"><li>- Fecha de diligenciamiento.</li><li>- Información solicitada</li><li>- Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos.</li><li>- Solicitud fue atendida.</li><li>- Aspectos positivos y/o por mejorar.</li><li>- Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés.</li></ul> <p>Con la entrada del centro de contacto el 11 de mayo, los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, tiene la opción de realizar la encuesta de manera automática. Se realiza cuestionario para calificar el grado de satisfacción.</p>
<b>Trabajo de campo</b>	Se aplicará la encuesta desde el 1 febrero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022
<b>Rangos de medición</b>	<p>El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina de la siguiente manera: excelente, bueno, aceptable, deficiente.</p> <p>Para las encuestas del centro de contacto el grado de satisfacción se mide de 5 a 1.</p>



<b>Interpretación de resultados</b>	Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborará un informe en el I y II semestre de 2022 en el que se consolidan las encuestas, el cual arrojará el grado de satisfacción correspondiente para el canal telefónico. Así mismo, de acuerdo con los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o partes interesadas.
-------------------------------------	---

## 1.2 Encuestas canal telefónico sin centro de contacto.

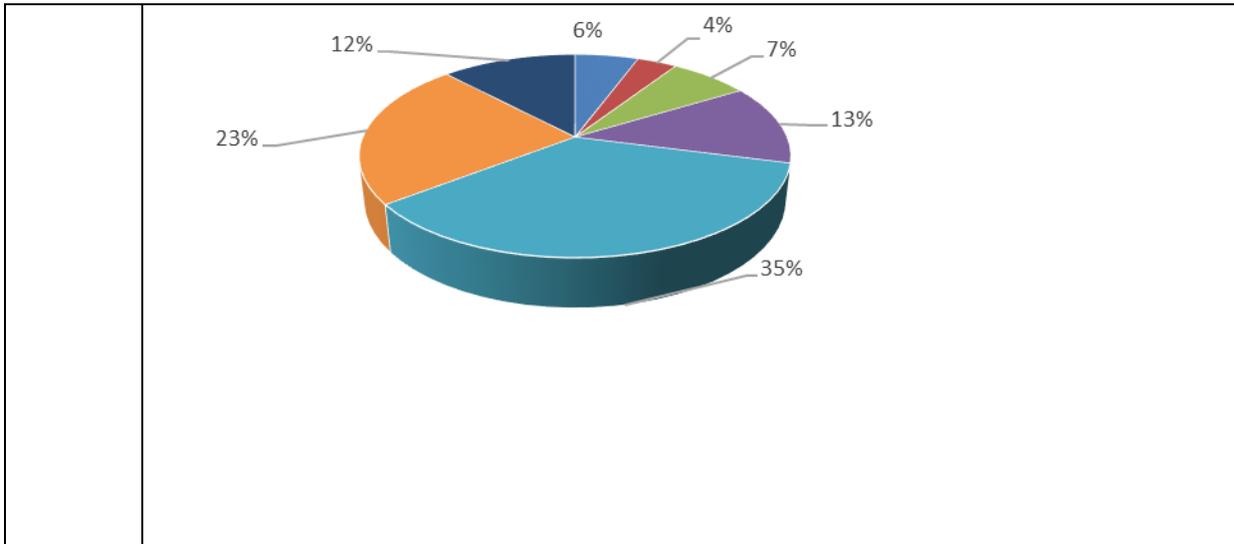
### 1.2.1 Fecha de diligenciamiento

Se realizaron 6 encuestas en el mes de marzo y 135 en el mes de abril de la vigencia 2022 para un total de 141 encuestas

### 1.2.2 Cuestionario

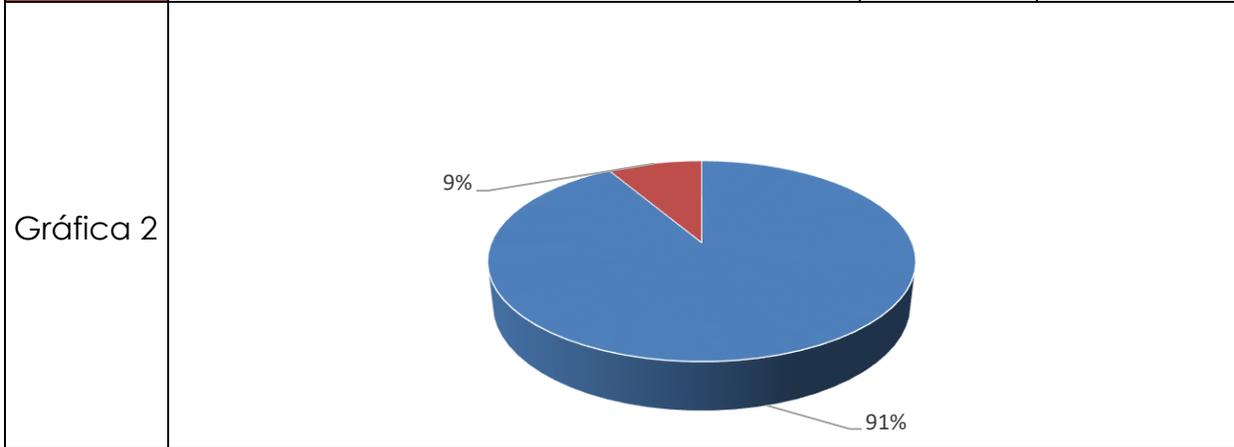
La información más solicitada en el canal telefónico es:

Colores	Información más solicitada	Cantidad	Porcentaje
	Información de Trámites y Servicios	50	35%
	Información estado Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias	33	23%
	Información de Productos y Publicaciones	18	13%
	Información general IGAC	17	12%
	Información de Geografía y Cartografía	10	7%
	Información de Agrología	8	6%
	Información de Catastro	5	4%
Gráfica 1			



El servicio recibido por parte de nuestro asesor fue:

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	Excelente	129	91%
Red	Bueno	12	9%

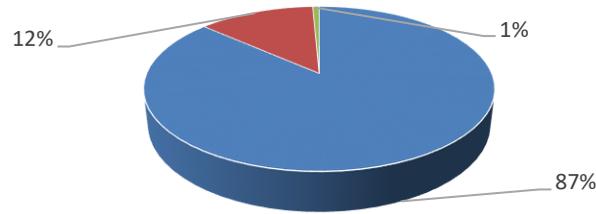


La amabilidad por parte de nuestro asesor fue:

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	Excelente	122	87%
Red	Bueno	18	12%
Green	Aceptable	1	1%



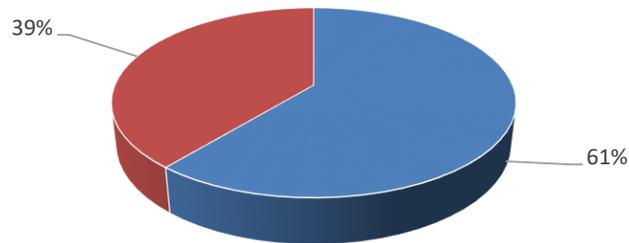
Gráfica 3



La información suministrada fue clara y resolutive:

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
	Excelente	86	61%
	Bueno	55	39%

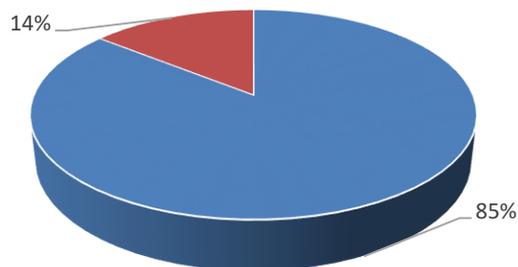
Gráfica 4



Calificación del servicio:

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
	Excelente	120	85%
	Bueno	20	14%

Gráfica 5





¿Su solicitud fue atendida?:



País, Departamento, Ciudad o Municipio:

Departamento	Ciudad o Municipio	Cantidad
Antioquia	Medellín	3
Atlántico	Barranquilla	1
	Puerto Colombia	1
	Soledad	1
Bolívar	Cartagena	3
Boyacá	Paipa	1
	Tibasosa	1
	Tunja	13
	Villa De Leyva	2
Caldas	La Dorada	1
	Manizales	2
	Risaralda	1
Caquetá	Florencia	2
Casanare	Yopal	3
Cauca	Popayán	2
Cesar	Valledupar	1
Córdoba	Montería	4
Cundinamarca	Anolaima	2
	Bogotá	22
	Chía	6
	Chocontá	1

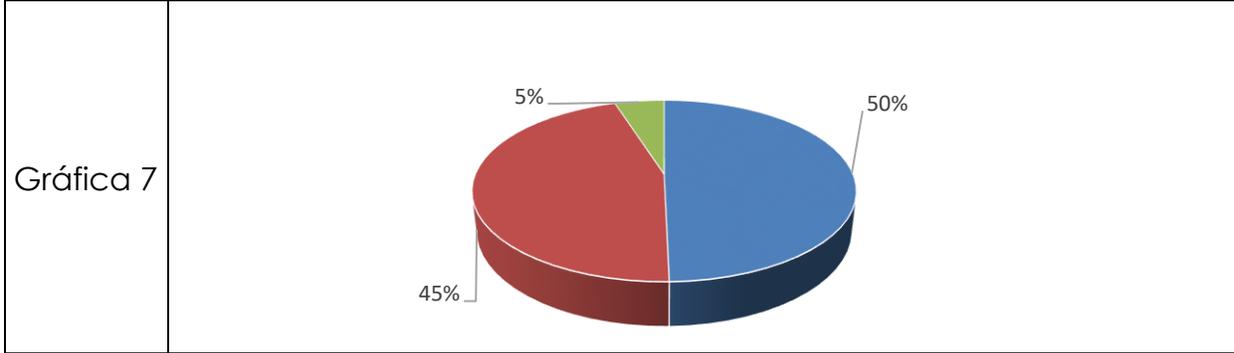


	Funza	1
	Girardot	2
	Guaduas	1
	Guasca	1
	Guataquí	1
	La Calera	1
	Macheta	1
	Madrid	3
	Mosquera	3
	Pacho	1
	Ricaurte	2
	Soacha	3
	Sopo	2
	Tibirita	1
	Tocancipá	1
	Vega	1
	Villeta	1
	Zipaquirá	1
Huila	Neiva	1
La Guajira	Riohacha	1
Magdalena	Santa Martha	3
Meta	Acacias	1
	Villavicencio	7
Nariño	Pasto	2
Norte de Santander	Cúcuta	1
	Tibú	1
Risaralda	Caldas	1
Santander	Bucaramanga	10
Sucre	Sincelejo	1
Tolima	Espinal	1
	Flandes	1
	Ibagué	5
	Ortega	1
Valle del Cauca	Cali	3
	San Antonio	1

