

Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción y Percepción Ciudadana

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Oficina de Relación con el Ciudadano

II Semestre 2023

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
1. Objetivo General	3
2. Objetivos Específicos.....	3
3. Resultados Encuestas de Satisfacción Canal Presencial.....	4
3.1. Ficha Técnica de la Encuesta	4
3.2. Resultados.....	5
3.2.1. Cuestionario primer trimestre.....	5
3.2.2. Cuestionario segundo trimestre.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Porcentaje de Satisfacción Total	24

Introducción

En el marco de los planes y proyectos que involucran la satisfacción de la ciudadanía, usuarios y partes interesadas, la Oficina de Relación con el Ciudadano del Instituto Geográfico Agustín Codazzi debe desarrollar y consolidar estrategias para la medición de la oportunidad, calidad y satisfacción en la atención y prestación del servicio, entre otras funciones. Permanentemente se realizan encuestas en los canales de atención, con el fin de determinar la satisfacción de nuestros grupos de valor y tomar las acciones necesarias para mejorar la atención.

1. Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios, y partes interesadas que acceden y utilizan los canales de atención del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

2. Objetivos Específicos

- Conocer la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas respecto a la atención en nuestros canales de atención.
- Conocer las opiniones y/o sugerencias de la ciudadanía y partes interesadas manifestadas en la aplicación de las encuestas.
- Tomar decisiones para mejorar nuestros canales de atención con ayuda de las diferentes áreas del Instituto, para ofrecer un mejor servicio.

3. Resultados Encuestas de Satisfacción Canal Presencial

3.1. Ficha Técnica de la Encuesta

OBJETIVO	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, usuarios, partes interesadas que acceden a información, productos y servicios en el canal presencial de las direcciones territoriales y la sede central.
TIPO DE ESTUDIO	Cuantitativo
TIPO DE MUESTREO	Selección aleatoria
UNIVERSO	Ciudadanos, usuarios, partes interesadas que acceden a información, productos y servicios en el canal presencial de sede la central y direcciones territoriales.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o interés que se atendieron presencialmente en el año 2022 de acuerdo con los informes trimestrales de la Oficina de Relación con el Ciudadano corresponden a 328.533 personas.
DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	<p>Realizar 664 encuestas a los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés del IGAC que utilizan el canal presencial en la vigencia 2023. El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita.</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n: Tamaño de muestra que queremos calcular N: Tamaño de la Población (Valor = 328.533) Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 99% = 2,58) p: Probabilidad de éxito (Valor = 0,5) q: Probabilidad de fracaso (Valor = 0,5) d: Error máximo admisible (Valor= 0,05)</p>
TÉCNICA DE LA ENCUESTA	<p>Las encuestas se realizan mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de diligenciamiento • Autorización tratamiento datos personales

	<ul style="list-style-type: none"> • Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés (Sexo, rango de edad, información poblacional) • Sede de atención • Información consultada • Motivo principal de visita • Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos • Aspectos positivos y/o por mejorar
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	Se aplicará durante el año 2023
RANGOS DE MEDICIÓN	Para evaluar el grado de satisfacción se utiliza una escala de 1 a 5 para todos los criterios calificados, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborarán informes semestrales, uno para cada semestre, en los que se consolidan las encuestas, arrojando el grado de satisfacción y percepción correspondiente en las Direcciones Territoriales y la Sede Central. Así mismo, de acuerdo con los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas.

3.2. Resultados

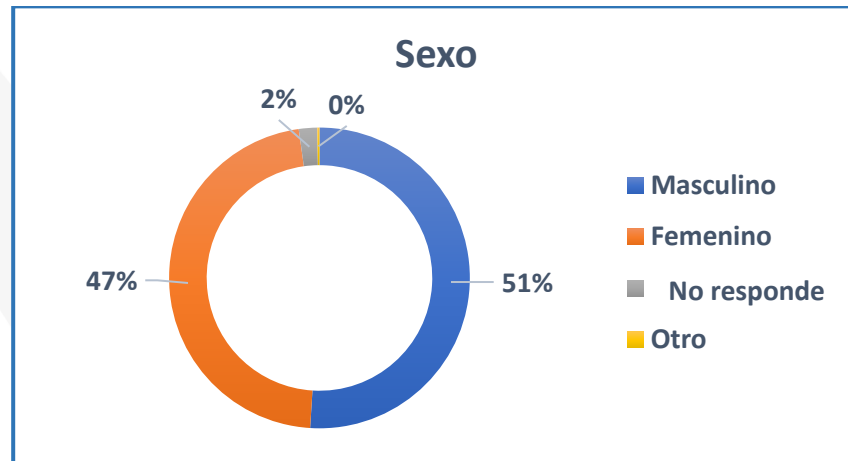
Durante el segundo semestre de 2023 fueron diligenciadas en total 8.042 encuestas, de las cuales 7.384 se tomaron en cuenta para realizar el análisis de resultados, dado que 658 usuarios no dieron la autorización al Instituto para el tratamiento y uso de datos personales.

