

INFORME I SEMESTRE 2018
Encuesta de satisfacción y percepción del usuario
Instituto Geográfico Agustín Codazzi



Secretaría General
Grupo Interno De Trabajo Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C
2018

INTRODUCCIÓN

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, como institución prestadora de servicios, se ha trazado como meta monitorear de manera permanente la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que presta como fruto de sus actividades y servicios, esto con el fin de hacer posible el mejoramiento continuo y brindar una atención ágil, efectiva y dispuesta a satisfacer las necesidades del ciudadano para realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

El objetivo de la encuesta es medir la satisfacción y la percepción de los usuarios que acceden al IGAC a través de los diferentes canales de atención tales como Presencial, Virtual y Telefónico; todo con el fin de identificar aspectos positivos y/o por mejorar, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al ciudadano, así como implementar acciones administrativas destinadas a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios. Así mismo, conocer el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios que interponen una petición, queja, reclamo, denuncia y/o sugerencia y si se dio la respuesta en los tiempos establecidos

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, lidera la aplicación de una encuesta que se realiza, semestralmente, con la finalidad de tomar acciones correctivas en los procesos que se requieran, de acuerdo al análisis de los resultados arrojado.

1. JUSTIFICACIÓN

La encuesta de Satisfacción y Percepción del usuario, surge de la necesidad de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos que hacen alguna solicitud y/o requerimiento ante Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

La Secretaría General a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano realiza esta encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario aplicada a los diferentes canales que ofrece el instituto tales como:

- *Canal Virtual*
- *Canal Presencial,*
- *Canal Telefónico*
- *Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias*

Con los resultados se analizará la viabilidad de tomar acciones que ayuden al mejoramiento continuo del Instituto.

Es pertinente aclarar que la meta de Satisfacción para el año 2018 es del 82%, y cada semestre tendrá un peso del 50% para obtener el porcentaje anual de satisfacción de los usuarios que hacen uso de los productos y servicios del Instituto.

2. OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios que acceden a la información en los diferentes canales y quienes interponen Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, para Identificar y caracterizar a los usuarios en los aspectos de: rango de edad, Nivel académico, información como persona natural, persona jurídica, Institución Pública, Institución Privada o Mixta e Información Poblacional.

3. ALCANCE

La encuesta de satisfacción se implementó y se aplicó para el canal presencial en las Direcciones Territoriales de: Caldas, Huila, Bolívar, Casanare, Santander, Guajira, Cesar, Caquetá, Meta, Atlántico, Sede Central y Medellín. Así mismo, la encuesta virtual está publicada en la página Web del IGAC en el link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScUo7XpTFzvmEOP8LVd2fKgoDxGhjKredkuKWmpODyBgxfeaQ/> la cual está disponible permanentemente en el portal. Para el canal telefónico, los formularios se aplicaron con una muestra de llamadas recibidas en el GIT Servicio al Ciudadano.

Los formularios para las encuestas de satisfacción y percepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias fueron aplicadas a un grupo de usuarios quienes solicitaron un trámite ante el IGAC.

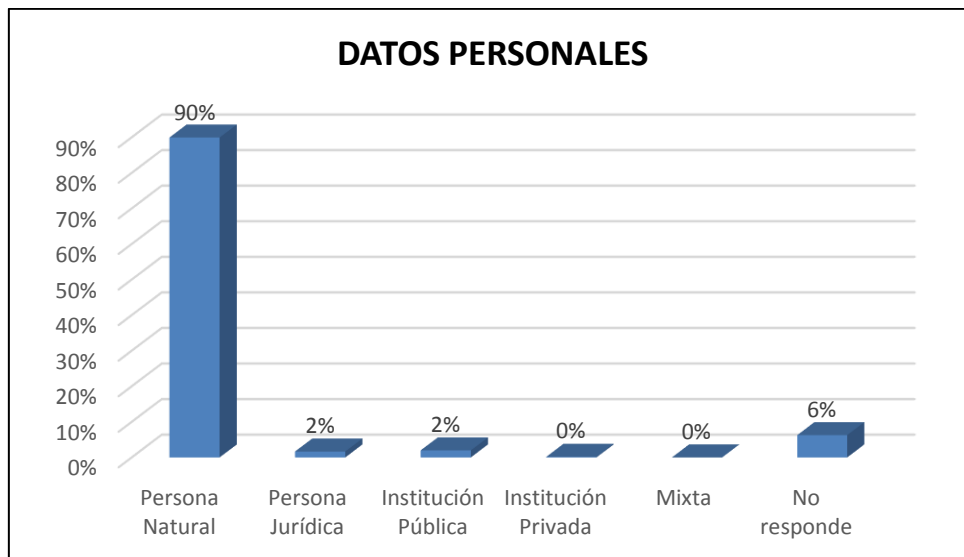
En las encuestas se realizaron preguntas con un lenguaje claro para los ciudadanos y opciones de respuesta como: Excelente, Bueno, Aceptable, Deficiente o Sin respuesta, en caso de no querer diligenciar alguna de las cuatro opciones de respuesta.

4. ENCUESTAS CANAL PRESENCIAL

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, cuenta con el canal presencial que está conformado por 22 Direcciones Territoriales, 46 Unidades Operativas de Catastro, dos Unidades Móviles y la Sede Central encargadas de prestar atención al ciudadano, brindar la mejor asesoría a cada ciudadano que se acerque a la entidad a nivel nacional siguiendo el Protocolo de atención al ciudadano.

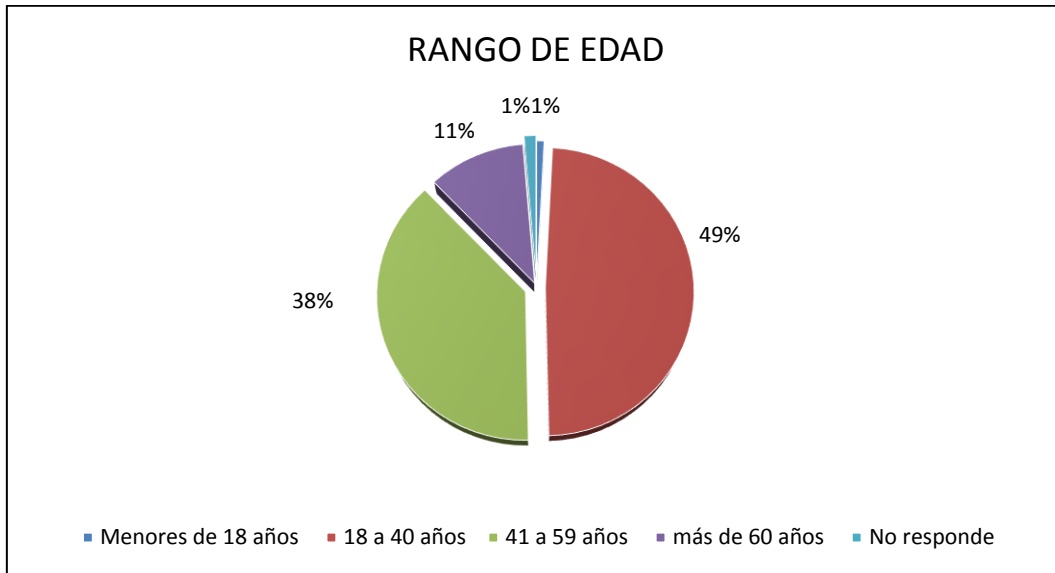
Debido a la importancia de calificar el servicio en el canal presencial para conocer la opinión de nuestros usuarios, se realizaron seiscientos seis (n= 606) encuestas, y se encontraron los siguientes datos:

4.1 Datos personales



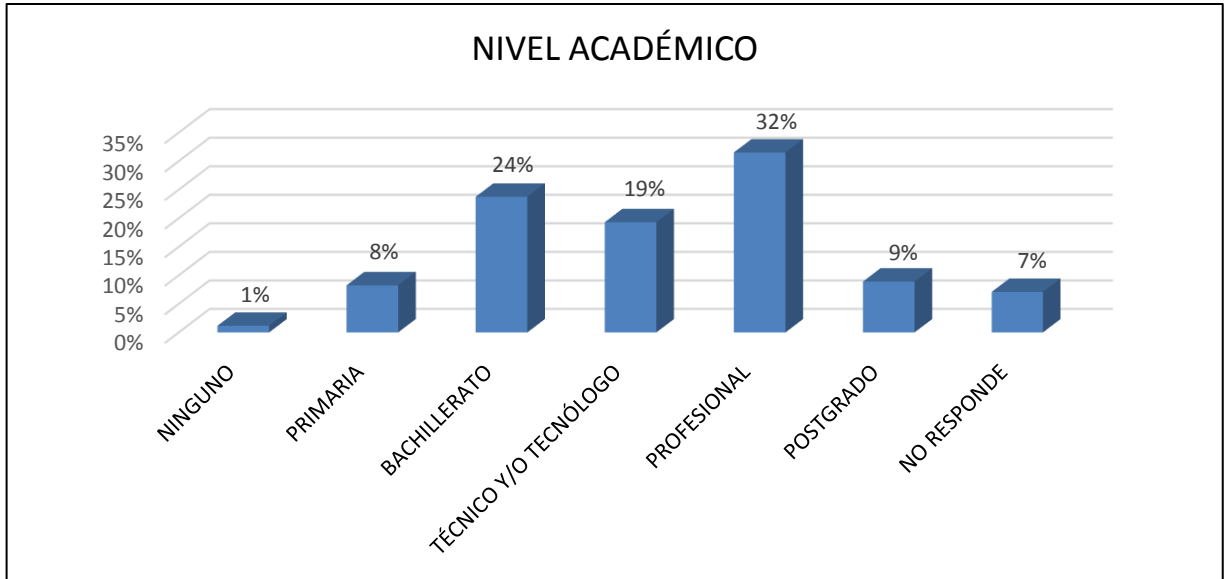
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 90% (n=545) de los usuarios son persona natural, el 2% (n=10) son persona jurídica, el 2% (n=12) son Instituciones Públicas y el 6%(n=38) no responden a la pregunta.

