

INFORME II SEMESTRE 2017
Encuesta de satisfacción y percepción del usuario
Instituto Geográfico Agustín Codazzi



Secretaría General
Grupo Interno De Trabajo Servicio al Ciudadano
Semestre II
Bogotá D.C 2017

INTRODUCCIÓN

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, como institución prestadora de servicios y con el objeto de brindar atención al ciudadano, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que recibe como fruto de las actividades y servicios del día a día, esto con el fin de hacer posible el mejoramiento continuo.

El objetivo de la encuesta frente al tema de las peticiones es medir la satisfacción y la percepción que tienen de la entidad con respecto a los servicios ofrecidos y si se dio la respuesta en los tiempos establecidos, 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 tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

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 resultado y análisis arrojado.

Esta encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario fue aplicada a los diferentes canales que ofrece el instituto tales como:

- *Página Web,*
- *Canal Presencial*
- *Canal Telefónico*
- *Unidades Móviles*



Se busca, desde la perspectiva de las PQRSD medir el porcentaje de satisfacción del servicio que se presta en cada uno de los canales, para realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

1. JUSTIFICACIÓN

La encuesta de Satisfacción y percepción de los usuarios surge de la necesidad de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos que hacen algún requerimiento al 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:

- *Página Web,*
- *Canal Presencial,*
- *Canal Telefónico*
- *Unidades Móviles*

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 2017 es del 88%, 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. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la información que dispone el Instituto Geográfico Agustín Codazzi en los diferentes canales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y caracterizar a los usuarios en los aspectos de rango de edad, Nivel académico, persona natural y jurídica.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en los diferentes canales de atención como *Página Web, Canal Presencial, Canal Telefónico y Unidades Móviles recibidas.*

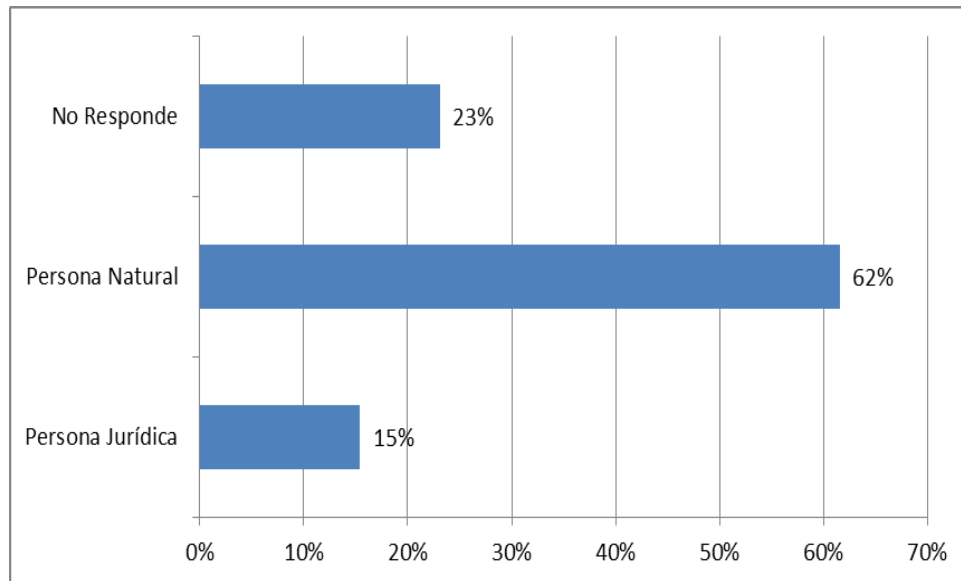
3. ALCANCE

La encuesta de satisfacción se implementó en el mes de julio a diciembre y se socializó a través de las redes sociales (Facebook y Twitter). La encuesta de página web se encontraba en el link www.igac.gov.co/igac, la telefónica fue elaborada con las llamadas realizadas, las presenciales se realizaron a nivel nacional en las diferentes Direcciones Territoriales y la Unidad Móvil a los diferentes municipios que hizo presencia.

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

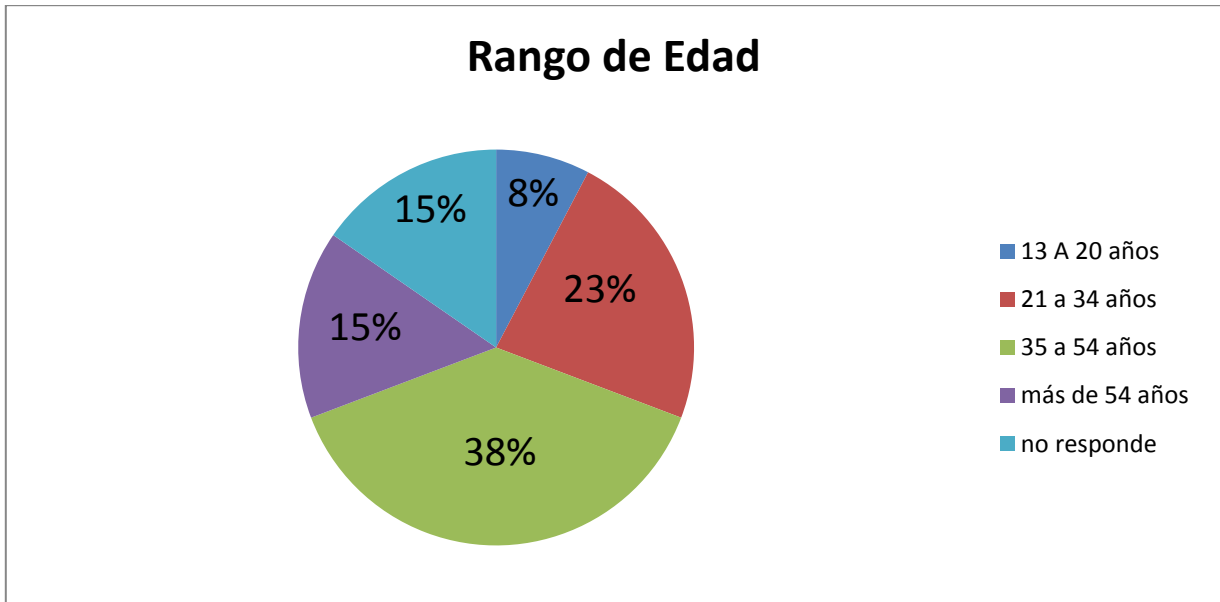
4. ENCUESTAS PAGINAS WEB

4.1 Datos personales



Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 62% (n=8) de los usuarios son personas naturales, el 23% (n=3) no responde y el 15% (n=2) son personas jurídicas.

4.2 Rango de Edad



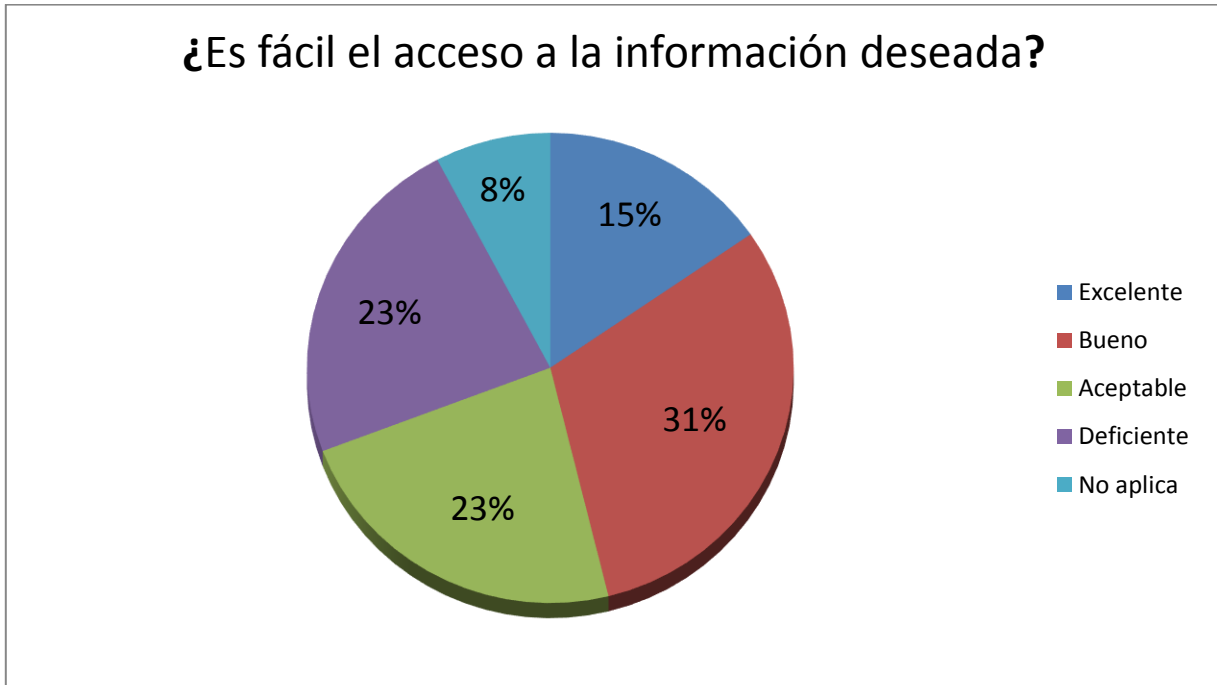
De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de los 13 encuestados el 38% (n=5) está entre los 35 a 54 años, seguido de los rangos 21 a 34 años con el 23% (n=3), continuando con los usuarios de más de 54 años con un porcentaje de 15% (n=2), de igual manera un 15% no contestaron a la pregunta de edad (n=2), por último los usuarios de 13 a 20 años con un porcentaje de 8% (n=1) .

