



INFORME DE LA ACTUALIZACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2014



INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de prestar un mejor servicio a la ciudadanía que hace uso de los trámites, productos y servicios del instituto, se desarrolló un informe que analiza los resultados de dos encuestas que se aplicaron en los Centros de Información a nivel nacional del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el primer semestre del año 2014

Para este ejercicio de caracterización se tomó como base el análisis obtenido de estas dos encuestas aplicadas, en la primera encuesta los ciudadanos opinan con relación a la prestación de los servicios y la segunda indaga sobre la calidad y pertinencia de los productos.

De estos estudios realizados se pudo evidenciar diferentes variables para la caracterización de los usuarios del los Centro de Información Geográfica del IGAC.

El objetivo general de la encuesta de satisfacción es conocer y evaluar la percepción de los usuarios del IGAC con respecto al servicio prestado y los productos ofrecidos. Uno de los objetivos específicos de esta encuesta de satisfacción es Identificar el perfil del usuario que visita el IGAC, es decir las características de nuestros Usuarios.

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2014

OBJETIVO GENERAL:

Conocer cuáles son los segmentos de población que visitan los diferentes CIG del IGAC.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Identificar los perfiles de ciudadanos que visitan el IGAC

Conocer cuáles son las expectativas de productos y servicios que quieren los ciudadanos

Saber que busca el ciudadano en el IGAC

METODOLOGÍA:

Se tomo como base el análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios y se complementó con la información recolectada por la página Web del IGAC.

POBLACIÓN:

Hombres y mujeres, mayores de trece años, residentes en Colombia.

MUESTRA:

La encuesta fue aplicada en las 22 territoriales y sede central del IGAC, ferias y/o eventos, Visitas comerciales donde participo el Instituto. Total de encuestas 2481.

FICHA TÉCNICA:

Universo: Hombres y mujeres, mayores de 13 años residentes en Colombia

Tipo de Instrumento: Encuesta

Lugar: CIG de las 22 territoriales, sede central, ferias y/o eventos, Visitas comerciales

Muestra: 2.481 encuestas aplicadas

Fecha de realización: del 21 de marzo al 14 de mayo del 2014, recolección de datos del 14 de mayo hasta la fecha.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES OBTENIDAS

ENTIDAD: INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI			
OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN: Identificar las características de los ciudadanos que visitan los CIG del IGAC a nivel nacional, la percepción en los diferentes servicios, intereses y necesidades para el mejoramiento de los servicios ofrecidos.			
PERSONAS: TODAS			
PERSONAS / GRUPO DE PERSONAS			
NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
Geográfico	Ubicación	Todo el territorio Nacional	Participación a nivel territorial y sede central en los diferentes CIG, ferias y/o eventos, Visitas comerciales donde participo el Instituto
Demográfico	Edad	El 42.75% de los consultados oscilan en un rango de edad entre los 35-54 años de edad.	Dentro del resultado obtenido por esta variable, se determina que dentro de este rango de edad son personas que desarrollan actividades laborales o académicas y buscan nuestros productos y servicios.
	Género	El 67% de los encuestados son del género masculino y el 33% son del género femenino	El género masculino predomina entre las personas que más visitan el IGAC.
	Ocupación	El 33% de los ciudadanos son profesionales	Dentro de esta variable podemos observar que la mayor participación son las personas activas laboralmente y requieren de nuestros productos y servicios.
	Educación	El 31 % son universitarios y el 20% técnicos o tecnólogos	El grado de escolaridad reflejado en esta variable es importante ya que se evidencia que hay acercamiento de los estudiantes con estudios superiores.

Intrínseco	conocimientos	Los servicios del IGAC más solicitados por los ciudadanos son cartografía y certificados catastrales con un 29% y 20 % y solicitud de información con 60%	Con el resultado de esta variable se puede obtener una estimación positiva de la población que se beneficia de los servicios ofrecidos por el IGAC.
	Canales más utilizados por los ciudadanos	El canal más utilizado por los ciudadanos es el presencial con un 52 %	La mayoría de las personas tiene contacto frecuente resaltando la percepción positiva del IGAC con el ciudadano.
	Uso de Canales	El 55 % de los ciudadanos les gustaría utilizar el canal virtual, para evitar desplazarse hacia las sedes del IGAC	Más facilidad para el ciudadano, evita filas y demoras

VARIABLE GEOGRÁFICA:

Nos muestra la participación de los ciudadanos a nivel territorial y sede central. Se aplicaron 2.481 encuestas. Se destaca la participación obtenida en la sede central.