3.2.1. Cuestionario segundo semestre

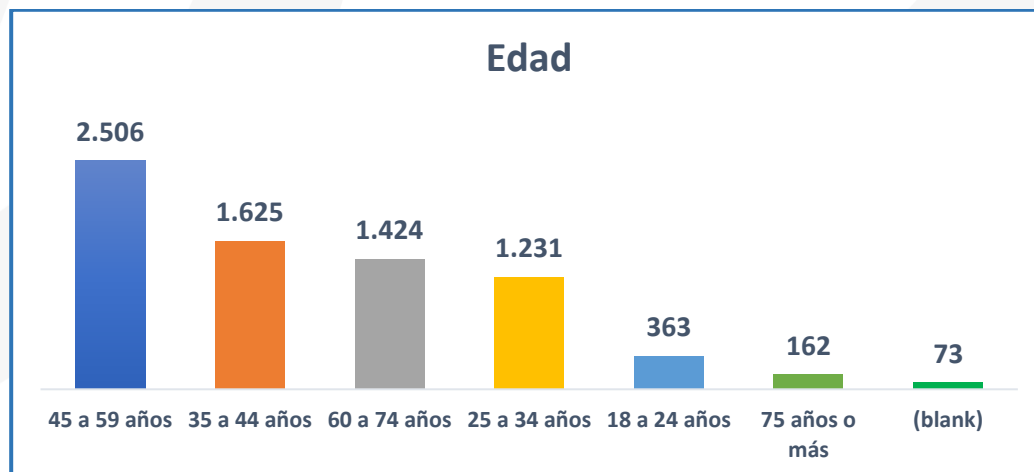
Datos de la ciudadanía y partes interesadas

Con relación a las preguntas que permiten caracterizar a la ciudadanía y partes interesadas que respondieron la encuesta se encuentra que:

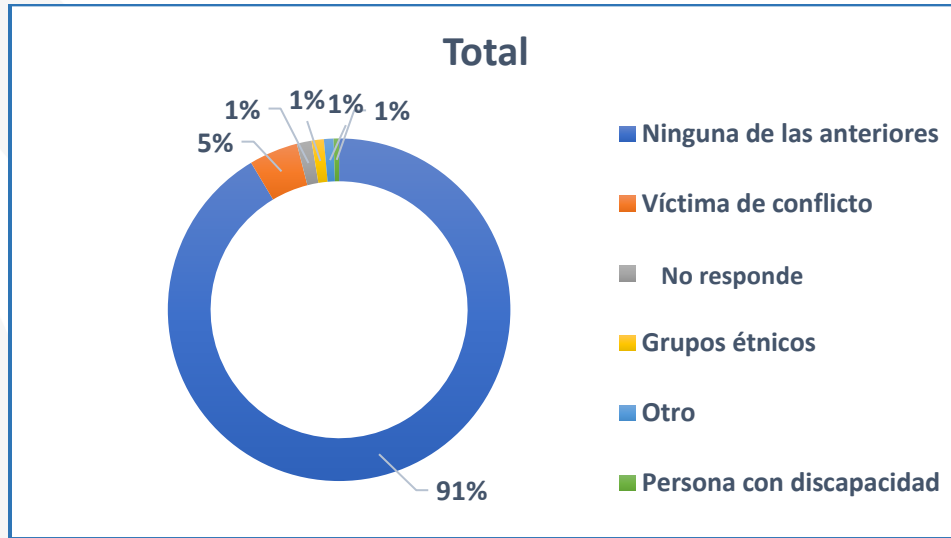
- El 51% de los usuarios es de sexo masculino y el 47% femenino. Con relación a las encuestas aplicadas durante el primer semestre se observa que aumentó el número de personas de sexo femenino que las diligenció, ya que en este período el porcentaje de personas de sexo femenino fue del 39%. El 0,23% de los usuarios indicó Otro sexo, y el 1,98% no respondió.