4.3 ¿Cómo considera la estructura y organización de la página?



De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 13 ciudadanos encuestados, el 62% (n=8) calificó bueno la estructura y organización de la página web, el 23% como deficiente (n=3), y el 8% (n=1) restante fue aceptable y no quiso responder la pregunta.

4.4. ¿Es fácil el acceso a la información deseada?



A la pregunta ¿es fácil el acceso a la información deseada?, los usuarios contestaron: en su mayoría encuentran buena el acceso a la página web con un 31% (n=4), El 23% (n=3) aceptable y deficiente, el 15% (n=2) como excelente, y el 8% (n=1) No quiso responder la pregunta; Se refleja que los usuarios del servicio encuentran la información en la página web del IGAC. Aunque hay un alto porcentaje que encuentra un fácil acceso a la información, es importante continuar con la gestión entre las dependencias responsables para presentar una mejor atención en la página web.

De igual manera se deben tomar las medidas necesarias, para eliminar la mínima expresión de insatisfacción por parte de los usuarios del servicio, a lo que hace

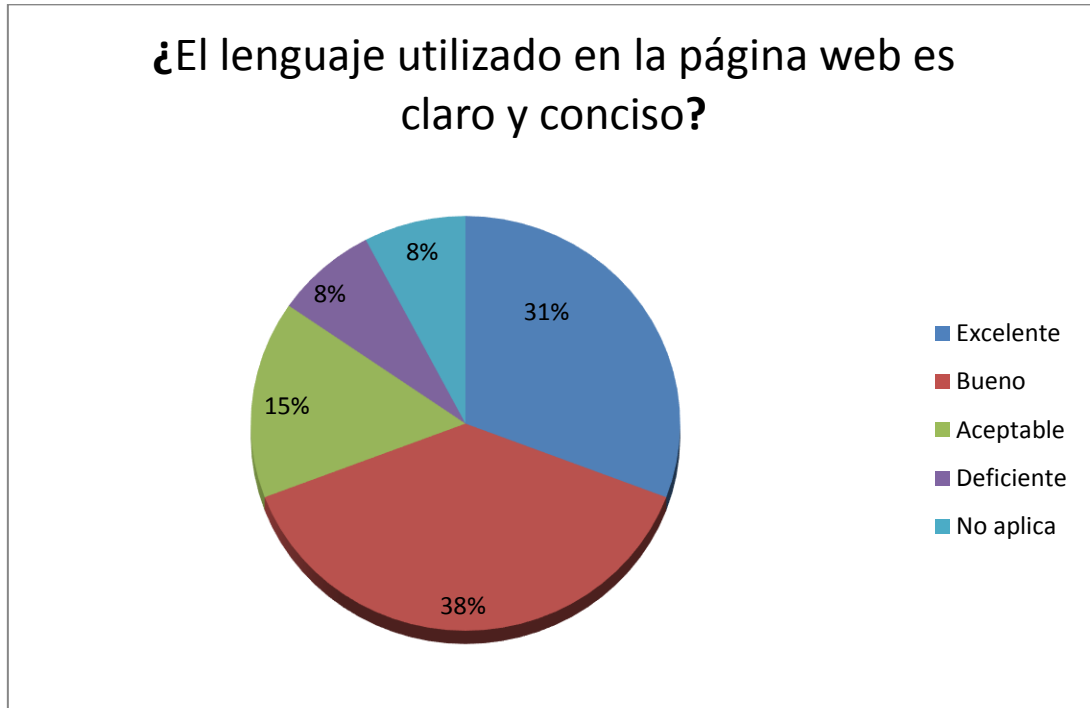
referencia a la claridad en la página web y el usuario pueda encontrar la información respectiva.

4.5 ¿Cómo evalúa la calidad del contenido de la página?



Se demuestra que la calidad que contiene la página para satisfacer las necesidades de los usuarios en su mayoría es buena con un 46% (n=6), deficiente el 23% (n=3), un 15% (n=2) excelente, un 8% (n=1) aceptable y 8% (n=1) no aplicaron la encuesta; quedando en nuestros usuarios una satisfacción buena frente a la calidad de la información de la página. Se debe buscar la manera para que dispongan de un buen contenido, esto tiene una alta relación en que el usuario no encuentra la información en la página web.

4.6 El registro de su solicitud y recepción de la respuesta fue:



Cuando los usuarios exploran la página web, la mayoría de los ciudadanos encuentran el lenguaje utilizado es claro y conciso; Con el 38% (n=5) para bueno, 31% (n=4) excelente, 15% (n=2) deja claro que el lenguaje es aceptable, 8% (n=1) deficiente y 8% (n=1) no aplicaron la encuesta.

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

- “La página debería tener activas todo el tiempo las estaciones de la red magna eco y deberían actualizar los datos cada dos días”.
- “Deben tener una plataforma más clara es muy confusa”.
- “Contratación en tiempo real”
- “A las imágenes nunca se puede acceder”



Cabe resaltar que los usuarios también comentan sobre los aspectos positivos que ofrece la página entre ellos:

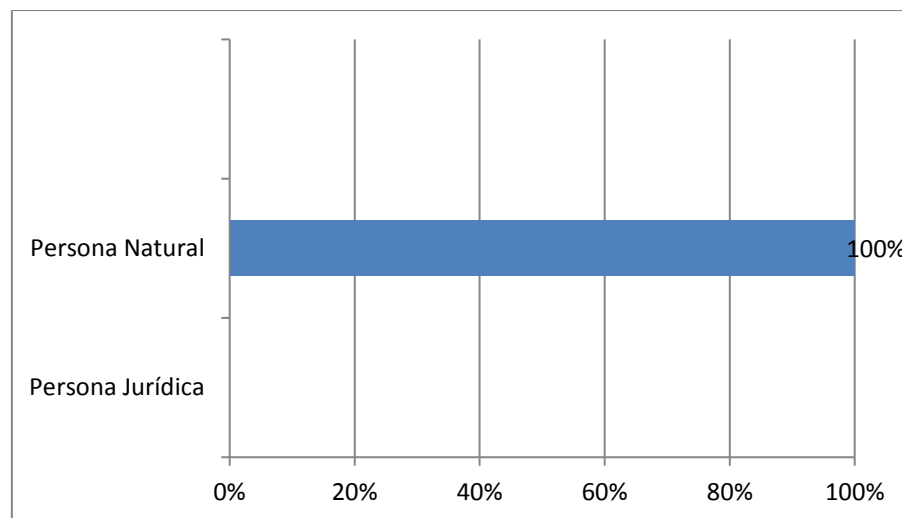
- “Toda información de consulta está a la mano”
- “Fuente de información, fácil y accesible para cualquier ciudadano”
- “La página es buena y accesible”

5. ENCUESTAS CANAL TELEFÓNICO

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con unas líneas de atención al ciudadano como la línea de atención nacional de Quejas y Reclamos, la línea de atención al ciudadano a nivel nacional y el conmutador de cada una de las Direcciones Territoriales, para atender los requerimientos y brindar la mejor asesoría a cada ciudadano que se comunice con la entidad vía telefónica siguiendo el Protocolo de atención al ciudadano.