4.2 Rango de Edad



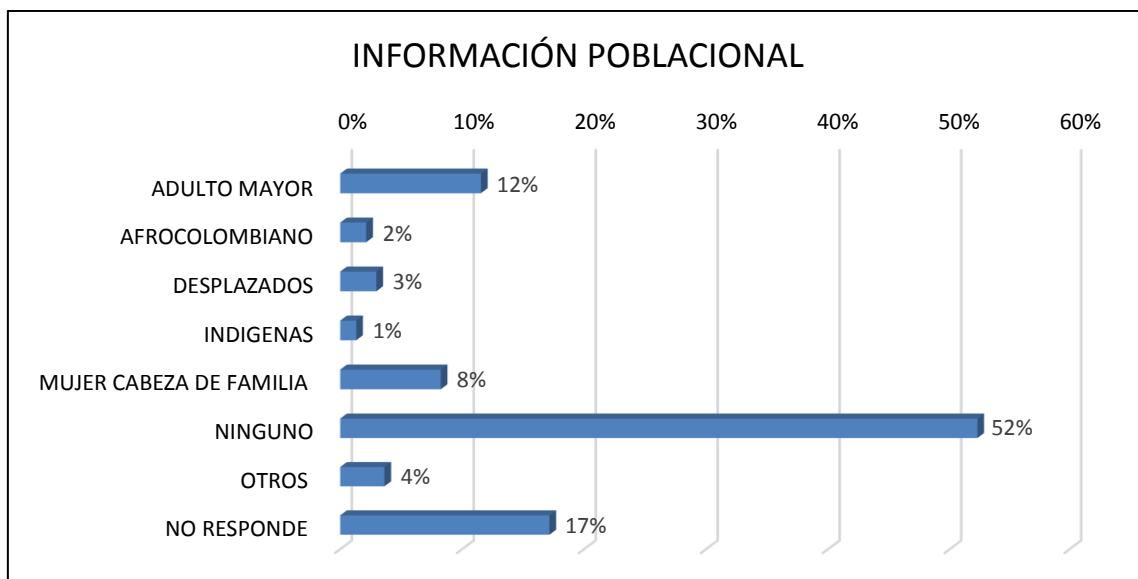
De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de los 606 encuestados el 49% (n=296) está entre los 18 y 40 años, seguido del rango 41 a 59 años con el 38% (n=231), continuando con los usuarios de más de 60 años con un porcentaje de 11% (n=66), por último, los usuarios menores de 18 años con un porcentaje del 1% (n=5) y 1% de los usuarios no contestó a la pregunta de la edad (n=8).

4.3 Nivel académico



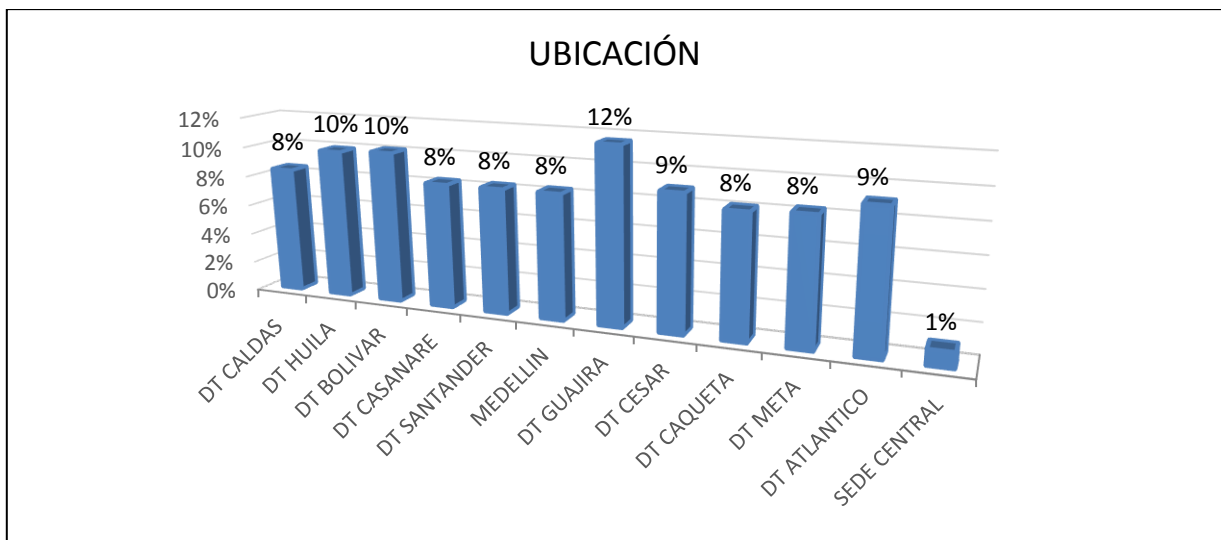
El nivel académico de los usuarios que utilizan el canal presencial es: Profesionales un 32% (n=191), Bachillerato 24% (n=144), Técnico y/o Tecnólogo 19% (n=117), Postgrado 9% (n=54), Primaria 8% (n=50), 1% (n=7) no tiene ningún nivel académico y el 7% (n=43) no responde a la pregunta

4.4 Información Poblacional.



La información poblacional de las personas que utilizan el canal presencial nos permite identificar cuáles son las características de la población, es así como el 52% (n=317) de los ciudadanos dicen no pertenecer a ninguno de los grupos que se nombra en el formulario de encuestas; el 17% (n=104) de los ciudadanos no se identifica con la información poblacional y no responden; el 12% (n=70) de la población se identifica como adulto mayor; 8% (n=50) se identifican como mujer cabeza de familia; 4% (n=22) contestan Otros pero no especifican a que grupo se identifican; el 3% (n=18) contestan que son desplazados y por último el 2% (n=13) son afrocolombianos.

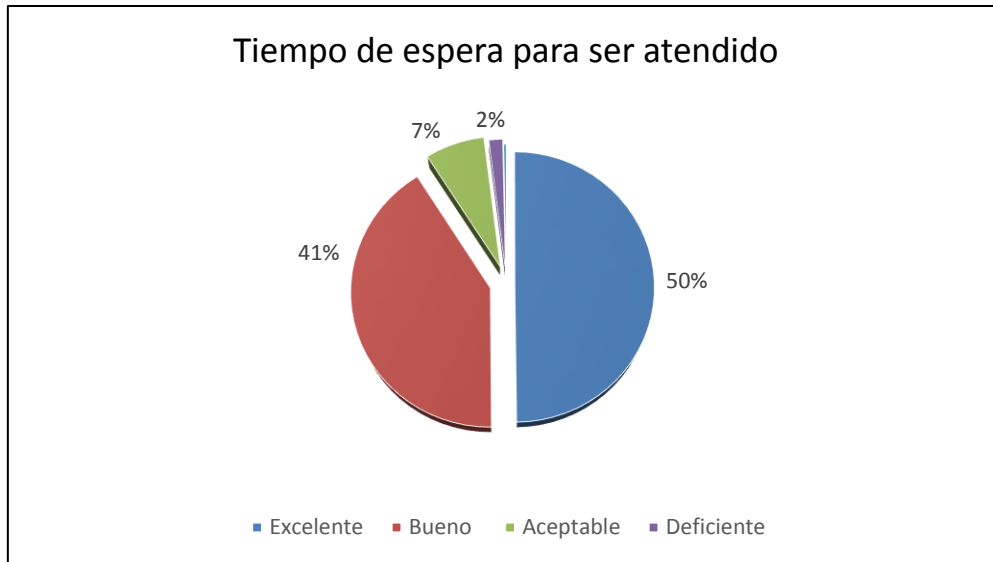
4.5 Ubicación



La Dirección Territorial Guajira obtuvo el mayor número de encuestas diligenciadas con un 12% (n=70); la Dirección Territorial Huila y Bolívar cada una con un 10% (n=60); Las Direcciones Territoriales Cesar y Atlántico cada una con 9% (n=55), Las Direcciones Territoriales Caldas, Casanare, Santander, Caquetá, Meta cada una con un 8% (n=50), en último lugar Sede Central con 1% (n=6).

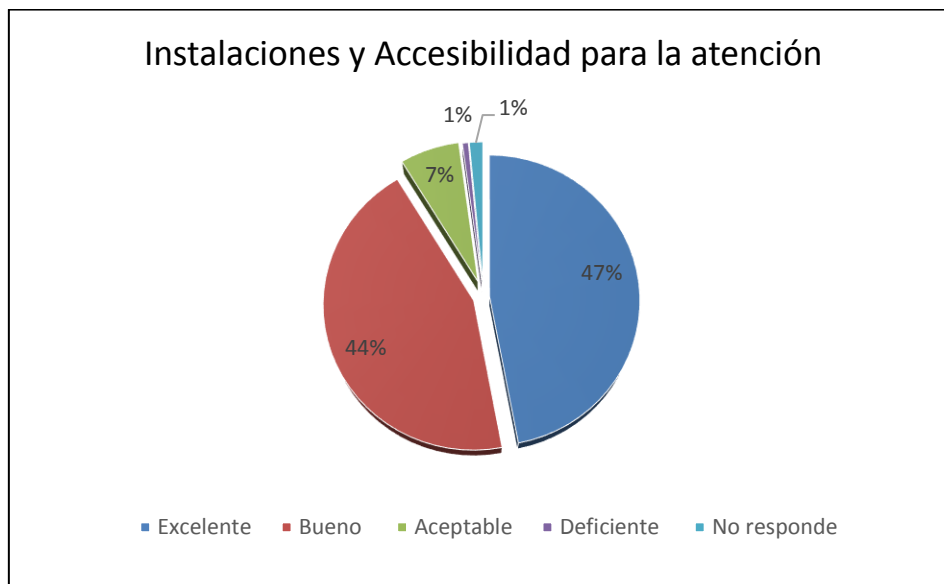
Para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se les pregunta a los usuarios sobre 5 aspectos relevantes para la buena prestación del servicio, tales como:

4.6 Tiempo de espera para ser atendido



Al aspecto Tiempo de espera para ser atendido los usuarios del canal presencial contestaron: para el 50% (n=302) fue Excelente, para el 41% (n=249) de los usuarios fue Bueno, para el 7% (n=43) fue aceptable y el 2 % (n=10) fue Deficiente.