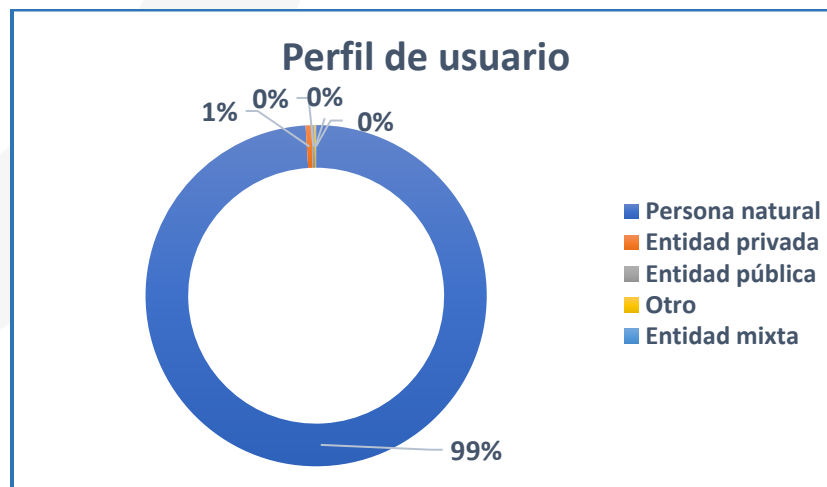
- El 34% de las personas que respondieron las encuestas tiene entre 45 y 59 años, 22% se encuentra entre 35 a 44 años, 19% entre 60 y 74 años, 17% entre 25 y 34 años, el 5% tiene entre 18 y 24 años, y el 2% 75 años o más.



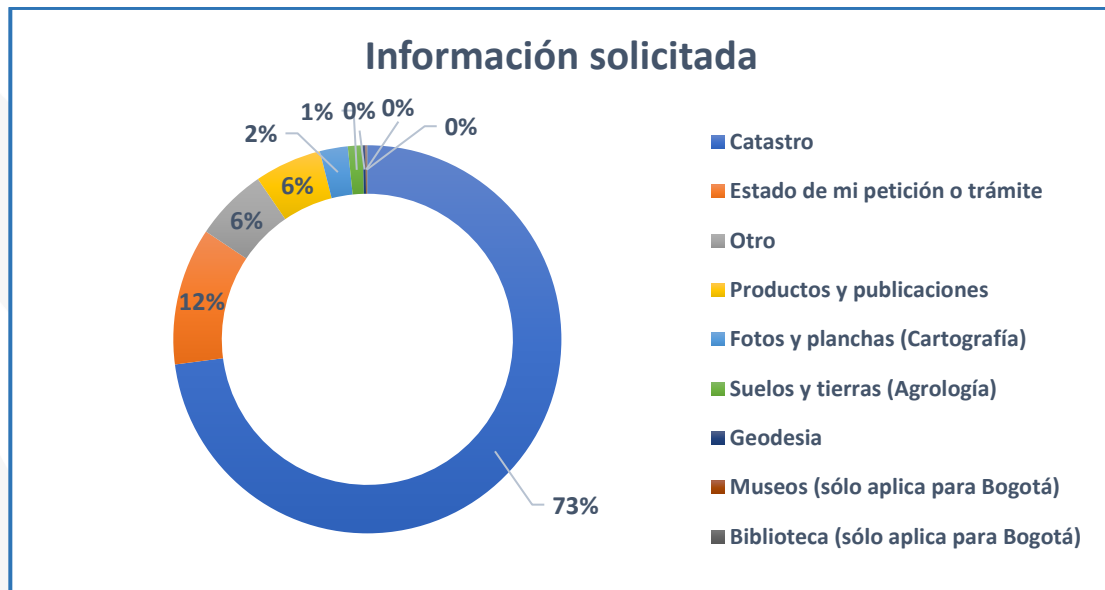
- Con respecto a información poblacional, el 1% de los usuarios encuestados pertenece a un grupo étnico, otro 1% son personas con discapacidad, 5% se reconoce como víctima del conflicto armado, y un 1% marcó la opción “otro” entre los que se encuentran personas que se identifican como afrodescendientes, raizales, adultos mayores, campesinos, comunidad LGTBIQ+, y madres cabeza de hogar.



- 99% de los encuestados corresponde a personas naturales, 0,56% a entidades privadas, 0,11% a entidades públicas, y 0,03% a entidades mixtas.