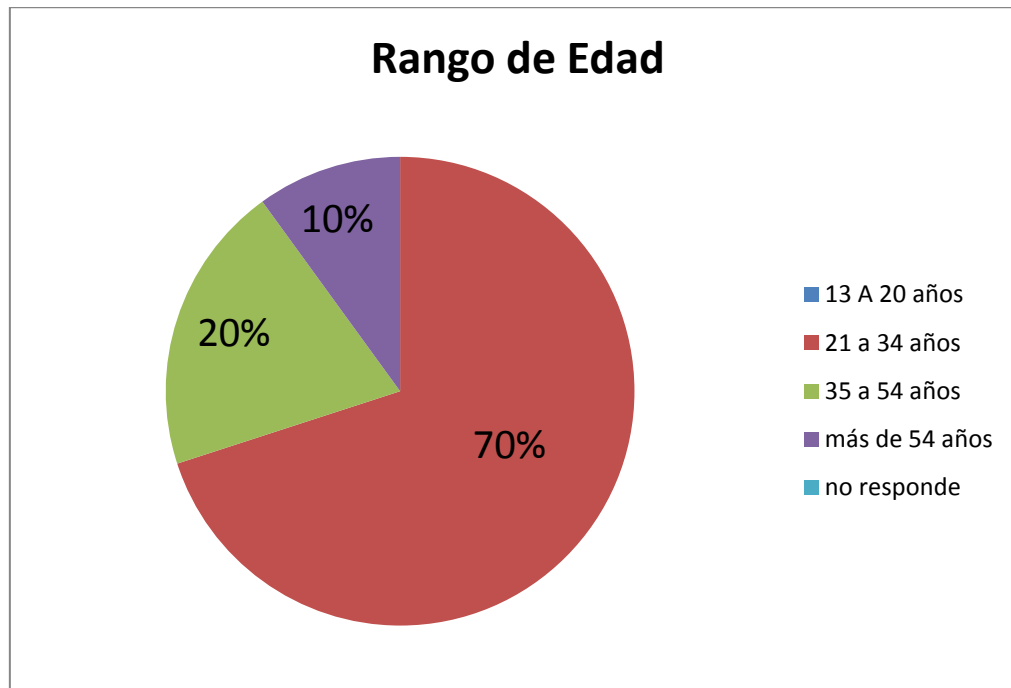
Debido a la importancia de calificar el servicio en el canal telefónico para conocer la opinión de nuestros usuarios, se realizaron diez (n= 10) encuestas por teléfono, y se encontraron los siguientes datos:

5.1 Datos personales



Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 100% (n=10) de los usuarios son personas naturales.

5.2 Rango de Edad



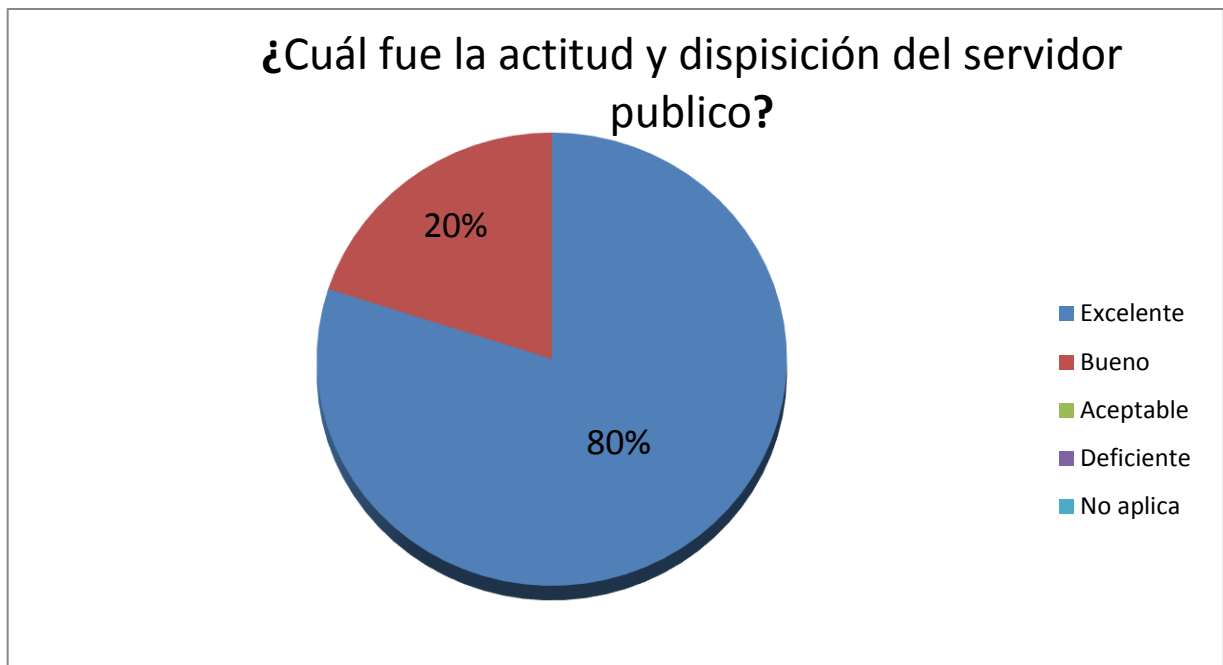
De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de las 10 encuestados el 70% (n=7) están entre los 21 a 34 años, seguido de los rango 35 a 54 años con el 20% (n=2), por último se continua con los usuarios de más de 54 años con un porcentaje de 10% (n=1).

5.3 ¿La orientación recibida fue clara y comprensible?



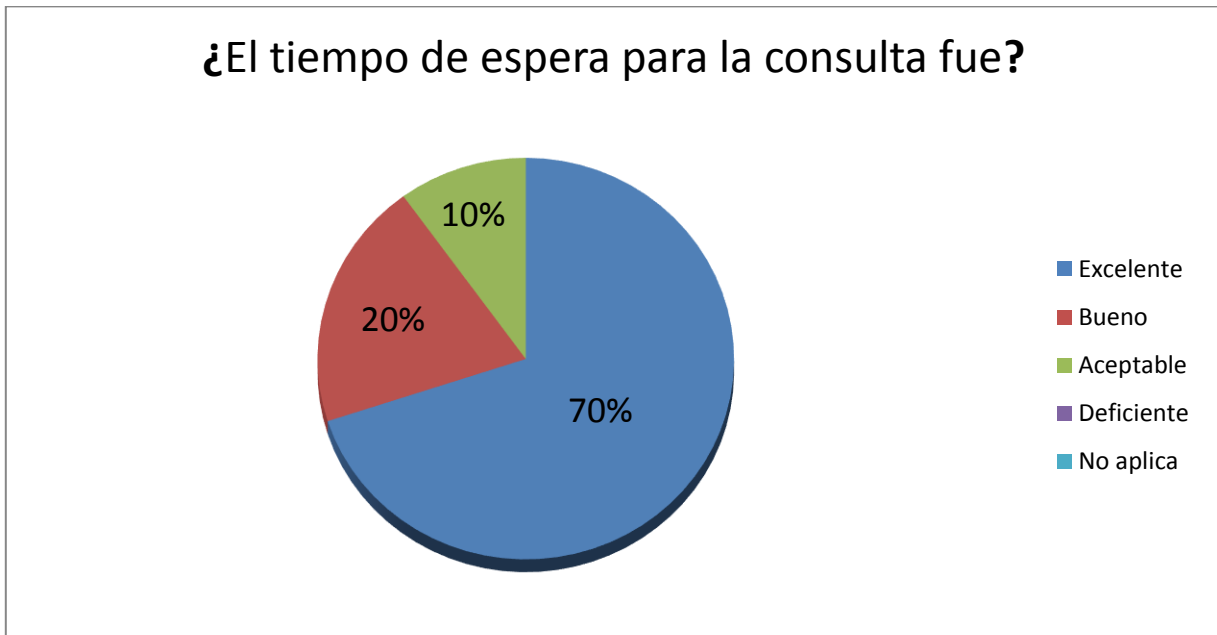
De los 10 encuestados, el 90% (n=9) los usuarios opinan que la orientación recibida fue clara y comprensible y el 10% (n=1) opina que es buena.

