

**INFORME II 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: Atlántico, Boyacá, Cauca, Casanare, Córdoba, Guajira, Huila, Magdalena, Meta, Medellín, Tolima, Risaralda, Valle y Sede Central. 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.

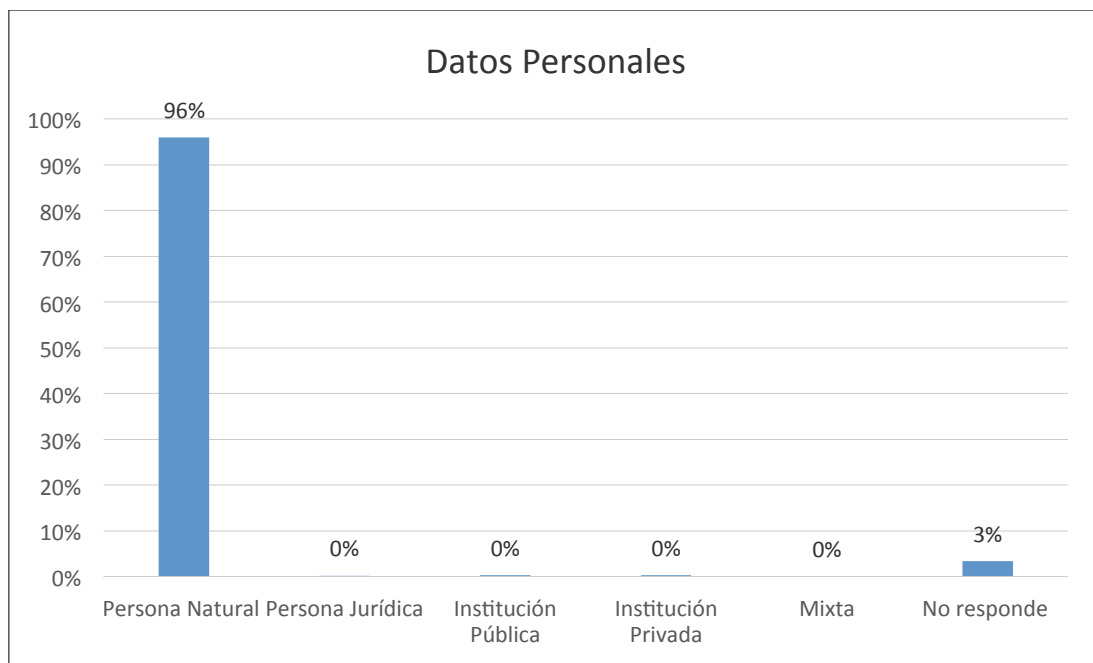
En las encuestas se realizaron preguntas con un lenguaje claro para los ciudadanos y opciones de respuesta como: Excelente, Bueno, Aceptable, Deficiente o Sin respuesta, en caso de no querer diligenciar alguna de las cuatro opciones de respuesta.

#### 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.

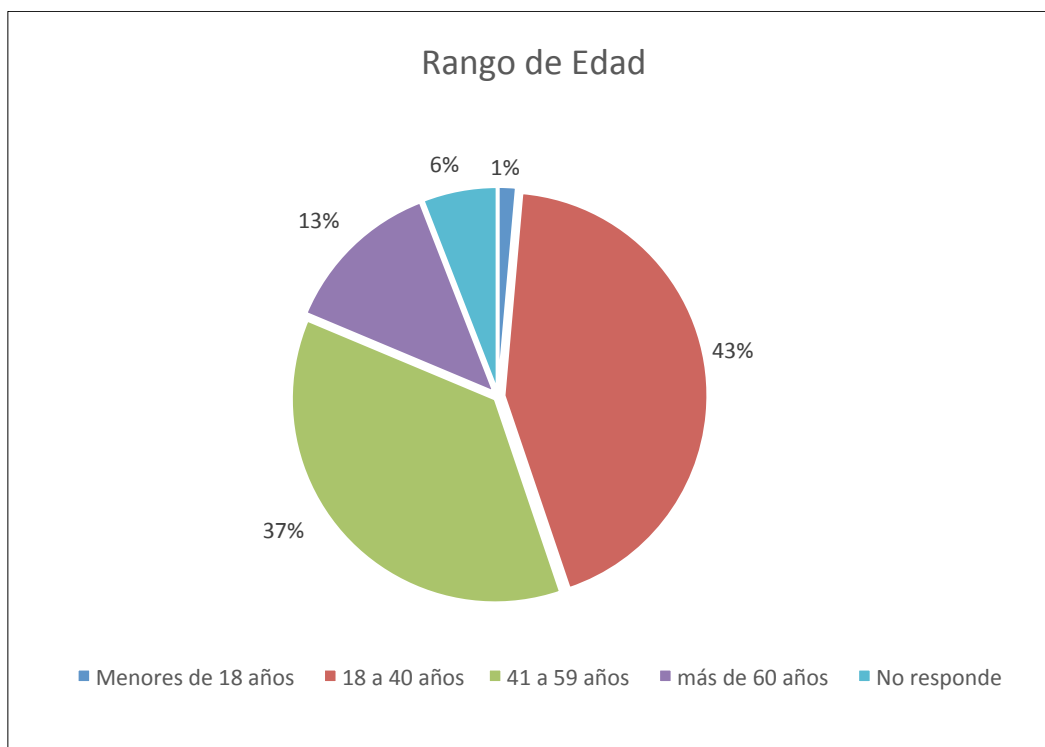
Debido a la importancia de calificar el servicio en el canal presencial para conocer la opinión de nuestros usuarios, se realizaron setecientos doce (n= 712) encuestas, y se encontraron los siguientes datos:

##### 4.1 Datos personales



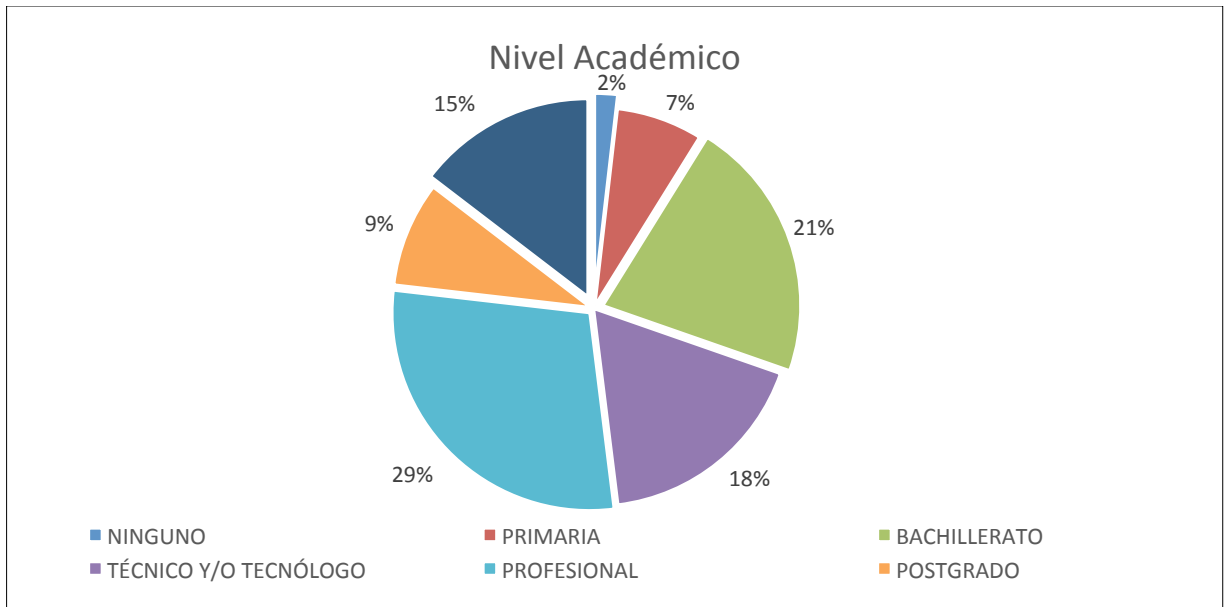
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 96% (n=683) de los usuarios son persona natural, el 3% (n=24) no responden, el 2% (n=4) son Instituciones Públicas y Privadas respectivamente y el 1%(n=1) personas jurídicas.

#### 4.2 Rango de Edad



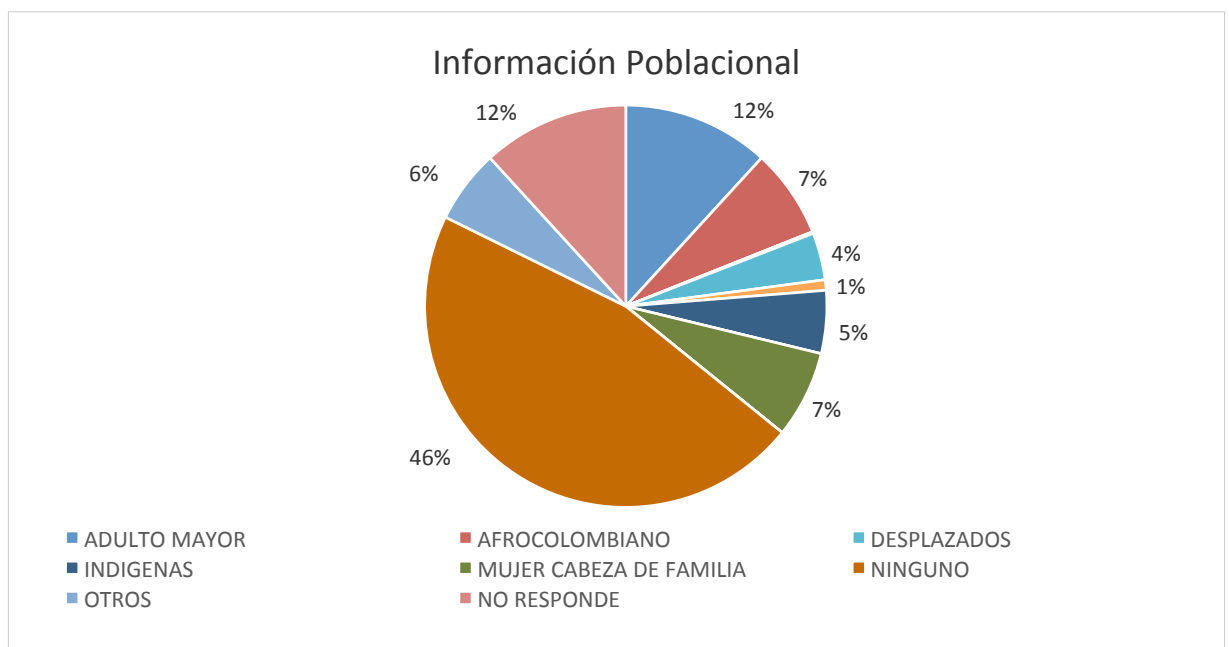
De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de los 712 encuestados el 43% (n=309) está entre los 18 y 40 años, seguido del rango 41 a 59 años con el 37% (n=260), continuando con los usuarios de más de 60 años con un porcentaje de 13% (n=91), seguido por usuarios que decidieron no responder 6% (n=42) por último, los usuarios menores de 18 años con un porcentaje del 1% (n=10).

### 4.3 Nivel académico



El nivel académico de los usuarios que utilizan el canal presencial es: Profesionales un 29% (n=205), Bachillerato 21% (n=153), Técnico y/o Tecnólogo 18% (n=126), No responde 15% (n=104), Primaria 7% (n=50) y 2% (n=13) no tiene ningún nivel académico.