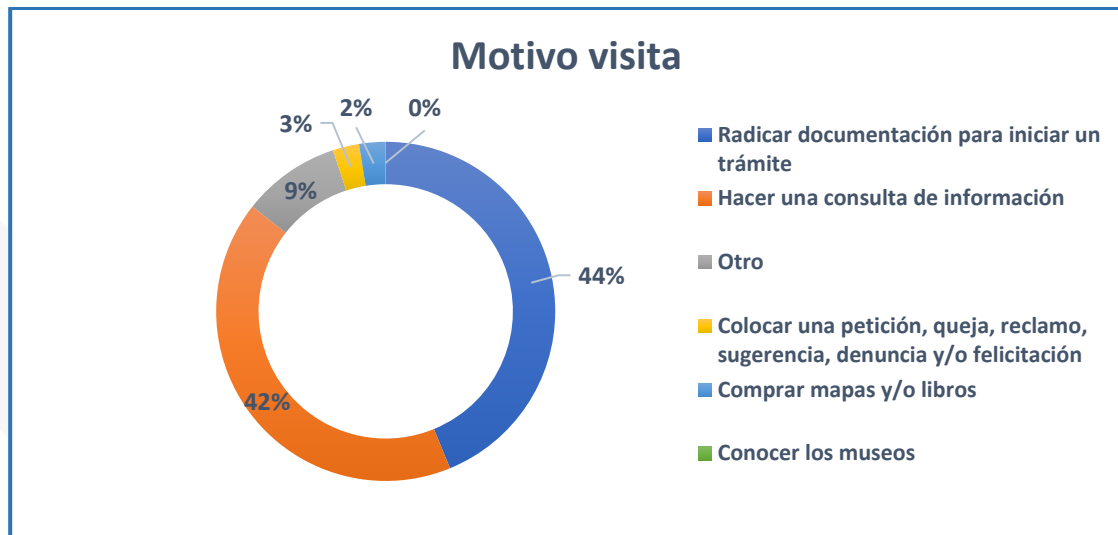


Información solicitada



El 73% de los usuarios (5.385) solicitó información relacionada con catastro, el 12% consultó el estado de su petición o trámite (845), el 6% adquirió productos y publicaciones (libros, mapas y/o revistas) (413), el 2% solicitó productos de cartografía (172), el 1% realizó consultas y/o trámites sobre suelos y tierras (agrología), y en menor proporción otros temas como geodesia, visitas a museos y consultas a la biblioteca.

Motivo de la visita



La mayor parte de los usuarios (44%) radicaron documentación para iniciar un trámite, el 42% hizo consultas de información.

Criterios evaluados

Se tuvieron en cuenta 10 criterios clasificados en 3 categorías, para calificar el grado de satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas sobre la atención en el canal presencial:

- a. Instalaciones y tiempos de espera
 - i. Comodidad de las instalaciones
 - ii. Organización de los espacios
 - iii. Facilidad de acceso a las instalaciones
 - iv. Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla
- b. Calidad de la información
 - i. Claridad
 - ii. Utilidad
- c. Atención del personal
 - i. Actitud y amabilidad
 - ii. Conocimiento del tema
 - iii. Tiempo dedicado para atenderle
 - iv. Orientación de su inquietud

ASPECTO EVALUADO	CALIFICACIÓN					TOTAL RESPUESTAS	TOTAL SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	5	4	3	2	1			
Instalaciones y tiempos de espera								91%
Comodidad de las instalaciones	5.706	1.659	357	151	169	8.042	7.365	92%
Organización de los espacios	5.704	1.624	391	167	156	8.042	7.328	91%
Facilidad de acceso a las instalaciones	5.956	1.474	329	126	157	8.042	7.430	92%
Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla	5693	1576	439	170	164	8.042	7.269	90%
Calidad de la información								97%
Claridad de la información	6.501	1.307	145	30	59	8.042	7.808	97%
Utilidad de la información	6.448	1.340	154	32	68	8.042	7.788	97%
Atención del personal								97%
Actitud y amabilidad	6.755	1.113	99	32	43	8.042	7.868	98%
Conocimiento del tema	6.629	1.230	116	31	36	8.042	7.859	98%
Tiempo dedicado para atenderle	6.445	1.332	154	47	64	8.042	7.777	97%
Orientación de su inquietud	6.564	1.242	139	33	64	8.042	7.806	97%
SATISFACCIÓN CIUDADANA CANAL PRESENCIAL								95%

**El porcentaje de satisfacción se obtiene con base en la cantidad usuarios satisfechos (entendiéndose como aquellos que dieron calificación de 4 y 5).*

La satisfacción ciudadana con relación a la atención prestada en el canal presencial tanto en las direcciones territoriales, puntos de atención (Mocoa, Quibdó, San Gil y San Andrés) como en la sede central, es del **95%**, siendo “Calidad de la información” y “Atención del personal” las categorías que mayor satisfacción generaron en los usuarios con el 97% cada una.

Se destacan “Actitud y amabilidad” y “Conocimiento del tema” como los criterios con mayor satisfacción entre los usuarios, ambos con un porcentaje del 98%.




Por otro lado, la categoría “tiempos de espera” genera menor satisfacción entre los usuarios, obteniendo el 90%.

