



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  
II 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..... 2**

**Objetivo general ..... 2**

**Objetivos específicos ..... 2**

**1. CANAL TELEFÓNICO..... 3**

    1.1 Ficha técnica de la encuesta.....3

**2. CANAL VIRTUAL ..... 6**

    2.1 Ficha técnica de la encuesta.....6

**3. CANAL PRESENCIAL ..... 9**

    3.1 Ficha Técnica de la encuesta .....9

**4. RESULTADOS ..... 11**

**5. RESUMEN DE LOS COMENTARIOS DE LA CUIDADANÍA. .... 12**

**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 2022 de acuerdo con 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.
-------------------------------------	---

## 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.
-------------------------------------	---

### 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.



<p><b>DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b></p>	<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>
<p><b>TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b></p>	<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>
<p><b>TRABAJO DE CAMPO</b></p>	<p>Se aplicará la encuesta desde enero a diciembre de 2022.</p>
<p><b>RANGOS DE MEDICIÓN</b></p>	<p>El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina de la siguiente manera: excelente, bueno, aceptable, deficiente.</p>



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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.

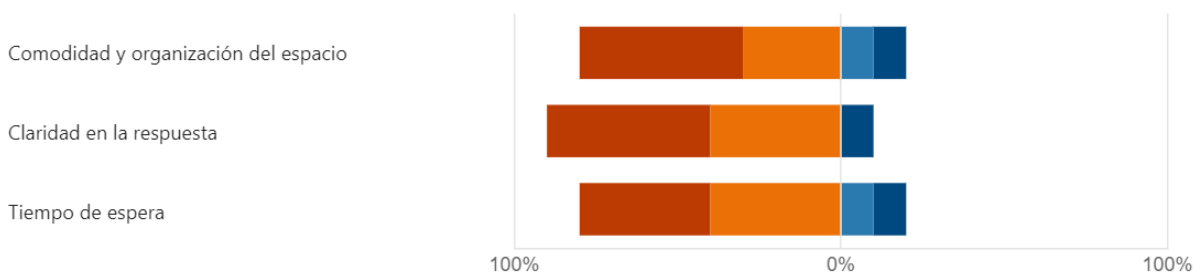
## 4. RESULTADOS

En cuanto a los criterios de satisfacción comunes a los tres canales de atención se evidencia que las instalaciones, la comodidad y organización la calificación es excelente con un 50%, bueno con 30 %, aceptable 10% y deficiente con 10%.

En cuanto a la claridad de las respuestas la calificación se divide así: excelente con 50%, bueno con 40% y deficiente con 10%.

El tiempo de respuesta fue calificado con excelente el 40%, bueno el 40%, aceptable el 10% y deficiente con 10%.

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Deficiente



Atención recibida:

La calificación que recibieron las personas que brindan atención por su actitud de servicio fue excelente con 54%, bueno 37.8%, aceptable 6%, y deficiente 2.1%.

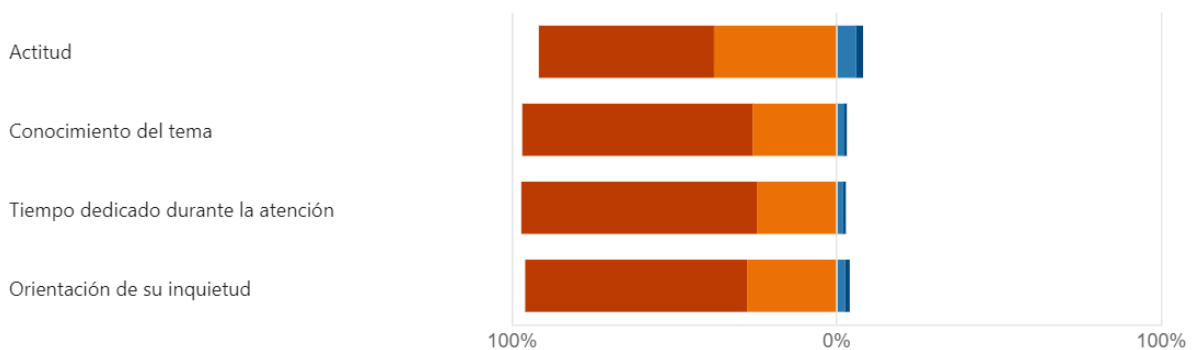


Conocimiento del tema excelente 71%, bueno 25.9%, aceptable 2.1% y deficiente 1%.

Tiempo dedicado durante la atención excelente 72.6%, bueno 24.6%, aceptable 1.8% y deficiente 1%.

Orientación de la inquietud excelente 68.4%, bueno 27.6%, aceptable 2.5%, y deficiente 1.5%.

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Deficiente



## 5. RESUMEN DE LOS COMENTARIOS DE LA CUIDADANÍA.

Se recibieron en total 141 comentarios en los que 81 personas mostraron su satisfacción en cuanto a la interacción con el Instituto, sin embargo, 60 personas se sintieron inconformes con el servicio.

Algunos de los principales aspectos positivos que resaltaron fue la amabilidad con la que se les trato durante la interacción y sobre aspectos por mejorar se generaliza el malestar que produce la demora en las respuestas, la falta de personal y la carencia de medios para autogestionar los trámites.