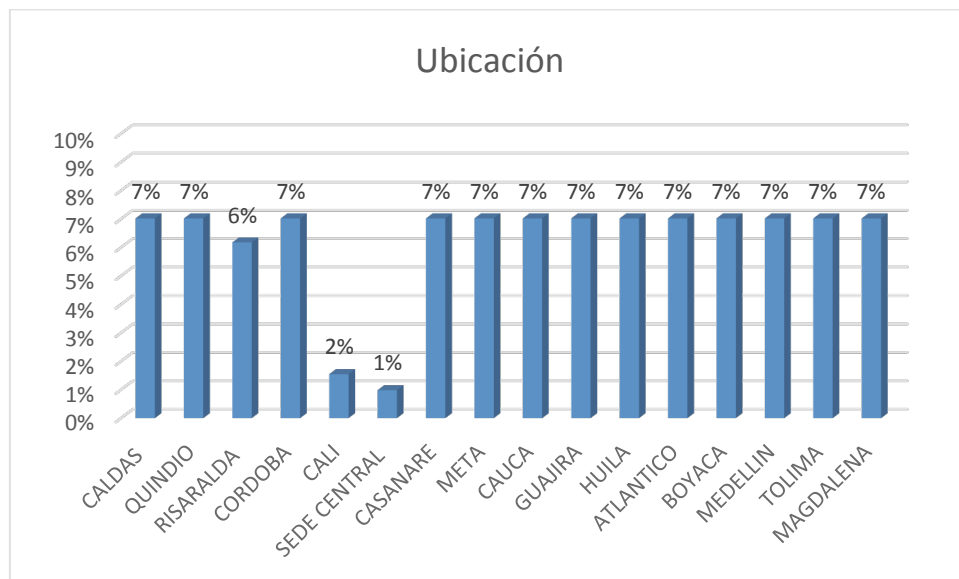
### 4.4 Información Poblacional.





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 46% (n=331) de los ciudadanos dicen no pertenecer a ninguno de los grupos que se nombra en el formulario de encuestas; el 12% (n=84) de los ciudadanos son adultos mayores; el 7% (n=51) de la población se identifica como Afrocolombiano y Mujer Cabeza de Familia respectivamente; 5% (n=36) se identifican como Indígenas: 4% (n=27) contestan que son desplazados y el 1% (n=6) contestan que son discapacitados.

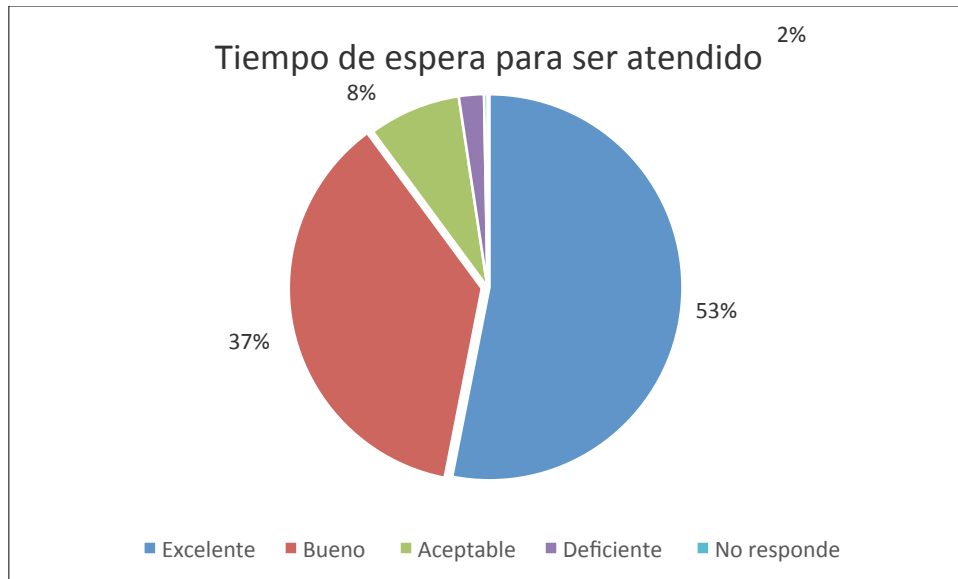
#### 4.5 Ubicación



En las siguientes sedes se diligencio la encuesta presencial: DT Atlántico, Boyacá, Cauca, Casanare, Córdoba, Guajira, Huila, Magdalena, Meta, Medellín, Tolima, Risaralda, Valle y Sede Central.

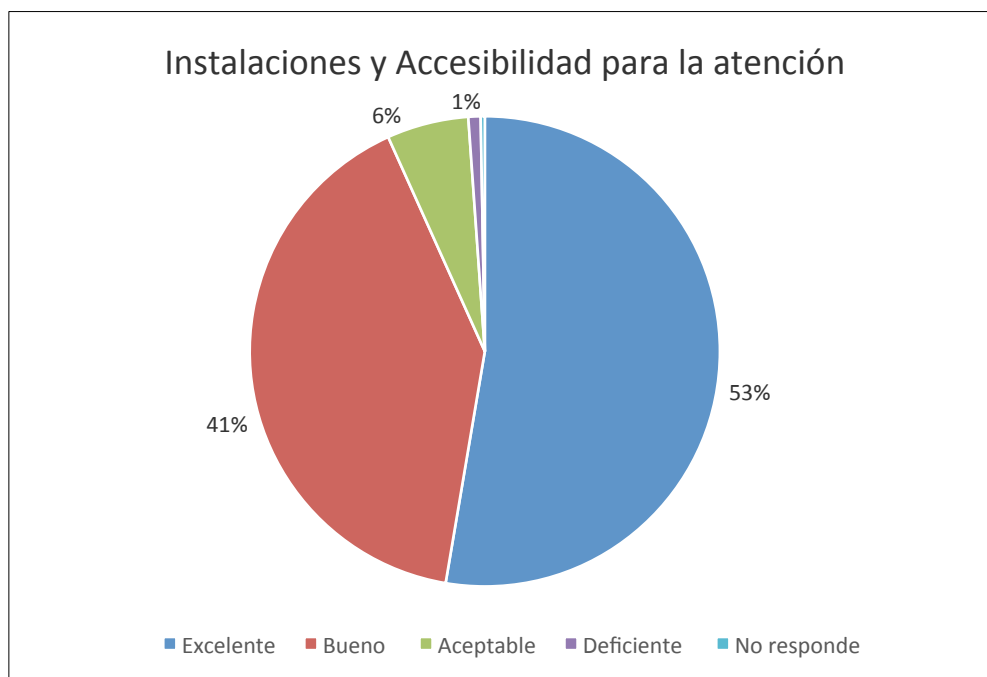
Para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se les pregunta a los usuarios sobre 5 aspectos relevantes para la buena prestación del servicio, tales como:

#### 4.6 Tiempo de espera para ser atendido



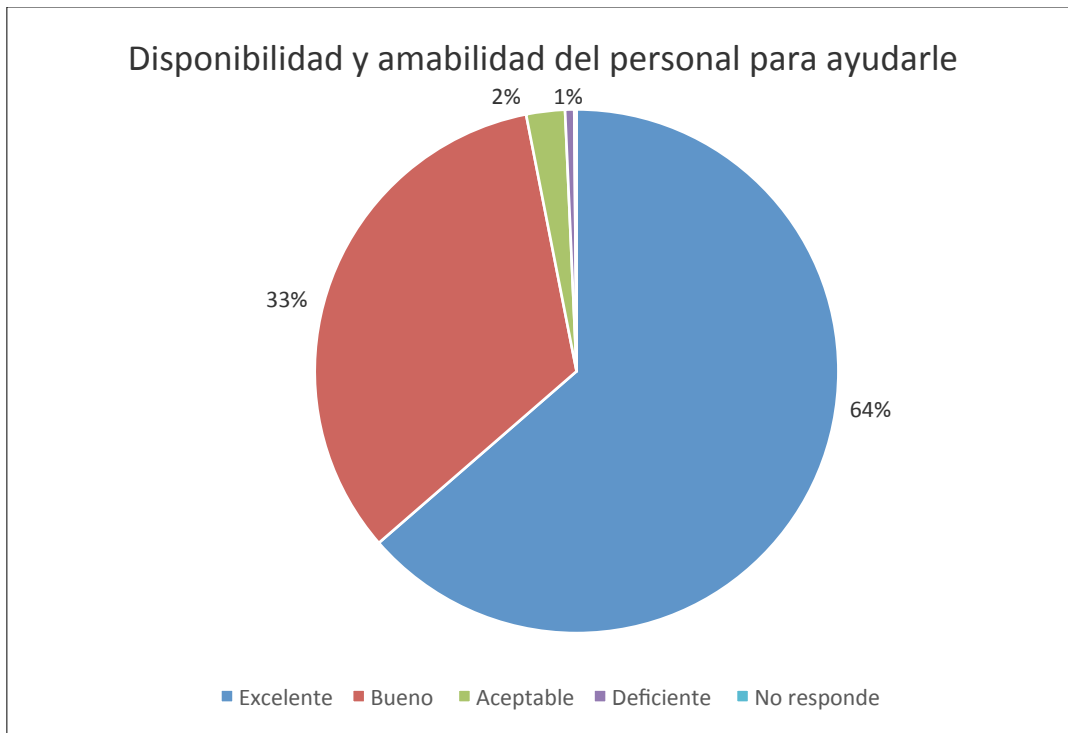
Al aspecto Tiempo de espera para ser atendido los usuarios del canal presencial contestaron: para el 53% (n=378) fue Excelente, para el 37% (n=262) de los usuarios fue Bueno, para el 8% (n=55) fue aceptable y el 2 % (n=15) fue Deficiente.

#### 4.7 Instalaciones y accesibilidad para la atención



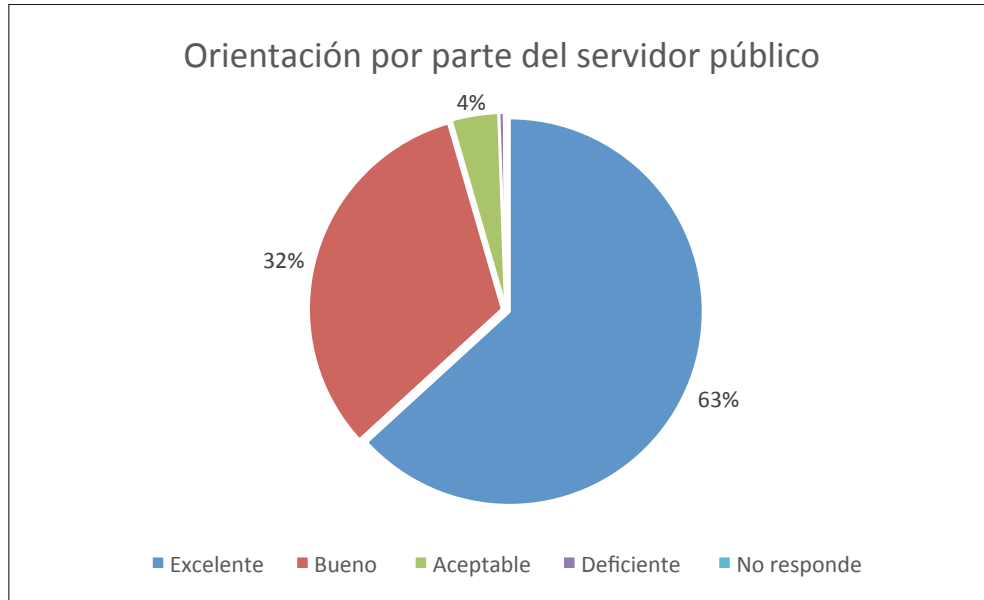
En el aspecto de instalaciones y accesibilidad para la atención el 53% (n=375) de los usuarios calificó con Excelente, el 41% (n=289) calificó el aspecto como Bueno, para el 6% (n=40) fue aceptable y para el 1%(n=6) fue deficiente.