A continuación se presentan los resultados de satisfacción desagregados por dirección territorial y punto de atención:

Sede	Comodidad de las instalaciones	Organización de los espacios	Facilidad de acceso a las instalaciones	Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla	% Satisfacción Instalaciones y tiempos de espera	Claridad de la información	Utilidad de la información	% Satisfacción Calidad de la información	Actitud y amabilidad	Conocimiento del tema	Tiempo dedicado para atenderle	Orientación de su inquietud	% Satisfacción Atención del personal	% Satisfacción Total
Bolívar - Cartagena	93%	95%	98%	94%	95%	98%	97%	97%	97%	98%	94%	95%	96%	96%
Boyacá - Tunja	92%	91%	94%	79%	89%	95%	95%	95%	96%	96%	93%	94%	95%	93%
Caldas - Manizales	98%	98%	99%	98%	98%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	99%	99%
Caquetá - Florencia	100%	99%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%
Casanare - Yopal	88%	88%	92%	71%	84%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	92%
Cauca - Popayán	96%	93%	93%	68%	88%	97%	96%	96%	98%	98%	96%	95%	97%	94%
Centro De Atención Con Sede En San Andrés, Providencia y Santa Catalina	100%	100%	100%	0%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%
Cesar - Valledupar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Córdoba - Montería	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cundinamarca	100%	100%	100%	83%	96%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	88%

Guajira - Riohacha	25%	21%	28%	63%	34%	98%	97%	97%	100%	98%	96%	98%	98%	77%
Huila - Neiva	98%	100%	100%	96%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	99%
Magdalena - Santa Marta	99%	99%	98%	97%	98%	99%	98%	98%	99%	98%	98%	97%	98%	98%
Meta - Villavicencio	97%	97%	94%	97%	96%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	98%
Nariño - Pasto	94%	94%	96%	92%	94%	97%	97%	97%	98%	98%	97%	97%	97%	96%
Norte de Santander - Cúcuta	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Punto de Atención - Mocoa	86%	98%	99%	99%	95%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	98%	98%	97%
Punto de Atención - Quibdó	81%	81%	94%	100%	89%	97%	100%	98%	100%	100%	100%	97%	99%	95%
Punto de Atención - San Gil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	99%	100%
Quindío - Armenia	96%	98%	99%	98%	98%	99%	99%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	99%
Risaralda - Pereira	99%	99%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Santander - Bucaramanga	95%	95%	95%	91%	94%	92%	92%	92%	95%	96%	94%	95%	95%	94%
Sede Central - Bogotá	91%	92%	91%	85%	90%	90%	88%	89%	90%	90%	87%	89%	89%	89%
Sucre - Sincelejo	97%	95%	94%	99%	96%	99%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%
Tolima - Ibagué	46%	44%	53%	74%	54%	93%	92%	93%	96%	94%	93%	95%	95%	81%
Valle - Cali	97%	97%	94%	98%	97%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%

Instituto Geográfico Agustín Codazzi

 Carrera 30 No. 48 - 51, Bogotá D.C., Colombia
 (+57) 601 653 1888
 www.igac.gov.co

Percepción de irregularidades o riesgos de corrupción

También se indagó con los usuarios si durante su interacción con el Instituto percibieron situaciones irregulares o riesgos de corrupción con respecto a la actuación del personal o los ciudadanos. En ninguna de las respuestas se evidenciaron dichas situaciones. Existen algunas observaciones relacionadas con desorganización en la asignación de turnos y los tiempos de atención, que aunque no constituyen riesgos de corrupción, si se tendrán en cuenta para implementar acciones que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios.

Aspectos positivos y por mejorar

En general, entre los aspectos positivos que más mencionaron la ciudadanía y partes interesadas, para cada punto de atención se encuentran:

Dirección territorial Bolívar

- Buena atención por parte de los funcionarios, demuestran conocimiento de los temas.
- Orientación a las inquietudes de la ciudadanía.
- Sala de espera amplia y cómoda.
- La información proporcionada es clara y útil.

Dirección territorial Boyacá

- El personal que atiende es amable y proporciona una excelente atención
- Las instalaciones son organizadas y cómodas
- La información dada es clara y oportuna
- En general la atención es rápida y ágil

Dirección territorial Caldas

- Las instalaciones son ordenadas, limpias y agradables.
- La atención es excelente.
- El personal es amable, gentil, atento, respetuoso y tiene disposición para orientar a la ciudadanía.
- La información proporcionada es clara.

Dirección territorial Caquetá

- Buena atención por parte del personal, el trato es amable, respetuoso y humano.
- Las instalaciones son amplias, cómodas, frescas, agradables y cómodas.
- Existe buena disposición para resolver las inquietudes de los usuarios.
- Atención ágil, rápida y oportuna, y facilidad en los trámites.
- La información proporcionada es clara, en especial para los campesinos.
- Buena sala de espera, amplia y con sillas suficientes.
- La atención en la oficina de Leticia es buena, rápida y el personal muy amable.

Dirección territorial Casanare

- Buena atención y orientación del personal.
- Amabilidad, cordialidad y buena actitud por parte de los funcionarios.
- Instalaciones buenas.