Tipo de entidad

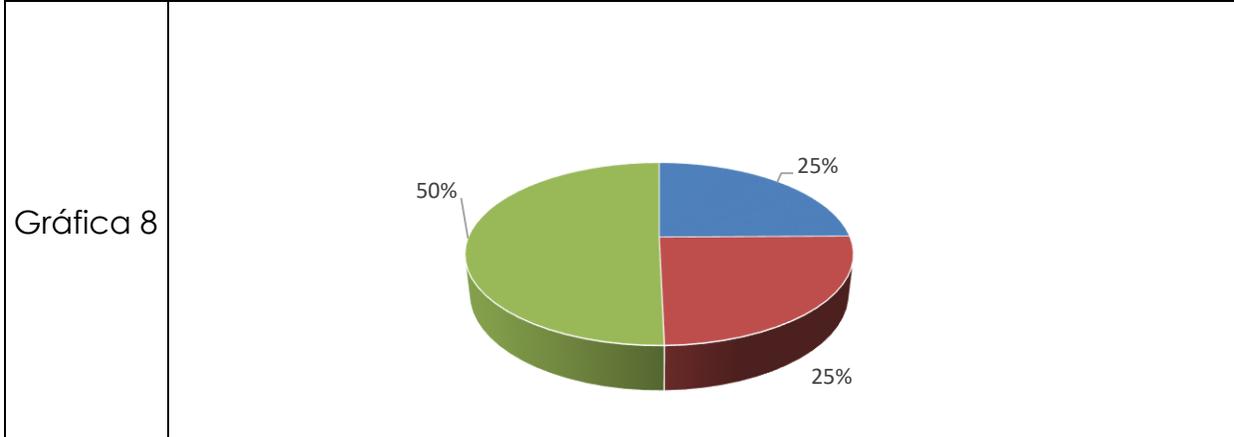


Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Natural	70	50%
	Pública	64	45%
	Privada	7	5%



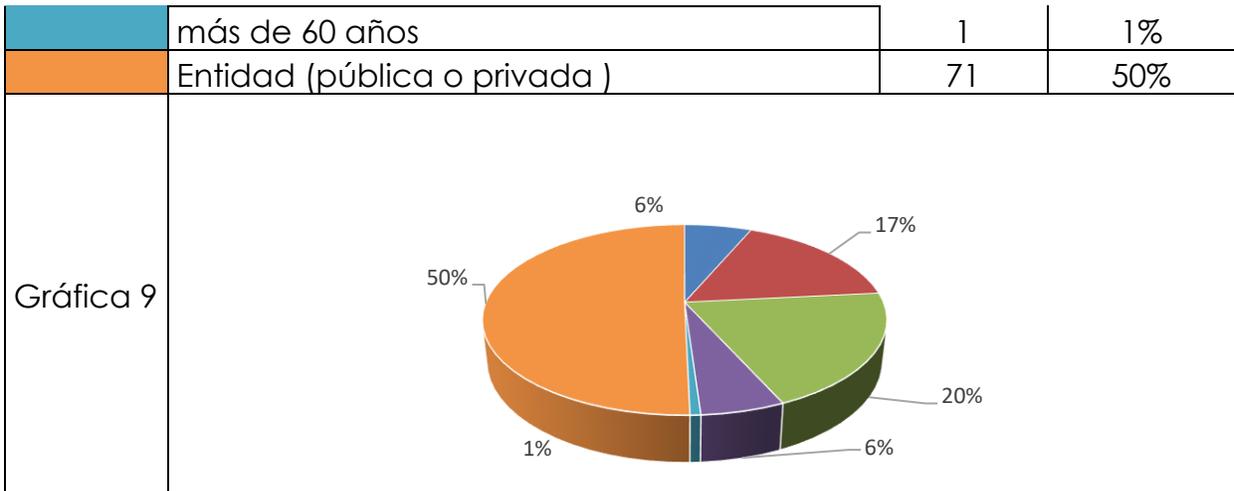
Género

Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Femenino	35	25%
	Masculino	35	25%
	Entidad (pública o privada)	71	50%

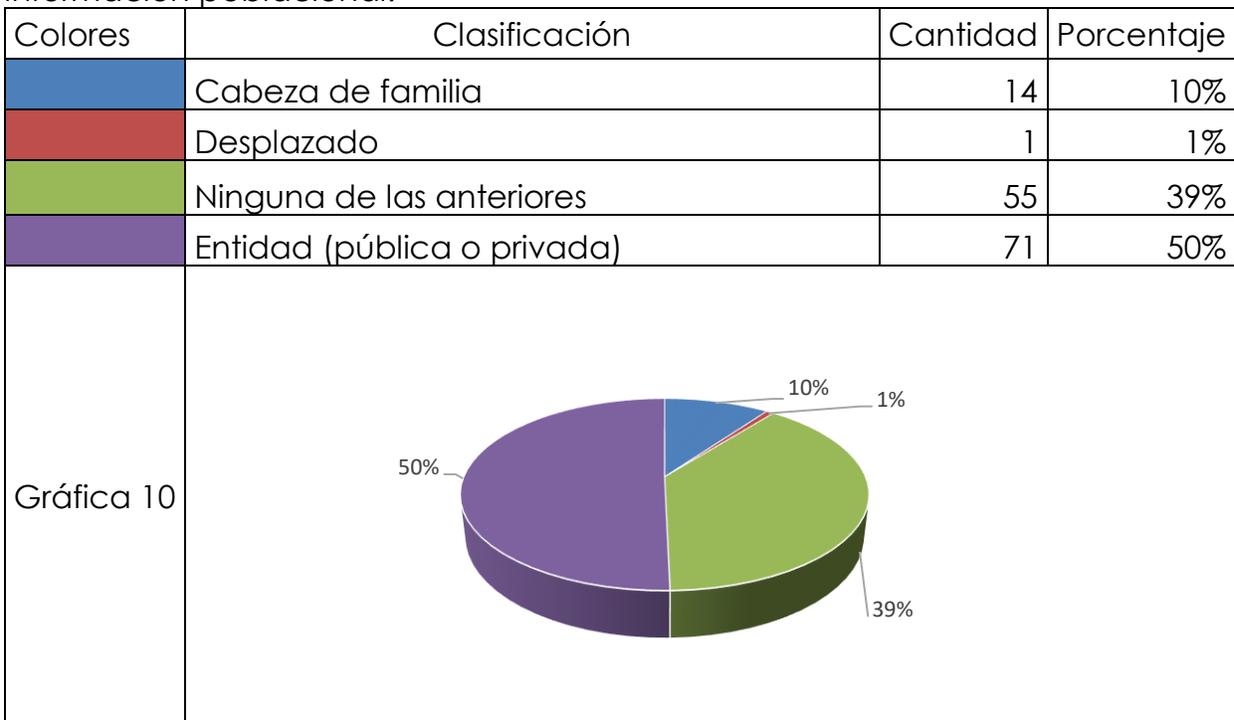


Rango de edad:

Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	de 15 a 24 años	9	6%
	de 25 a 34 años	24	17%
	de 35 a 44 años	28	20%
	de 45 a 59 años	8	6%



Información poblacional:



1.2.3 Interpretación de resultados

Se concluye que, de las 141 encuestas realizadas sin el centro de contacto, la información más solicitada por el teléfono entre los meses de marzo y abril de 2022 fue: información de trámites y servicios e información del estado de



peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se reconoce que la muestra no es significativa. A continuación, se enuncian los aspectos consultados con los ciudadanos y el porcentaje de calificación para Excelente y Bueno:

91% calificó con excelente el servicio recibido por parte del asesor, el 9% restante calificó con bueno.

87% calificó con excelente la amabilidad por parte de nuestro asesor, y el 13% calificó como bueno.

El 61% calificó con excelente la claridad de la información suministrada, y el restante 39% como bueno

El 85% calificó con excelente el servicio y 14% como bueno.

Por último, para la pregunta si ¿su solicitud fue atendida?, el 98% contestó que sí. El departamento con más interacciones fue Cundinamarca con el 41%. Las ciudades con más interacciones a nivel nacional son: en primer lugar, Bogotá, en segundo lugar, Tunja y en tercer lugar Bucaramanga.

Al ponderar los porcentajes altos, encontramos que el nivel de satisfacción sin centro de contacto es de 99%, sin embargo, del número de llamadas totales que entraban, la cantidad de contestadas era muy baja y esto se refleja en que se recibían constantes observaciones de los ciudadanos ya que sus llamadas no eran contestadas y era muy difícil o casi imposible comunicarse con el Instituto.

Para la caracterización de los ciudadanos, de la muestra el 50% se identificó como persona natural, de este porcentaje el 25% se identificó como femenina y el 25% como masculino; los grupos etarios con mayor porcentaje de interacción son: de 35 a 44 años y de 25 a 34 años. En cuanto a la información poblacional el 39% no se identifica con ninguna clasificación.

#### 1.2.4 Porcentaje de satisfacción

El porcentaje de satisfacción fue del 99% para el canal telefónico sin el centro de contacto.

#### 1.3 Encuesta centro de contacto

##### 1.1.1 Fecha de diligenciamiento



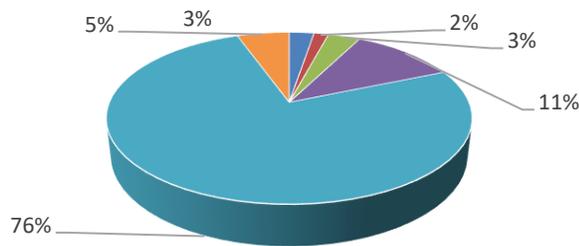
Se realizaron 243 encuestas en el mes de mayo y 1.322 encuestas en junio, para un total de 1.565 encuestas.