5.4 ¿Cuál fue la actitud y disposición del servidor público?



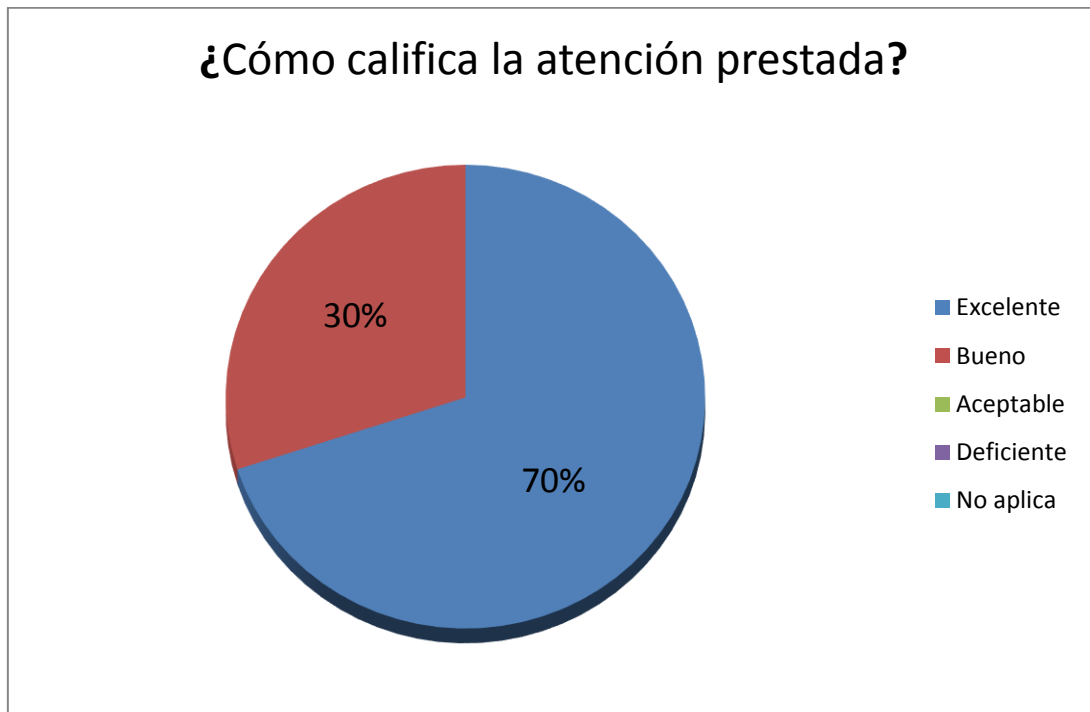
De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios de la actitud y disposición del servidor público el 80% (n=8) fue excelente, y el restante 20% (n=2) fue bueno. Con estos resultados se puede concluir que el nivel de satisfacción es alto, con lo que respecta al canal telefónico, ya que se atiende y se responde a las solicitudes dadas por los ciudadanos.

5.5 ¿El tiempo de espera para la consulta fue?



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con el tiempo de espera para la consulta fue del 70% (n=7) fue excelente, el 20% (n=2) fue bueno y el restante 10% (n=1) fue aceptable.

5.6 ¿Cómo califica la atención prestada?



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la atención prestada fue del 70% (n=7) como excelente y el restante 30% (n=3) fue bueno.

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

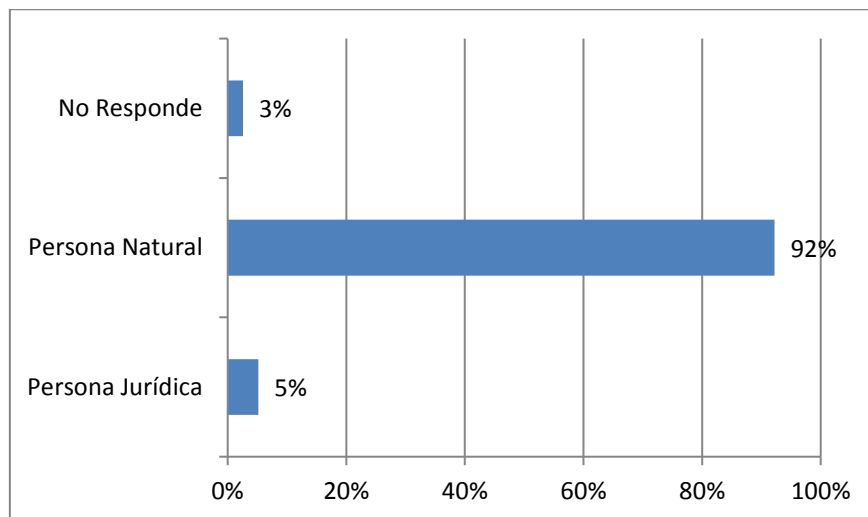
- “La orientación fue clara y precisa”
- “maneja muy bien la información”
- “los puntos de respuesta por mejorar página web y los números de teléfono no contesta”

6. ENCUESTAS CANAL PRESENCIAL

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con el canal presencial, para la atención al ciudadano a nivel nacional en cada una de las Direcciones Territoriales, donde se atiende los requerimientos y se brinda la mejor asesoría a cada ciudadano que se acerque a la entidad a nivel nacional siguiendo el Protocolo de atención al ciudadano.

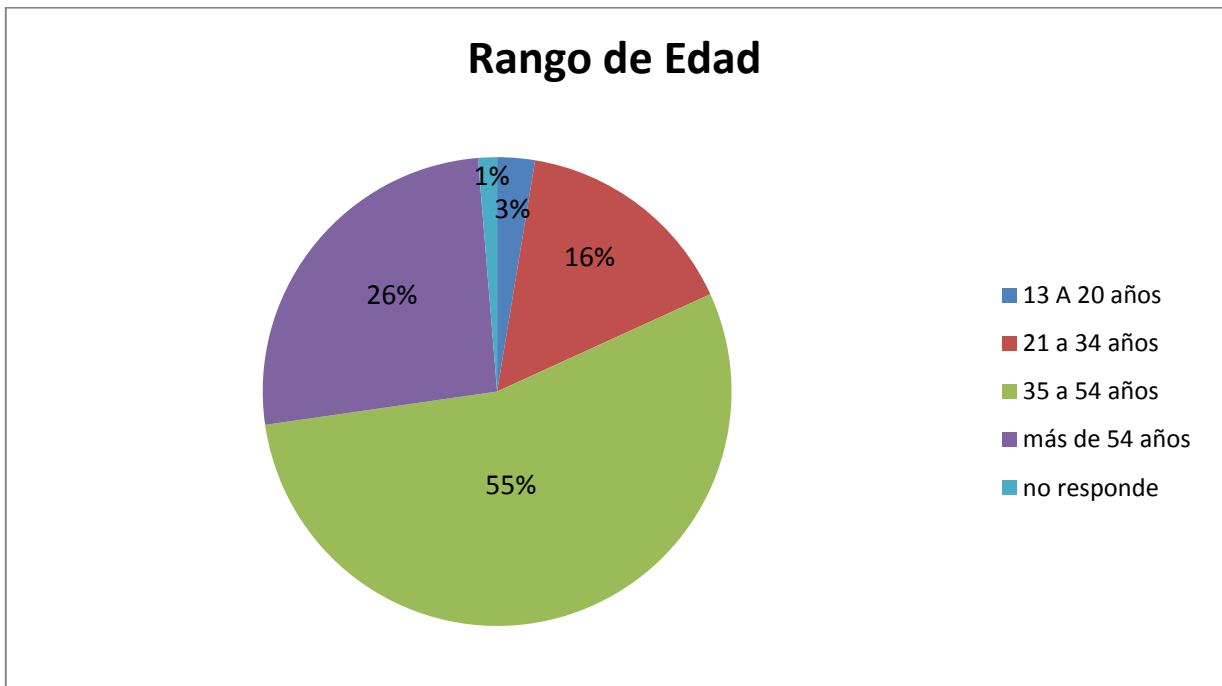
Debido a la importancia de calificar el servicio en el canal presencial para conocer la opinión de nuestros usuarios, se realizaron setenta y siete (n= 77) encuestas, y se encontraron los siguientes datos:

6.1 Datos personales



Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 92% (n=71) de los usuarios son personas naturales, el 5% (n=4) son personas jurídicas y el restante 3% (n=2) no respondieron.