#### 4.7 Disponibilidad y amabilidad del personal para ayudarle



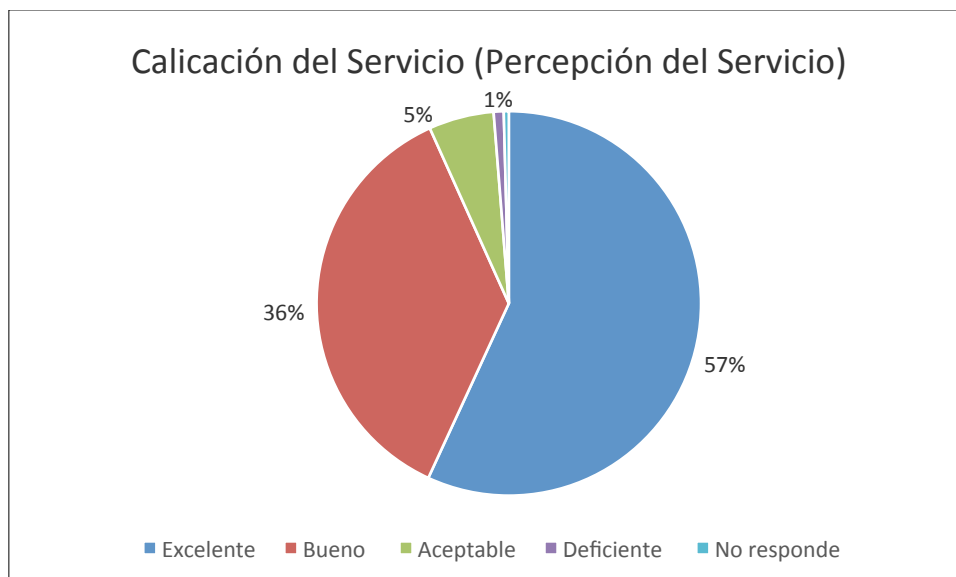
Para el aspecto disponibilidad y amabilidad del personal para ayudarle el 64% (n=453) fue excelente, el 33% (n=237) califica como bueno, el 2% (n=17) es aceptable la amabilidad del personal para ayudarle y el 1%(n=4) fue deficiente.

#### 4.8 Orientación por parte del servidor público.



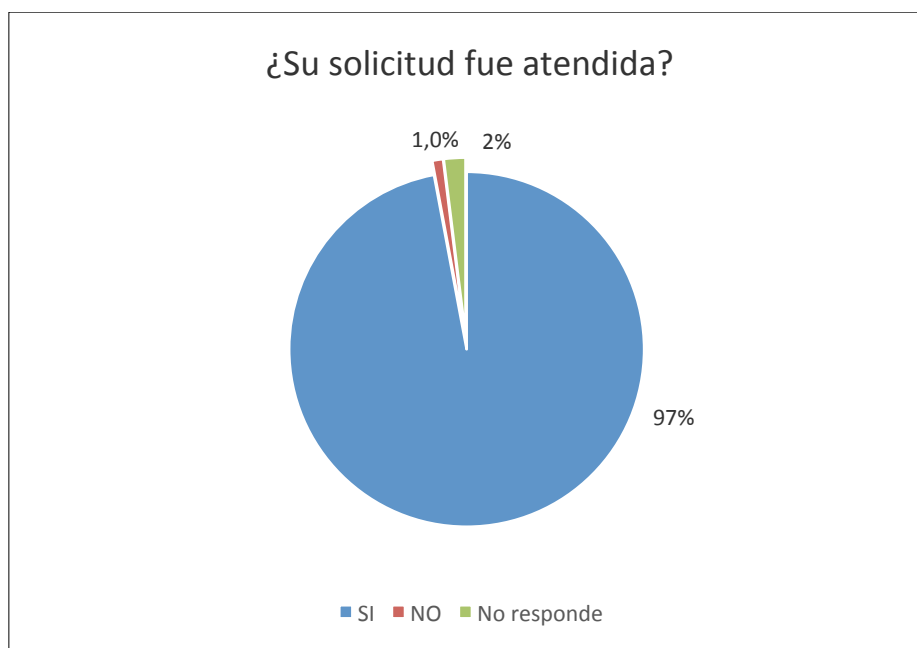
Para el aspecto Orientación por parte del servidor público, el 63% (n=450) calificó como Excelente, el 32% (n=230) calificó como Bueno, el 3% (n=28) aceptable y el 1% (n=4) contestaron como deficiente y no responde a este aspecto.

#### 4.10 Calificación del Servicio (Percepción del servicio)



La calificación del servicio (la percepción del servicio) fue calificada con Excelente por un 57% (n=405), el 36% (n=259) calificó con Bueno, un 5%(n=39) para Aceptable y deficiente y no responden un 1% (n=9). 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 97% (n= 691) de los ciudadanos respondieron SI a la pregunta ¿su solicitud fue atendida?, el 3%(n=21) no fue atendida su solicitud y no responde a dicha pregunta.

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

- “Excelente y agil atención por parte de las funcionarias”
- “Muy buena atención por parte de la funcionaria encargada”
- “Manejan los temas a la perfección, solucionan los problemas al usuario”

- “Buena la atención”
- “Manejan los temas a la perfección, solucionan los problemas al usuario”
- “Luz es una excelente funcionaria, amable, cordial y simpática.”
- “Gran capacidad de atención al usuario”
- “La atención del orientador ventanillas excelente”
- “Fui muy bien atendida, muchas gracias”

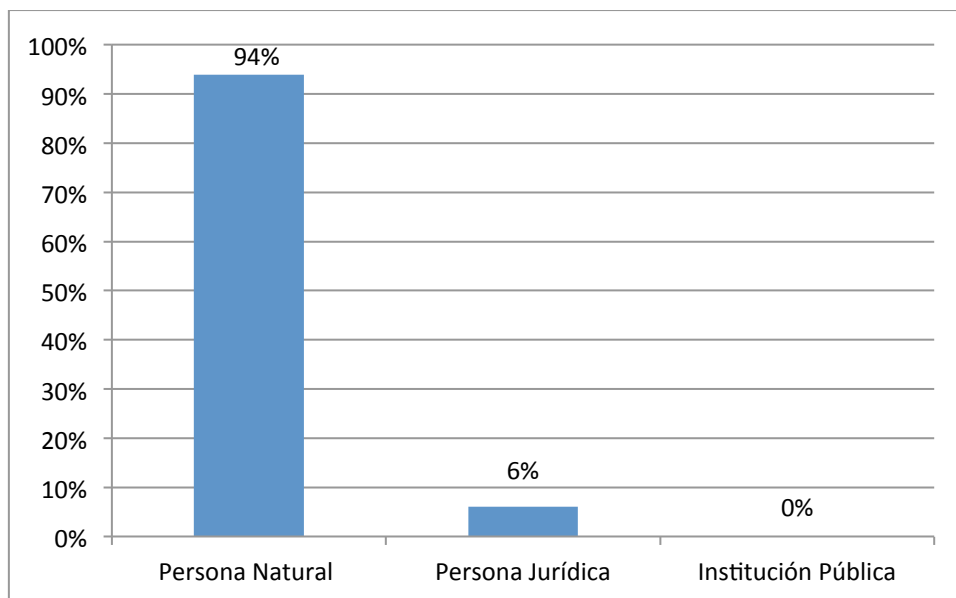
Cabe resaltar que los usuarios también comentan sobre los aspectos a mejorar en el canal presencial:

- “Se requiere que la oficina tenga mas iluminación, aire acondicionado debido a la gran cantidad de usuarios.”
- “Mas personal para la atención al publico toda vez que el que hay no da abasto o en su defecto no lo reemplazan mientras esta o se encuentra ausente”
- “Solicitar mas personal - solo dos personas”
- “Tardía la respuesta a la solicitud”
- “Demora en la atención, el espacio es demasiado estrecho”
- “La empresa se queda corta porque la atención al usuario. Mucha demora en los trámites -ampliar la eficacia”
- “Reportar con mayor agilidad los cambios para las fichas de predial y para las escrituras”
- “En las horas pico poner mas funcionarios para la atención al público”
- “Se tiene 5 módulos y solo atienden dos personas”

## 5. ENCUESTAS CANAL VIRTUAL

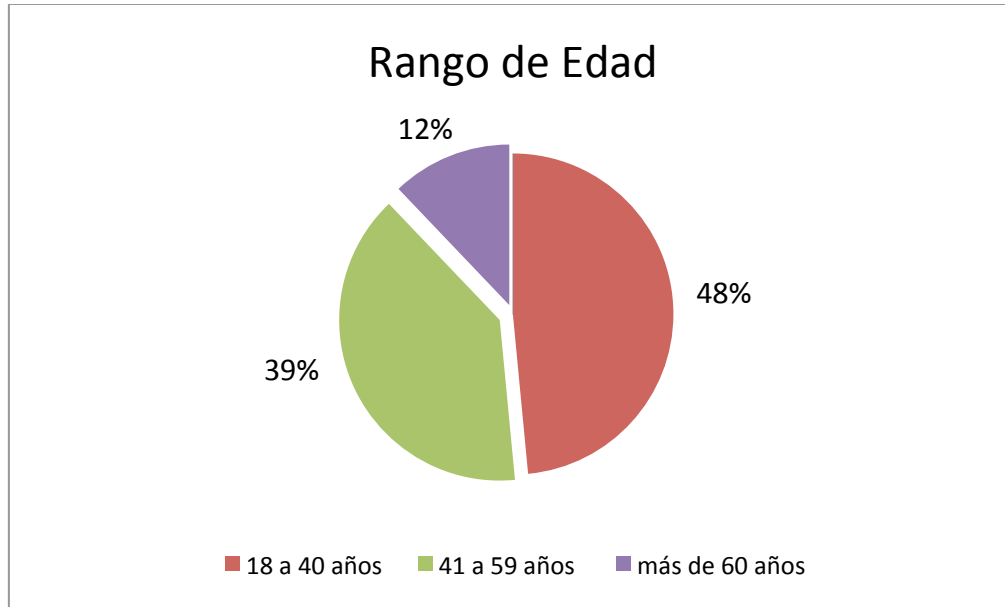
El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con una página web [www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co), en el cual se encuentra publicada diferente información de interés para los ciudadanos. Debido a la importancia de conocer la percepción de la calidad del portal, se realiza una encuesta para 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 treinta y tres (n=33) usuarios la contestaron y se concluye de la siguiente manera:

### 5.1 Datos Personales



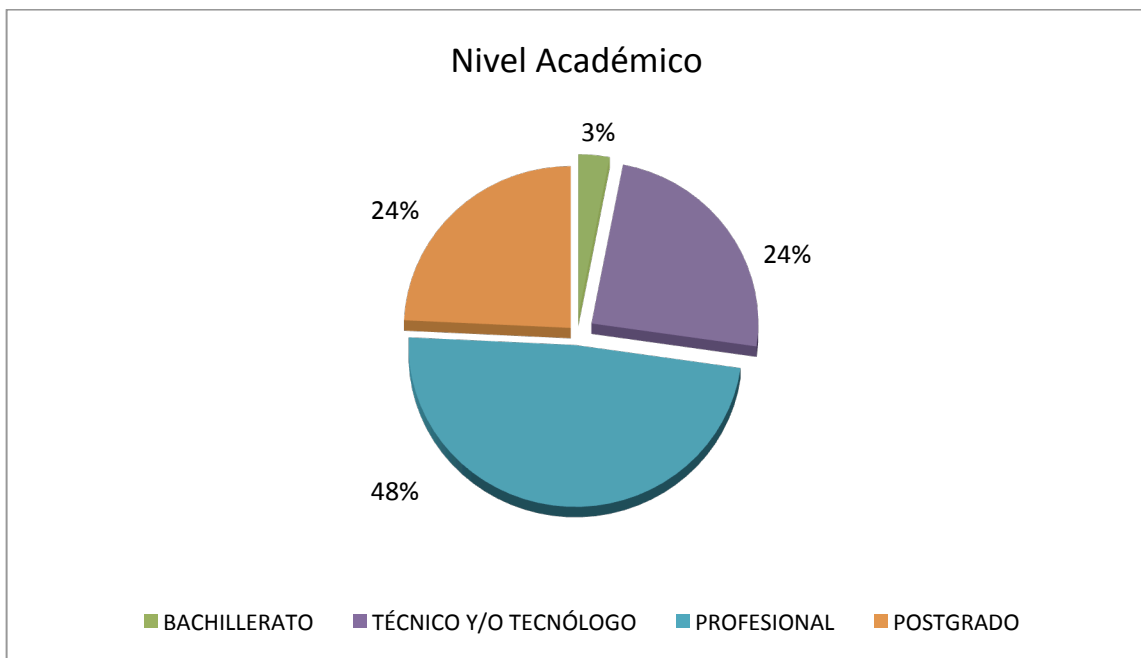
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 94% (n=31) de los usuarios son personas naturales, el otro 6% (n=2) son persona jurídica.