TERRITORIAL	TABULADAS	PARTICIPACION %
D T ANTIOQUIA	99	4,0%
D T ATLÁNTICO	132	5,3%
SEDE CENTRAL	229	9,2%
D T BOLIVAR	95	3,8%
D T BOYACA	93	3,7%
D T CALDAS	98	4,0%
D T CAQUETA	90	3,6%
D T CAUCA	104	4,2%
D T CESAR	90	3,6%
D T CORDOBA	91	3,7%
D T CUNDINAMARCA	101	4,1%
D T GUAJIRA	102	4,1%
D T HUILA	92	3,7%

D T MAGDALENA	95	3,8%
D T META	92	3,7%
D T NARIÑO	94	3,8%
D T NORTE DE SANTANDER	96	3,9%
D T QUINDIO	175	7,1%
D T RISARALDA	90	3,6%
D T SANTANDER	96	3,9%
D T SUCRE	114	4,6%
D T TOLIMA	97	3,9%
D T VALLE	116	4,7%
TOTAL	2481	100%

VARIABLE DEMOGRÁFICA:

Esta variable hace referencia a características de la población, niveles comunes para caracterizar ciudadanos.

Dentro de este estudio pudimos evidenciar:

Rango de Edad:

Las personas que más nos visitan en el Instituto Geográfico están en el rango de edad de los 35 a 54 años.

TERRITORIAL	EDAD				
	13 a 20	21 a 34	35 a 54	Más de 54	No responden
D T Antioquia	10%	20%	39%	27%	4%
D T Atlántico	2%	11%	45%	34%	9%
D T Bolívar	0%	20%	50%	26%	4%
D T Boyacá	9%	30%	43%	19%	0%
D T Caldas	11%	20%	53%	13%	2%
D T Caquetá	0%	22%	51%	18%	9%
D T Cauca	8%	22%	38%	14%	18%
D T Cesar	0%	33%	49%	16%	2%

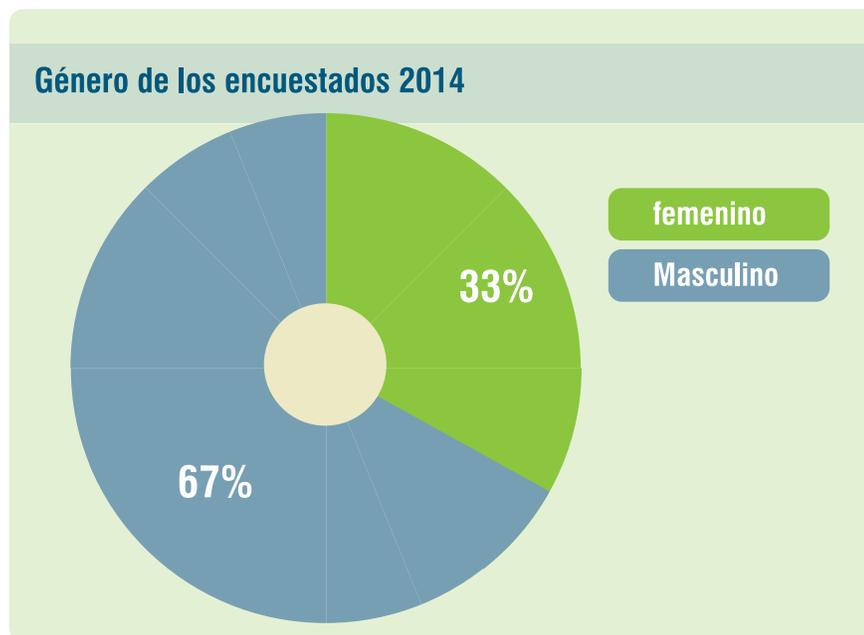
D T Córdoba	0%	22%	49%	11%	18%
D T Cundinamarca	2%	17%	56%	23%	2%
D T Guajira	6%	28%	51%	15%	0%
D T Huila	11%	38%	32%	9%	11%
D T Magdalena	0%	20%	48%	30%	2%
D T Meta	13%	38%	33%	9%	7%
D T Nariño	2%	33%	45%	20%	0%
D T Norte de Santander	2%	22%	61%	13%	2%
D T Quindío	3%	26%	43%	24%	3%
D T Risaralda	4%	22%	53%	16%	4%
D T Santander	6%	27%	45%	22%	0%
D T Sucre	5%	13%	44%	31%	8%
D T Tolima	4%	41%	29%	16%	10%
D T Valle del Cauca	16%	32%	32%	21%	0%
Sede Central	24%	41%	24%	12%	0%
TOTAL	6,92%	26,63%	42,75%	19,06%	4,64%

Género:

Se confirma que las personas que más visitan el IGAC en su mayoría son hombres (67%) y con un 33% las mujeres.