### 1.1.2 Cuestionario

¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio prestado? Siendo 5 muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 medianamente satisfecho, 2 poco satisfecho, 1 nada satisfecho.

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
	1	41	3%
	2	24	2%
	3	53	3%
	4	174	11%
	5	1187	76%
	Sin respuesta	86	5%

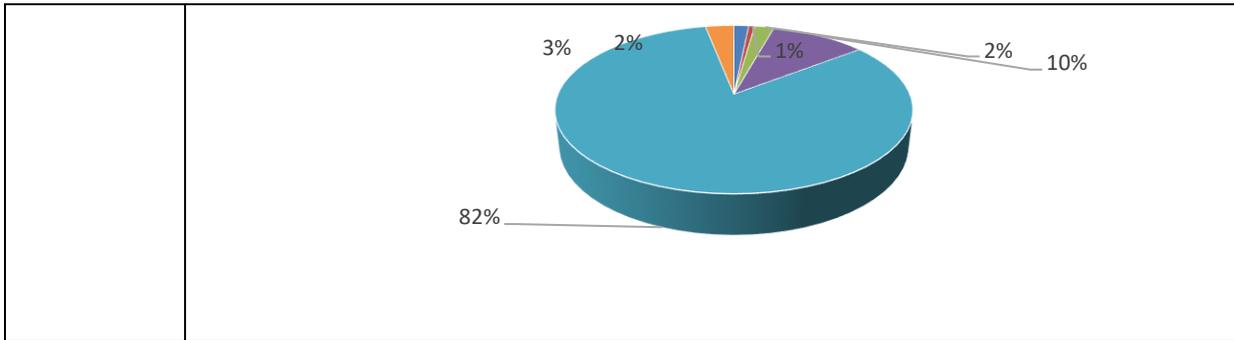
Gráfica 11



¿Cómo calificas el nivel de conocimiento del funcionario que te atendió? Siendo 5 muy alto, 4 alto, 3 medianamente alto, 2 poco clara, 1 nada clara.

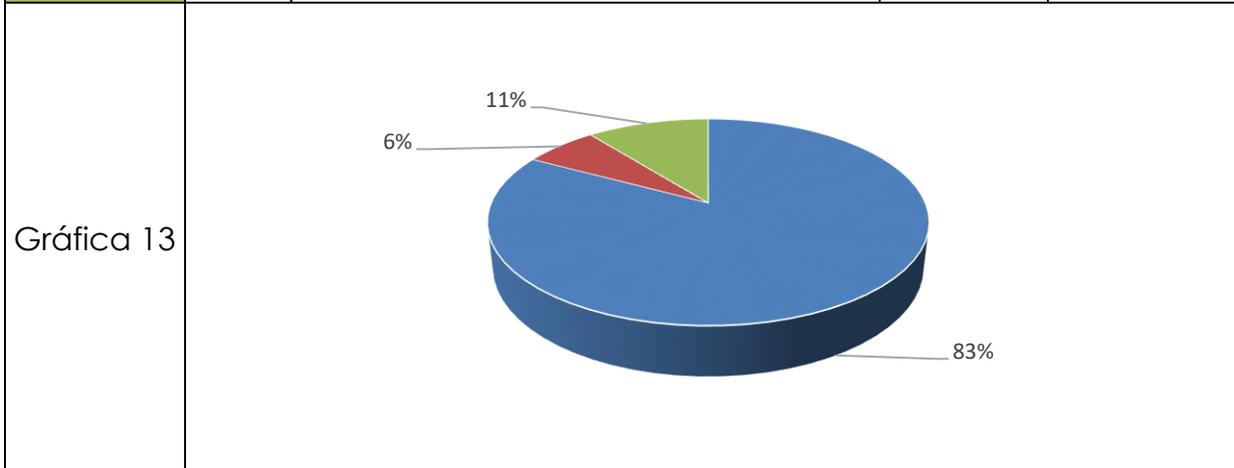
Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
	1	25	2%
	2	10	1%
	3	33	2%
	4	160	10%
	5	1289	82%
	Sin respuesta	48	3%

Gráfica 12



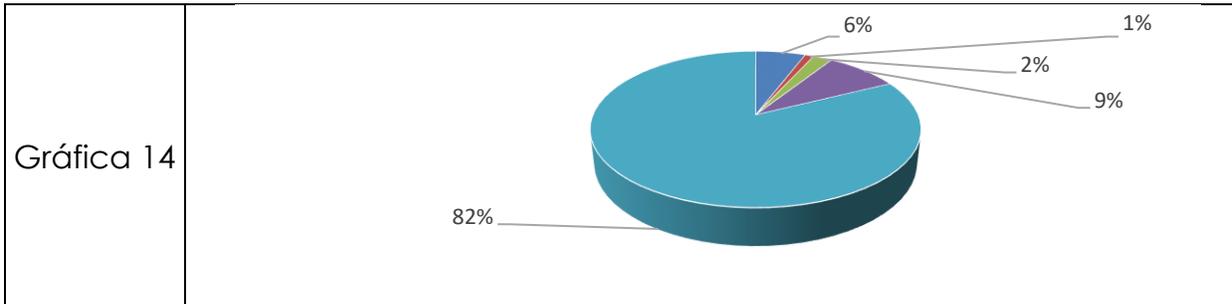
Marca 1 si tu solicitud fue atendida o de lo contrario marca 2

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	1	1297	83%
Red	2	101	6%
Green	Sin respuesta	167	11%



¿Consideras que la información suministrada fue? Siendo 5 muy útil, 4 útil, 3 medianamente útil, 2 poco útil, 1 nada útil.

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	1	91	6%
Red	2	16	1%
Green	3	35	2%
Purple	4	134	9%
Blue	5	1289	82%



### 1.1.3 Interpretación de resultados

Con el centro de contacto, el tamaño de la muestra aumentó significativamente con 1.565 encuestas realizadas en menos de dos meses. Del total de llamadas 3.934, el 40% de los ciudadanos realizó la encuesta para un total de 1.565 encuestas aplicadas. A continuación, se enuncian las calificaciones a las preguntas realizadas a los ciudadanos:

Para medir el nivel de satisfacción con el servicio prestado, el 76% contestó muy satisfecho, el 11% satisfecho.

Para el nivel de conocimiento del funcionario que lo atendió, el 82% contestó muy alto, el 10% alto.

A la pregunta si su solicitud fue atendida, el 83% contestó que si

Para calificar la información suministrada, el 82% contestó que fue muy útil y el 9% que útil.

Al ponderar las calificaciones altas, encontramos que el nivel de satisfacción con centro de contacto es del 88%; dato que se acerca más a la realidad debido a que la muestra es significativa.

### 1.1.4 Porcentaje de satisfacción

El porcentaje de satisfacción fue del 88% para el canal telefónico con el centro de contacto.



## 2. CANAL VIRTUAL

### 2.1 Ficha técnica de la encuesta

<b>Objetivo</b>	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden al portal Web del IGAC.
<b>Tipo de estudio</b>	Cuantitativo
<b>Tipo de muestreo</b>	Selección Aleatoria
<b>Universo</b>	Ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a la información de la página web.
<b>Tamaño de la muestra</b>	Los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o interés que ingresan o digitan <a href="http://www.igac.gov.co">www.igac.gov.co</a> en cualquiera de los buscadores (Google Chrome, Mozilla, Internet Explorer, entre otros) en la vigencia 2021 fueron 1.609.117 visitas únicas a la página web, de acuerdo con la información de la Dirección de tecnologías de la Información y Comunicaciones



**Determinación del tamaño de la muestra**

Realizar 385 encuestas a los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés del IGAC que ingresen a la página web en la vigencia 2022. El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N: Tamaño de muestra que queremos calcular

N: Tamaño de la Población (Valor = 1.609.117)

Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 95% = 1,96)

p: Probabilidad de éxito (Valor = 0,5)

q: Probabilidad de fracaso (Valor = 0,5)

d: Error máximo admisible (Valor= 0,075)



<b>Técnica de la encuesta</b>	<p>Las encuestas se realizarán de forma virtual mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fecha de diligenciamiento.</li><li>- 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.</li><li>- Información consultada.</li><li>- Aspectos positivos y/o por mejorar.</li><li>- Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés.</li></ul> <p>Con la entrada del chatbot el 12 de mayo, los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, tiene la opción de realizar la encuesta de manera automática. Se realiza cuestionario para calificar el grado de satisfacción.</p>
<b>Trabajo de campo</b>	Se aplicará la encuesta desde el 01 de enero de 2022 hasta el 20 de diciembre de 2022.
<b>Rangos de medición</b>	<p>El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina con preguntas cerradas con respuesta Si o No.</p> <p>Para las encuestas del centro de contacto el grado de satisfacción se mide de 5 a 1.</p>



<b>Interpretación de resultados</b>	Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborará un informe en el I y II semestre de 2022 en el que se consolidan las encuestas, el cual arrojará el grado de satisfacción y percepción correspondiente para el canal virtual- Página web en las Direcciones Territoriales y Sede Central. Así mismo, de acuerdo con los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o partes interesadas.
-------------------------------------	---

## 2.2 Encuestas página web

### 2.2.1 Fecha de diligenciamiento

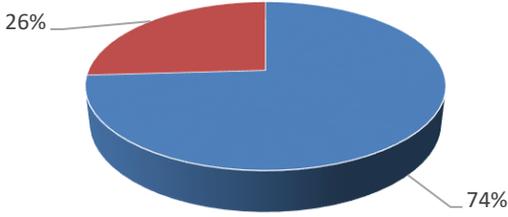
Se realizaron 6 encuestas en enero, 10 encuestas en febrero, 10 encuestas en marzo, 11 encuestas en abril, 13 encuestas en mayo y 4 encuestas en junio, para un total de 54 encuestas en el primer semestre.

### 2.2.2 Cuestionario

¿Es fácil encontrar la información?