6.2 Rango de Edad



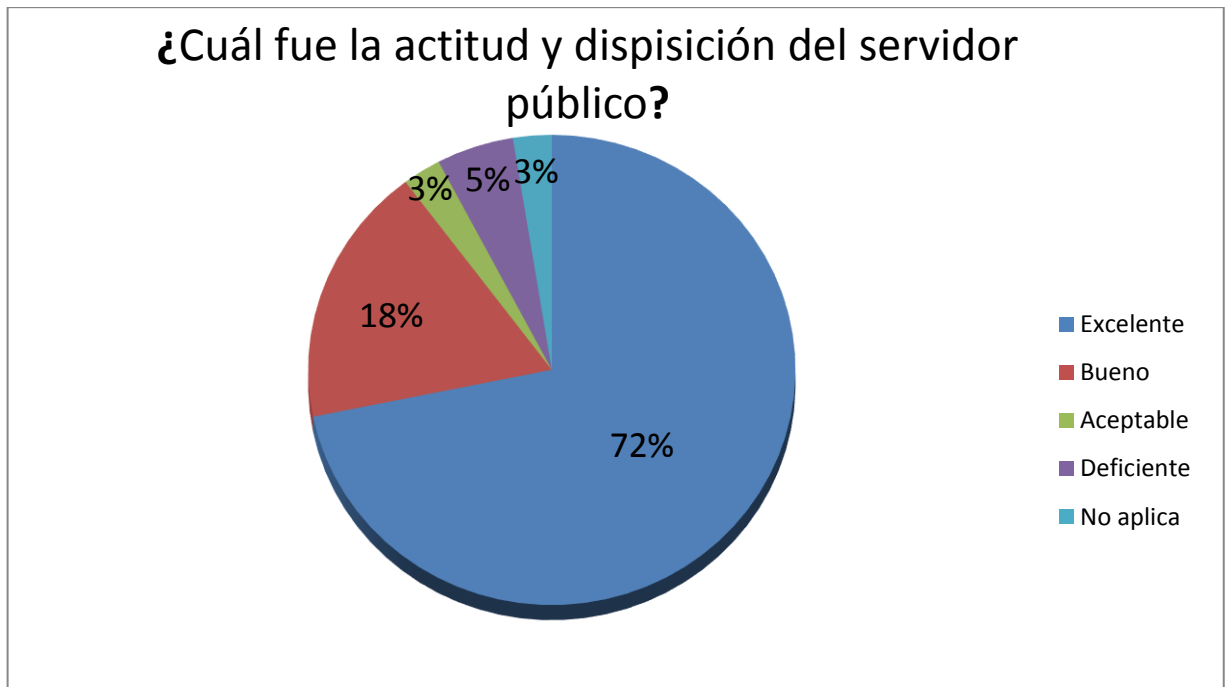
De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de las 77 encuestados el 55% (n=42) están entre los 35 a 54 años, seguido de los usuarios de más de 54 años con el 26% (n=20), después está el rango 21 a 34 años con el 16% (n=12), continuando con el rango de edad entre 13 a 20 años con el 3% (n=2) y por último un 1% (n=1) no respondieron la encuesta.

6.3 ¿La orientación recibida fue clara y comprensible?



De los 77 encuestados, el 79% (n=61) los usuarios opinan que la orientación recibida fue clara y comprensible con una percepción excelente, un 10% (n=8) opina que es buena, un 4% (n=3) que fue aceptable y deficiente y por ultimo un 3% (n=2) no respondieron la encuesta.

6.4 ¿Cuál fue la actitud y disposición del servidor público?



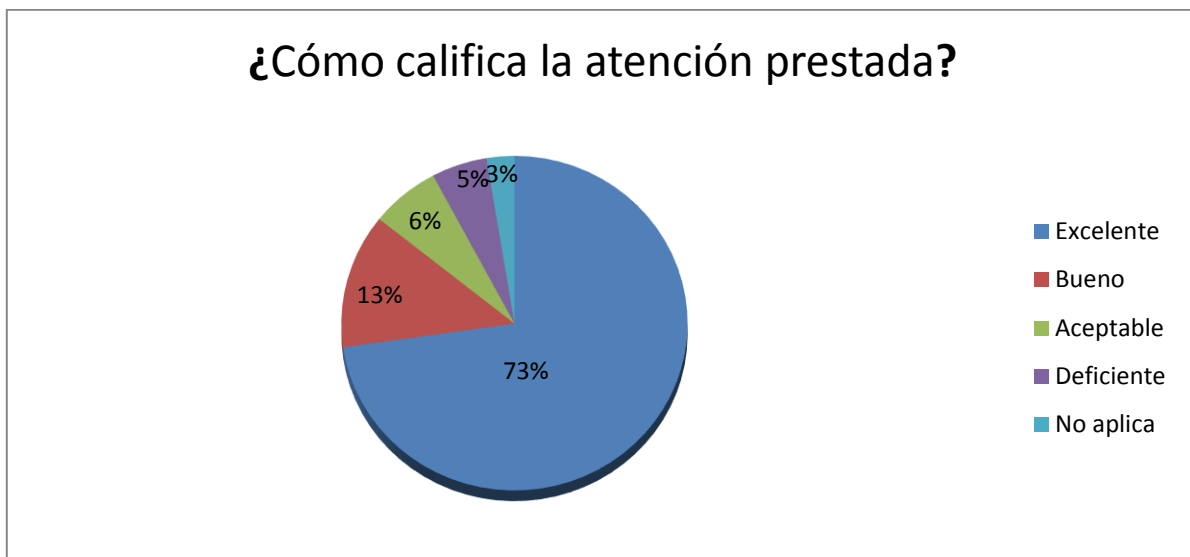
De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios de la actitud y disposición del servidor público el 72% (n=56) fue excelente, un 18% (n=14) fue bueno, un 5% (n=4) fue deficiente y por ultimo un 3% (n=2) no respondieron la encuesta y 3% (n=2) fue aceptable la actitud por parte de la ciudadanía. Con estos resultados se puede concluir que el nivel de satisfacción es alto, con lo que respecta al canal presencial, ya que se atiende y se responde a las solicitudes dadas por los ciudadanos.

6.5 ¿El tiempo de espera para la consulta fue?



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con el tiempo de espera para la consulta fue del 62% (n=48) fue excelente, el 24% (n=19) fue bueno, el 5% (n=4) fue deficiente y no aplicaron la encuesta y el restante 4% (n=3) fue aceptable.

6.6 ¿Cómo califica la atención prestada?



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, la atención prestada con un 73% (n=56) fue excelente, el 13% (n=10) fue bueno, el 6% (n=5) fue aceptable, el 5%(n=4) deficiente y el restante 3% (n=2) no aplica.

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

- “Positiva organización”
- “Buena atención”
- “Buena disposición para atender al cliente”
- “Más rapidez en los procesos que se piden”
- “La atención al cliente de todos los funcionarios es óptima amerita felicitación e incentivos a todos”
- “El servicio presencial a mejorado bastante”
- “Tienen buena disponibilidad y amabilidad”
- “He tenido buen concepto del servicio prestado”
- “A mejorar: respuesta oportuna a los requerimientos”



- “Explican con claridad y de muy buena manera”