Dirección territorial Cauca

- Adecuada atención y orientación de inquietudes, especialmente al ingreso a la entidad.
- La información proporcionada es clara.
- El personal de atención es amable, cordial y dispuesto, y muestra conocimiento de los temas.
- Los espacios de espera son cómodos.
- Atención rápida.

Dirección territorial Cesar

- El personal es amable, comprometido, respetuoso.
- Atención oportuna y ágil.
- Claridad de la información proporcionada y buena orientación.
- Instalaciones cómodas, agradables, limpias, con buena temperatura, bien iluminadas, y buen ambiente.
- Excelente atención y solución a los trámites y peticiones.

Dirección territorial Córdoba

- Atención oportuna, eficiente, amable, respetuosa y ágil.
- Conocimiento de los temas y claridad de la información.

- Disposición para atender y orientar a la ciudadanía.
- Buenas instalaciones, tranquilas y organizadas.
- El tiempo de atención es bueno.
- Llamada al usuario para confirmar la recepción de documentos.

Dirección territorial Cundinamarca

- Atención amable en la recepción.
- Eficiencia y amabilidad de los funcionarios

Dirección territorial La Guajira

- Trato amable, respetuoso, servicial y con disposición para atender
- Conocimiento de los temas
- Claridad de la información
- Atención rápida, oportuna y eficaz
- Excelente atención

Dirección territorial Huila

- Personal amable, diligente y con excelente actitud de servicio.
- Claridad y calidad de la información.
- Atención rápida y concreta.
- Buen horario de atención (jornada continua).
- Conocimiento de los temas.
- Las instalaciones son frescas, cómodas, tranquilas y con buena iluminación.

Dirección territorial Magdalena

- Personal amable, cortés, cordial, educado y respetuoso.
- Instalaciones cómodas, limpias y agradables.
- Claridad y precisión de la información.
- Atención rápida y oportuna.
- Excelente atención.
- Conocimiento de los temas.

Dirección territorial Meta

- Personal amable, con buena actitud y disposición para atender.
- Atención ágil y rápida.

- Conocimiento de los temas.
- Buena atención.
- Orientación de inquietudes.
- Instalaciones amplias y organizadas.
- Claridad de la información.

Dirección territorial Nariño

- Atención ágil y oportuna
- Claridad y veracidad de la información
- Instalaciones cómodas, amplias, ordenadas, aseadas y de fácil ubicación
- Personal amable, diligente, atento, respetuoso y dispuesto a colaborar
- Conocimiento de los temas.
- Sala de espera cómoda.
- Excelente servicio.

Dirección territorial Norte de Santander

- Excelente atención.
- Ubicación de las oficinas, fácil acceso.
- Atención ágil y rápida.
- Amabilidad del personal.
- Instalaciones amplias, aseadas y en buen estado.
- Claridad de la información.

Dirección territorial Quindío

- Personal con buena actitud, paciente, amable y cordial.
- Información clara, precisa, útil y oportuna.
- Instalaciones limpias.
- Conocimiento de los temas.
- Excelente atención y orientación desde la recepción hasta las ventanillas.

Dirección territorial Risaralda

- Excelente atención.
- El personal es muy amable y conocedor de los temas.
- Las instalaciones son cómodas, ordenadas y limpias.
- La información proporcionada es clara

Dirección territorial Santander

- Instalaciones organizadas, limpias, cómodas, agradables y de fácil acceso.
- Disposición del personal para aclarar dudas.
- Personal amable, cordial, y capacitado.
- Atención rápida y ágil
- Buen servicio.

Dirección territorial Sucre

- Agilidad y eficacia en la prestación del servicio.
- Personal amable, atento, eficiente, empático y dispuesto a colaborar.
- Información clara, veraz y oportuna.
- Las instalaciones son limpias, cómodas y organizadas.
- Servicio Excelente.

Dirección territorial Tolima

- Agilidad en la atención
- Personal de vigilancia y ventanilla amable, cordial y con buena actitud
- Espacio organizado y amplio
- Buen servicio y orientación al ciudadano
- La información proporcionada es clara
- Conocimiento de los temas
- Fácil acceso a las oficinas
- Han mejorado la atención

Dirección territorial Valle del Cauca

- Muy buena la apertura de la oficina de Buenaventura
- Agilidad, efectividad y rapidez en la atención
- Amplio conocimiento de los temas por parte del personal.
- Personal amable, cordial, diligente
- Claridad, completitud, oportunidad y transparencia de la información
- Excelente atención desde la portería hasta la ventanilla tanto en Cali como en Buenaventura
- Las instalaciones son limpias

Punto de atención Mocoa

- Personal atento, cordial y amable.
- Información clara y precisa.
- La oficina está ubicada en un lugar central.
- Muy buena atención.