TERRITORIAL	Género	
	Femenino	Masculino
D T Antioquia	24%	76%
D T Atlántico	45%	55%
D T Bolívar	34%	66%
D T Boyacá	43%	57%
D T Caldas	16%	84%
D T Caquetá	58%	42%
D T Cauca	18%	82%
D T Cesar	58%	42%
D T Córdoba	40%	60%

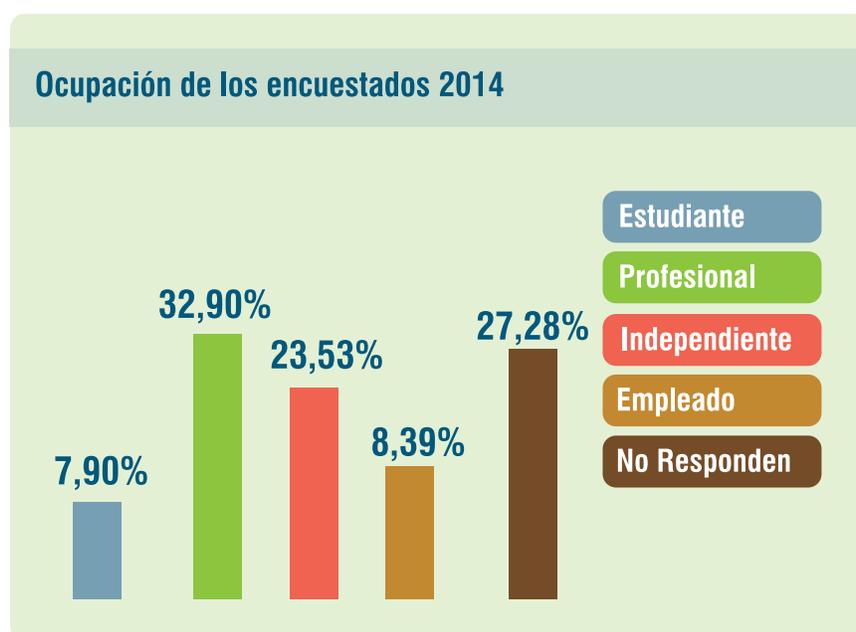
D T Cundinamarca	35%	65%
D T Guajira	45%	55%
D T Huila	21%	79%
D T Magdalena	14%	86%
D T Meta	38%	62%
D T Nariño	31%	69%
D T Norte de Santander	4%	96%
D T Quindío	40%	60%
D T Risaralda	49%	51%
D T Santander	31%	69%
D T Sucre	19%	81%
D T Tolima	51%	49%
D T Valle del Cauca	46%	54%
Sede Central	21%	79%
TOTAL	33,22%	66,78%



Ocupación:

Los usuarios que más visitan al Instituto son profesionales con un porcentaje del 33%; porque se cuenta con múltiples servicios para escoger.

TERRITORIAL	OCUPACIÓN				
	Estudiante	Profesional	Independiente	Empleado	No Responden
D T Antioquia	6%	37%	22%	6%	29%
D T Atlántico	4%	49%	15%	11%	21%
D T Bolívar	0%	34%	24%	14%	28%
D T Boyacá	4%	40%	30%	4%	21%
D T Caldas	2%	40%	29%	4%	24%
D T Caquetá	11%	44%	11%	16%	18%
D T Cauca	10%	32%	24%	4%	30%
D T Cesar	9%	47%	13%	9%	22%
D T Córdoba	0%	9%	0%	0%	91%
D T Cundinamarca	12%	31%	37%	15%	6%
D T Guajira	4%	42%	32%	8%	15%
D T Huila	2%	17%	34%	0%	47%
D T Magdalena	6%	40%	32%	18%	4%
D T Meta	2%	20%	27%	18%	33%
D T Nariño	16%	41%	29%	4%	10%
D T Norte de Santander	11%	43%	24%	13%	9%
D T Quindío	12%	23%	29%	14%	22%
D T Risaralda	9%	38%	38%	11%	4%
D T Santander	10%	51%	20%	6%	14%
D T Sucre	11%	32%	18%	6%	32%
D T Tolima	8%	39%	18%	6%	29%
D T Valle del Cauca	5%	21%	23%	7%	44%
Sede Central	14%	17%	17%	3%	50%
TOTAL	7,90%	32,90%	23,53%	8,39%	27,28%