## 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 33 encuestados el 48% (n=16) están entre 18 a 40 años, 39% (n=13) entre 41 a 59 años y un 12% mas de 60 años.

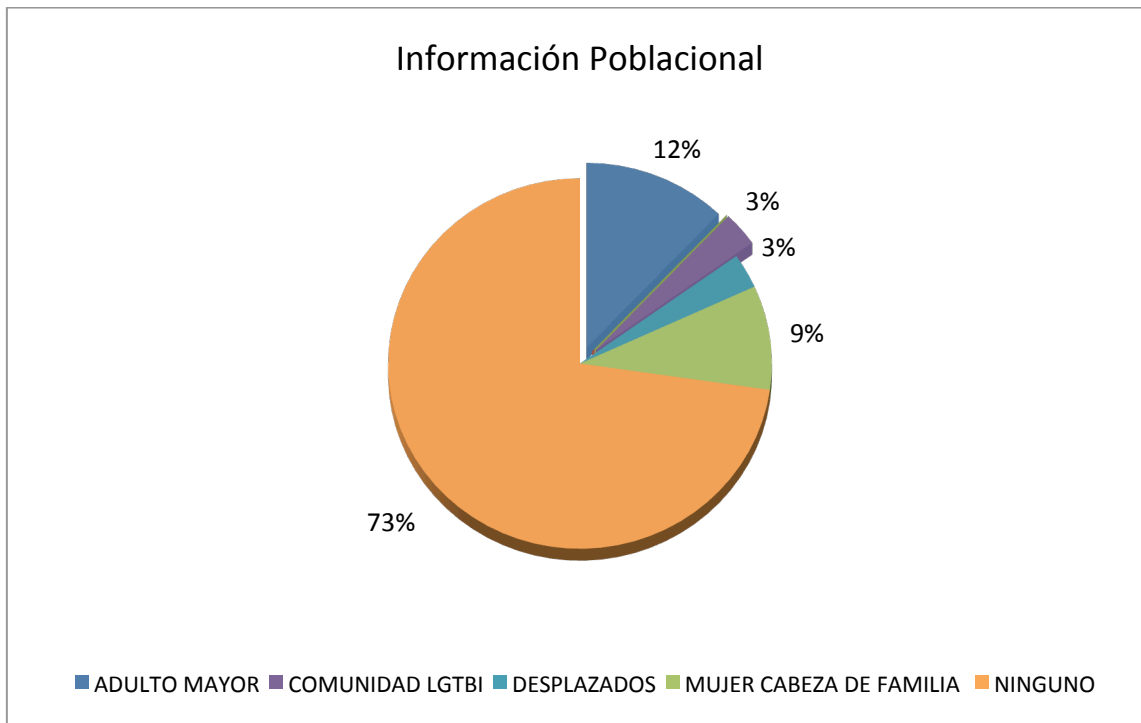
## 5.3 Nivel Académico





Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el nivel académico, el 48% (n=16) son profesionales, seguido por el postgrado y técnico y/o tecnólogo con un 24% (n=8) y por ultimo un 3% (n=1) tienen un nivel académico de bachillerato.

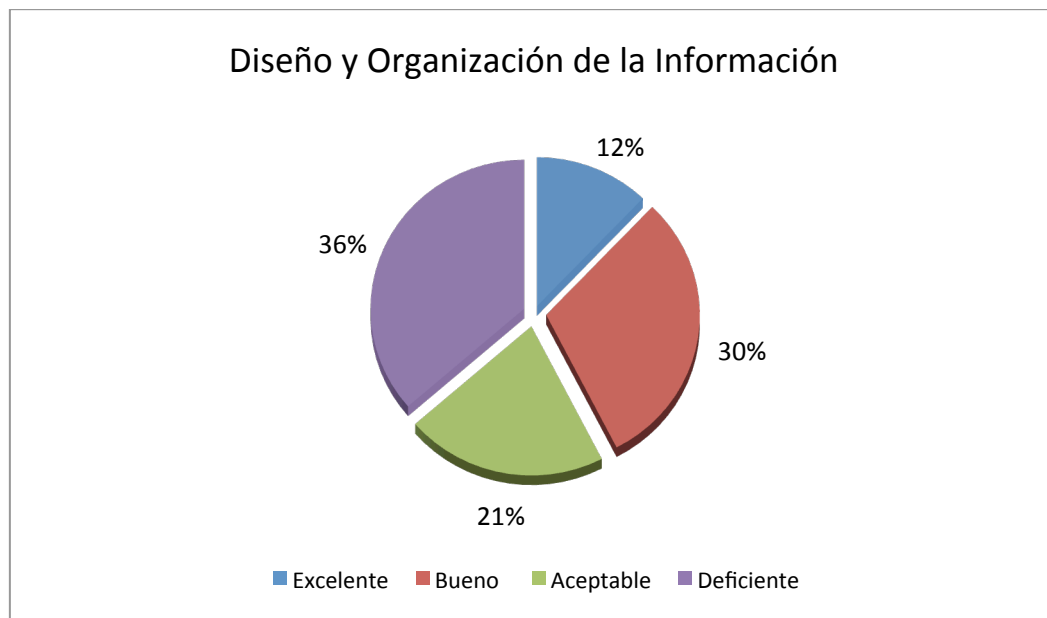
#### 5.4 Información Poblacional



De las 33 encuestas contestadas, el 73% (n=24) no se identifican con ninguno de los grupos de la información poblacional, el 12% (n=4) se identifican como adulto mayor, el 9% (n=3) se identifican como mujer cabeza de familia y por ultimo un 3% (n=1) cada uno se relacionan entre comunicad LGTBI y desplazados.

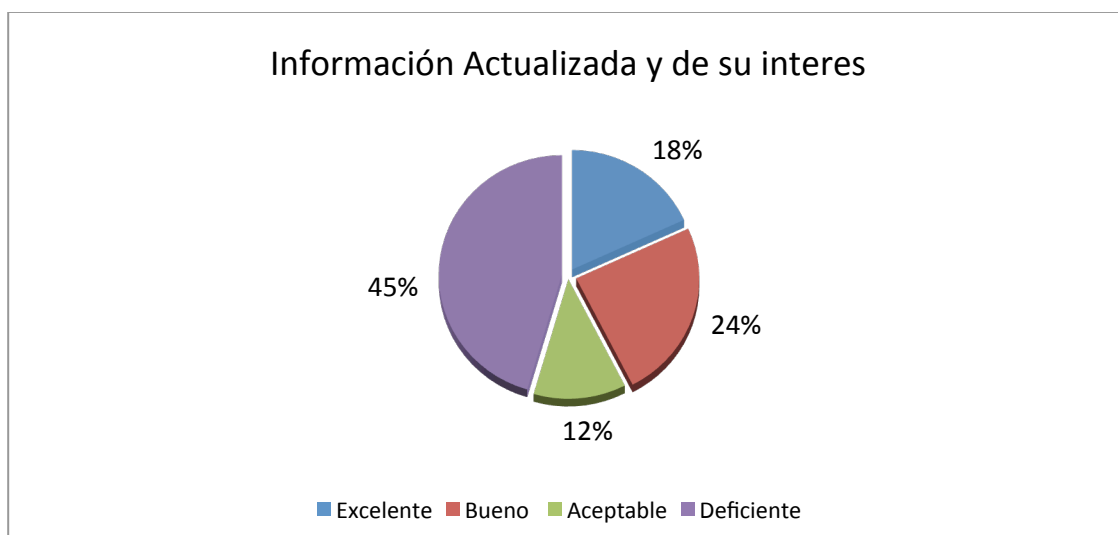
Para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se les pregunta a los ciudadanos sobre 4 aspectos relevantes para la buena prestación del servicio, tales como:

## 5.5 Diseño y organización de la información



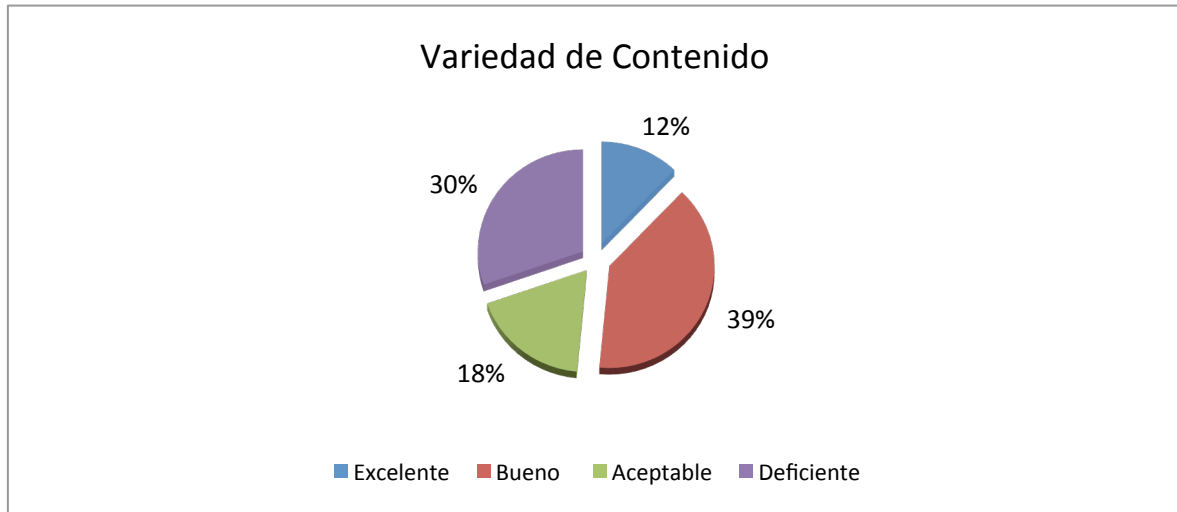
De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de los 33 ciudadanos, el 36% (n=12) de los usuarios contestaron deficiente el diseño y organización de la información en la página web, para el 30% (n=10) fue bueno, el 21% (n=7) fue aceptable y para el 12%(n=4) Excelente.