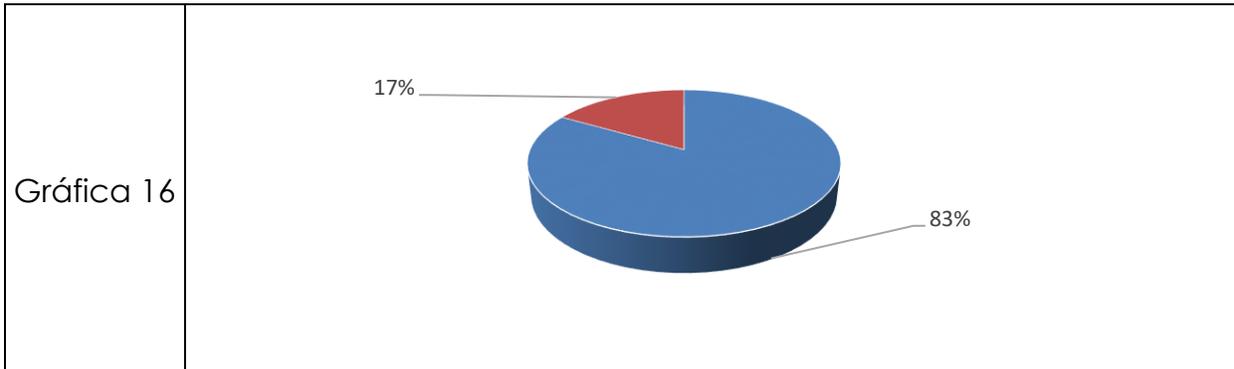
Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
■	No	40	74%
■	Si	14	26%

Gráfica 15			
------------	--	--	--

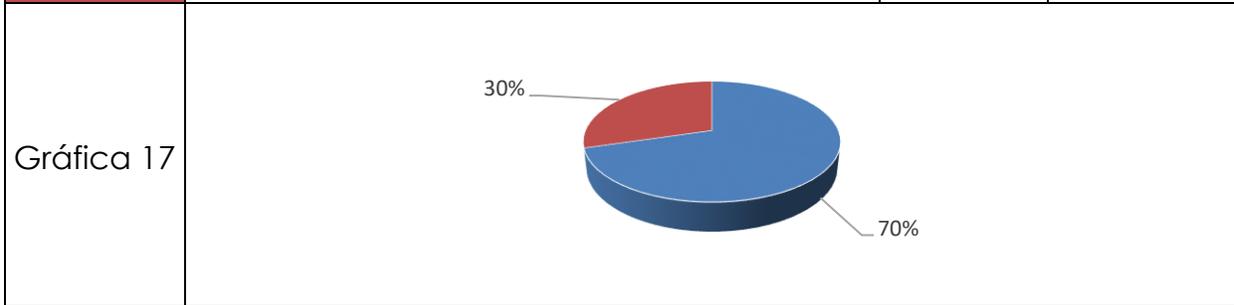
¿La información publicada cumple sus expectativas?

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
■	No	45	83%
■	Si	9	17%



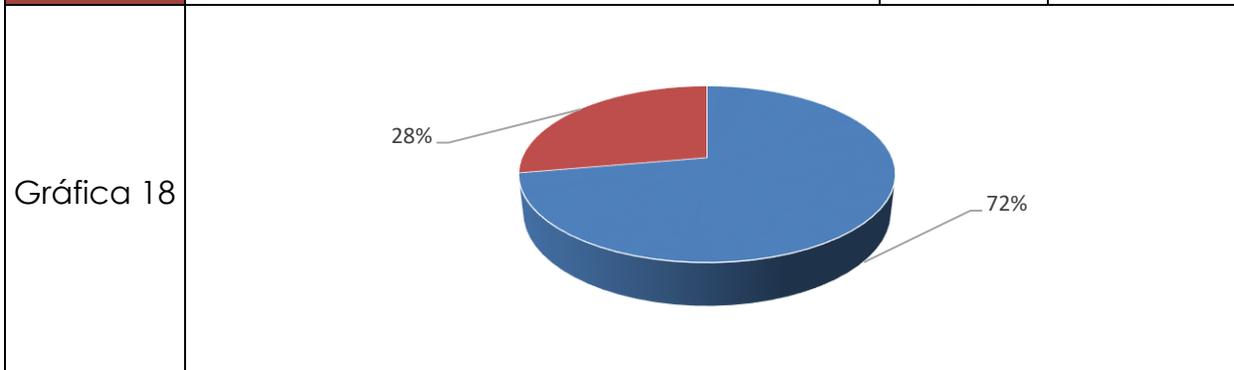
¿La navegación por el portal se hace de forma simple?

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	No	38	70%
Red	Si	16	30%



¿La información publicada es útil?

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	No	39	72%
Red	Si	15	28%





Información más solicitada

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
	Información de Catastro	19	35%
	Información de Trámites y Servicios	19	35%
	Otros (de territorio, certificado catastral, trabajo en el IGAC)	11	20%
	Información de Geografía y Cartografía	4	7%
	Información general IGAC	1	2%

Gráfica 19	
------------	--

¿Su ingreso a la página fue?

Colores	Calificación	Cantidad	Porcentaje
	Personal	47	87%
	Institucional	7	13%

Gráfica 20	
------------	--

País, Departamento, Ciudad o Municipio:

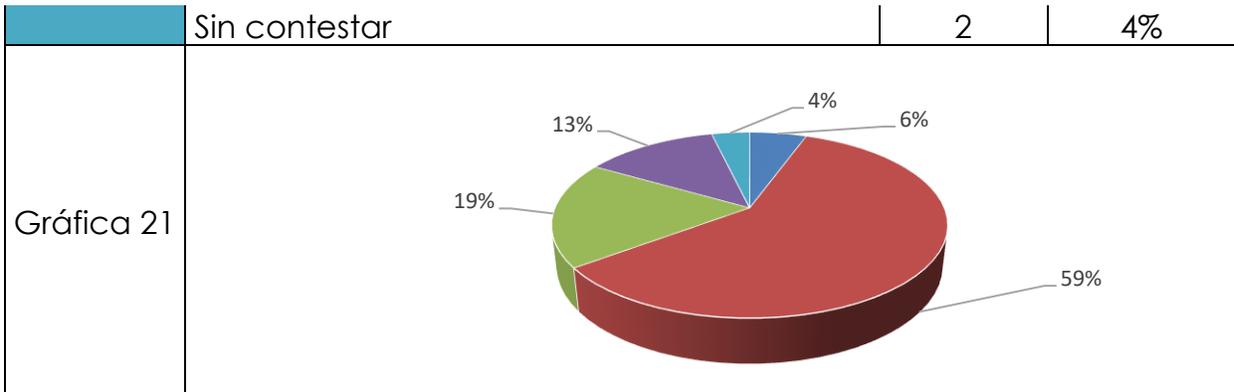
Colombia	Antioquia	Medellín	3
		Andes	1
		La Ceja	1



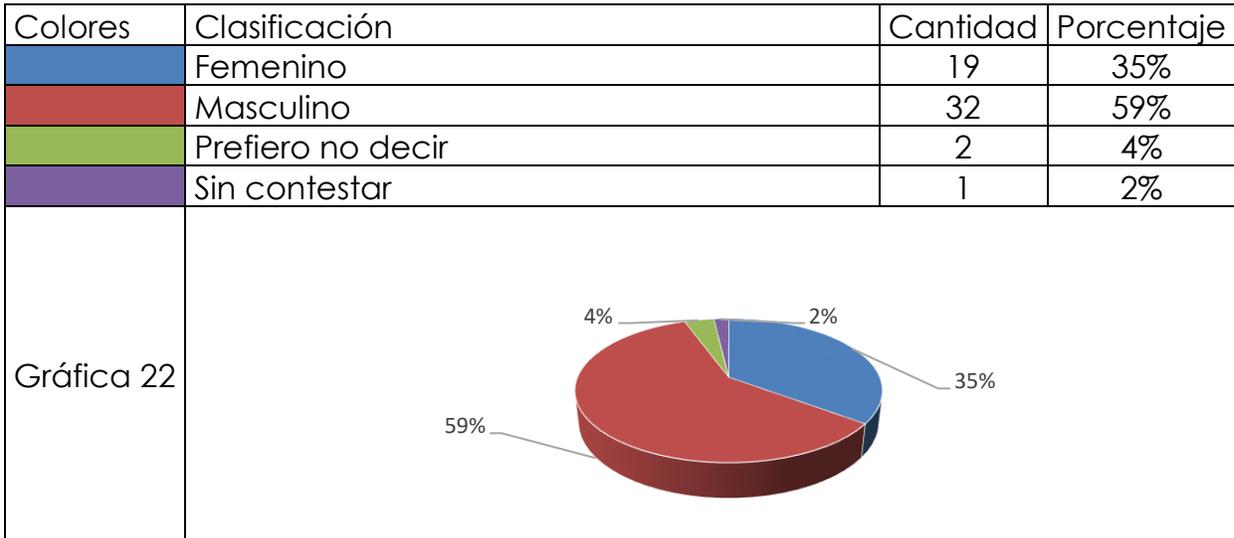
	Arauca	Saravena	1
	Atlántico	Santa Lucía	1
		Soledad	1
	Boyacá	Guateque	1
		Tópaga	1
		Miraflores	1
	Caldas	Manizales	1
		Palestina	1
	Casanare	Aguazul	1
	Cauca	Popayán	1
	Cesar	Aguachica	1
	Cundinamarca	Chía	2
		Bogotá	16
		Cogua	1
		Girardot	1
		La Calera	1
		Susa	1
	La Guajira	Maicao	1
	Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	1
	Meta	Villavicencio	2
	Nariño	Pasto	1
	Santander	Bucaramanga	2
	Tolima	Espinal	1
		Mariquita	1
	Valle del Cauca	Cali	2
		Buga	1
	Casanare	Aguazul	1
	Meta	Villavicencio	1
	Nariño	Aldana	1
Estados Unidos	Florida	Daytona Beach	1