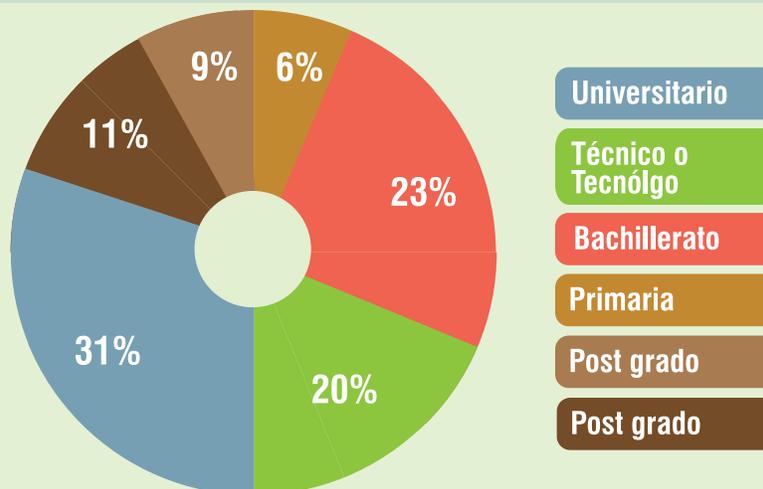
Nivel Académico:

Se puede evidenciar que el nivel académico de los usuarios que visitan el IGAC es de un 31% universitarios y un 20% técnico o tecnólogos.

TERRITORIAL	ESTUDIOS					
	Primaria	Bachillerato	Técnico o Tecnólogo	Universitario	Posgrado	No responden
D T Antioquia	2%	33%	29%	24%	6%	6%
D T Atlántico	4%	28%	9%	21%	15%	23%
D T Bolívar	14%	30%	20%	24%	6%	6%
D T Boyacá	6%	17%	11%	30%	32%	4%
D T Caldas	4%	18%	29%	38%	11%	0%
D T Caquetá	11%	44%	13%	7%	4%	20%
D T Cauca	4%	18%	24%	32%	12%	10%
D T Cesar	9%	20%	18%	40%	9%	4%
D T Córdoba	4%	0%	31%	40%	0%	24%
D T Cundinamarca	13%	33%	13%	19%	15%	6%

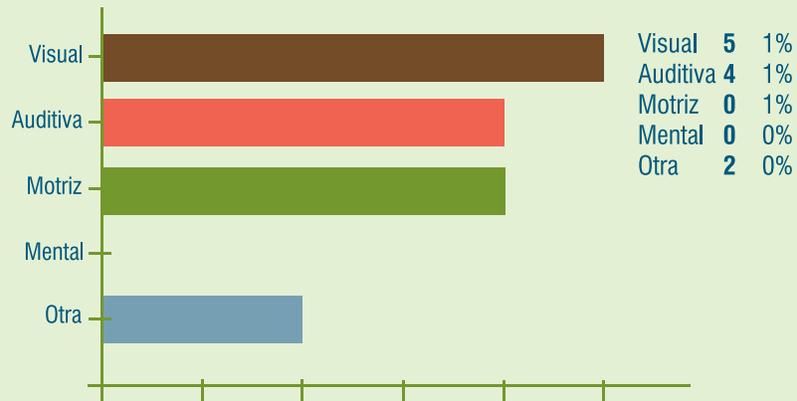
D T Guajira	4%	28%	21%	40%	6%	2%
D T Huila	4%	13%	21%	40%	6%	15%
D T Magdalena	6%	28%	20%	24%	20%	2%
D T Meta	2%	40%	13%	29%	2%	13%
D T Nariño	4%	18%	27%	31%	18%	2%
D T Norte de Santander	2%	22%	22%	46%	7%	2%
D T Quindío	9%	21%	17%	37%	7%	8%
D T Risaralda	2%	20%	22%	29%	24%	2%
D T Santander	8%	24%	20%	39%	4%	6%
D T Sucre	10%	23%	23%	23%	11%	11%
D T Tolima	8%	22%	18%	24%	6%	20%
D T Valle del Cauca	2%	26%	33%	18%	7%	14%
Sede Central	2%	14%	19%	46%	13%	6%
TOTAL	5,86%	22,96%	20,44%	31,27%	10,59%	8,88%