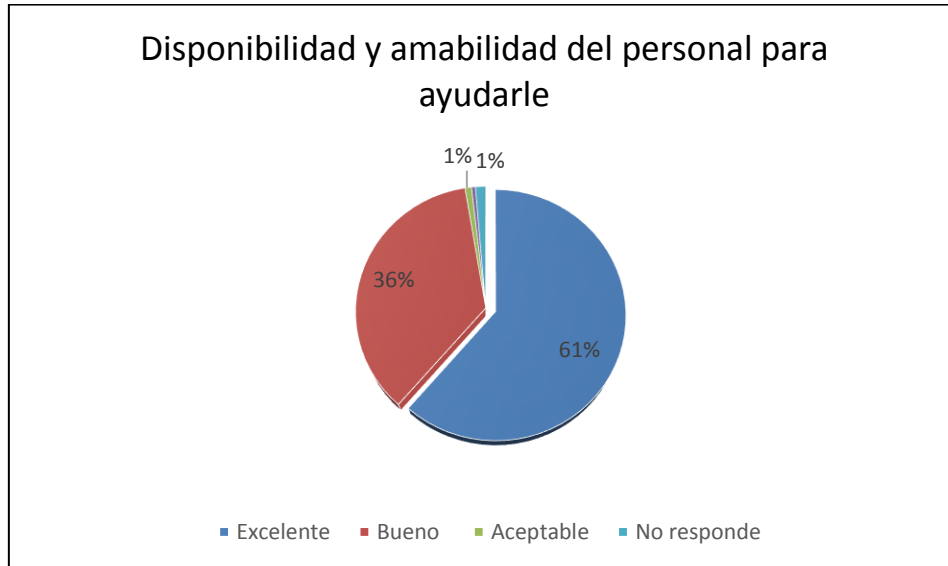
4.7 Instalaciones y accesibilidad para la atención



En el aspecto de instalaciones y accesibilidad para la atención el 47% (n=285) de los usuarios calificó con Excelente, el 44% (n=268) calificó el aspecto como Bueno, para

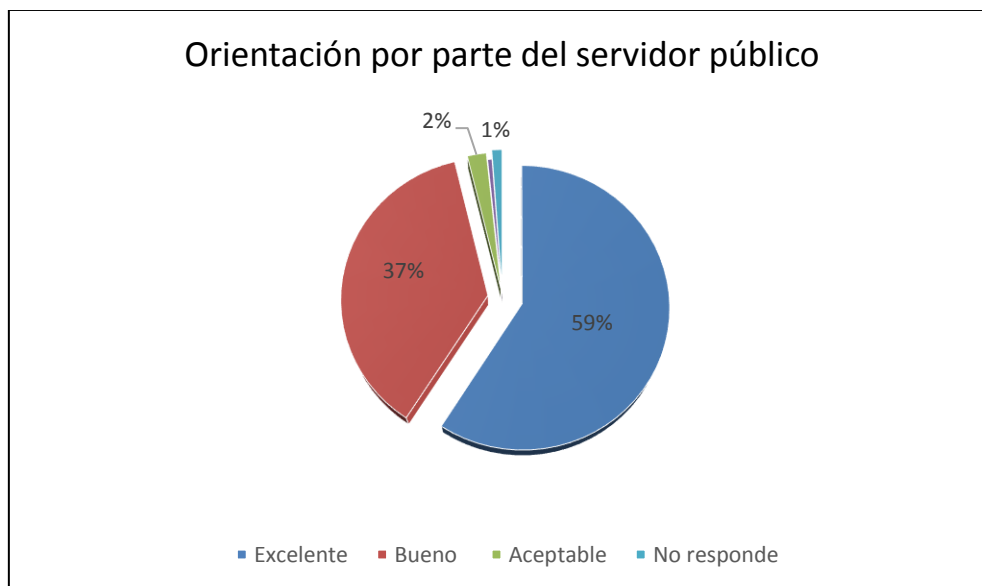
el 7% (n=40) fue aceptable y para el 1%(n=4) fue deficiente. El 1% (n=9) no contestaron a este aspecto.

4.8 Disponibilidad y amabilidad del personal para ayudarle



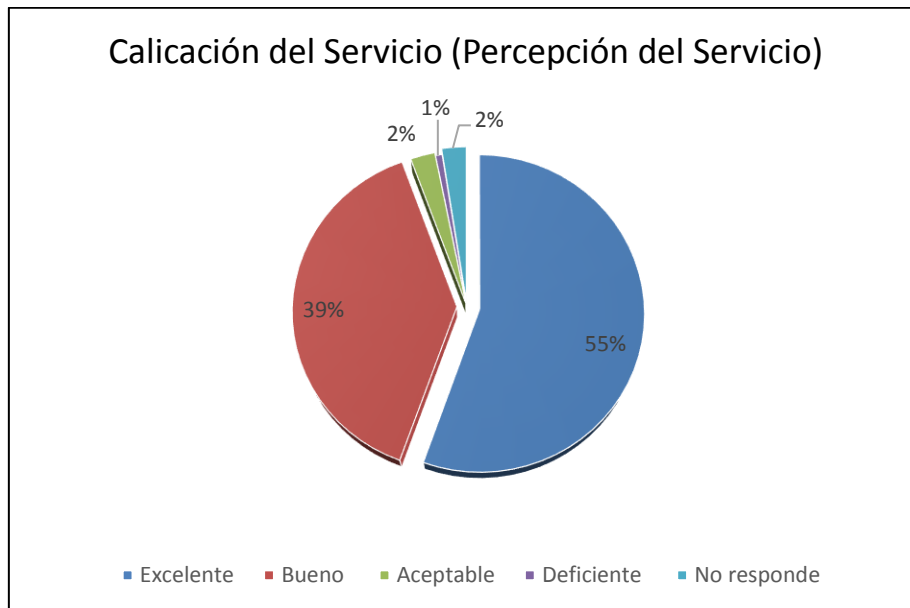
Para el aspecto disponibilidad y amabilidad del personal para ayudarle el 61% (n=372) fue excelente, el 36% (n=218) califica como bueno, el 1% (n=5) es aceptable la amabilidad del personal para ayudarle y el 1%(n=8) no contestaron la pregunta.

4.9 Orientación por parte del servidor público.



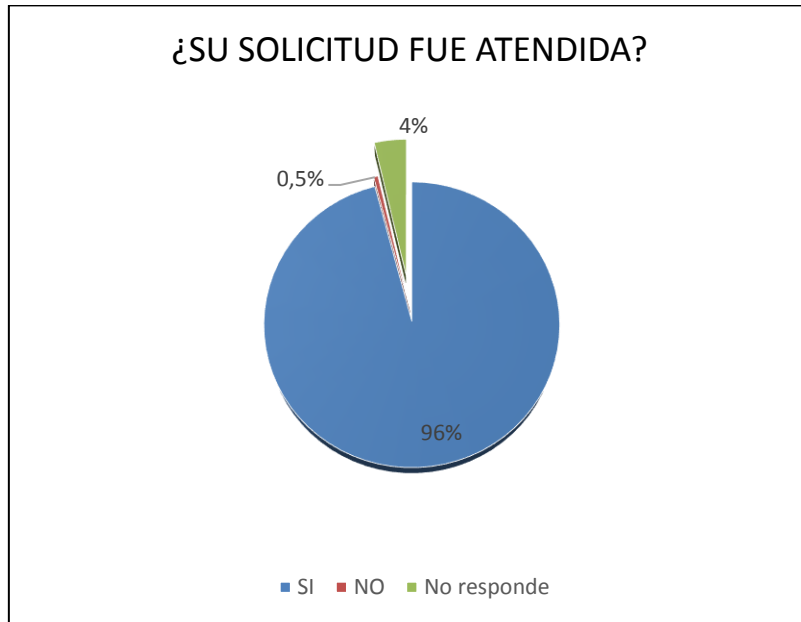
Para el aspecto Orientación por parte del servidor público, el 59% (n=358) calificó como Excelente, el 37% (n=225) calificó como Bueno, el 2% (n=13) aceptable y el 1% no responde a este aspecto.

4.10 Calificación del Servicio (Percepción del servicio)



La calificación del servicio (la percepción del servicio) fue calificada con Excelente por un 55% (n=336), el 39% (n=236) calificó con Bueno, un 2%(n=15) para Aceptable y para quienes no responden y por ultimo 1% (n=4) para calificación Deficiente. Con estos resultados se puede concluir que la calificación del servicio es alta, con lo que respecta al canal presencial, ya que se atiende y se responde a las solicitudes dadas por los ciudadanos

4.11 ¿Su solicitud fue atendida?



De las 606 encuestas aplicadas, el 96% (n= 581) de los ciudadanos respondieron SI a la pregunta ¿su solicitud fue atendida?, el 4%(n=22) no responde a dicha pregunta.

Algunos de los aspectos positivos frente a la percepción del servicio prestado en el canal presencial son los siguientes:

- “Muy amables y prestas a colaborar”
- “Atención rápida y eficiente”
- “Me parece muy buena la atención y disponibilidad del personal”
- “Muy buen servicio”
- “Atención rápida y amabilidad del personal”
- “Excelente trato por parte del personal”
- “Continúen prestando un buen servicio, felicitaciones”
- “El servicio es bueno, satisfactorio”
- “Excelente orientación. Felicitaciones”
- “Excelente personal en las oficinas, siempre atentos en las inquietudes”
- “Buena la atención”
- “Positivo Buen servicio, cordial”

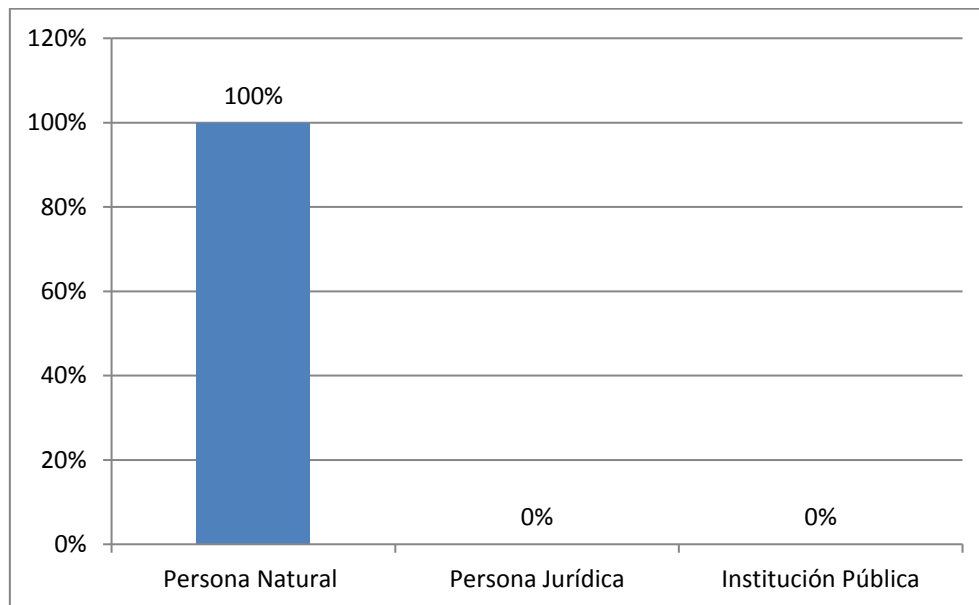
Cabe resaltar que los usuarios también comentan sobre los aspectos a mejorar en el canal presencial:

- “Se debe ampliar el número de personas para atender a los usuarios”
- “Ampliar el horario de atención para personas que trabajen en horarios de oficina”
- “Mejorar el tiempo de respuesta a trámites”
- “Sería bueno que la sala de espera tuviese ventilación y que la silletería diera más paso para poder caminar”
- “De pronto cuando uno solicita un trámite que sea en el menor tiempo posible porque se demora meses y meses”
- “Agilidad en los trámites”
- “Colocar servicio de agenda electrónica”
- “El sistema con más velocidad algunas veces demora mucho”
- “Más Personal en el módulo de atención al usuario”
- “Demasiada congestión, exceso de trabajo porque no atienden los procesos a tiempo, poco personal. Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores deficiente”
- “Demora en el servicio”
- “La atención al usuario adecuada, con un tiempo adecuado y de manera cortés. La hoja de ruta no es adecuada ya que no se da la información completa”