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

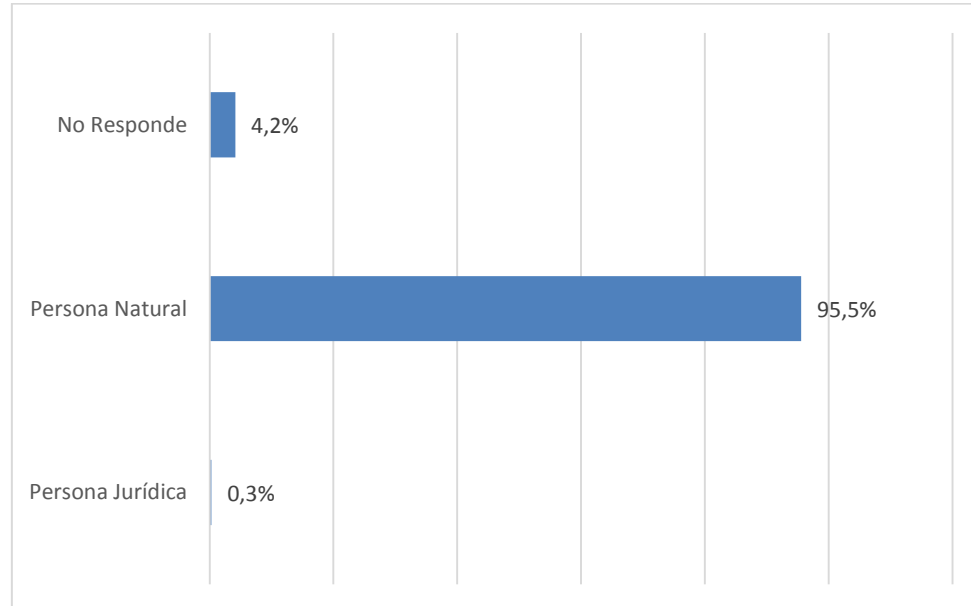
- “A mejorar: actualización y visitas frecuentes a predios”
- “Es lento pero está mejorando”
- “Se demora mucho con un solo cliente”
- “Más personal de atención al público”
- “Más personas competentes atiendan solicitudes”
- “Los trámites se demoren menos”
- “No tanta tramitología – actualización sistemas”

7. ENCUESTAS UNIDAD MÓVIL

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con dos Unidades Móviles en las cuales se adelantan jornadas presenciales de Servicio al Ciudadano en todo el Territorio Nacional, ofreciéndole a la comunidad los productos y servicios (venta y comercialización de información y servicios geográficos), además de servir como apoyo en actividades relacionadas con las funciones misionales del Instituto, tales como el catastro, cartografía, agrología y geografía siguiendo el Protocolo de atención al ciudadano en el canal presencial.

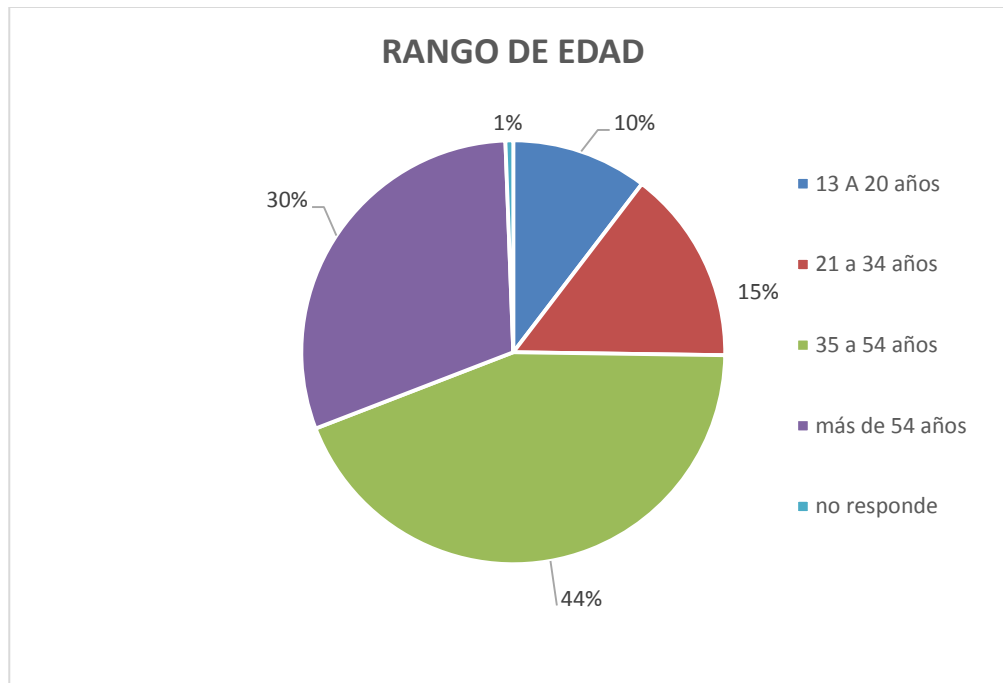
Debido a la importancia de calificar el servicio prestado en las Unidades Móviles para conocer la opinión de nuestros usuarios, se realizaron trecientas treinta y siete (n=337) encuestas, y se encontraron los siguientes datos:

7.1 Datos personales



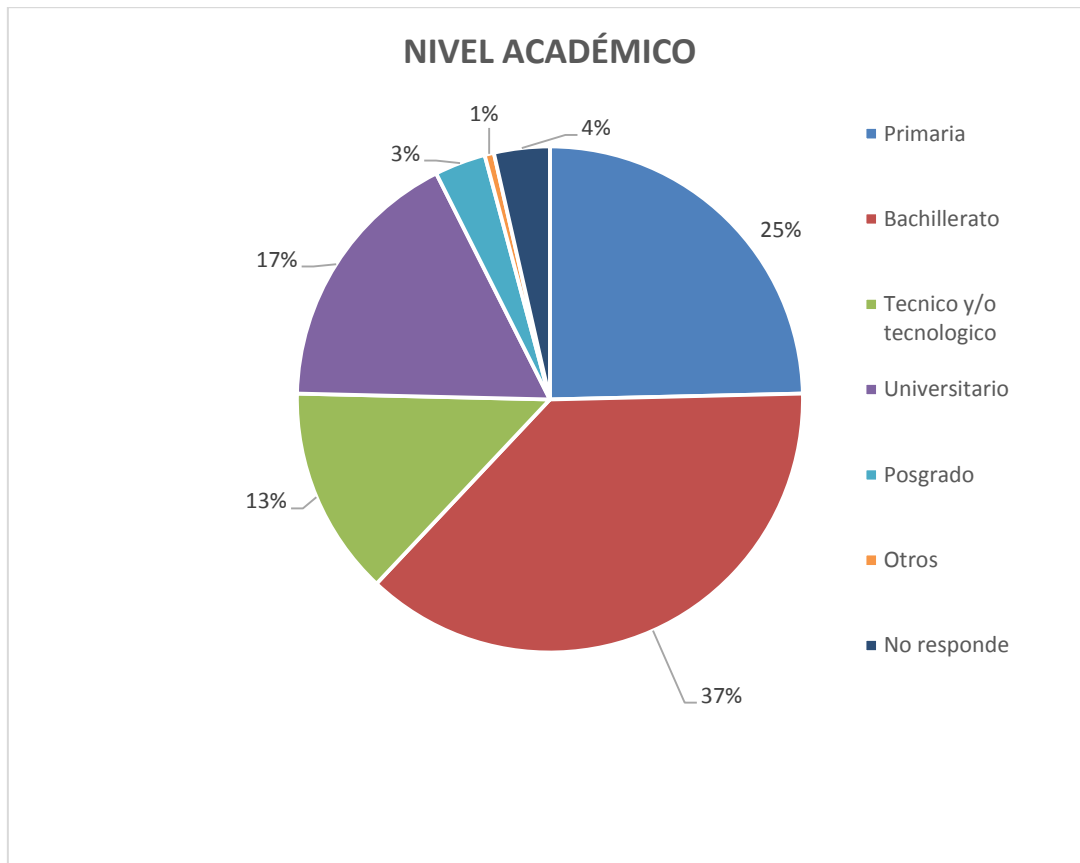
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 95.5% (n=322) de los usuarios son personas naturales, el 0,3% (n=1) son personas jurídicas y el 4,2% (n=14) de personas que no contestaron.

7.2 Rango de Edad



De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de las 337 encuestados el 44% (n=148) están entre los 35 a 54 años, seguido de los usuarios con más de 54 años con el 30% (n=102), continuando con el rango 21 a 34 años con el 15% (n=50), entre 13 a 20 años con un 10% (n=35), por último el 1% (n=2) de personas que no contestaron a la pregunta de la edad.

7.3 Nivel académico



Con respecto al nivel de escolaridad, el 37% (n=126) de los usuarios con nivel académico bachillerato, el siguiente lugar es para los usuarios con Primaria con el 25% (n=83), seguido del 17% (n=58) con nivel universitario, 13% (n=45) para los usuarios Técnicos y/o Tecnólogo, 4% (n=12) de los usuarios no contestaron la pregunta del nivel académico y 3% (n=11) y 1% (n=2) para usuarios con Posgrado y categoría Otros respectivamente.