Nivel académico de los encuestados 2014

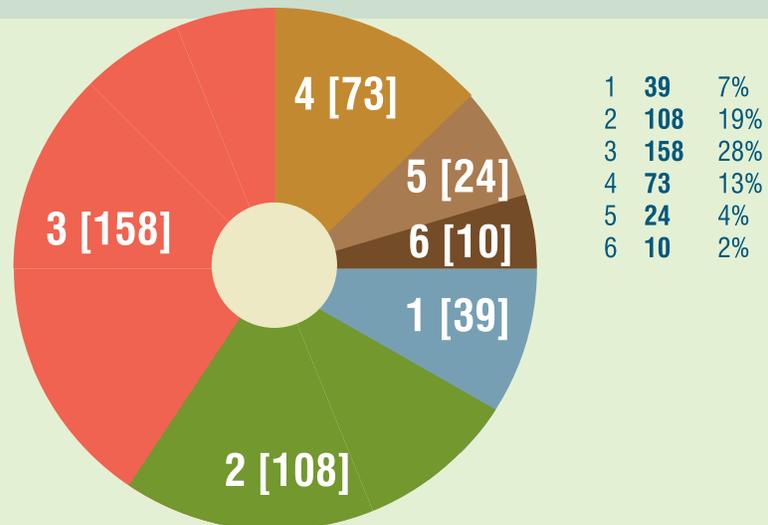


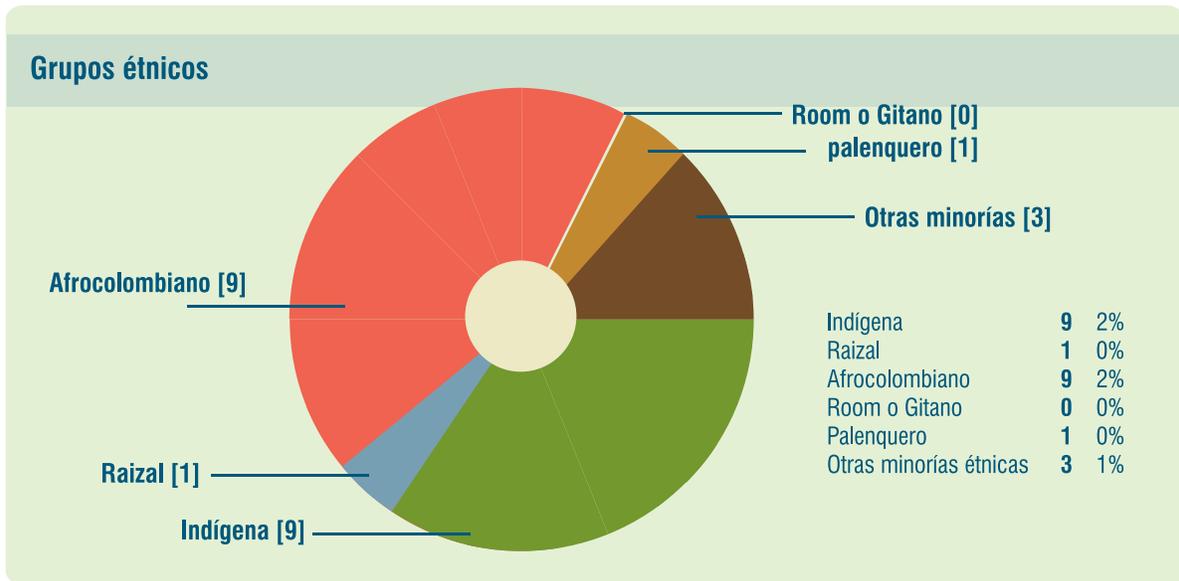
OTRAS CARACTERISTICAS ENCONTRADAS:

Discapacidad - ¿Cuál?



¿A qué estrato socioeconómico pertenece usted?

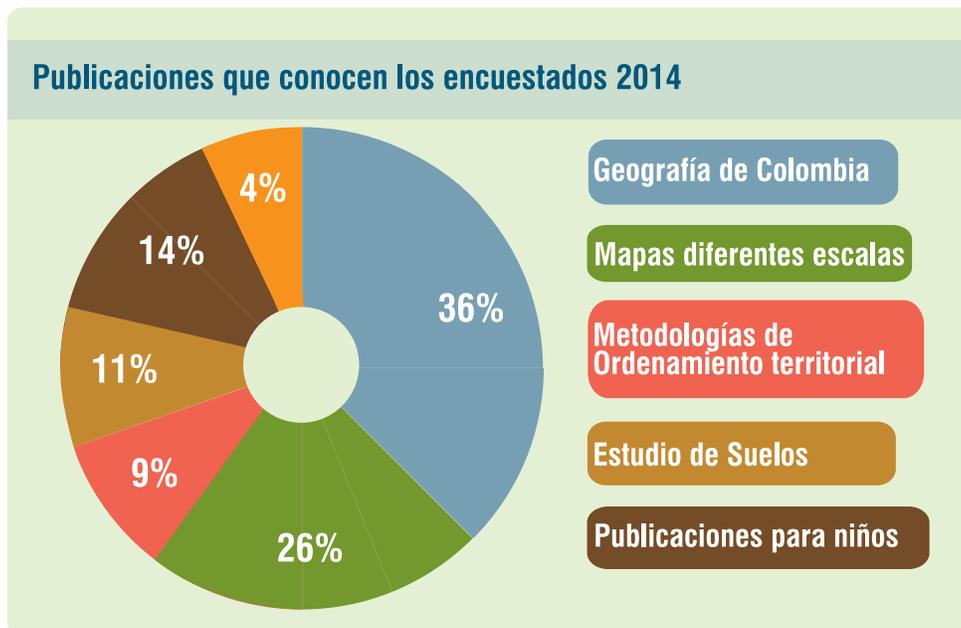




VARIABLE INTRINSECA:

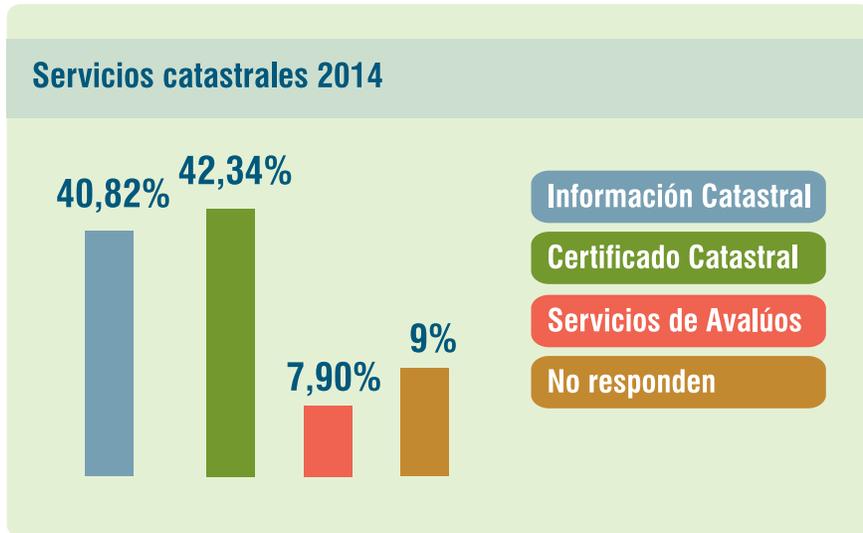
Conocimiento de productos:

Los productos que más conocen los ciudadanos del IGAC, son los mapas a diferentes escalas y las publicaciones:

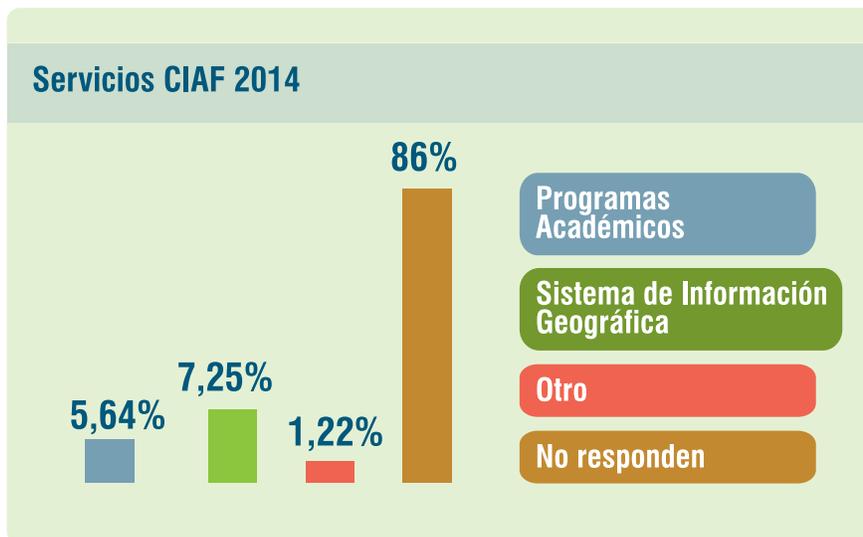


Los servicios que más utilizan los ciudadanos del IGAC son:

Servicios catastrales:



Los sistemas de información geográfica están como los más conocidos en servicios del CIAF con un 86% la mayoría de los usuarios no responden.