5. ENCUESTAS CANAL VIRTUAL

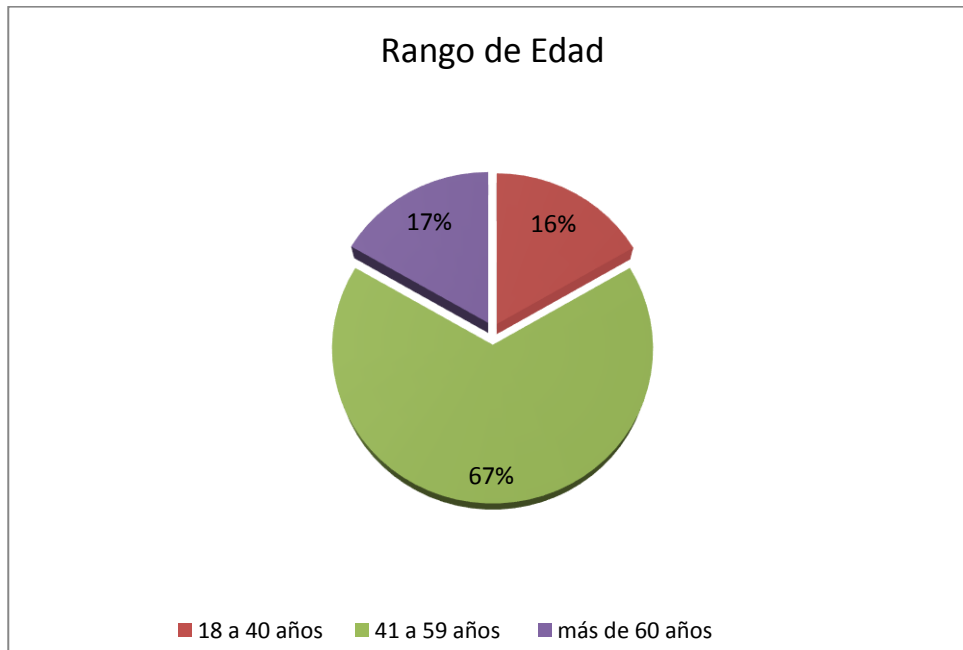
El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con una página web www.igac.gov.co, en el cual se encuentra publicada diferente información de interés para los ciudadanos. Debido a la importancia de conocer la percepción de la calidad del portal, se realiza una encuesta para conocer la opinión del usuario frente a esta página y si el nuevo diseño, la variedad del contenido y la información es de su interés. Es por ello que la encuesta se encuentra en la página principal del portal y doce (n=12) usuarios la contestaron y se concluye de la siguiente manera:

5.1 Datos Personales



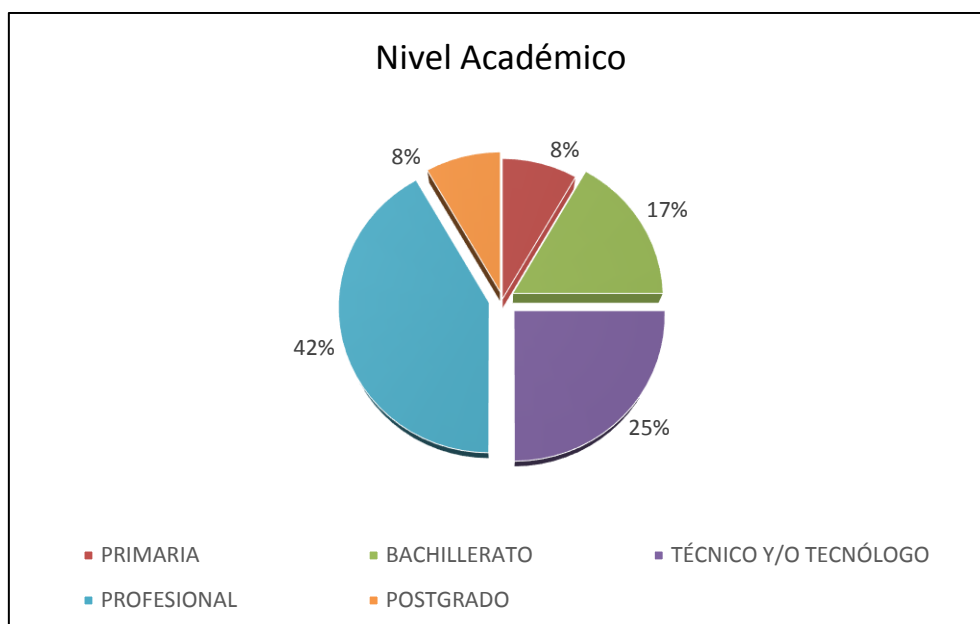
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 100% (n=12) de los usuarios son personas naturales

5.2 Rango de edad



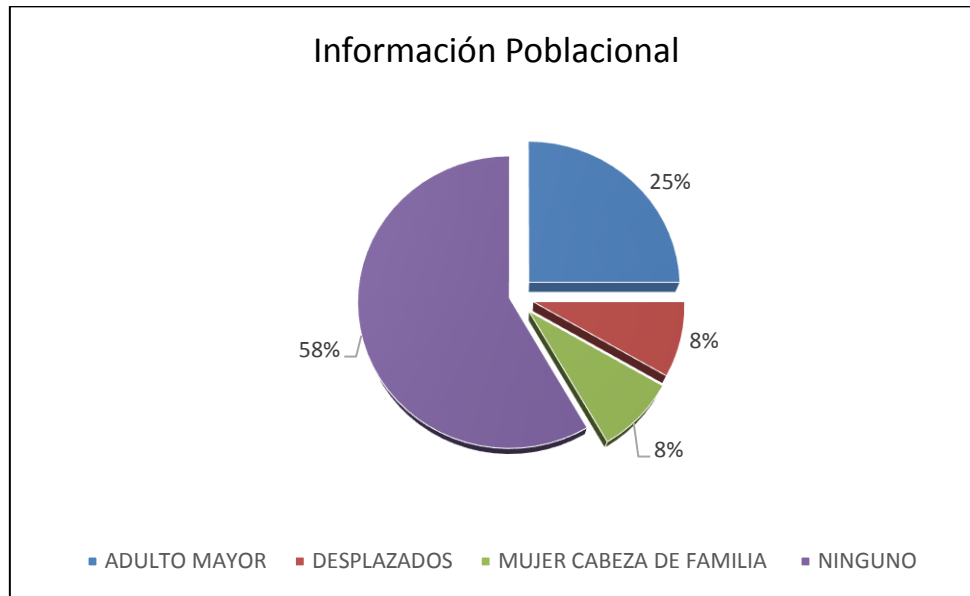
De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen los ciudadanos, se evidencia que de los 12 encuestados el 67% (n=8) están entre 41 a 59 años, seguido por los rangos 18 a 40 años y más 60 años, cada uno con un 17% (n=2).

5.3 Nivel Académico



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el nivel académico, el 42% (n=5) son profesionales, el 25% (n=3) son técnico y/o tecnólogo, el 17% (n=2) son Bachilleres y 8% (n=1) para usuarios con primaria y postgrado cada uno.

5.4 Información Poblacional



De las 12 encuestas contestadas, el 58% (n=7) no se identifican con ninguno de los grupos de la información poblacional, el 25% (n=3) se identifican como adulto mayor, el 8% (n=1) se identifican como desplazados y mujer cabeza de familia cada uno.

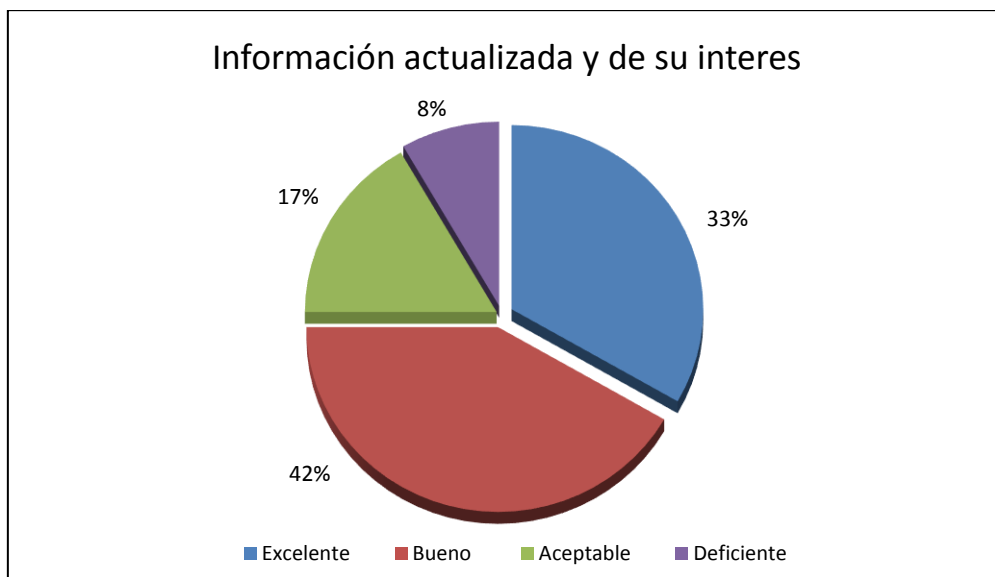
Para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se les pregunta a los ciudadanos sobre 4 aspectos relevantes para la buena prestación del servicio, tales como:

5.5 Diseño y organización de la información



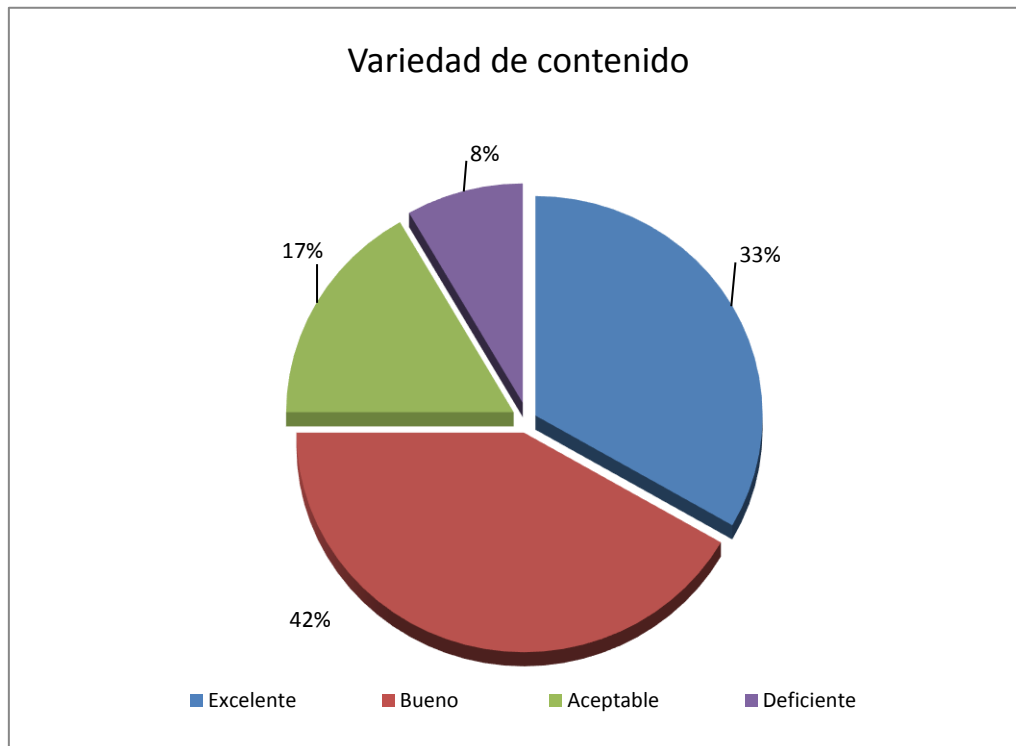
De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de los 12 ciudadanos, el 50% (n=6) de los usuarios contestaron Bueno el diseño y organización de la información en la página web, para el 42% (n=5) fue excelente y para el 8%(n=1) Deficiente.