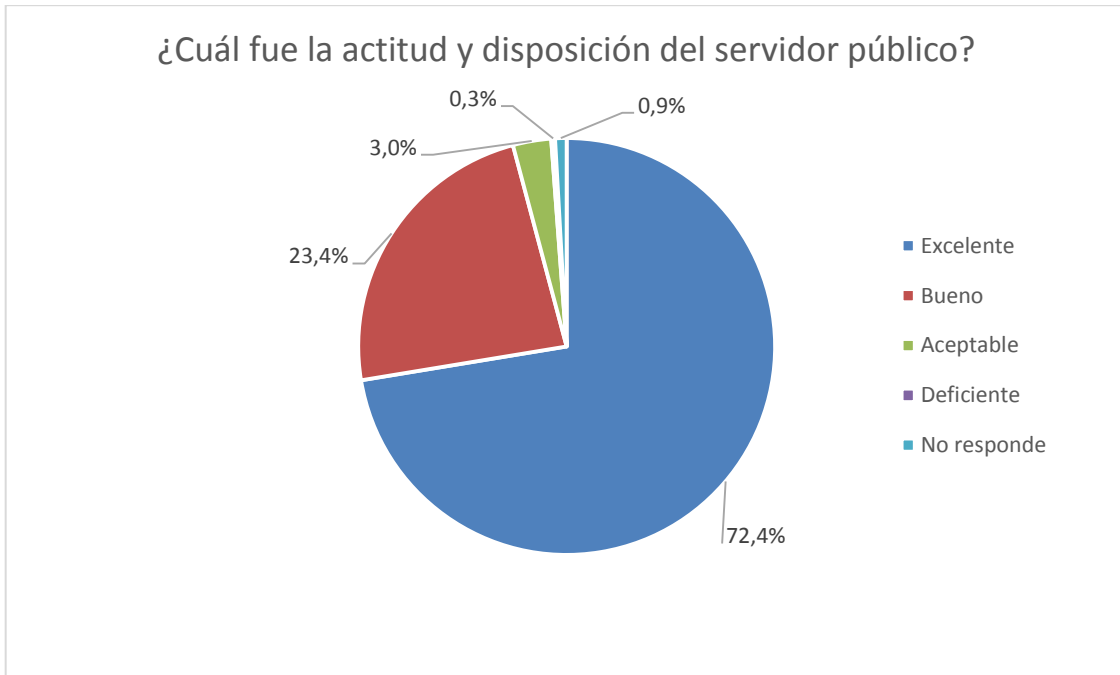
Para evaluar el servicio prestado por el Instituto Geográfico en las Unidades Móviles, se calificó el grado de satisfacción para las siguientes cuatro preguntas con: Excelente, Bueno, Aceptable, Deficiente.

7.4 ¿La orientación recibida fue clara y comprensible?



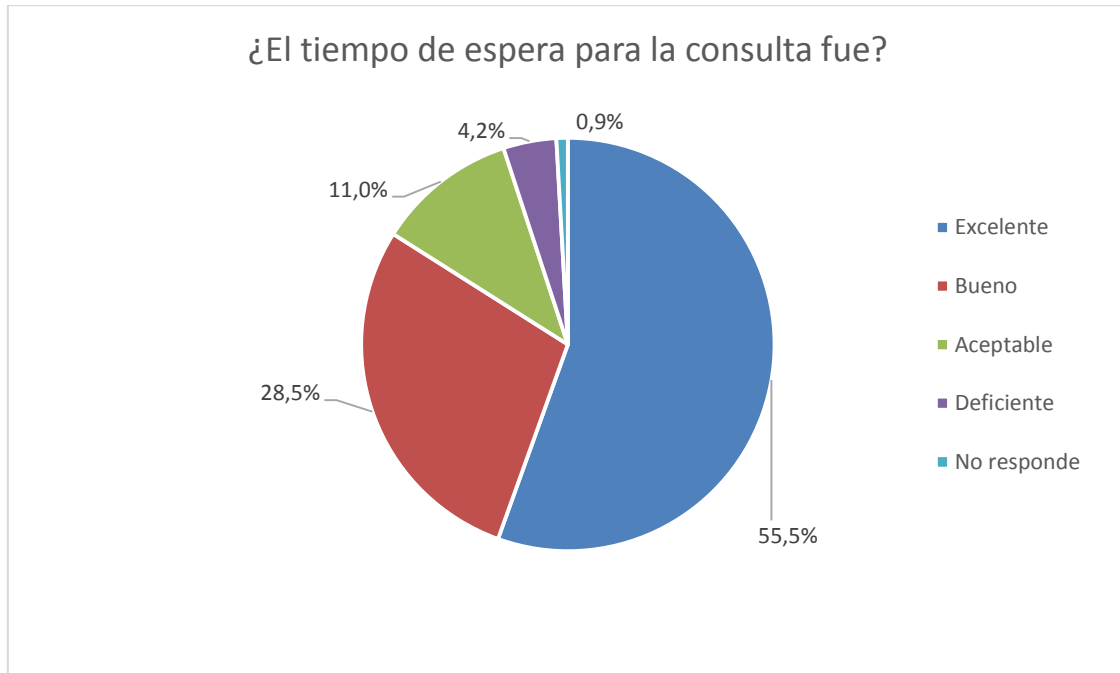
De los 337 encuestados, el 62,9% (n=212) calificó la orientación recibida fue clara y comprensible con Excelente, el 30,9% (n=104) con Bueno, el 4,5%(n=15) con Aceptable, el 1,2% (n=4) con deficiente, por último el 0,6% (n=2) de los usuarios no contestó a la pregunta.

7.5 ¿Cuál fue la actitud y disposición del servidor público?



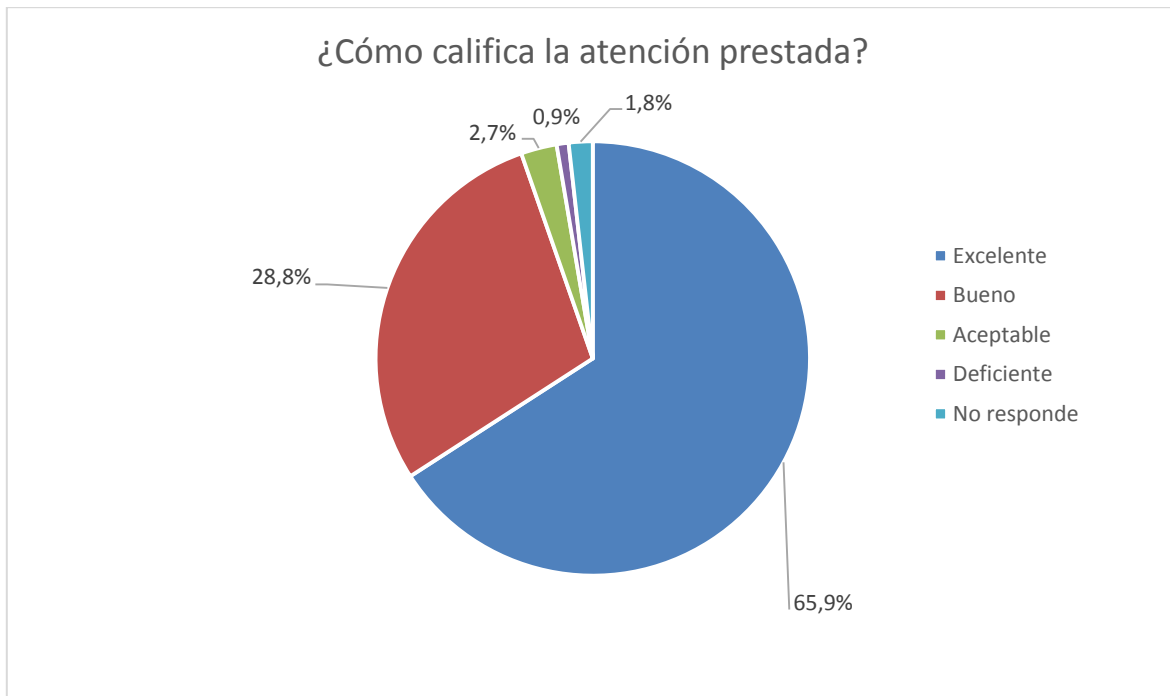
De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios de ¿cuál fue la actitud y disposición del servidor público?, el 72,4% (n=244) fue Excelente, 23,4% (n=79) fue Bueno, el 3% (n=10) calificó con Aceptable la actitud y disposición, 0,9% (n=3) de los usuarios no contestaron a la pregunta, y el restante 0,3% (n=1) fue deficiente. Con estos resultados se puede concluir que los servidores públicos tienen la disposición y actitud con un nivel de satisfacción 95,8% según los usuarios en el canal presencial en las Unidades Móviles, ya que se atiende y se responde a las solicitudes dadas por los ciudadanos.