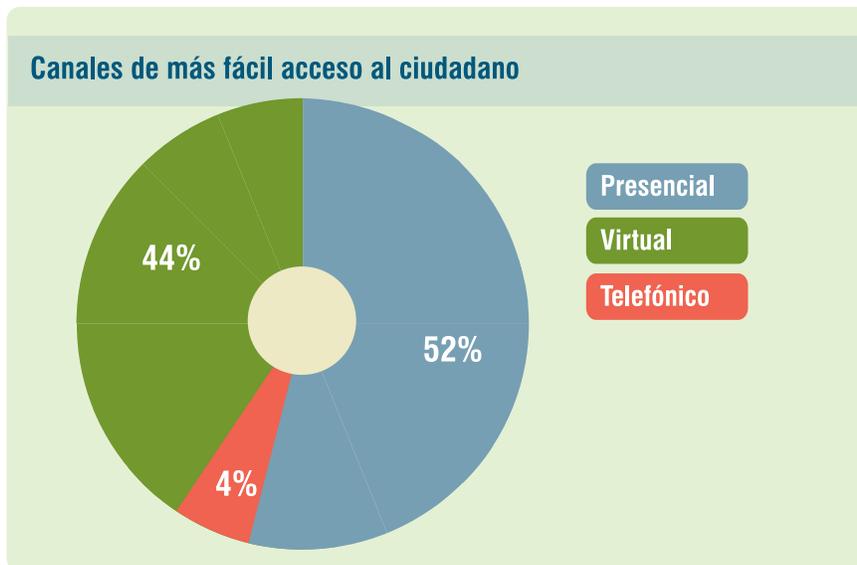


Servicios ofrecidos por el Centro de Información Geográfica:



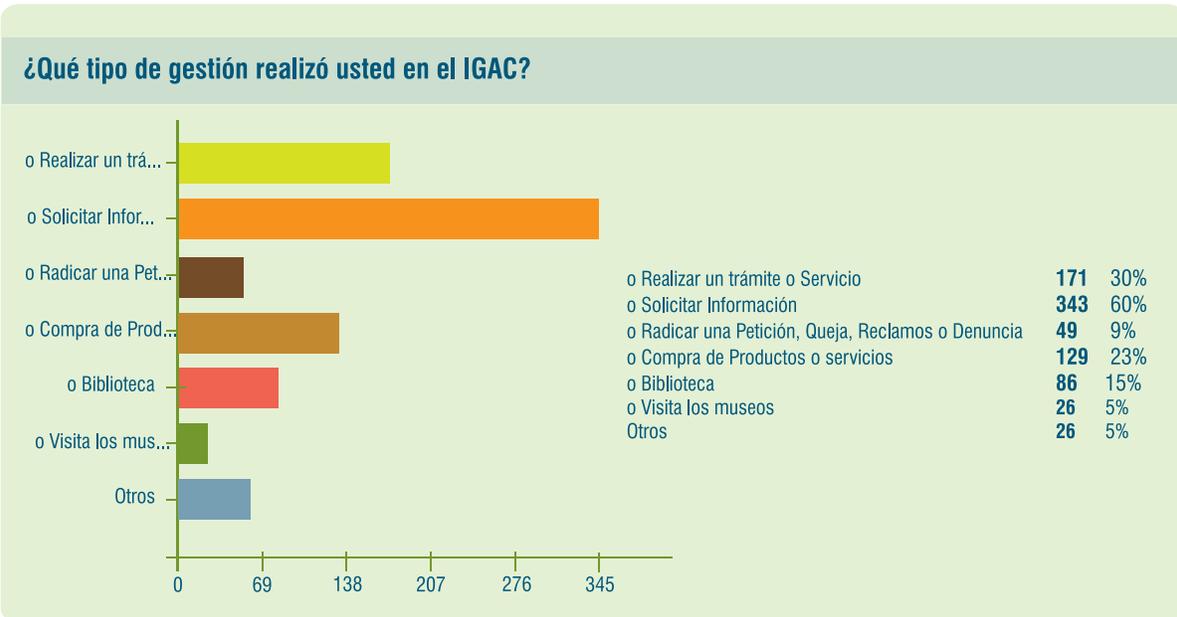
Canales de atención:

El canal que más utilizan los ciudadanos es el presencial, tanto en la sede central como en las territoriales



¿Qué tipo de gestión realizó usted en el IGAC?

Se puede observar que la gestión que más realizan los ciudadanos en el IGAC es solicitud de información con un 60%.



RECOMENDACIONES DEL ANALISIS DE CARACTERIZACION DE USUARIOS

Para el Instituto Geográfico Agustín Codazzi estas encuestas es una herramienta muy importante para evaluar, analizar y asignar responsabilidades al interior del instituto con el propósito de fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía.

Con los resultados obtenidos, se evidencia la necesidad de buscar alternativas que nos permitan idear acciones de mejora en todas las territoriales y de esta manera elevar la percepción de calidad del servicio sobre todo en algunas direcciones territoriales que han disminuido sustancialmente en diferentes aspectos. De esta manera se pretende conservar la imagen que el instituto ha labrado como la precisión y confiabilidad de los productos que ofrese, y la seriedad, compromiso y responsabilidad de sus funcionarios.