5.6 Información actualizada y de su interés



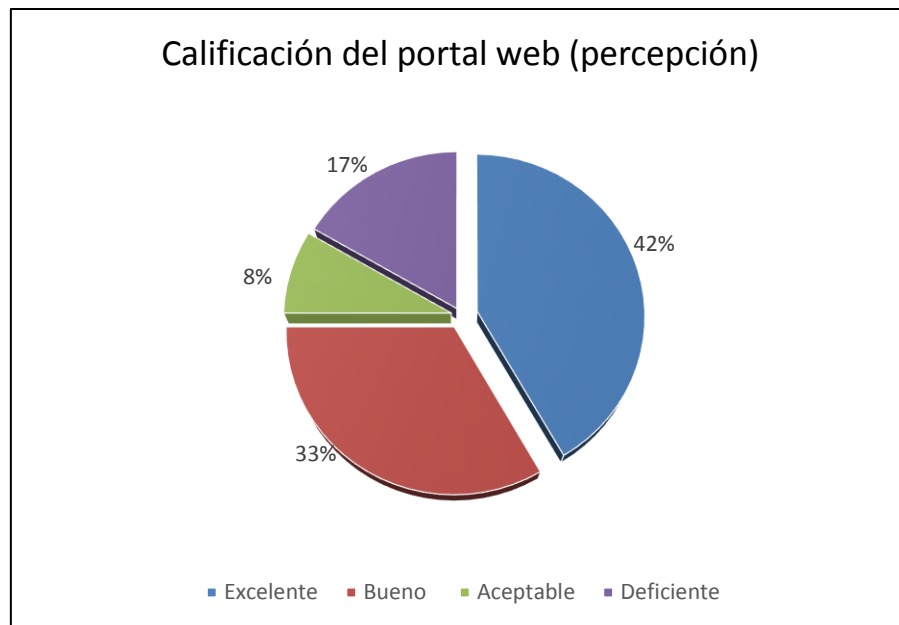
Al aspecto, información actualizada y de su interés, los usuarios contestaron: el 42% (n=5) Bueno, para el 33% (n=4) es Excelente, el 17% (n=2) calificó como aceptable y para el 8% (n=1) es deficiente.

5.7 Variedad de contenido



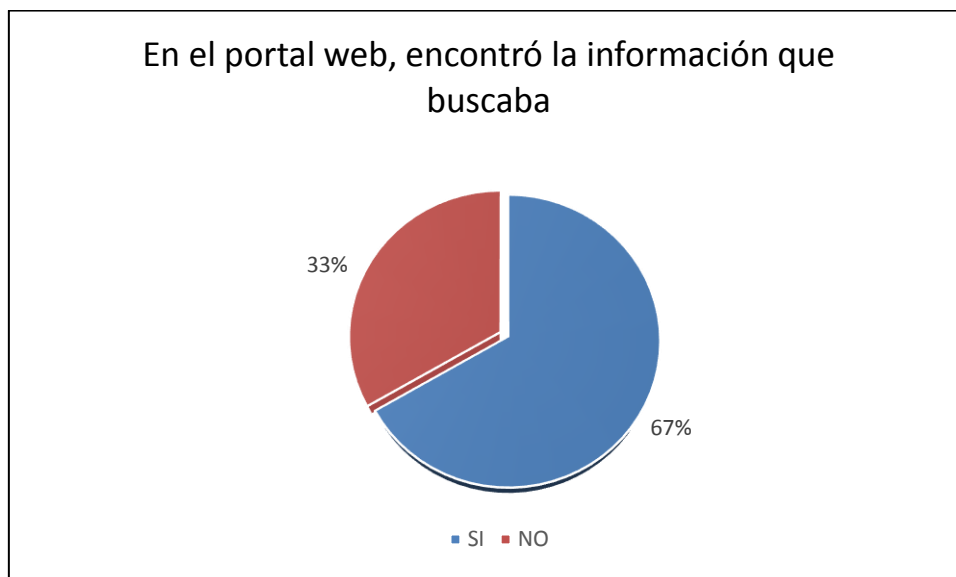
En el aspecto variedad de contenido los usuarios de la página web contestaron: 42% (n=5) bueno, el 33% (n=4) Excelente, 17% (n=2) Aceptable, 8% (n=1) Deficiente; quedando en nuestros usuarios una satisfacción buena frente a la variedad del contenido de la información de la página. Se debe buscar la manera para disminuir la insatisfacción de los ciudadanos que calificaron con aceptable y deficiente.

5.8 Calificación del portal web (percepción)



Al preguntar sobre la percepción del portal web, el 42% (n=5) calificó con Excelente, para el 33% (n=4) fue Bueno, el 17%(n=2) es deficiente, 8% (n=1) Aceptable. De igual manera se deben tomar las medidas necesarias, para eliminar la mínima expresión de insatisfacción por parte de los usuarios del portal web.

5.9 En el portal web, encontró la información que buscaba



De las 12 encuestas aplicadas, el 67% (n= 8) de los ciudadanos respondieron SI a la pregunta: en el portal web ¿encontró la información que buscaba?, el 33%(n=4) responde no a dicha pregunta.

Algunos de los aspectos a mejorar frente a la percepción del servicio prestado en la Página Web son los siguientes:

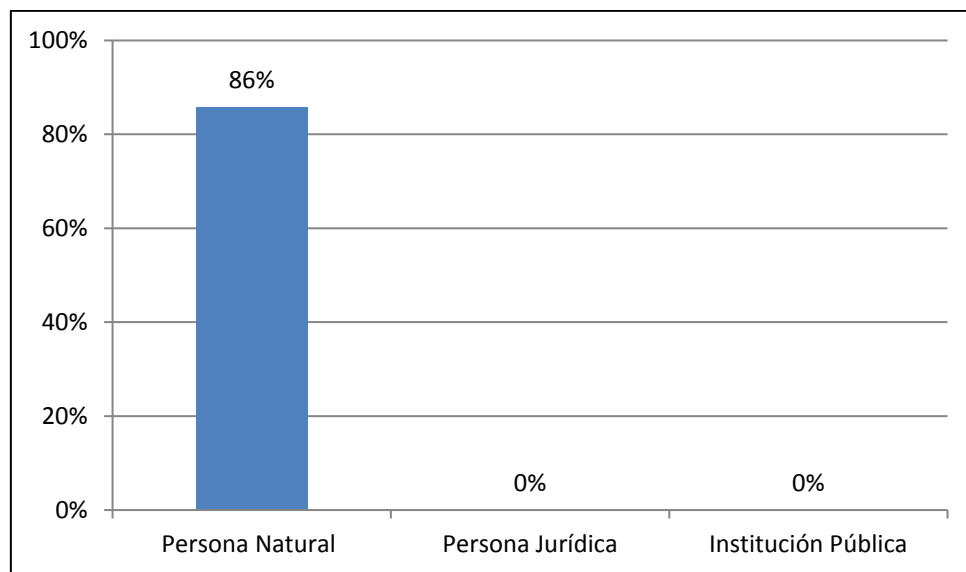
- “Información desactualizada”
- “El visor del geo portal catastro tiene bloqueada la zona de Barranquilla y su área metropolitana, tiene una capa encima de las demás de un polígono cuadrado que no permiten ver, identificar ni consultar la información de un polígono, sería bueno que socializaran cuál es la razón, no hay forma de consultar por, ejemplo un predio en soledad para validar la dirección matrícula o referencia catastral, sólo se pude hacer con los demás municipios y/o corregimientos del Dpto. del Atlántico”
- “Incluir una sección en que se evidencia toponimia ancestral de las comunidades indígenas precolombinas”
- “Hace varios días, ya meses, el portal de los mapas catastrales no funciona correctamente, los planos de las ciudades no se pueden consultar”
- “el chat debe estar continuamente habilitado o de lo contrario no colocarlo en la página y/o horarios.”

6. ENCUESTAS CANAL TELEFÓNICO

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con unas líneas de atención al ciudadano como el #367, línea por la cual el ciudadano se comunica y el conmutador de cada una de las Direcciones Territoriales, para atender los requerimientos y brindar la mejor asesoría e información a cada ciudadano que se comunique con la entidad vía telefónica siguiendo la guía de Protocolo de atención al ciudadano.

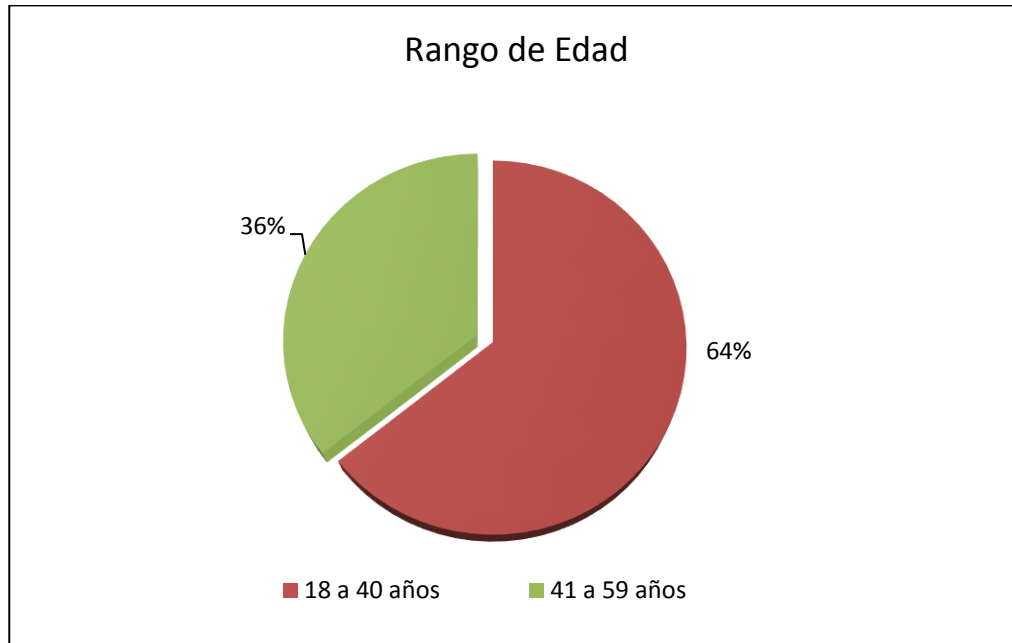
Debido a la importancia de calificar el servicio en el canal telefónico para conocer la opinión de nuestros usuarios, se realizaron diez (n= 14) encuestas por teléfono, y se encontraron los siguientes datos:

6.1 Datos personales



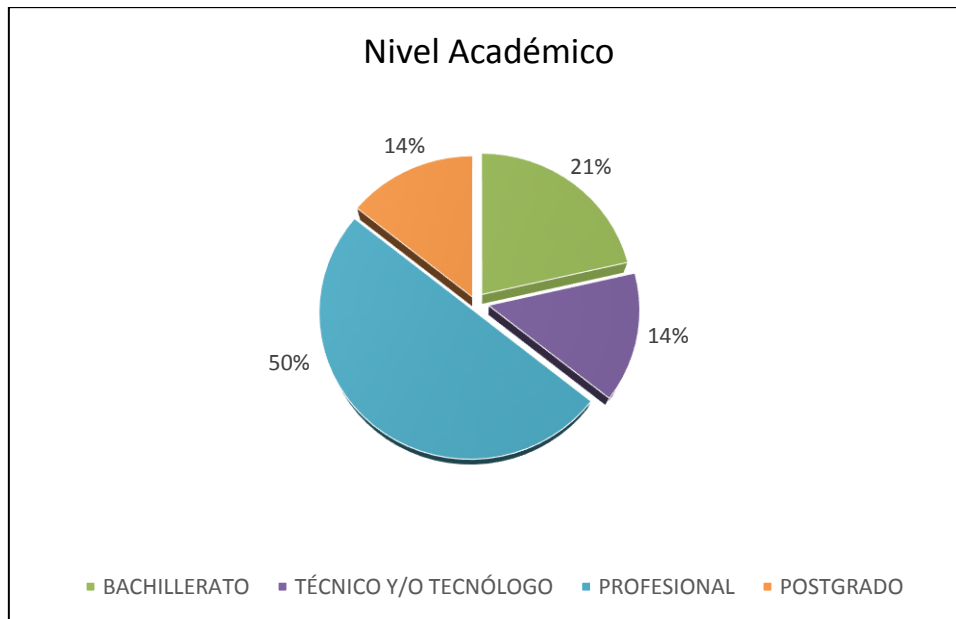
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 100% (n=14) de los usuarios son personas naturales.

6.2 Rango de Edad



De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de las 14 encuestados el 64% (n=9) están entre los 18 a 40 años, seguido del rango 41 a 59 años con el 36% (n=5).

6.3 Nivel Académico



De las 14 encuestas contestadas el nivel académico es el siguiente, el 50% (n=7) son profesionales, el 21% (n=3) son Bachilleres, y para las categorías de técnico y/o tecnólogo y postgrado un 14% (n=2) para cada una.

6.4 Información Poblacional



En la información poblacional el 86% (n=12) responde que no se siente identificado con ninguno de los grupos poblacionales nombrados; el 7% (n=1) es desplazado y el 7% restante (n=1) no responde a la pregunta de información poblacional.

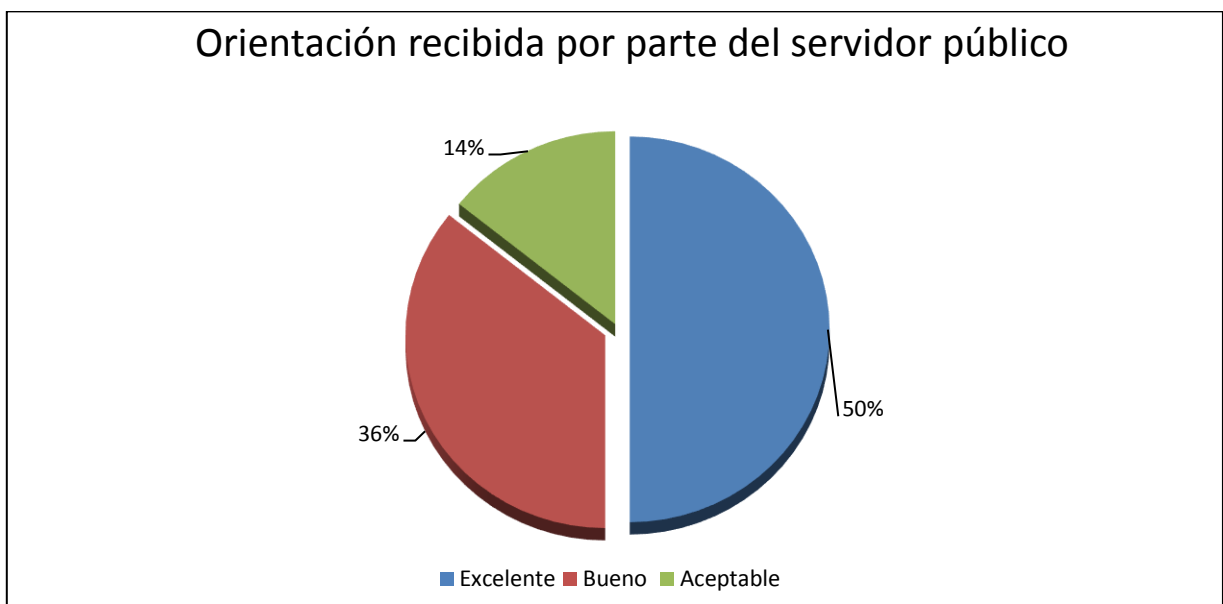
Para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se les pregunta a los ciudadanos sobre 4 aspectos relevantes para la buena prestación del servicio, tales como:

6.5 Tiempo de espera para ser atendido



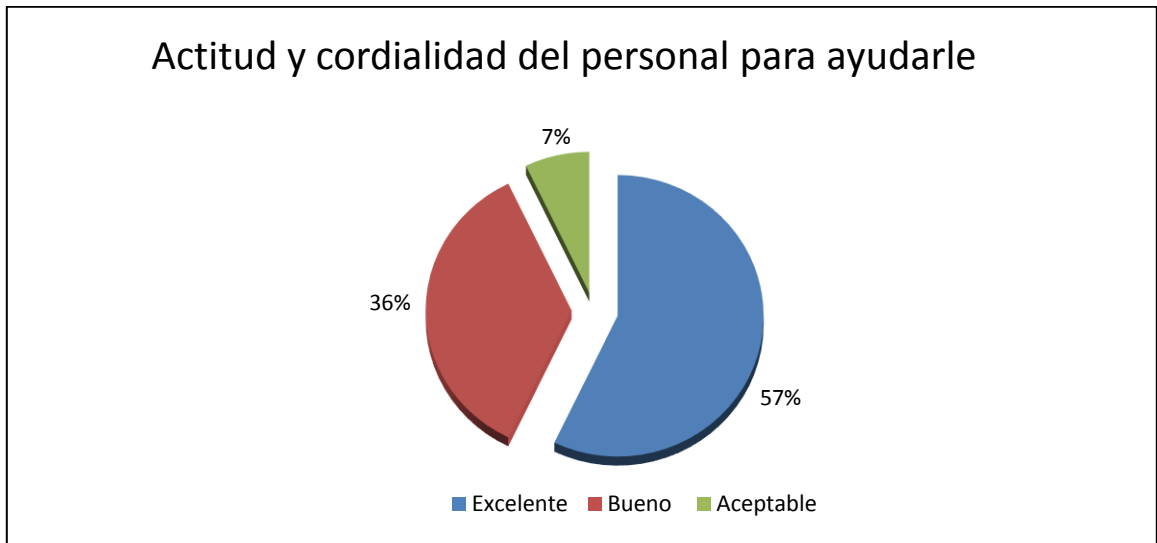
Para el aspecto tiempo de espera para ser atendido, el 50% (n=7) calificó como bueno, el 21% (n=3) calificó el tiempo de espera con Excelente, como Aceptable y Deficiente el 14% (n=2) respectivamente.

6.6 Orientación recibida por parte del servidor público



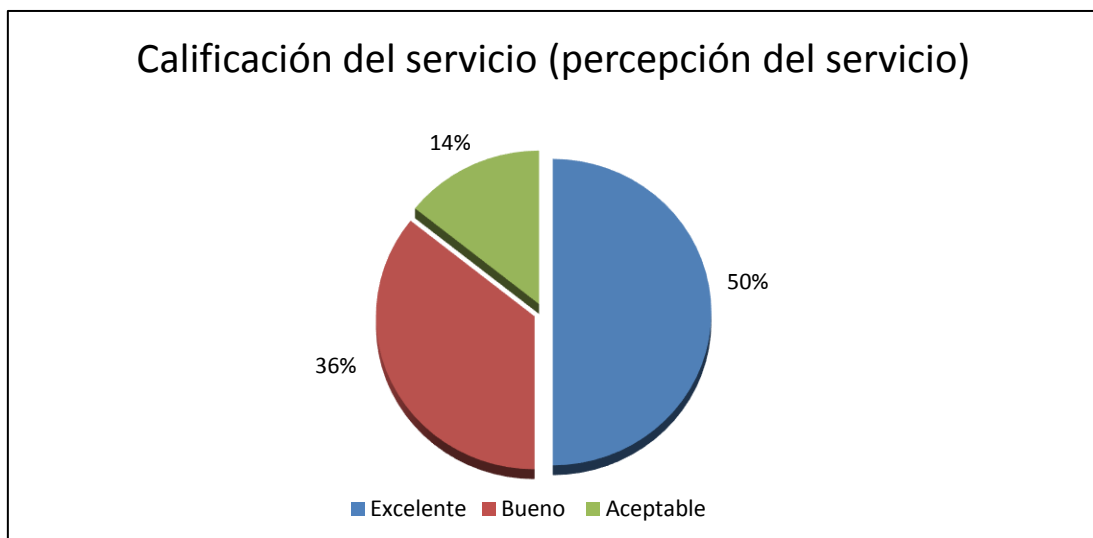
De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios en la orientación recibida por parte del servidor público el 50% (n=7) calificó con excelente, el 36% (n=5) calificó con bueno y para el 14% (n=2) la orientación fue aceptable.

6.7 Actitud y cordialidad del personal para ayudarle



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, en cuanto al aspecto actitud y cordialidad del personal para ayudarle el 57% (n=8) calificó con Excelente, para 36% (n=5) fue Bueno y el 7% (n=1) fue Aceptable.

6.8 Calificación del Servicio (percepción del servicio)



De acuerdo a la Calificación del Servicio (percepción del servicio) el 36% (n=7) calificó como Excelente, el 36% (n=5) fue bueno y el para 14% (n=2) fue aceptable. Como Percepción de los usuarios se puede concluir que el nivel de satisfacción es alto, con lo que respecta al canal telefónico, ya que se atiende y se responde a las solicitudes hechas por los ciudadanos.