## 5.6 Información actualizada y de su interés



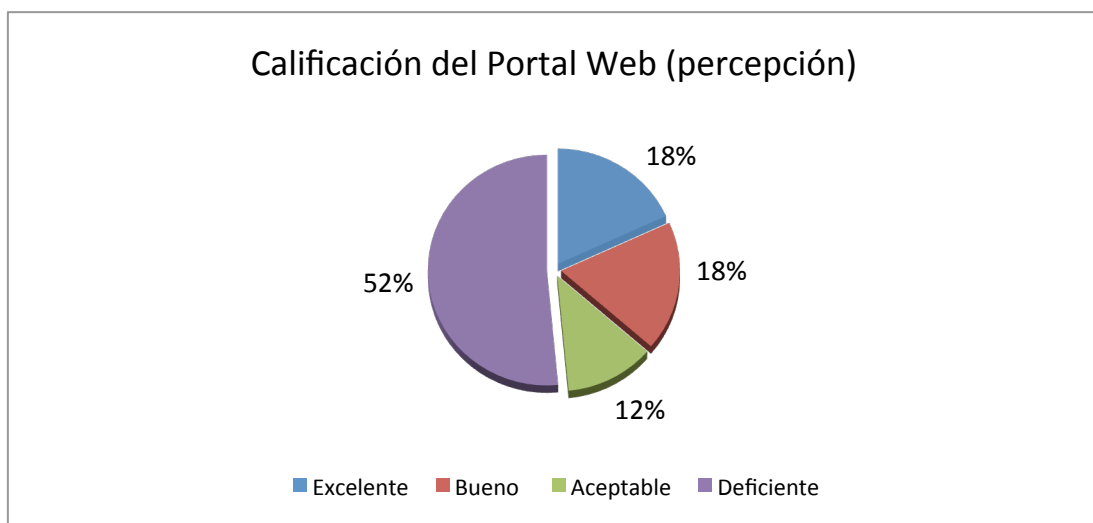
Al aspecto, información actualizada y de su interés, los usuarios contestaron: el 45% (n=15) Deficiente, para el 24% (n=8) es Bueno, el 18% (n=6) calificó como excelente y para el 12% (n=4) es aceptable.

### 5.7 Variedad de contenido



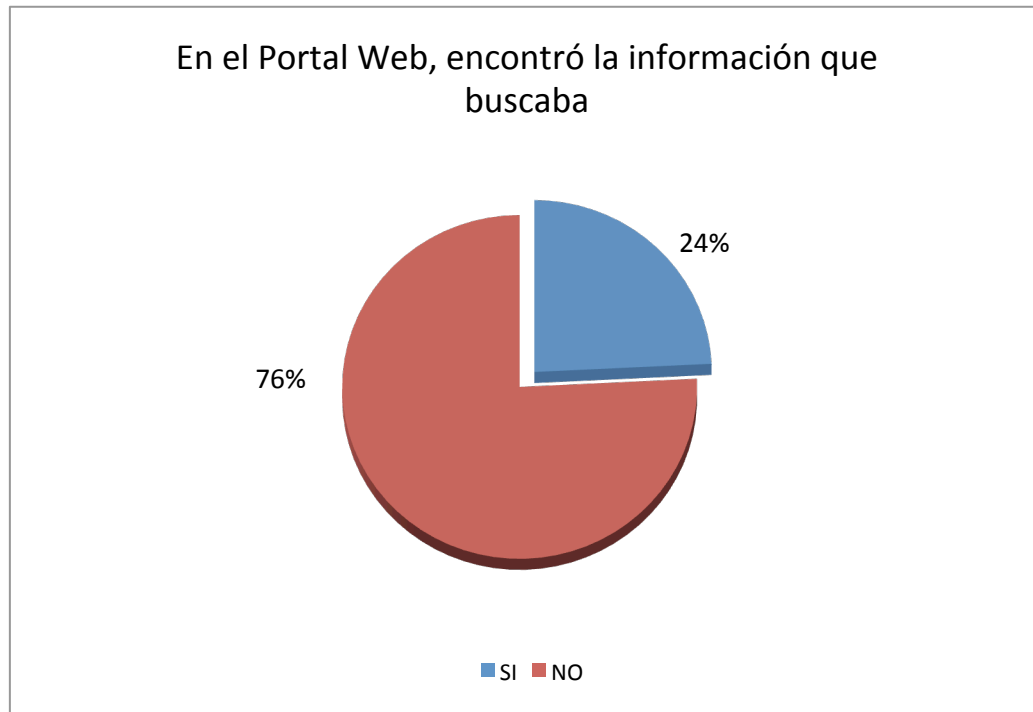
En el aspecto variedad de contenido los usuarios de la página web contestaron: 39% (n=13) bueno, el 30% (n=10) Deficiente, 18% (n=6) Aceptable, 12% (n=4) Excelente; quedando en nuestros usuarios una satisfacción baja frente a la variedad del contenido de la información de la página. Se debe buscar la 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 52% (n=17) calificó con Deficiente, para el 18% (n=6) fue Excelente y Bueno cada uno y el 12%(n=4) es aceptable. De se deben tomar las medidas necesarias, para eliminar la insatisfacción por parte de los usuarios del portal web.

#### 5.9 En el portal web, encontró la información que buscaba



De las 33 encuestas aplicadas, el 76% (n= 25) de los ciudadanos respondieron No a la pregunta: en el portal web ¿encontró la información que buscaba? y el 24%(n=8) restante responde si a dicha pregunta.

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

- “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”

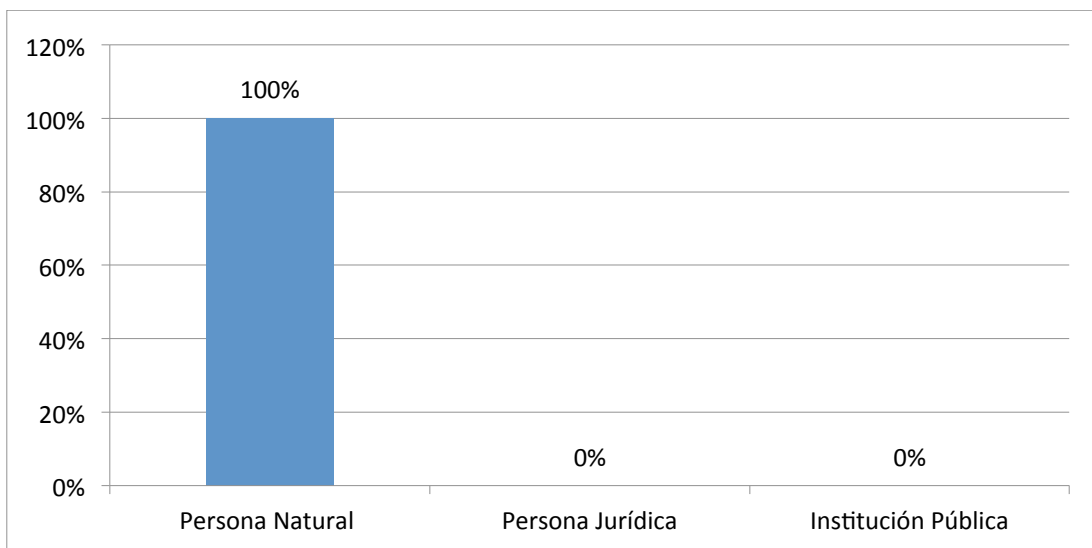
- “Más agilidad en los tramites me parece que todavía falta más tecnología y recurso humano.”
- “He tratado de pedir un certificado catastral y no se encuentra la forma de hacer el pago, aparece el mensaje diciendo que se puede hacer en la ventana emergente pero no dan la opción de hacerlo”
- “Se cae mucho la página para descargar los RINEX y normalmente la gente los necesita con urgencia”
- “El nuevo geo portal es pésimo, no permite identificación de predios de manera exacta, como lo hacía el anterior no arroja matrícula inmobiliaria del predio para poder confrontar la información con la oficina de RIP”
- “Cuando se hacía una consulta catastral en el portal anterior, este arrojaba todos los datos del predio incluyendo el número de matrícula inmobiliaria la cual es muy importante para hacer el estudio de títulos que ustedes solicitan para poder hacer una corrección de área o colindantes. En el nuevo portal este dato no está presente, y está causando muchos inconvenientes para poder hacer un buen estudio de títulos. Quedo atento a su respuesta muchas gracias (dameba2004@yahoo.es)”.

## 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 comuniquen con la entidad vía telefónica siguiendo la guía de Protocolo de atención al ciudadano.

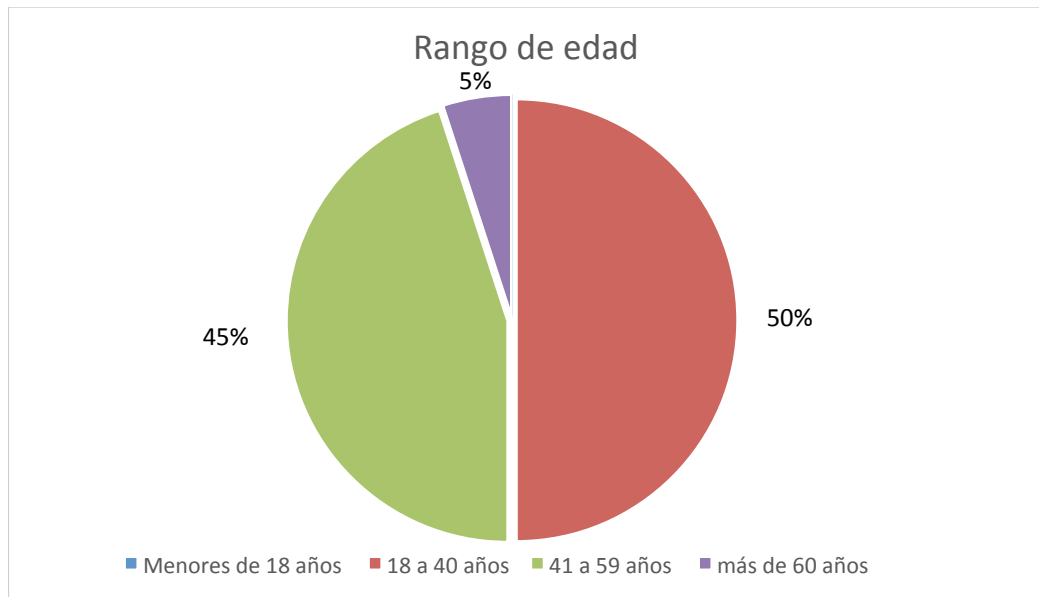
Debido a la importancia de calificar el servicio en el canal telefónico para conocer la opinión de nuestros usuarios, se realizaron diez (n= 20) encuestas por teléfono, y se encontraron los siguientes datos:

### 6.1 Datos personales



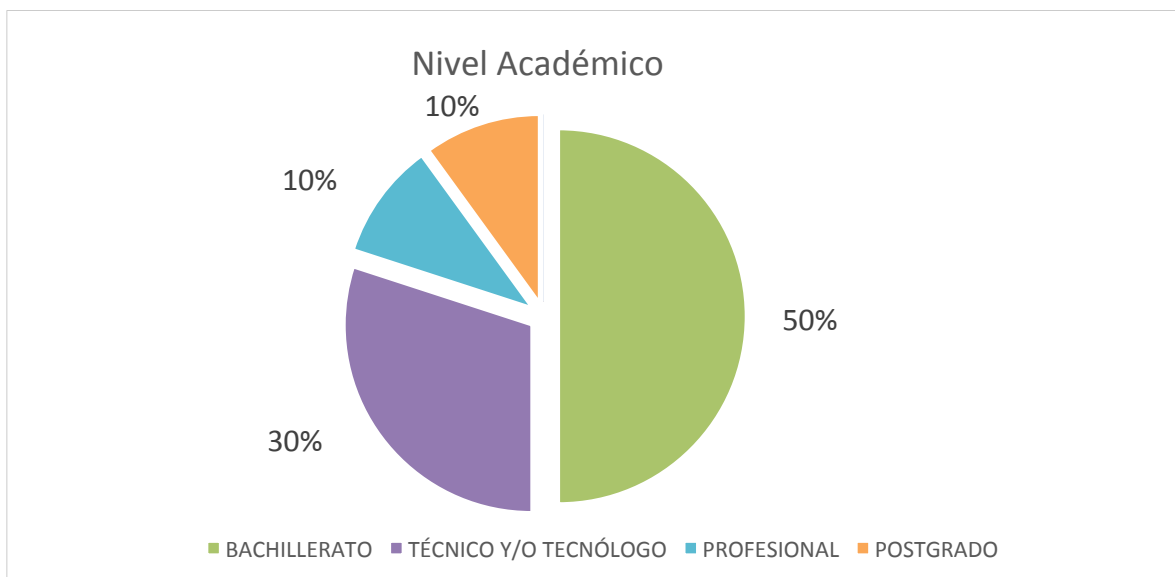
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 100% (n=20) de los usuarios son personas naturales.