La sugerencia más frecuente a nivel nacional agilizar los tiempos de entrega y la atención de los usuarios en los centros de información.

En cuanto a los productos que los ciudadanos esperan encontrar en el IGAC se requieren con más frecuencia los mapas, la información digital y los productos actualizados de todos los departamentos de Colombia.

Así mismo, existen otras solicitudes frecuentes que de ser tramitadas oportunamente significarían un incremento en la satisfacción del servicio a los usuarios. Las más frecuentes son las siguientes:

- Mejorar el servicio de información sobre programas de estudio, cursos virtuales.
- Tener mapas de diferentes temas por ejemplo, tipo arqueológicos.
- Mapas actualizados para la utilización por parte de los estudiantes y que sea de una manera más fácil de acceso.
- Descentralización a escuelas y colegios.
- Recibir notificaciones de las sugerencias a los correos electrónicos.
- Compra y consulta virtual de información catastral.
- Contar con asesores jurídicos para todas las consultas catastrales que realizamos los ciudadanos.
- Venta de cartografía digital por fuera de la sede central.
- Información catastral pública.
- Facilidad para bajar los certificados catastrales en línea.
- Actualizar las imágenes satelitales.
- Planos topográficos a gran escala de los parques naturales.
- Oportunidad en la respuesta a las solicitudes de información por la página, ya que la pág. se cae con frecuencia.
- Ofrecer más cursos virtuales de geografía.
- Más asesoría al ciudadano rural.
- Se debe fortalecer la divulgación de los servicios relacionados con servicio de análisis de suelo, dado que el 91% de los encuestados indicó no conocer el servicio.

CONCLUSIONES

DENTRO DE ESTE ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN SE PUDO CONCLUIR:

Perfil del ciudadano de los CIG:

Se determinó que las personas que más visitan el IGAC son del género masculino, que están en un rango de edad de los 35 a los 54 años; con un nivel educativo que está en pre-grado y Pos-grado, con una ocupación a nivel Profesional, la mayoría sin ningún grado de discapacidad, Los servicios del IGAC más solicitados por los ciudadanos son cartografía, certificados catastrales y solicitud de información. Los canales de atención más utilizados por los ciudadanos son el presencial en mayor porcentaje seguido por el virtual.

Percepción del ciudadano de las instalaciones del IGAC:

Los usuarios calificaron con un 41% buena las instalaciones que se encuentran en el CIG. A nivel nacional calificaron con cuatro, siendo el 35% buena la ventilación en las oficinas del CIG. El sonio ambiente en los centros de información fue calificado como bueno por el 41% de los encuestados. Los usuarios califican en su mayoría, 44%, como bueno el aseo en la direcciones territoriales. Los usuarios responden con un 45% que es excelente la seguridad en los centros de información. Tan solo un 2% no respondieron a esta pregunta.

Percepción del ciudadano del trabajo de los funcionarios:

El 48% de los usuarios califican como excelente la actitud de los servidores públicos del IGAC en el momento de la atención. El 51% califica como excelente el conocimiento expresado hacia los usuarios por parte del personal del Instituto a nivel nacional. La respuesta de los usuarios ante la prestación del servicio por parte del personal del CIG es excelente y la califican con 46%. Con el 52% los usuarios califican excelente la presentación de los funcionarios para prestar el servicio en las oficinas del CIG.

Percepción del ciudadano en la entrega del producto o servicio:

Con un 44% califican como oportuna la entrega de información en el centro de información. La mayoría de los encuestados respondieron sobre la amabilidad y cordialidad de los funcionarios como buena, la mayoría respondieron que el servicio es oportuno y eficaz, El porcentaje de

aprobación para el cumplimiento de la expectativa entre los usuarios es de un 36% y un 14% lo calificó como regular. Y la gran mayoría 88% están de acuerdo con el horario de atención al ciudadano en el IGAC.

Conocimiento de Productos y Servicios:

El 36% de los encuestados conoce publicaciones como Geografía de Colombia y el 26% los mapas a diferentes escalas. Los sistemas de información geográfica están como los más conocidos en servicios del CIAF con un 86% la mayoría de los usuarios no responden.

El 44% califican como excelente la presentación de los productos catalogados como únicos en este servicio. La entrega del producto para los usuarios es muy cordial calificándola como excelente con un 50%. A los encuestados les parece bueno el precio que el Instituto les otorga a todos los productos y/ o servicios mediante la resolución de precios con un 40%. La confiabilidad que genera el Instituto mediante sus servicios es calificada como excelente por los usuarios con un 47%. Los usuarios que nos visitan califican el ambiente y decoración como excelente con un 37% y un 34 % como bueno a nivel nacional.



INFORME DE LA ACTUALIZACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2014