6.9 La información brindada fue útil

A la pregunta la información brindada fue útil, el 100% (n=14) de los ciudadanos contestó que Si fue útil.

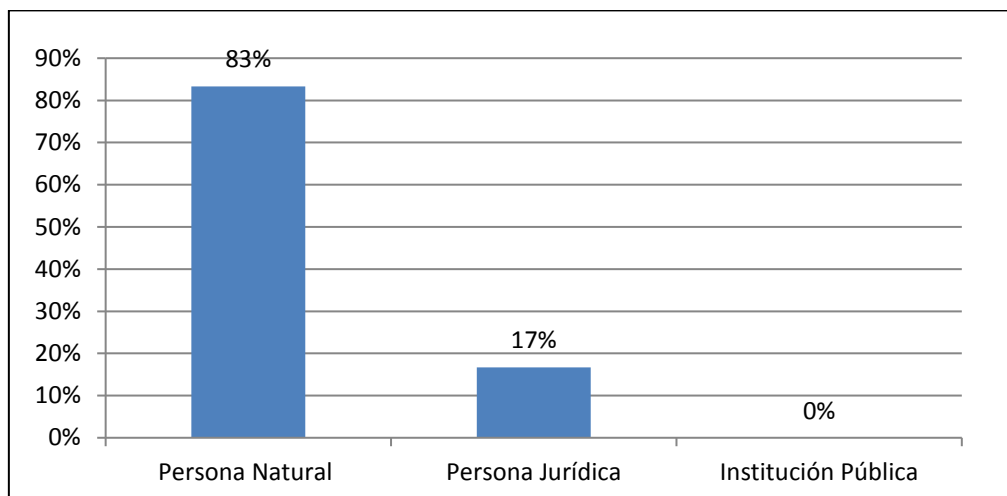
Algunos de los aspectos positivos y/o por mejorar en el canal telefónico expresados por los usuarios son los siguientes:

- “por favor contestar teléfono que están en la página web. En la página debe tener procesos y procedimientos más claros para no perder tanto tiempo”
- “el numeral las opciones no contestan. Solo servicio al ciudadano opción 4”
- “Que se puedan hacer en línea todos los tramites”

7. ENCUESTAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

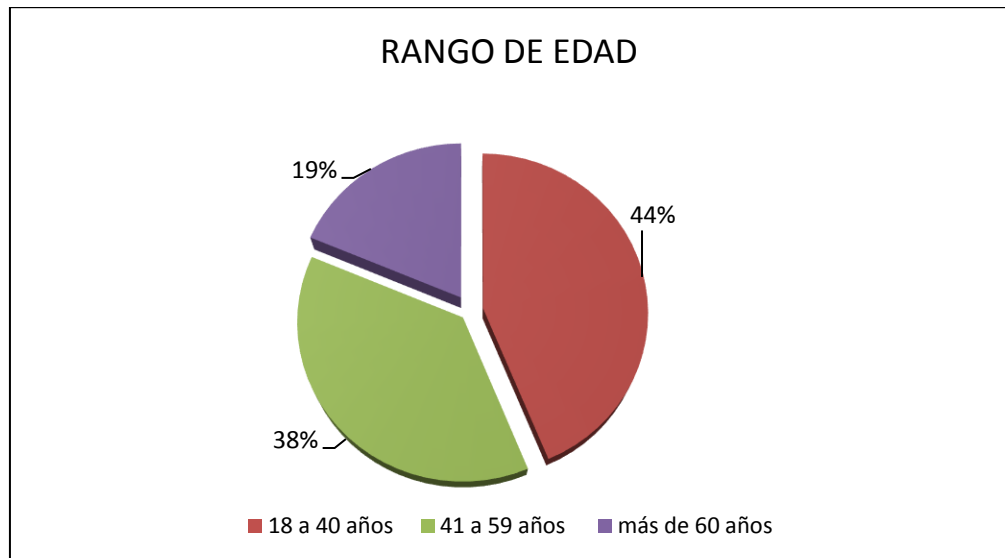
El Instituto Geográfico Agustín Codazzi quiere conocer el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios que hayan presentado una Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y/o Sugerencia, para conocer si el tiempo de respuesta fue el adecuado, y saber que percepción tienen a la respuesta recibida. Se realizaron dieciséis (n=16) encuestas, y se encontraron los siguientes datos:

7.1 Datos personales



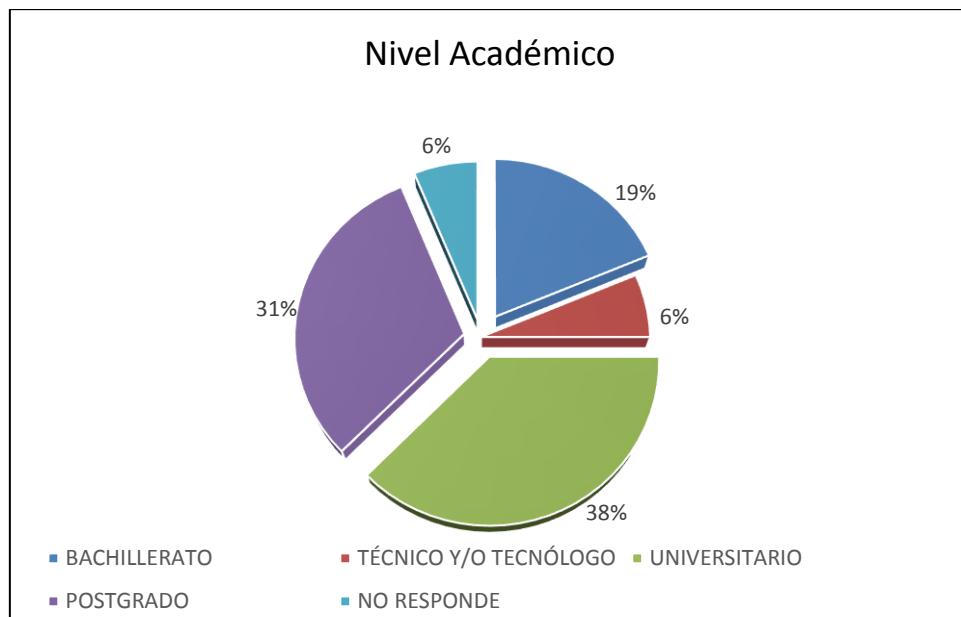
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 83% (n= 14) son personas naturales, y el 17% (n=2) son personas jurídicas. Para Instituciones Públicas, Instituciones Privadas y Mixta 0%.

7.2 Rango de Edad



De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de las 16 encuestados el 44% (n=7) están entre los 18 a 40 años, seguidos de los usuarios de 41 a 59 años 38% (n=6), y por ultimo un 19% (n=3) más de 60 años.

7.3 Nivel Académico



El nivel académico de las personas que diligenciaron las encuestas fue: 38% (n=6) Universitario, el 31% (n=5) tienen Postgrado, el 19% (n=3) su nivel académico es Bachillerato, 6% (n=1) para técnico y/o tecnólogo y por último 6% (n=1) no responde a la pregunta.

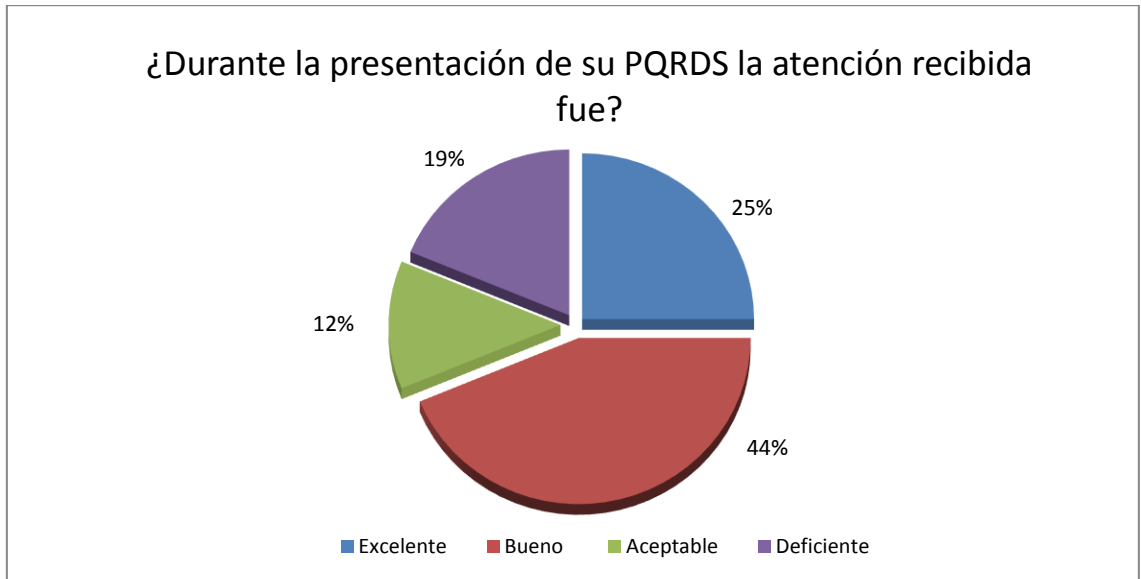
7.4 Información poblacional



Teniendo en cuenta las respuestas obtenidas por los usuarios, el 81% (n=13) no pertenece a ningún grupo poblacional, el 13% (n=2) se identifican como adulto mayor y el 6% (n=1) no responde a la pregunta.

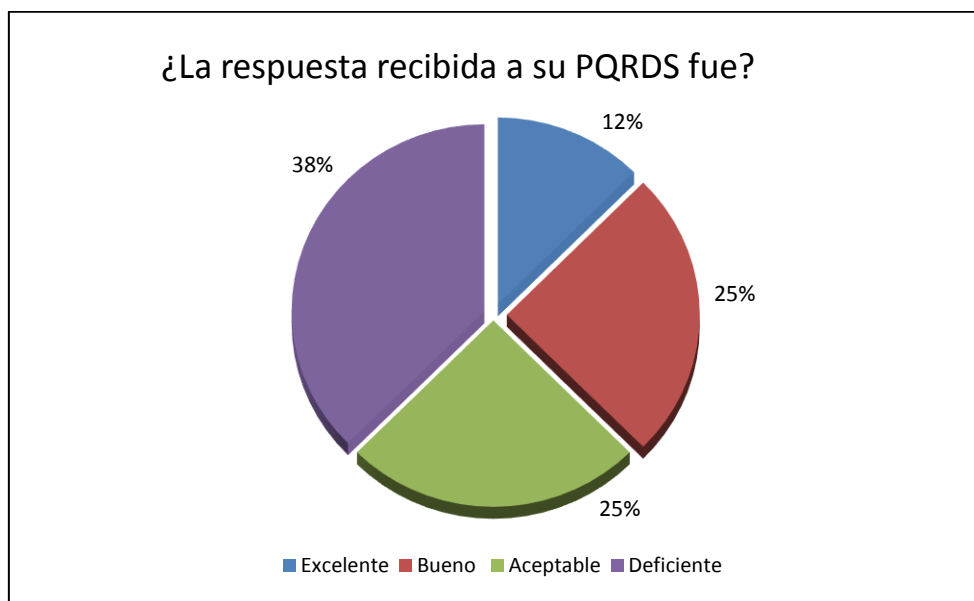
Para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se les pregunta a los ciudadanos sobre 3 aspectos relevantes para la buena prestación del servicio, tales como:

7.5 ¿Durante la presentación de su PQRDS la atención recibida fue?