## 6.2 Rango de Edad



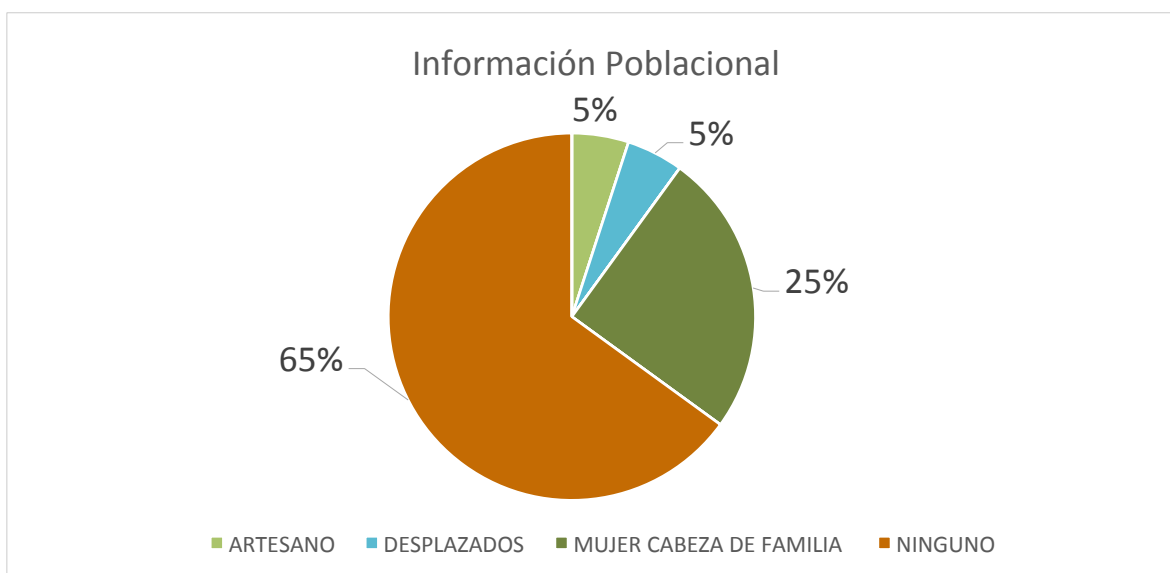
De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de las 20 encuestados el 50% (n=10) están entre los 18 a 40 años, seguido del rango 41 a 59 años con el 45% (n=9) y por ultimo un 5% (n=1) que son mayores a 60 años.

## 6.3 Nivel Académico



De las 20 encuestas contestadas el nivel académico es el siguiente, el 50% (n=10) son bachilleres, el 30% (n=6) son para la categoría de técnico y/o tecnólogo, y para las categorías profesional y postgrado un 10% (n=2) para cada una.

#### 6.4 Información Poblacional

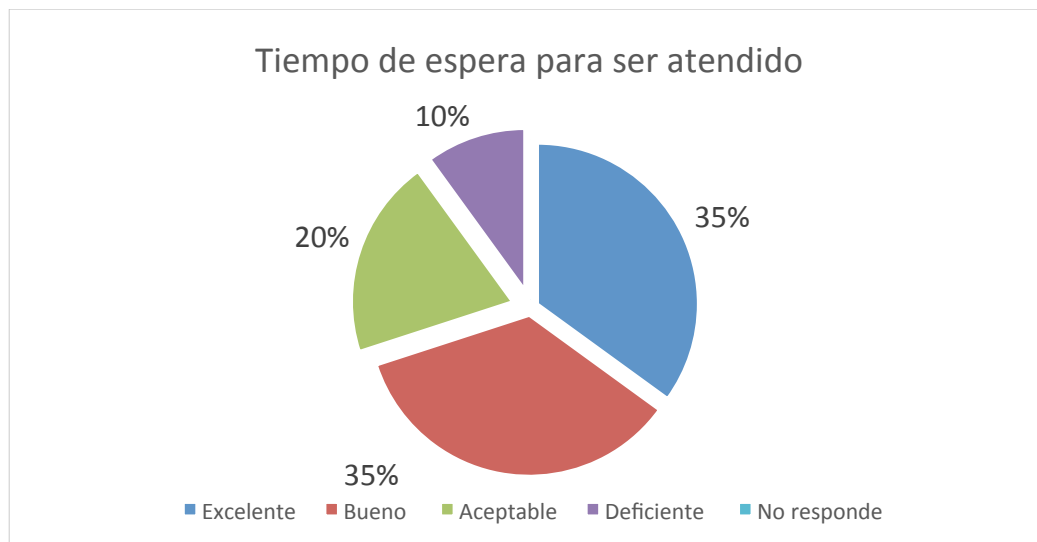


En la información poblacional el 65% (n=13) responde que no son responden a la pregunta; el 25% (n=5) son mujeres cabeza de familia y para la categoría de artesanos y desplazados un 5% (n=1) cada uno.

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:

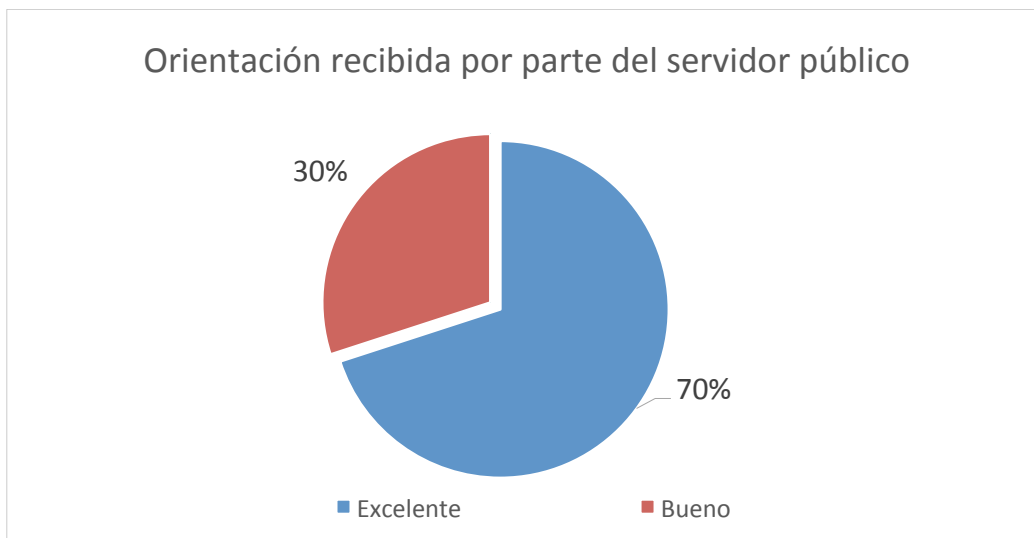


### 6.5 Tiempo de espera para ser atendido



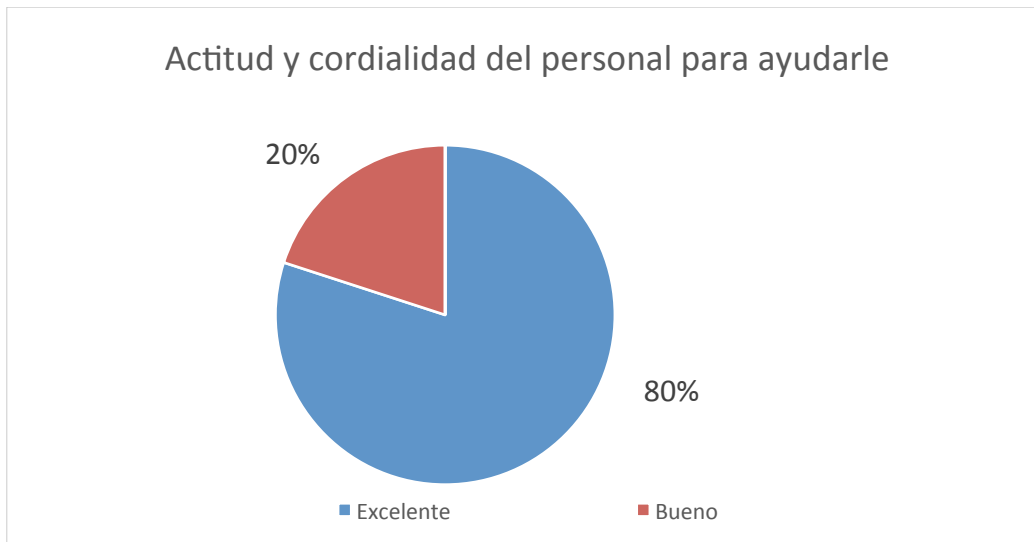
Para el aspecto tiempo de espera para ser atendido, el 35% (n=7) calificó como excelente y bueno cada uno, el 20% (n=4) calificó el tiempo de espera con Aceptable, y Deficiente el 10% (n=2).

### 6.6 Orientación recibida por parte del servidor público



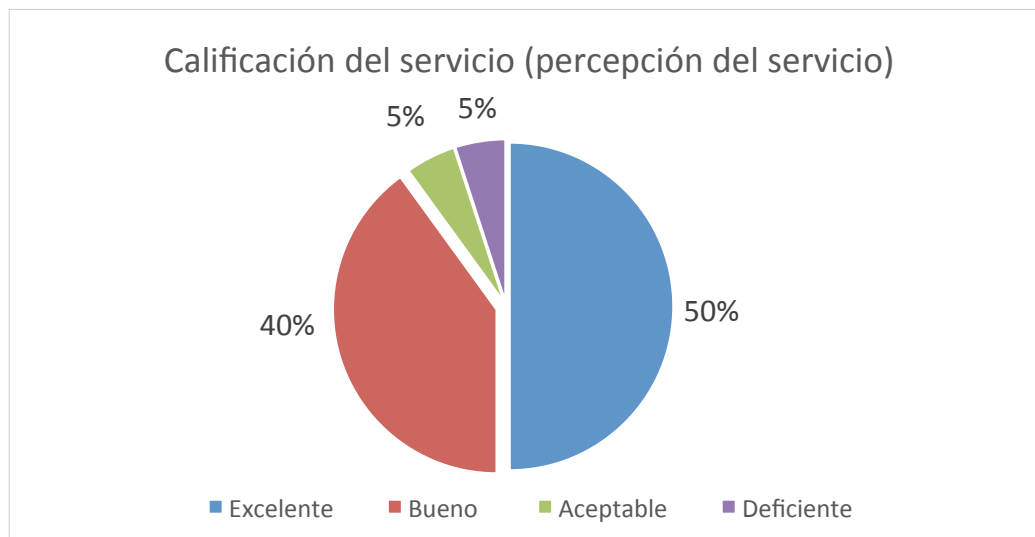
De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios en la orientación recibida por parte del servidor público el 70% (n=14) calificó con excelente, y el 30% (n=6) restante calificó con bueno la orientación.