Tipo de entidad

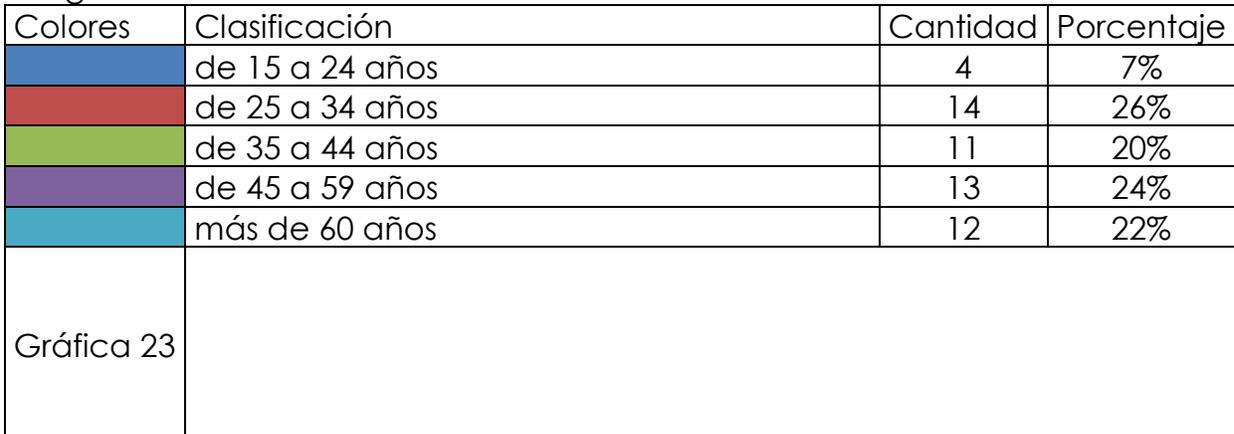
Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Mixta	3	6%
	No aplica	32	59%
	Privada	10	19%
	Pública	7	13%

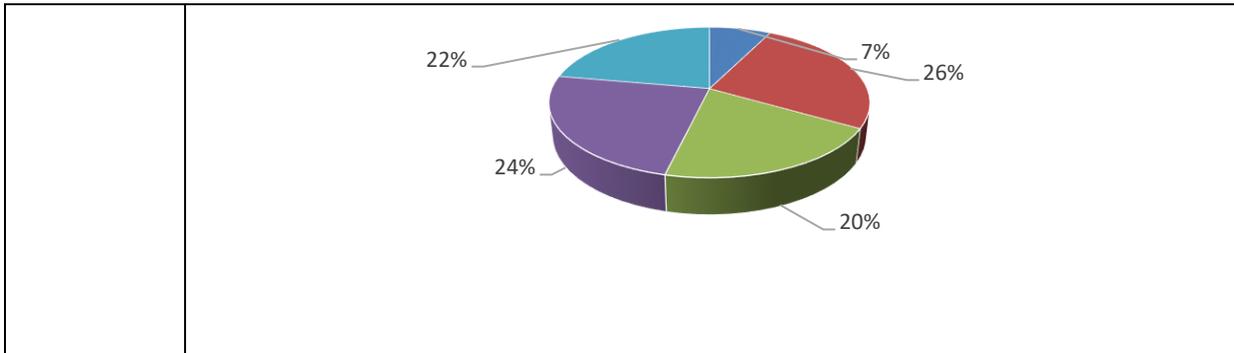


Género



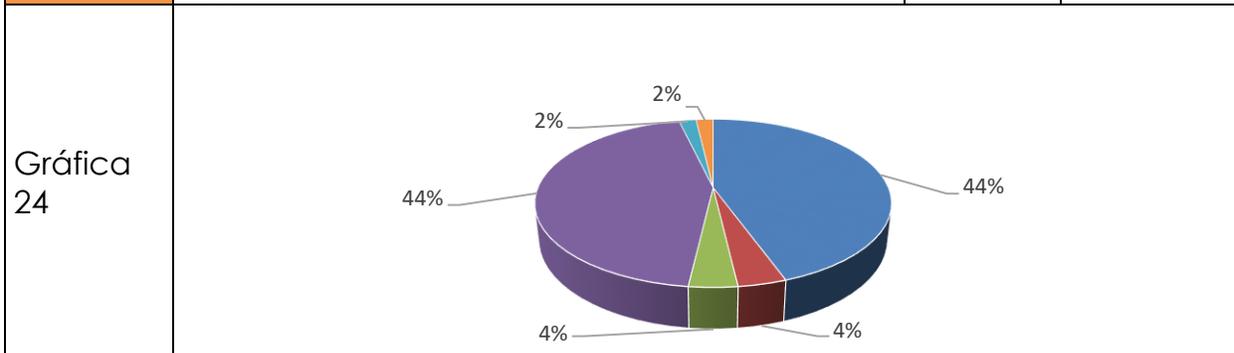
Rango de Edad





### Información Poblacional

Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Cabeza de familia	24	44%
	Desplazado	2	4%
	Grupos étnicos	2	4%
	Ninguna de las anteriores	24	44%
	Persona con condición de discapacidad auditiva	1	2%
	Persona con condición de discapacidad visual	1	2%



### 2.2.3 Interpretación de resultados

En la página web, el tamaño de la muestra fue de 54 encuestas. A continuación, se enuncian las calificaciones a las preguntas realizadas a los ciudadanos:

- ¿es fácil encontrar la información? el 26% contestó sí.
- ¿la información publicada cumple sus expectativas? el 17% contestó que sí.



- ¿la navegación por el portal se hace de forma simple? el 30% contestó que sí.
- ¿la información publicada es útil? El 28% contestó que sí.

Es importante destacar que la información que más solicitan o buscan en la página web es información de Catastro e información de trámites y servicios; así mismo, el 87% de los ciudadanos su ingreso a la página web fue de 87%. La ciudad con más interacciones fue Bogotá. En cuanto a la pregunta de género el 59% se identificó como masculino; los grupos etéreos que visitan la página web son de 25 a 34 años en primero lugar, y de 45 a 59 años en segundo lugar. Por último, en la pregunta de información poblacional el 44% no se identifica con ninguna de las opciones.

A continuación, se presentan algunos aspectos por mejorar enunciados por los ciudadanos;

- "Antes se encontraban las planchas para su descarga y se podía descargar la gdb completa del país 1:25 k ya no es posible encontrar dicha información"
- "cuando se radica una petición se supone le dan un radicado para hacer seguimiento, esto no funciona debería funcionar como pasa en otras entidades como la superintendencia de comercio"
- "deben reestructurar toda la página web especialmente la petición de certificados catastrales, es un desastre excesivamente difícil lograr un certificado, obliga a ir hasta una oficina física, negocio?"
- "La página es muy mala, la anterior era mucho mejor, no pude conseguir información básica de predios como No. de referencia catastral, área, dirección entre otros datos básicos que con la anterior plataforma eran tan fácil de ubicar con tan solo un clic. Por otro lado, dentro de los esquemas y polígonos se observa un desplazamiento del perímetro de las manzanas con respecto a las líneas de construcción de los predios o viviendas,"
- "Las consultas catastrales eran más sencillas, permitían establecer distancias y áreas de los predios consultados"
- "Los enlaces para consultar y trabajar sean más preciso"
- "Los trámites que hace la entidad debería tener la información requerida y tener especificado el medio por el cual se realiza o el procedimiento"
- "No es claro como verificar los procesos de radicados, no es de fácil acceso"
- "poder encontrar los predios y dar información en que páginas se puede encontrar otros municipios si ustedes no tienen esos datos"



- “Sobre la página IGAC SIGOT las capas no cargan, y el recuadro para reportar al administrador no funciona. He intentado 3 veces comunicarme para informar que las capas no cargan, y el envío no se realiza. Se pasma en un loop”

### 2.2.4 Porcentaje de satisfacción

El porcentaje de satisfacción fue del 25% para la página web.

### 2.3 Encuestas Chatbot

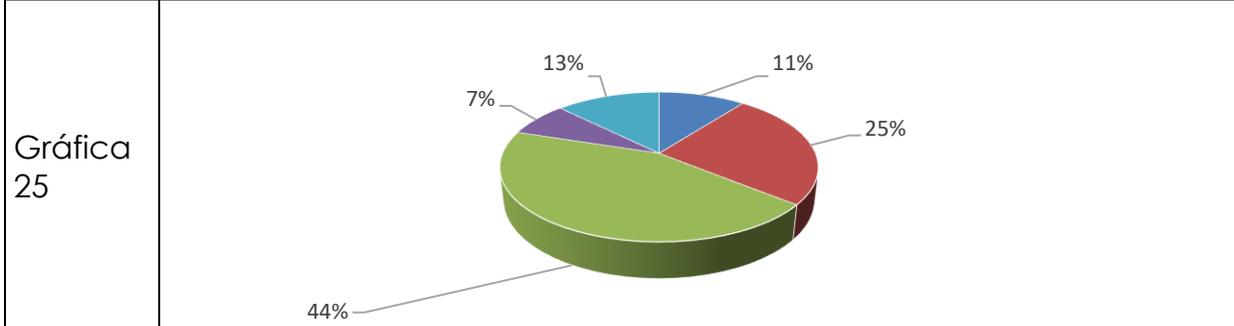
#### 2.3.1 Fecha de diligenciamiento

Se implementó en mayo y se realizaron 342 encuestas y 514 en junio para un total de 856 encuestas en el primer semestre.