Punto de atención Quibdó

- Muy buena atención

Punto de atención San Gil

- Instalaciones agradables, con buen espacio y accesibles, aseadas con buen ambiente y bien ubicadas
- Buena atención
- Claridad de la información
- Amabilidad del personal
- Atención ágil y rápida

Sede Central

- Las instalaciones son agradables, bonitas, amplias, cómodas y limpias.
- El personal es amable, atento, respetuoso, colaborador y dispuesto a explicar.
- Conocimiento de los temas.
- Atención ágil, rápida y eficiente.
- Desde la entrada se proporciona buena orientación e información.
- Claridad y utilidad de la información proporcionada.
- Muy buen servicio.

Entre los aspectos por mejorar se destacan:

Dirección territorial Bolívar

- El estado de las instalaciones debe mejorarse, ya que estas lucen viejas al igual que las sillas de la sala de espera, hace falta pintar las paredes y debe mejorarse la iluminación.
- Es necesario aumentar el número de personas para la atención en ventanilla, ya que los tiempos de espera pueden ser largos.

Dirección territorial Boyacá

- Implementar un sistema de asignación de turnos.
- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Aumentar la cantidad de personas que atienden en la ventanilla, ya que los tiempos de espera son extensos.

Dirección territorial Caldas

- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Extender los horarios de atención a los sábados y cumplir el horario de atención, ya que dice que es desde las 7:15 a.m.
- Habilitar pago electrónico con transferencia desde todos los bancos.
- Proporcionar espacios donde puedan tratarse casos sensibles con privacidad.

Dirección territorial Caquetá

- Mejorar las sillas de la sala de espera, no son muy cómodas y son viejas.
- Falta una rampa para el acceso de personas con discapacidad
- El aviso del IGAC no es visible.
- Aumentar la cantidad de personas que atienden en ventanilla.
- Agilizar el tiempo de respuesta de los trámites.

Dirección territorial Casanare

- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites
- El sistema presenta fallas frecuentemente
- Mejorar las sillas
- Colocar más personal de atención en ventanilla
- Mejorar el sistema de asignación de turnos.

Dirección territorial Cauca

- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Colocar más personal de atención en ventanilla.
- Revisar los costos de los productos como es el caso de las cartas catastrales.
- El sistema presenta fallas frecuentemente, es lento y se cae.
- Las instalaciones son precarias, especialmente los espacios de espera.

- El tiempo de espera es largo.
- Habilitar un punto de hidratación.
- Habilitar un canal virtual y/o telefónico para la consulta sobre estado de los trámites y peticiones.

Dirección territorial Cesar

- Habilitar un digiturno para la asignación de turnos.
- Disponer de un punto de hidratación.
- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Sería muy bueno poder pagar en el mismo punto de atención.
- Mejorar los tiempos de envío de información al correo electrónico.

Dirección territorial Córdoba

- Cambiar las sillas de la sala de espera y el mobiliario de la recepción, ya que se encuentran en mal estado.
- Mejorar el estado y apariencia de las instalaciones, tienen humedad y se ven deterioradas.
- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.

Dirección territorial Cundinamarca

- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Es difícil encontrar a la persona que da información sobre el estado del trámite.

Dirección territorial La Guajira

- Adecuar y mejorar las instalaciones: están deterioradas, feas, los espacios son muy reducidos.
- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Reparar el aire acondicionado.
- Disponer de un sistema de asignación de turnos.
- Mobiliario en mal estado y deteriorado.
- Aumentar la cantidad de personas que atienden en ventanilla.

Dirección territorial Huila

- Reparar el aire acondicionado y una parte del piso (hay baldosas rotas).
- Habilitar un sistema de digiturno.

- Mejorar los tiempos de entrega de documentos.
- Aumentar la cantidad de personas que atienden en ventanilla.
- Pintar las instalaciones.

Dirección territorial Magdalena

- Agilizar la entrega de documentos.
- Uso de uniforme por parte del personal.
- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Aumentar la cantidad de personas que atienden ciudadanía.
- Mejorar las instalaciones (entrada al edificio) y la limpieza de las sillas de la sala de espera.

Dirección territorial Meta

- Mejorar el acceso para personas en condición de discapacidad.
- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Baños.
- Mejorar el aire acondicionado, hace mucho calor.
- Ampliar el letrero del IGAC en la entrada, no es visible, y es difícil encontrar el edificio.
- Facilitar parqueadero.
- Fumigar, hay muchos zancudos.
- Habilitar un ascensor.
- Ruido en las ventanillas.
- Punto de hidratación y cafetería para los usuarios.
- Habilitar una línea telefónica para comunicarse a la territorial.