### 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 80% (n=16) calificó con Excelente y para 20% (n=4) fue Bueno.

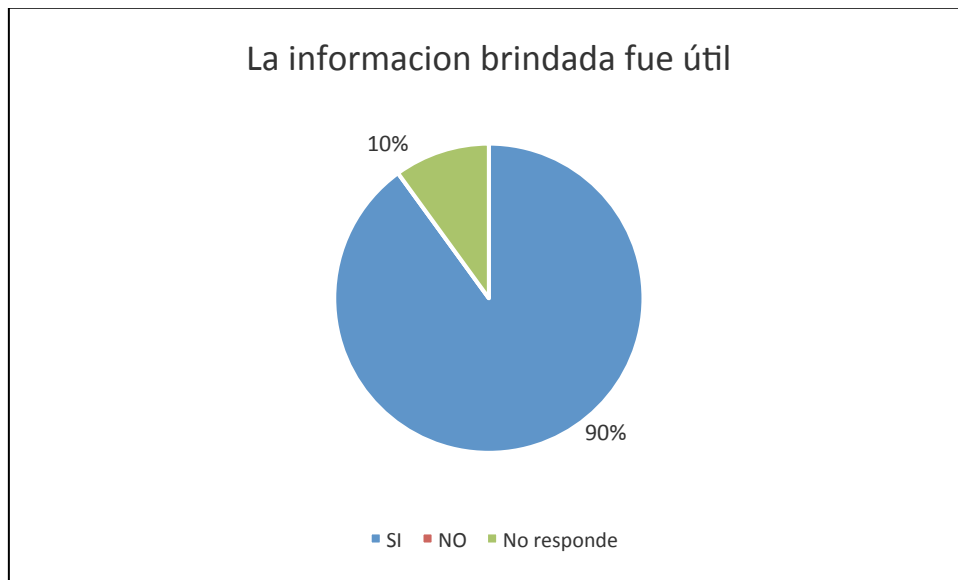
### 6.8 Calificación del Servicio (percepción del servicio)



De acuerdo a la Calificación del Servicio (percepción del servicio) el 50% (n=10) calificó como Excelente, el 40% (n=8) fue bueno y 5% (n=1) fue Aceptable y

Deficiente cada uno. 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 90% (n=18) de los ciudadanos contestó que Si fue útil el restante 10% decidió no contestar la pregunta .

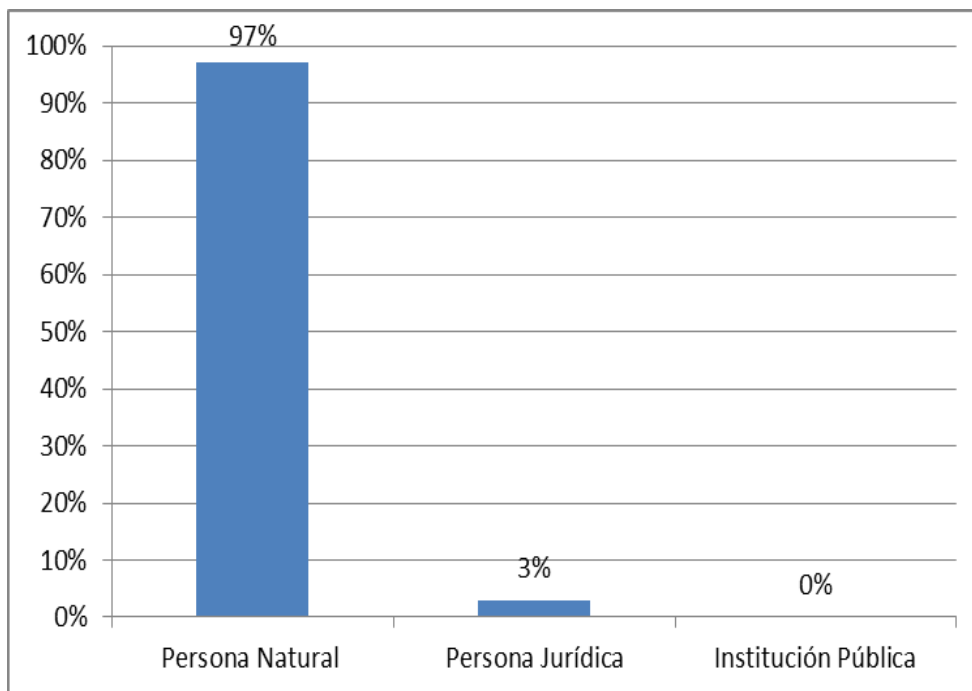
Algunos de los aspectos positivos y/o por mejorar en el canal telefónico expresados por los usuarios son los siguientes:

- “Conmutador lo guía a donde uno necesita pero DT no tiene teléfono- no funciona DT Santander no contestan”
- “La línea un poco demorada para contestar- buen manejo del tema por parte del funcionario”
- “Resalta la capacidad de escucha y disponibilidad por parte del funcionario, muy buen manejo y actitud del tema”

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

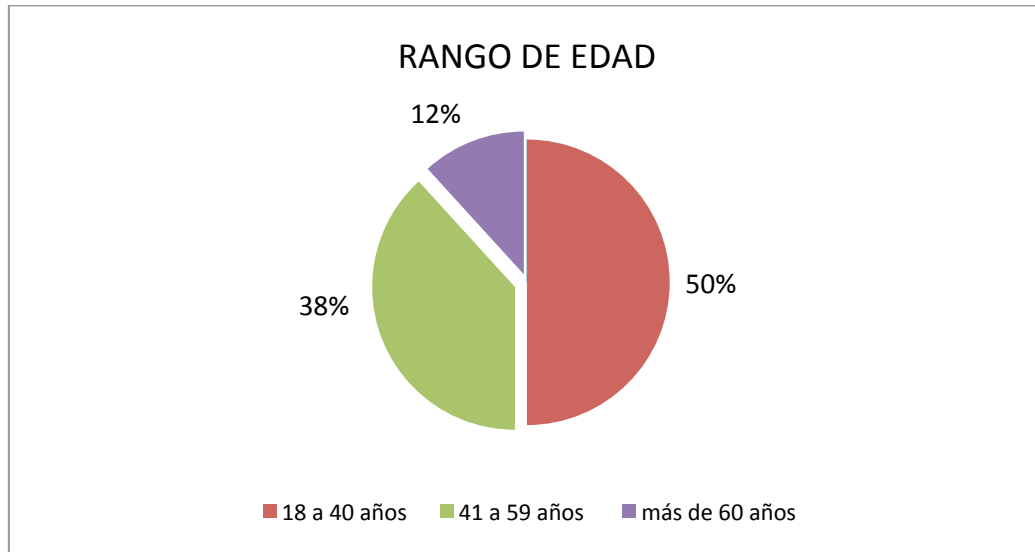
El Instituto Geográfico Agustín Codazzi quiere conocer el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios que hayan presentado una Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y/o Sugerencia, para conocer si el tiempo de respuesta fue el adecuado, y saber que percepción tienen a la respuesta recibida. Se realizaron treinta y cuatro (n=34) encuestas, y se encontraron los siguientes datos:

### 7.1 Datos personales



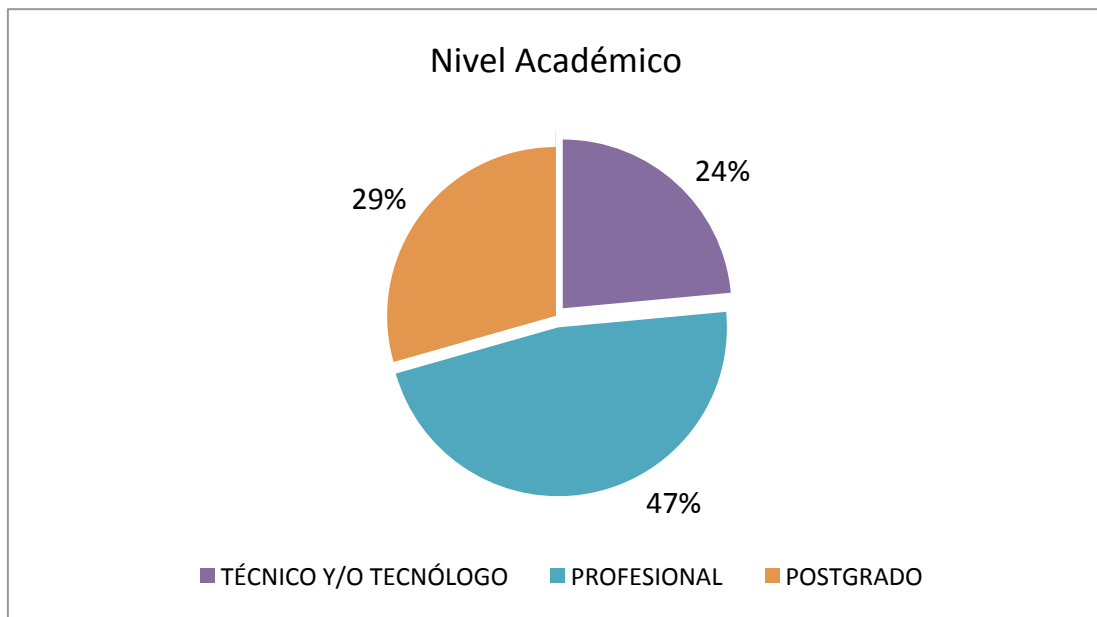
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 97% (n= 33) son personas naturales, y el 3% (n=1) son personas jurídicas. Para Instituciones Públicas, Instituciones Privadas y Mixta 0%.

## 7.2 Rango de Edad



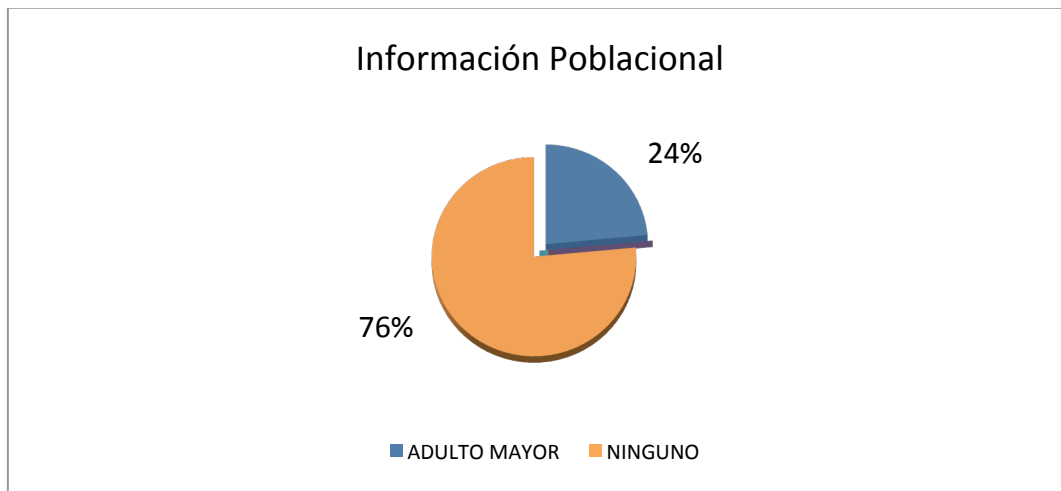
De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de los 34 encuestados el 50% (n=17) están entre los 18 a 40 años, seguidos de los usuarios de 41 a 59 años 38% (n=13), y por ultimo un 12% (n=4) más de 60 años.

## 7.3 Nivel Académico



El nivel académico de las personas que diligenciaron las encuestas fue: 47% (n=16) Profesional, el 29% (n=10) tienen Postgrado y por el último el 24% (n=8) su nivel académico es técnico y/o tecnólogo.

#### 7.4 Información poblacional



Teniendo en cuenta las respuestas obtenidas por los usuarios, el 76% (n=13) no pertenece a ningún grupo poblacional y el restante 24% (n=8) se identifican como adulto mayor.