#### 2.3.2 Cuestionario

Considera que la información suministrada fue:

Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Medianamente	90	11%
	Muy útil	217	25%
	Nada útil	377	44%
	Poco útil	64	7%
	Útil	108	13%

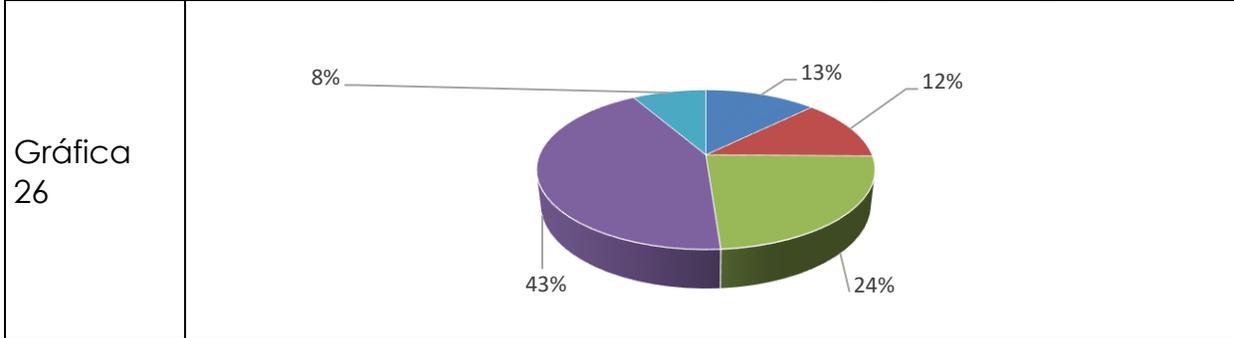


Consideras que la respuesta dada a su solicitud fue:

Colores	Clasificación	Cantida d	Porcentaj e
---------	---------------	--------------	----------------

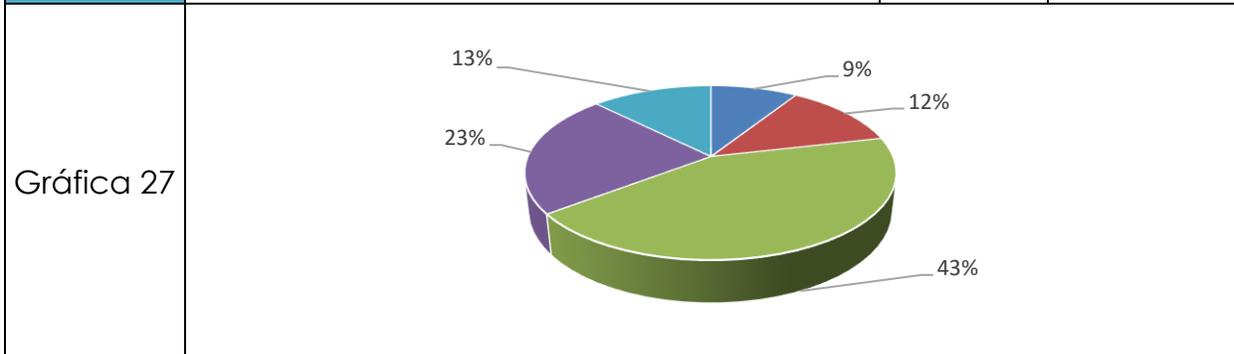


	Clara	109	13%
	Medianamente	107	13%
	Muy clara	202	24%
	Nada clara	366	43%
	Poco clara	72	8%



¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio prestado?

Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Insatisfecho	77	9%
	Medianamente satisfecho	106	12%
	Muy insatisfecho	370	43%
	Muy satisfecho	196	23%
	Satisfecho	107	13%



2.3.3 Interpretación de resultados



En el chatbot el tamaño de la muestra fue de 856 encuestas, A continuación, se enuncian las calificaciones a las preguntas realizadas a los ciudadanos:

- ¿Considera que la información suministrada fue?, el 25% muy útil, el 13% calificó como útil y el 11% medianamente útil.
- ¿Consideras que la respuesta dada a su solicitud fue?, el 24% muy clara, el 13% calificó como clara y el 13% medianamente clara.
- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio prestado?, el 23% muy satisfecho, 13% satisfecho y el 12% medianamente satisfecho.

### 2.3.4 Porcentaje de satisfacción

El porcentaje de satisfacción fue del 49% para el chatbot.

## 3. CANAL PRESENCIAL

### 3.1 Ficha Técnica de la encuesta

<b>OBJETIVO</b>	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información, productos y servicio en el canal presencial de las direcciones territoriales y sede central
<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	Cuantitativo
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Selección Aleatoria
<b>UNIVERSO</b>	Ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información, productos y servicios en el canal presencial de sede central y direcciones territoriales.



<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o interés que se atendieron presencialmente en el año 2021 de acuerdo a los informes trimestrales de la Oficina de Relación con el Ciudadano y de acuerdo a lo contestado en el FURAG vigencia 2021 en la pregunta: "Señale el número de ciudadanos o usuarios atendidos a través de los siguientes canales durante la vigencia evaluada" fueron 293.841 personas.
<b>DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<p>Realizar 665 encuestas a los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés del IGAC que utilizan el canal presencial en la vigencia 2022. El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita.</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n: Tamaño de muestra que queremos calcular N: Tamaño de la Población (Valor = 293.841) Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 99% = 2,58) p: Probabilidad de éxito (Valor = 0,5) q: Probabilidad de fracaso (Valor = 0,5) d: Error máximo admisible (Valor= 0,05)</p>



<b>TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	<p>Las encuestas se realizarán mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fecha de diligenciamiento.</li><li>- Sede o Dirección Territorial</li><li>- Información consultada.</li><li>- Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos</li><li>- Aspectos positivos y/o por mejorar.</li><li>- Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés.</li></ul>
<b>TRABAJO DE CAMPO</b>	<p>Se aplicará la encuesta desde enero a junio de 2022.</p>
<b>RANGOS DE MEDICIÓN</b>	<p>El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina de la siguiente manera: excelente, bueno, aceptable, deficiente.</p>
<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<p>Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborará un informe en el I y segundo semestre de 2022 en el que se consolidan las encuestas, el cual arrojará el grado de satisfacción y percepción 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.</p>

### 3.2 Encuestas

#### 3.2.1 Fecha de diligenciamiento

Se realizaron 66 encuestas en enero, 120 encuestas en febrero, 217 encuestas en marzo, 96 encuestas en abril, 106 encuestas en mayo y 29 encuestas en junio, para un total de 634 encuestas en el primer semestre.



### 3.2.2 Cuestionario

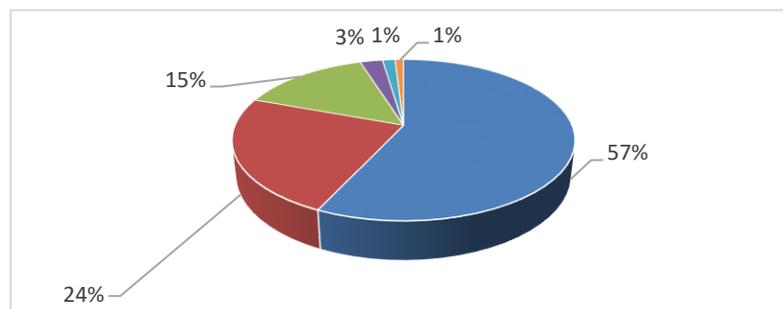
¿En cuál Sede fue atendido?

Direcciones Territoriales DT	Total
DT. Casanare	4
DT. Córdoba	312
DT. Cundinamarca	51
DT. Risaralda	1
DT. Santander	199
DT. Tolima	7
Sede Central	60
	634

Información más solicitada

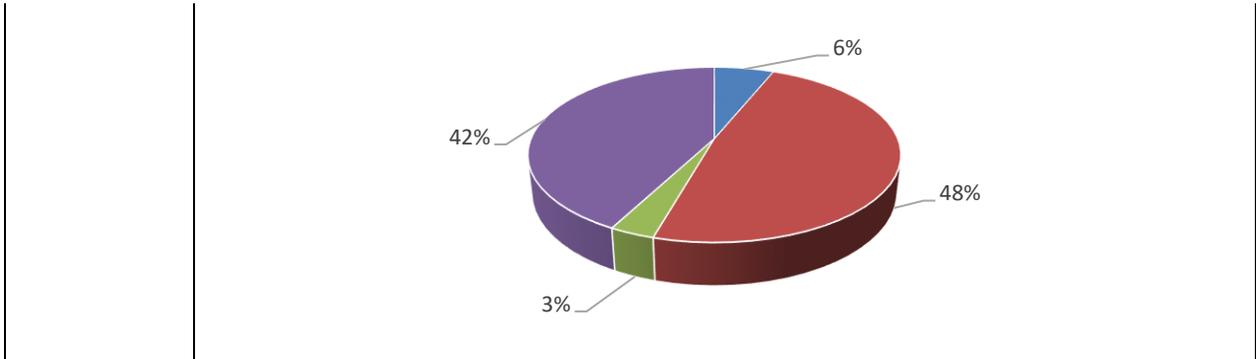
Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Información de Trámites y Servicios	361	57%
	Información de Geografía y Cartografía	150	24%
	Información de Productos y Publicaciones	92	15%
	Información de Catastro	16	3%
	Información general IGAC	9	1%
	Otros	6	1%