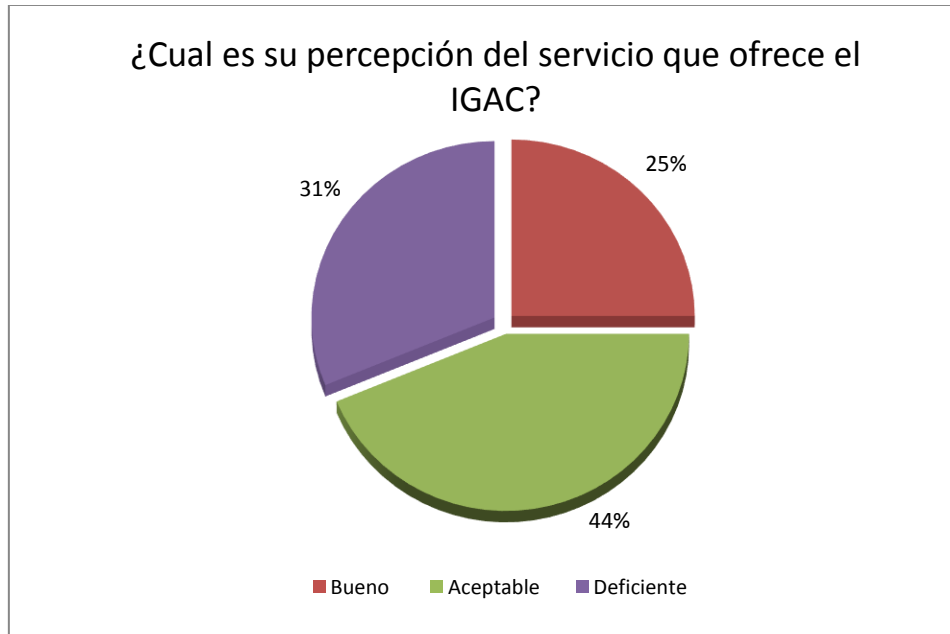
De los 16 encuestados a la pregunta ¿Durante la presentación de sus PQRDS la atención recibida fue?, el 44% de los usuarios (n=7) calificaron como Bueno, el 25% (n=4) con Excelente, el 19% (n=3) con deficiente y por ultimo para el 13% (n=2) fue aceptable.

7.6 ¿La respuesta recibida a su PQRDS fue?



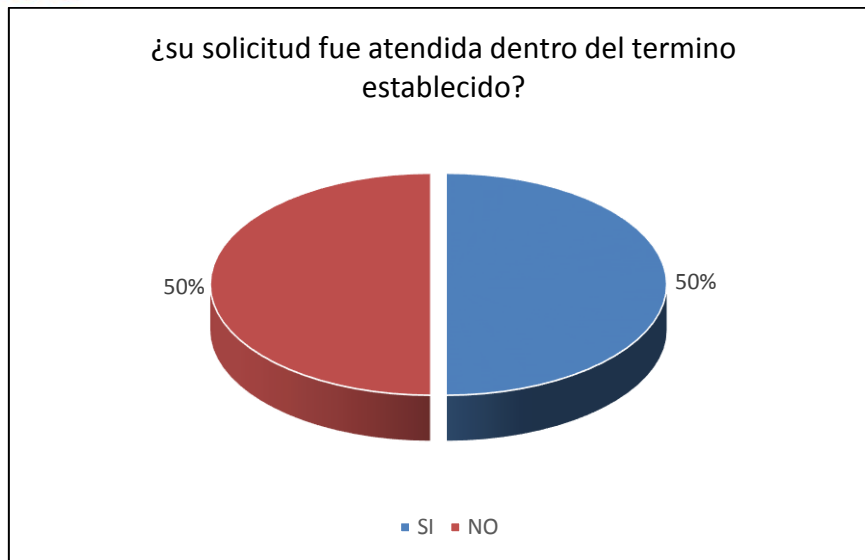
De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios en la pregunta ¿la respuesta recibida a su PQRDS fue?, el 38% (n=6) contestó Deficiente, el 25% (n=4) para la calificación Bueno y Aceptable respectivamente. Por último, el 13% (n=2) calificó como Excelente.

7.7 ¿Cuál es su percepción del servicio que ofrece el IGAC?



Teniendo en cuenta las 16 encuestas diligenciadas por los usuarios, a la pregunta ¿Cuál es su percepción del servicio que ofrece el IGAC?, para el 44% (n=7) fue Aceptable, el 31% (n=5) contestó Deficiente y tan solo el 25% (n=4) Bueno.

7.8 ¿Su Solicitud fue atendida dentro del término establecido?



De las 16 encuestas aplicadas, el 50% (n= 8) de los ciudadanos respondieron SI a la pregunta ¿su solicitud fue atendida dentro del término establecido?, el 50% (n=8) NO responde a dicha pregunta.

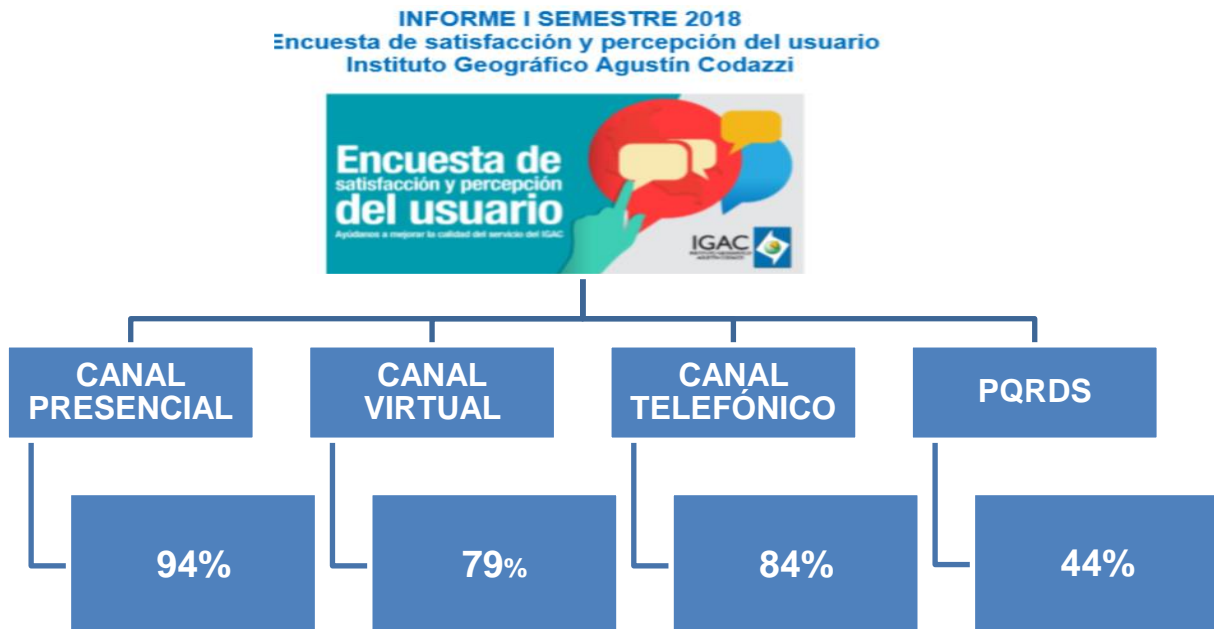
Algunos de los aspectos positivos frente a la percepción del servicio de las Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias presentadas son:

- “Procesos muy demorados, llamo varias veces, pero al final fue buena, menos tiempo de respuesta muy eterno”
- “El tiempo de respuesta demorada, mejorar la información interna pues lo enviaron a varias oficinas”
- “Respuesta mucha demora, instalaciones malas, más personal para la cantidad de gente que debe atender, falta amabilidad en atención al público”
- “Falta ser eficiente en la respuesta”
- “Respuesta rápida, mejorar forma de comunicación de las personas que brindan información”
- “Celeridad a los procesos”

8. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

El porcentaje de satisfacción como meta para el 2018 es del 82%, cada semestre del año tendrá un peso del 50%. La medición del primer semestre tuvo un promedio del 75%.

A continuación, se presenta el porcentaje de satisfacción por canales de atención:



9. CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS

CANAL PRESENCIAL

De acuerdo a los resultados obtenidos en el canal presencial se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios es muy bueno. Esta información se refleja, en el tiempo de espera para ser atendido, adecuadas instalaciones y accesibilidad para la atención y la orientación a los requerimientos y/o solicitudes presentados por los ciudadanos.

Para lograr la satisfacción total en la atención de los usuarios, es importante tener en cuenta los aspectos positivos y/o por mejorar que exponen los ciudadanos, y tomar las medidas pertinentes para ofrecer un excelente servicio.

CANAL VIRTUAL

A los usuarios del canal virtual se les preguntó por aspectos tales como: diseño y organización de la información, información actualizada y de interés y variedad del contenido. Teniendo en cuenta que el nivel de satisfacción fue aceptable, se deben tener en cuenta los aspectos positivos y/o por mejorar que exponen los ciudadanos.

CANAL TELEFONICO

De los aspectos evaluados por el canal telefónico tales como: tiempo de espera para ser atendido, orientación recibida por parte del servidor público, y actitud y cordialidad del personal para ayudarlo, se observa que el nivel de satisfacción y percepción para este canal fue bueno, ante la claridad de las respuestas recibidas al momento de las llamadas para realizar algún tipo de solicitud.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS (PQRDS)

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios que hayan presentado una PQRDS, el nivel de satisfacción fue deficiente; esto se debe a que los ciudadanos expresan inconformidad al momento de contestar a los aspectos tales como: respuesta recibida a sus PQRDS, Atención recibida durante la

presentación a su PQRDS y el tiempo de respuesta dentro de los términos establecidos.

10. RECOMENDACIONES

Ante el reducido número de encuestas contestadas por los ciudadanos en el portal web, canal telefónico y encuestas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, en el segundo semestre del 2018 es necesario mayor difusión en las redes sociales como Facebook y Twitter, para que nuestros usuarios puedan expresar sus necesidades, expectativas y conocer su opinión frente a los canales de atención del IGAC.

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.

Se recomienda mayor compromiso por parte de las direcciones territoriales para la aplicación de las encuestas, con el objetivo de obtener una muestra significativa que permita tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al ciudadano