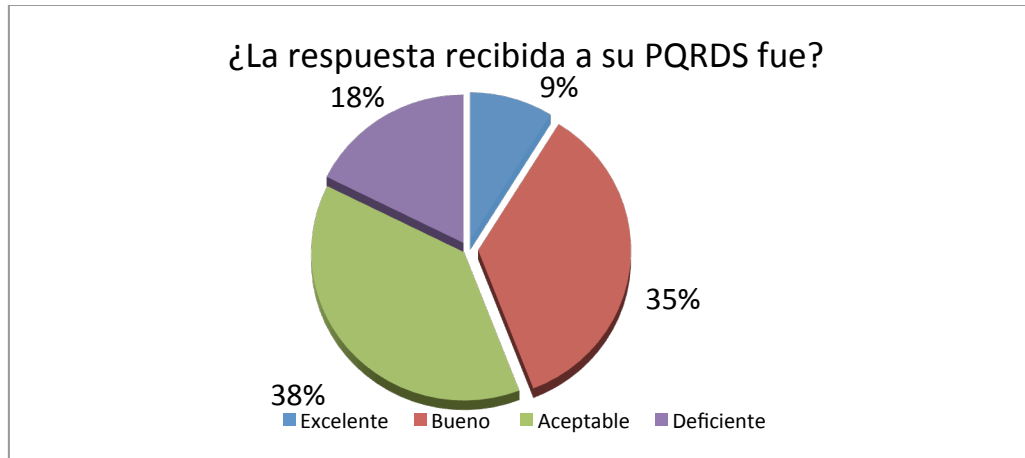
Para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se les pregunta a los ciudadanos sobre 3 aspectos relevantes para la buena prestación del servicio, tales como:

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



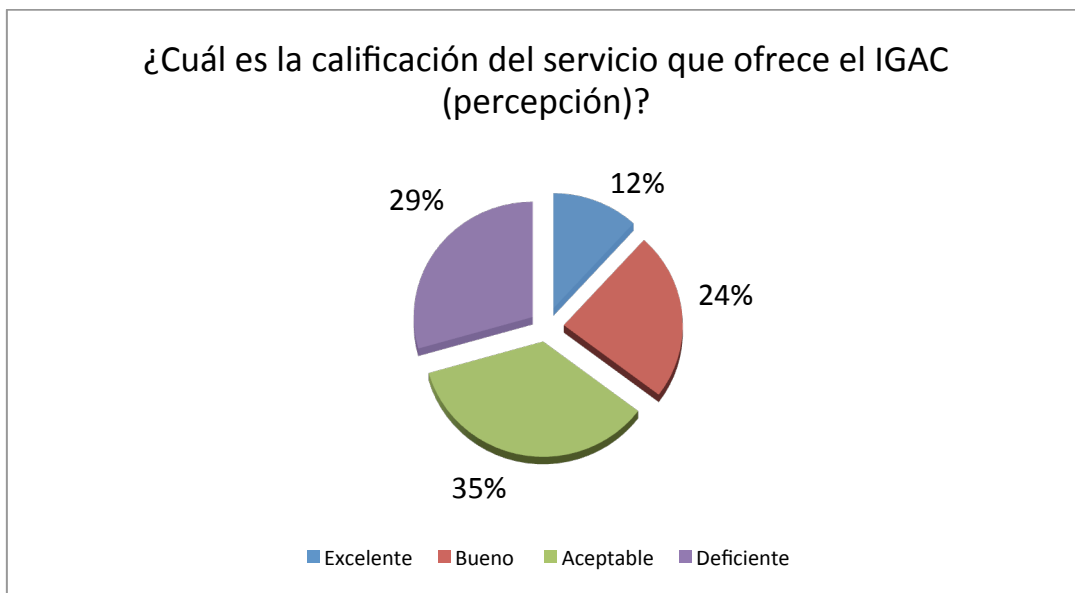
De los 34 encuestados a la pregunta ¿Durante la presentación de sus PQRDS la atención recibida fue?, el 35% de los usuarios (n=12) calificaron como Bueno, el 29% (n=10) con Deficiente, el 26% (n=9) con aceptable y por ultimo para el 9% (n=3) fue excelente.

#### 7.6 ¿La respuesta recibida a su PQRDS fue?



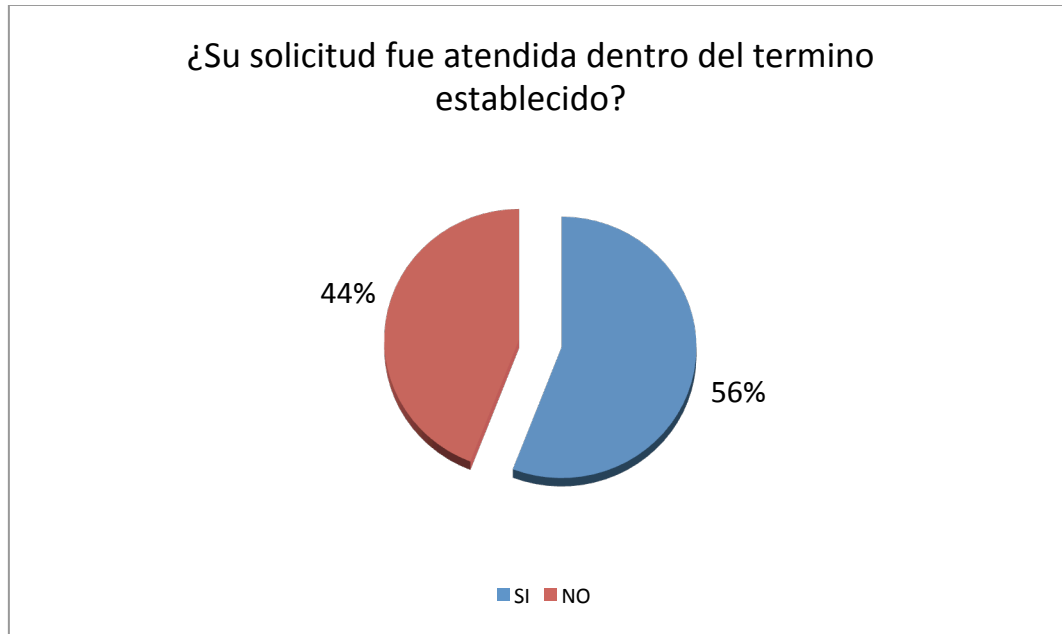
De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios en la pregunta ¿la respuesta recibida a su PQRDS fue?, el 38% (n=13) contestó Aceptable, el 35% (n=12) para la calificación Bueno, el 18% (n=6) calificó como Deficiente y por último el 9% (n=3) califico como excelente la respuesta recibida a su PQRDS.

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



Teniendo en cuenta las 34 encuestas diligenciadas por los usuarios, a la pregunta ¿Cuál es su percepción del servicio que ofrece el IGAC?, para el 35% (n=12) fue Aceptable, el 29% (n=10) contestó Deficiente, el 24% (n=8) contestó Bueno y tan solo el 12% (n=4) Excelente.

#### 7.8 ¿Su Solicitud fue atendida dentro del término establecido?



De las 34 encuestas aplicadas, el 56% (n= 19) de los ciudadanos respondieron SI a la pregunta ¿su solicitud fue atendida dentro del término establecido?, el 44% (n=15) responde que no fue atendida en términos.

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

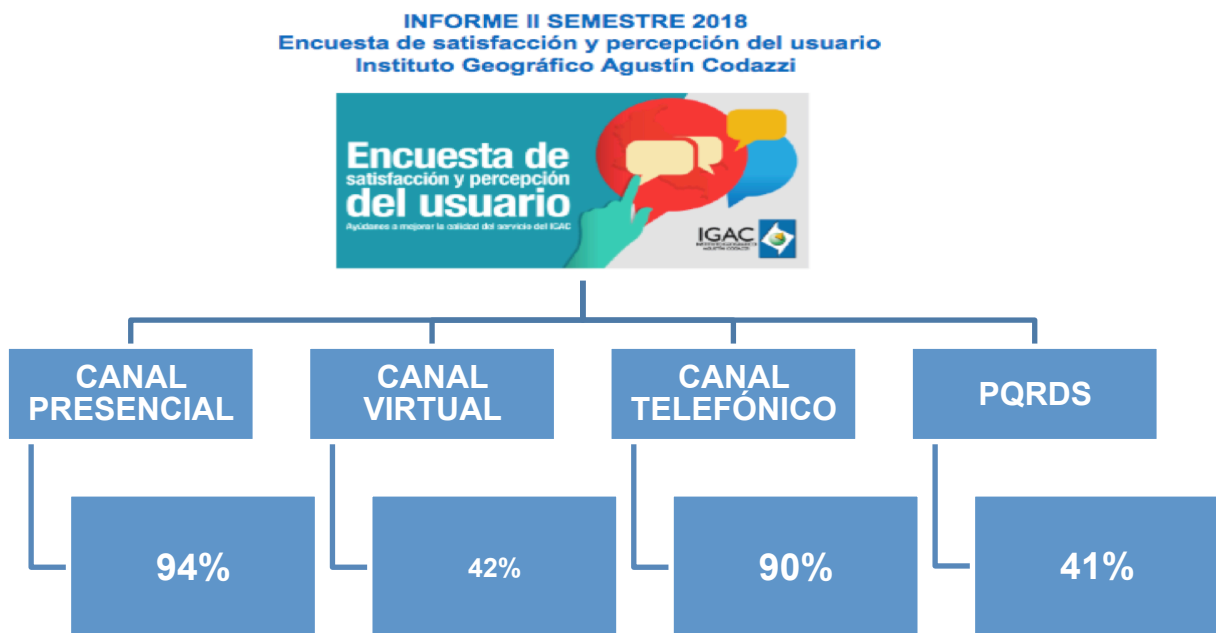
- “Los tiempos para un trámite son muy largos, nos remiten a muchos funcionarios y se nota que no hay disposición hacia el ciudadano” “El tiempo de respuesta demorada, mejorar la información interna pues lo enviaron a varias oficinas”
- “No hay una orientación frente a los tramites que se realizan, generando demoras en las respuestas”
- “Procesos muy demorados, llamo varias veces, pero al final fue buena, menos tiempo de respuesta muy eterno”



## 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 segundo semestre tuvo un promedio del 71%, registrándose una disminución de 4 puntos porcentuales con respecto a la del primer semestre que fue del 75%. Como resultado se observa una satisfacción de los usuarios del 73%.

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 y disposición de los funcionarios al momento de dar respuesta y orientación a los requerimientos del ciudadano.

Para lograr la satisfacción total en la atención de los usuarios, es importante tener en cuenta los aspectos que exponen los ciudadanos, y tomar las medidas pertinentes que permitirá la satisfacción total en la atención.

### 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 la entidad fue calificada con un bajo porcentaje se debe mejorar los siguientes aspectos para la satisfacción del cliente:

1. Estructura y Organización página web
2. Contenido de la página web
3. Fácil Accesibilidad

Se debe reestructurar el portal web de tal manera que sea entendible para el usuario.

### 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 concluye que el IGAC ante la claridad de las respuestas recibidas al momento de las llamadas para realizar algún tipo de solicitud fue excelente.

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

Frente a la encuesta presentada en el portal web, se debe efectuar ajustes técnicos frente a la visibilidad de la encuesta en la Página Web, con el apoyo de la Oficina de Informática y Telecomunicaciones. Además se debe buscar estrategias para mejorar la cultura del servidor público y usuarios toda vez que se realizaron modificaciones al portal web lo que genera resistencia al cambio.

Se debe generar campañas para motivar a los ciudadanos a diligenciar la encuesta en los diferentes canales buscando así mejorar la percepción que tienen frente a la entidad.

En conjunto con las diferentes áreas se debe fortalecer la participación en el diligenciamiento de las encuestas, con el objetivo de incrementar la satisfacción al ciudadano.

Observando el bajo porcentaje en las encuestas de satisfacción telefónicas (PQRD) se debe, se debe identificar mecanismos para fortalecer la respuesta oportuna y satisfactoria al ciudadano, fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del aplicativo de Gestión Documental.

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.