Gráfica 28

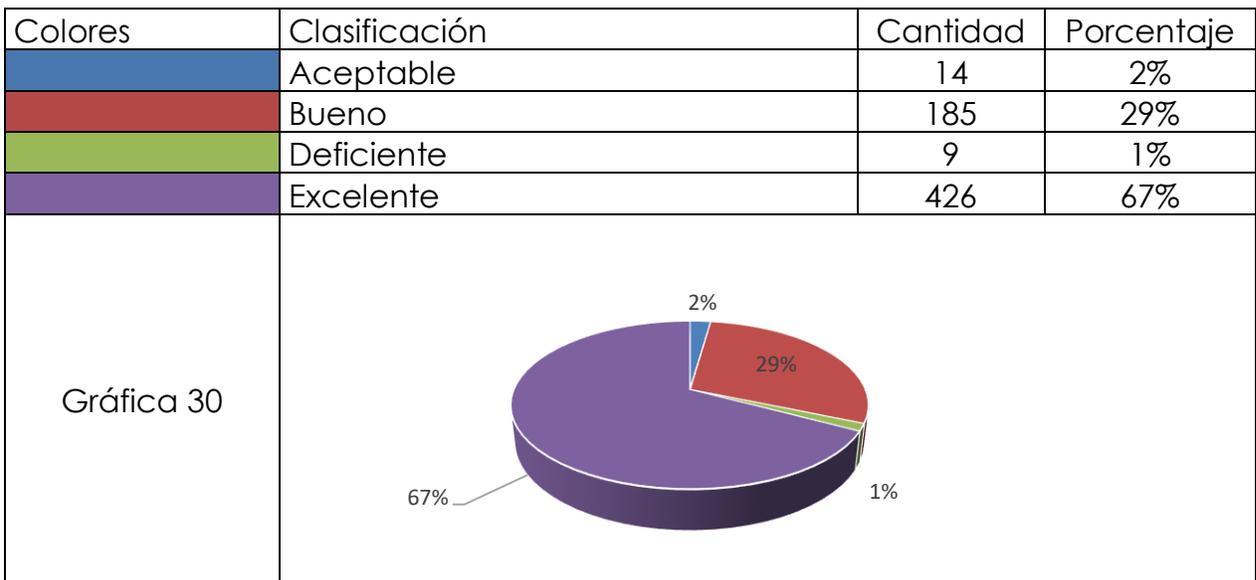


Tiempo de espera para ser atendido

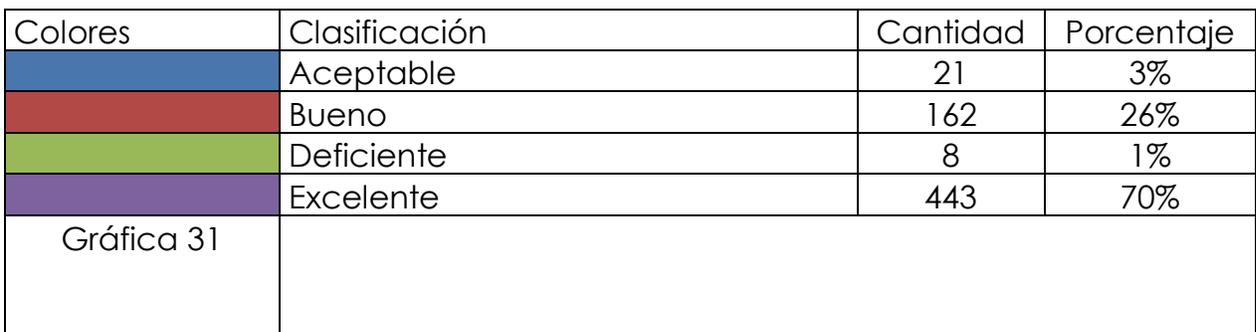
Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Aceptable	39	6%
	Bueno	306	48%
	Deficiente	21	3%
	Excelente	268	42%
Gráfica 29			

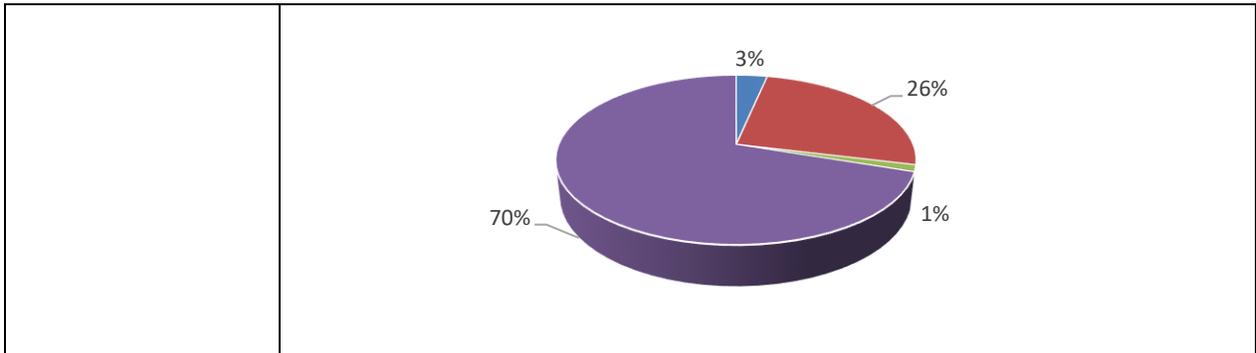


### Actitud y disposición del servidor



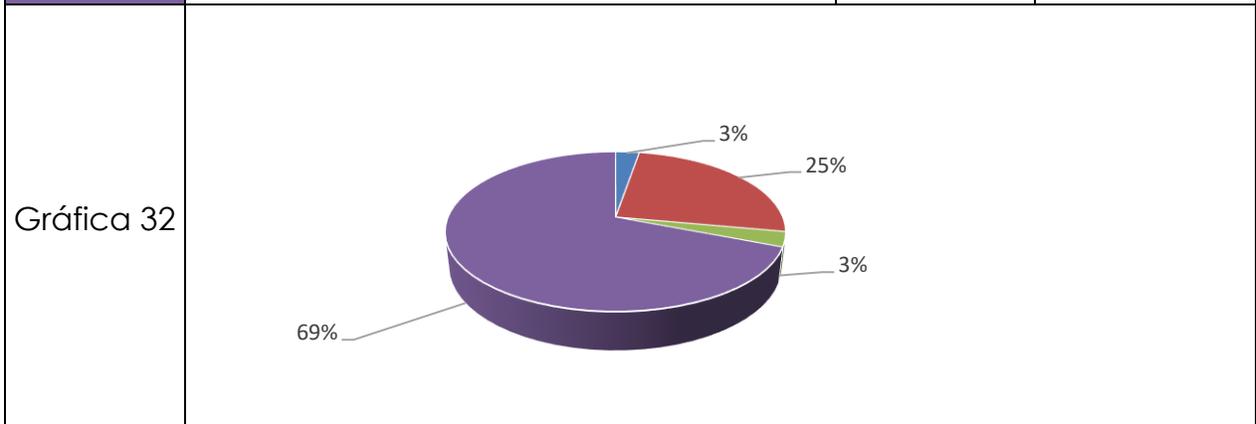
### Conocimiento del tema





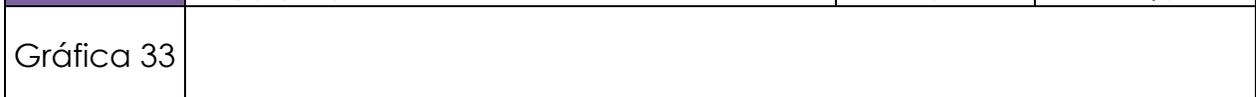
### Tiempo dedicado a la consulta

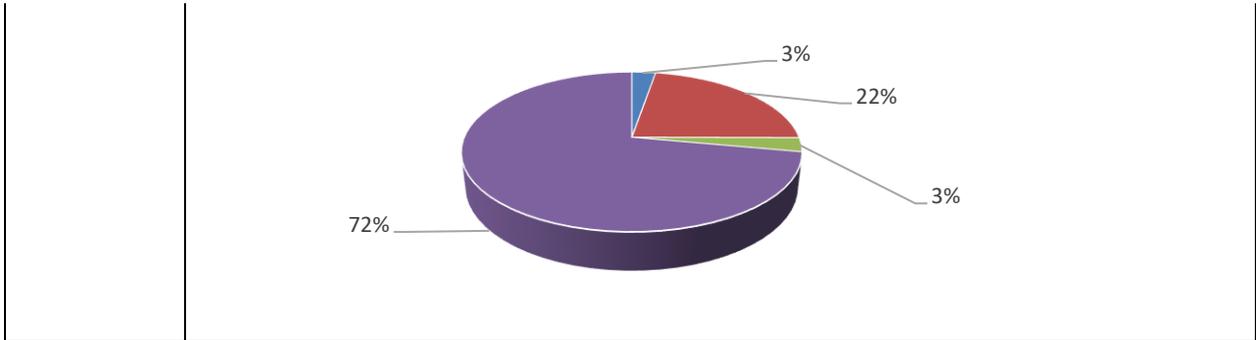
Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Aceptable	17	3%
	Bueno	160	25%
	Deficiente	19	3%
	Excelente	438	69%



### Calificación del servicio

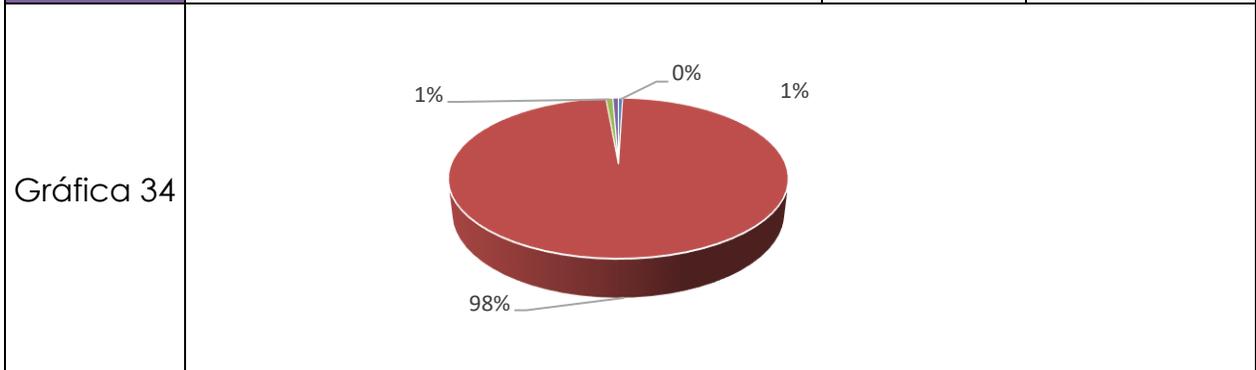
Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Aceptable	17	3%
	Bueno	142	22%
	Deficiente	18	3%
	Excelente	457	72%





### Tipo de entidad

Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	Mixta	3	0%
Red	Persona Natural	622	98%
Green	Privada	5	1%
Purple	Pública	4	1%

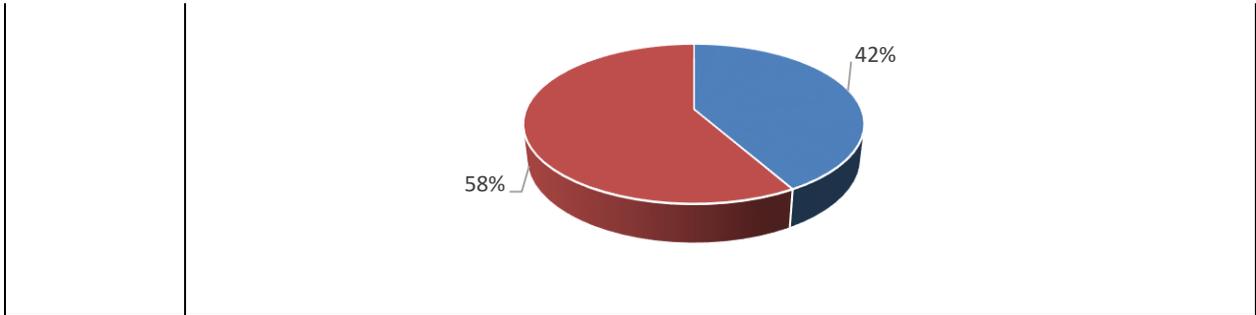


Del total de personas naturales n=622, se tienen los siguientes datos:

### Género

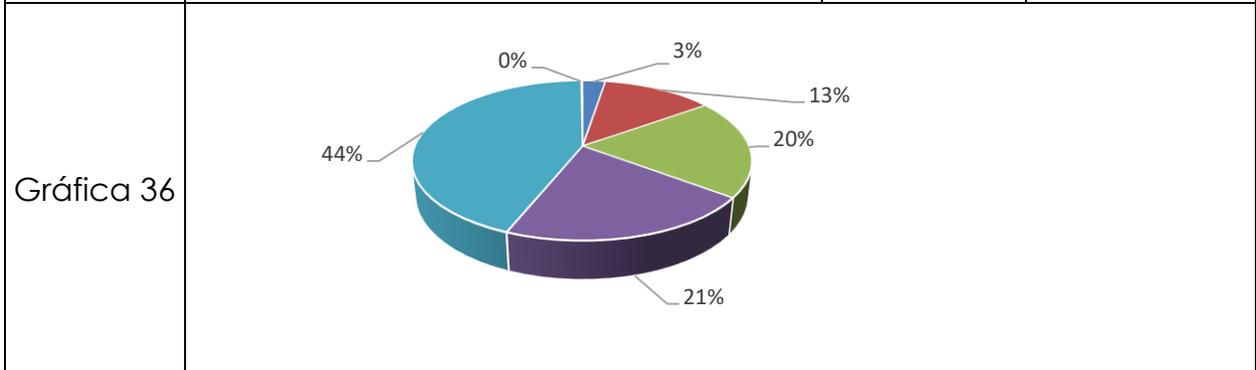
Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	Femenino	260	42%
Red	Masculino	362	58%





### Rango de edad

Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	de 15 a 24 años	16	3%
Red	de 25 a 34 años	78	13%
Green	de 35 a 44 años	125	20%
Purple	de 45 a 59 años	130	21%
Light Blue	más de 60 años	272	44%
	Menor de 14 años	1	0%



### Información poblacional

Colores	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Blue	Cabeza de familia	257	41%
Red	Desplazado	12	2%
	Grupos étnicos	2	0%
Purple	Ninguna de las anteriores	344	55%
Green	Persona con discapacidad visual	2	0%



	Víctimas	5	1%														
Grafica 37	<table border="1"> <caption>Data for Grafica 37</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Category 1</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Category 2</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>Category 3</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Category 4</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Category 5</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Category 6</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>			Category	Percentage	Category 1	55%	Category 2	41%	Category 3	2%	Category 4	1%	Category 5	0%	Category 6	0%
Category	Percentage																
Category 1	55%																
Category 2	41%																
Category 3	2%																
Category 4	1%																
Category 5	0%																
Category 6	0%																

Aspectos positivos o por mejorar

Dirección Territorial Casanare:

- "Colocar más servidores públicos a disposición de la comunidad."
- "Mejorar la atención en cuanto a contratar por lo menos 2 personas más, solo hay una atendiendo y es muy lenta."
- "Solo tienen 1 ventanilla para atender, así que la espera es de 3 a 4 horas."

Dirección Territorial Córdoba:

- "Más agilidad en atender a los usuarios"
- "Mayor celeridad en tramites menores"
- "Mejorar los sistemas para que la atención sea rápida y ágil"
- "Resalto la buena disposición para responder dudas a los usuarios"
- "Un aspecto positivo tienen el servicio de ayudar"

Dirección Territorial Cundinamarca:

- "A la hora de solicitar una manzana catastral no es legible el archivo PDF enviado, solicito se configure el sistema para poder hacerlo más legible al quedar los números traslapados"
- "Aspecto positivo, atención personalizada clara y comprensible"
- "atención a las solicitudes, proceso jurídico desde abril año 2015 el cual no ha sido resuelto por su entidad"
- "Estuve en el de Bogotá pidiendo cartografía, pero el señor alto que me atendió no tuvo la disposición de ayudarme a buscar lo que requería, una actitud muy fea sería bueno una persona más agradable"
- "Los tramites se demoran bastante en direccionales ya que llevo un año y medio con un proceso de Chía y aún no recibo respuesta"



- “Los trámites se complican y demoran a la hora de realizarlos”
- “Parqueadero más accesible al usuario”
- “Que agilicen de forma oportuna los trámites que se les solicita”
- “Siempre han tenido un buen trato en general”
- “Todo positivo con buena disposición”

Dirección Territorial Santander:

- “agilidad en atención”
- “demora en el proceso”
- “demora en la atención”

Dirección Territorial Tolima:

- “El personal encargado de servicio al cliente fue despectivo y en lugar de estar concentrados en realizar sus funciones, parecían estar en visita entre ellos dejándonos a los usuarios a la espera del tiempo que ellos quisieron”.
- “La atención es muy limitada, no hay un instructivo de procedimiento, esto puede gestionarse en la web, así cuando uno visita la sede solo se entregan los dos o se envía n por mail o archivo de cargo. Es una pérdida de tiempo y recursos venimos desde Honda”
- “La página da información falsa, los trámites no se realizan de acuerdo a lo informado”
- “Los puestos de atención deberían ser más amplios y tener una mesa ya que en varias consultas se requiere desplegar documentos, mapas, planos, etc. y las ventanillas no son cómodas ni permiten explicar fácilmente al funcionario las consultas y viceversa.”
- Más funcionarios en esta sede ya que las filas para cualquier trámite son las largas y demoradas. También agilidad en la pronta respuesta de trámites radicados”
- “Nos desplazamos desde el municipio de Rovira vereda aures a más de 3 horas de Ibagué. Me parece que un servicio como el Agustín Codazzi este sin sistema todo el día y no den una alternativa para radicar solicitudes y más a uno como campesino que tiene que desplazarse tanto tiempo y los funcionarios se excusan que no hay sistema. Me toca devolverme a mi vereda otras 3 horas. Y el día de mañana venir a rezar para que haya sistema”
- “Por favor contestar por vía correo electrónico el proceso pendiente vengo de Bogotá “



## Sede Central

- "A la hora de llamar dar mayor información sobre el trámite"
- "Agilidad e información clara y concisa. Menos tiempo de espera y más orden"
- "Buena atención en general"
- "Buena atención, pero deben manejar mejor el tema de respuestas hacia la solución de los usuarios"
- "Cada Funcionario cuando atiende al Usuario debe dar la importancia que requiere quien asiste a la sede debido a que no es de conocimiento general la información que maneja la institución y como usuario espero que se me suministre el soporte que requiero teniendo en cuenta que me desplazo de un municipio y no obtengo el trato que espero teniendo en cuenta que para eso está quien le presta sus servicios a la entidad. Esto lo manifiesto teniendo en cuenta el trato que recibí el día de hoy en la dependencia cuando solicité orientación y quien me atendió estaba más interesado en evacuar usuarios que en brindar la información completa y no comunicaba ningún deseo de servir teniendo en cuenta que para eso le asignan un salario."
- "El funcionario de la entrada nos atendió de forma excelente y muy amable todo el tiempo"
- "El museo muy interesante"
- "Estoy sorprendido gratamente por el servicio que recibí y la actitud de los funcionarios. Los felicito."
- "La calidez del funcionario es excelente"
- "Los funcionarios atienden muy bien"
- "Mejorar totalmente el servicio que prestan, apliquen la Política corporativa suministrando los requisitos de forma clara y con calidez y así evitan que tenga uno que venir 3 y 4 veces para radicar la solicitud. El horario de atención debería ser desde las 8 am hasta las 5 pm, es muy limitado teniendo cuenta las personas que trabajamos y vivimos fuera de Bogotá. Para poder radicar la solicitud es pérdida de tiempo y dinero, solicitando un día de permiso en el trabajo."
- "No encontré los mapas que buscaba todos están demasiado desactualizados 20 años atrás o 30 años ... ejemplo mapas de Bogotá y Cali. Es inaudito que en la era digital no tengan un sistema de actualización constante. cuanto no pagamos los colombianos en impuestos para este resultado"



- “No funciona la solicitud de certificado por internet. No funciona la atención telefónica. Hacen obligatorio asistir de manera presencial y la vigilante no deja ingresar Positivo que hay parqueadero.”
- “Señales de tránsito para la movilidad dentro de las instalaciones”

### 3.2.3 Interpretación de Resultados

Para el canal presencial el tamaño de la muestra fue 634 encuestas a nivel nacional realizadas; la información más solicitada fue información de trámites y servicios con 57%, seguido de información de geografía y cartografía con 24% y por último productos y publicaciones con 15%.

A continuación, se enuncian los aspectos consultados con la ciudadanía y el porcentaje de calificación para Excelente y Bueno:

- El 90% calificó con bueno y excelente el tiempo de espera para ser atendido.
- El 96% calificó con bueno y excelente el actitud y disposición del servicio.
- El 96% calificó con bueno y excelente el conocimiento del tema.
- El 94% calificó con bueno y excelente el tiempo dedicado a la consulta.
- El 94% calificó con bueno y excelente el servicio.

Para la caracterización de la ciudadanía, de la muestra el 98% se identificó como persona natural, de este porcentaje el 42% se identificó como femenina y el 58% como masculino; los grupos etarios con mayor porcentaje de interacción son: más de 60 años con 44% y 21% de 45 a 59 años. En cuanto a la información poblacional el 55% no se identifica con ninguna clasificación, mientras que el 41% como cabeza de familia.

### 3.2.4 Porcentaje de satisfacción.

El porcentaje de satisfacción fue del 94% para el canal presencial.

## 4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN TOTAL.

Ponderando los tres canales de atención el porcentaje de satisfacción es del 75% para el I semestre de 2022, se reconoce que existen oportunidades de mejora que aplican al ciclo del servicio y que son de manejo interno de cada dirección territorial, como revisar los roles y perfiles de quienes están de cara a la atención presencial.