Dirección territorial Nariño

- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Ampliar y mejorar la ventilación de la sala de espera.
- Mejorar el sistema de asignación de turnos, habilitar un digiturno.
- Extender el horario de atención, especialmente en la tarde.
- Aumentar la cantidad de personas que atienden en ventanilla.
- Mejorar el espacio en ventanillas, contar con mobiliario que permita escribir cómodamente.
- El sistema se cae frecuentemente.
- Habilitar una cafetería o zona de hidratación.

Dirección territorial Norte de Santander

- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Colocar más personal para la atención.

Dirección territorial Quindío

- Ampliación de los espacios en las instalaciones, son muy reducidos e incómodos.
- Realizar atención en los municipios para facilidad de la ciudadanía.
- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Cambiar las impresoras, se presentan demoras en la atención por su mal funcionamiento.
- Mejorar la sala espera, faltan sillas y la iluminación es deficiente.
- Aumentar el personal que atiende en ventanilla para mejorar el tiempo de atención.

Dirección territorial Risaralda

- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites catastrales.
- Los tiempos de visita a los predios son muy demorados.

Dirección territorial Santander

- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites catastrales.
- Aumentar el número de personas que atienden en ventanilla, especialmente para dar información.
- Colocar señalización y elementos de aseo en los baños.
- Mejorar el sistema de micrófonos de las ventanillas, hay mucho ruido y la oficina y no se escucha bien.
- Colocar información de interés en el televisor que hay en el punto de atención.
- Disminuir el costo de los planos y cartas catastrales.
- Habilitar un digiturno.
- Colocar un punto de cafetería.
- Ser más claros con los requisitos de los trámites.
- Limpieza de las sillas de la sala de espera.

Dirección territorial Sucre

- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Poner en funcionamiento el otro ascensor.
- Mejorar el aspecto de las instalaciones, pintar las paredes y cambiar las sillas de la sala de espera que están en mal estado.
- Habilitar un punto de hidratación.
- Colocar un digiturno para la asignación de turnos.
- Modernizar las instalaciones, son muy antiguas.
- Proporcionar información más completa y clara para las personas que no son abogadas.

Dirección territorial Tolima

- Agilizar el tiempo de respuesta de los trámites.
- Aumentar la cantidad de personas que atienden.
- Baños para los usuarios.
- Habilitar una rampa para el acceso de personas con movilidad reducida.
- Mejorar la sede, es incómoda, vieja, con espacios pequeños, poca ventilación y hay mucho ruido.
- Ofrecer agua a los usuarios.
- Implementar digiturno.
- Evitar la intermediación de tramitadores.
- Las sillas de la sala de espera son incómodas.
- Línea telefónica para consultar información, como horarios de atención.

Dirección territorial Valle del Cauca

- Agilizar el tiempo de respuesta de los trámites y de entrega de los productos.
- Reparar el aire acondicionado, las instalaciones son muy calurosas.
- Modernizar y realizar mantenimiento a las instalaciones.
- Mejorar la ubicación de las oficinas, el acceso es complicado.
- Colocar un dispensador de agua y café.
- Habilitar un ascensor, no es fácil el acceso para personas en condición de discapacidad.
- Abrir oficinas del IGAC en otros municipios del Valle, como por ejemplo Guadalajara de Buga.
- Fumigar las oficinas, hay muchos zancudos.

- Mejorar el aseo y condiciones de los baños.

Sede Central

- Hacer más publicidad de los museos y modernizarlos.
- Agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Mejorar los baños y colocar una cafetería.
- Dar más información sobre los trámites que se pueden hacer y para qué sirven, también sobre los pagos y horarios de atención.
- Mejorar la disponibilidad de mapas de Colombia.
- Ampliar el horario de atención, abrir desde las 8:00 a.m.
- Mejorar la actitud de algunos funcionarios.

Punto de atención Mocoa

- Falta aire acondicionado.
- Adecuar la sala de espera, es pequeña y hacen falta sillas.
- Mejorar la claridad de la información proporcionada.
- Colocar más personal para la atención.

Punto de atención Quibdó

- Mejorar las instalaciones, no hay una sala de espera y el espacio es muy reducido e incómodo.
- Disminuir los tiempos de atención

Punto de atención San Gil

- Mejorar la ventilación, colocar aire acondicionado.
- Aumentar el número de personas que atienden en ventanilla.
- Disminuir los tiempos de atención.

3.3. Porcentaje de Satisfacción Total

Los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana durante el segundo semestre en el canal presencial, da como porcentaje de satisfacción el **95%**. Se reconoce que existen oportunidades de mejora que aplican al ciclo del servicio y que son de manejo interno de la sede central y las direcciones territoriales.