7.6 ¿El tiempo de espera para la consulta fue?



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la colaboración de los usuarios sobre el tiempo de espera para la consulta, el 55,5% (n=187) calificó con Excelente, el 28,5% (n=96) con Bueno, Aceptable para el 11% (n=37) de los usuarios, con el 4,2% (n=14) una calificación Deficiente en los tiempos de espera y por último el 0,9% (n=3) de los usuarios No responde a la pregunta.

7.7 ¿Cómo califica la atención prestada?



Cuando los usuarios califican la atención prestada, para el 65,9% (n=222) es Excelente, el 28,8% (n=97) califica como Bueno, el 2,7% (n=9) con Aceptable, por último 1,8% (n=6) y 0,9% (n=3) para calificaciones Deficiente o No contestaron respectivamente.

Algunos de los aspectos positivos frente a la percepción del servicio prestado en las Unidades Móviles son los siguientes:

- “Excelente, trasladarse a las veredas”
- “Cuentan con buenos equipos y la atención es buena”
- “Cuentan con buenos equipos y personas que saben”
- “La presencial atienden bien, la móvil es algo muy bueno”
- “Ayuda a canalizar más rápido”
- “Buena ya que permite una movilidad más cómoda para adquirir el certificado”

- “Mi percepción es buena, ya que como es una unidad móvil facilita a la comunidad poder movilizarse mejor, y no tener que ir hasta un punto central de atención”
- “Las personas que atienden saben y orientan bien”
- “Excelente la atención en la móvil- ayuda a las personas que no puedan desplazarse fácilmente a Pereira”
- “Muy buena la atención - La unidad móvil se debe hacer más frecuente”
- “Muy bueno que hagan parte de estas ferias”

Cabe resaltar que los usuarios también comentan sobre los aspectos a mejorar en las Unidades Móviles:

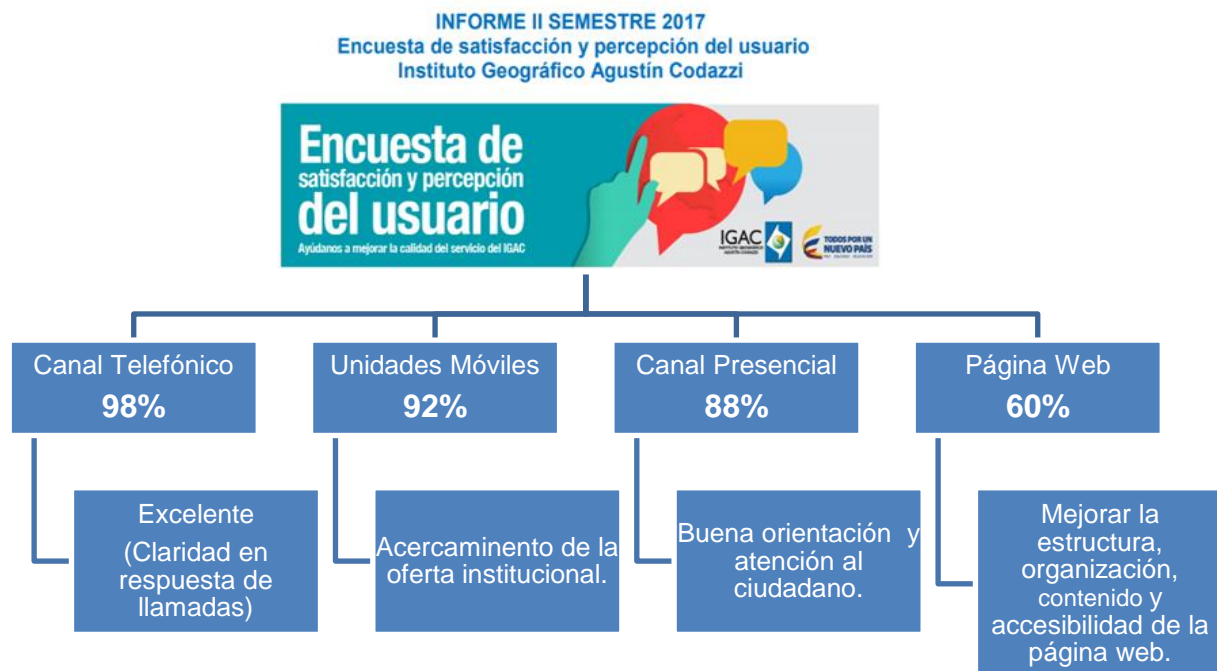
- “El servicio de unidad móvil bueno, presencial en oficina MALO”
- “Orientan bien, atienden bien, solo que pongan más personal para atender”
- “Más gente que contraten para visitas de terreno”
- “Más personal para la labor. El servicio es bueno”
- “El servicio es bueno, lo ideal más personal de atención”
- “Agilizar todo tipo de trámites, todo es muy demorado”
- “Contratación de más funcionarios para solucionar la demanda de atención y cumplir con los términos legales”

8. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

La medición de la satisfacción del ciudadano para el segundo semestre de 2017 fue del 85.0% en promedio, registrándose una mejora de 11,5 puntos porcentuales con respecto a la del primer semestre que fue del 73,5%.

El porcentaje de satisfacción como meta para el 2017 es del 88%, cada semestre del año tendrá un peso del 50%; El primer semestre tuvo un porcentaje del 73.5% y el segundo semestre del 85%. Como resultado se observa una satisfacción de los usuarios del el 79%.

A continuación se presenta el porcentaje de satisfacción del II Semestre por canales de atención:



9. CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS

CANAL VIRTUAL

De los aspectos antes evaluados, por los usuarios del servicio de la entidad, se concluye que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi fue calificada con un bajo porcentaje y se debe mejorar en los siguientes aspectos para la satisfacción al cliente:

1. Estructura y organización página web.
2. Contenido de la página web.
3. Fácil accesibilidad en la página.

Teniendo en cuenta que existe un aceptable nivel de satisfacción con respecto a la estructura de la página web, es importante reestructurar de tal manera que sea entendible para el usuario.

CANAL TELEFONICO

De los aspectos evaluados por el canal telefónico, se concluye que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi ante la claridad de las respuestas recibidas al momento de las llamadas para realizar algún tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncia y sugerencia fue excelente.

CANAL PRESENCIAL

De acuerdo a la evaluación presentada en el canal presencial se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios fue buena. Esta información se refleja, por la disposición de los funcionarios al momento de dar respuesta y orientación a los requerimientos del ciudadano.



Es importante resaltar que para lograr la excelencia, los ciudadanos exponen ciertos criterios nombrados anteriormente que permitirán la satisfacción total en la atención.

UNIDAD MOVIL

Los usuarios evaluaron el servicio prestado por las unidades móviles y se concluye que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi fue calificado con un alto porcentaje de satisfacción en este canal presencial, permitiendo la interacción y ayudando al corto desplazamiento de los ciudadanos para realizar los respectivos trámites y servicios. Así mismo, se tendrán en cuenta los aspectos por mejorar que nos hicieron saber los ciudadanos, y se tomaran las medidas pertinentes para ofrecer un excelente servicio.

10. RECOMENDACIONES

Ante el reducido número de encuestas contestadas por los ciudadanos en el portal web y por el canal telefónico, para el 2018 se dará mayor visibilidad en la página del Instituto, además se está desarrollando un nuevo portal web que mejore la accesibilidad; A demás en las diferentes redes sociales como Facebook y Twitter se difundirá los formularios y la importancia de conocer la opinión de los usuarios para la mejora en los diferentes canales y procesos.

En las Unidades Móviles se recomienda la disposición del personal suficiente en las visitas que se realicen y evaluar el tiempo de permanencia de las mismas, para que todos los usuarios sean atendidos y la ciudadanía vea el compromiso que tiene el Instituto Geográfico Agustín Codazzi para ofrecer un servicio de calidad y excelencia.