

**INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN
II SEMESTRE 2021
IGAC**

Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVOS | 3 |
| 3. CANAL VIRTUAL – Página Web | 4 |
| 3.1 Ficha Técnica | 4 |
| 3.2 Análisis de Resultados | 5 |
| 3.2.1 Fecha de diligenciamiento..... | 5 |
| 3.2.2 En la página web www.igac.gov.co | 5 |
| 3.2.3 La información Consultada fue: | 8 |
| 3.2.4 De acuerdo a sus necesidades, ¿qué aspecto positivo y/o por mejorar en la página web? | 8 |
| 3.2.5 ¿Su ingreso a la página web www.igac.gov.co es de tipo? | 11 |
| 3.2.6 País, Departamento y Ciudad o Municipio..... | 11 |
| 3.2.7 Tipo de Entidad..... | 13 |
| 3.2.8 Género | 13 |
| 3.2.9 Rango de edad | 14 |
| 3.2.10 Información Poblacional | 14 |
| 3.3 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN | 15 |
| 3.4 CONCLUSIÓN CANAL VIRTUAL – Página Web | 16 |
| 3.5 RECOMENDACIONES CANAL VIRTUAL - Página Web..... | 16 |
| 4. CANAL PRESENCIAL | 17 |
| 4.1 Ficha Técnica | 17 |
| 4.2 Análisis de Resultados | 18 |
| 4.2.1 Fecha de diligenciamiento..... | 18 |
| 4.2.2 ¿En cuál Sede fue atendido?..... | 18 |
| 4.2.3 La información solicitada fue:..... | 19 |
| 4.2.4 Tiempo de espera para ser atendido | 19 |



| | | |
|------------|---|-----------|
| 4.2.5 | Actitud y disposición del servidor | 20 |
| 4.2.6 | Conocimiento del Tema | 21 |
| 4.2.7 | Tiempo dedicado para la consulta. | 21 |
| 4.2.8 | Aspecto positivo y/o por mejorar..... | 21 |
| 4.2.9 | Tipo de Entidad..... | 22 |
| 4.2.10 | Género | 28 |
| 4.2.11 | Rango de edad | 28 |
| 4.2.12 | Información Poblacional | 29 |
| 4.3 | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN | 30 |
| 4.4 | CONCLUSIÓN CANAL PRESENCIAL | 31 |
| 4.5 | RECOMENDACIONES CANAL PRESENCIAL | 31 |
| 5. | CANAL TELEFÓNICO | 32 |
| 5.1 | Ficha Técnica | 32 |
| 5.2 | Análisis de Resultados | 33 |
| 5.2.1 | Fecha de diligenciamiento..... | 33 |
| 5.2.2 | La información solicitada fue..... | 33 |
| 5.2.3 | El servicio recibido por parte de nuestro asesor fue: | 33 |
| 5.2.4 | Amabilidad por parte de nuestro asesor | 34 |
| 5.2.5 | La información suministrada fue clara y resolutive..... | 34 |
| 5.2.6 | Calificación del Servicio | 35 |
| 5.2.7 | ¿Su solicitud fue atendida? | 35 |
| 5.2.8 | Aspecto positivo y/o por mejorar..... | 36 |
| 5.2.9 | País, Departamento, Ciudad o Municipio. | 36 |
| 5.2.10 | Tipo de Entidad..... | 37 |
| 5.2.11 | Género | 38 |
| 5.2.12 | Rango de edad | 39 |
| 5.2.13 | Información Poblacional | 39 |
| 5.3 | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN | 40 |
| 5.4 | CONCLUSIÓN CANAL TELEFÓNICO | 41 |
| 5.5 | RECOMENDACIONES CANAL TELEFÓNICO | 41 |



1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, es la entidad encargada de producir el mapa oficial y la cartografía básica de Colombia, elaborar el catastro nacional de la propiedad inmueble, realizar el inventario de las características de los suelos; adelantar investigaciones geográficas como apoyo al desarrollo territorial, capacitar y fomentar profesionales en tecnología de información geográfica y coordinar la Infraestructura Colombiana de Datos Especiales; al ser una entidad prestadora de servicios, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi ha querido conocer la satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o interés que utilizan el canal virtual, presencial y telefónico.

La medición de la satisfacción es un proceso que facilita la transparencia, el control y el mejoramiento continuo; a partir del análisis de los resultados se identificarán las fortalezas, debilidades y/o oportunidades de mejora que conllevarán a la optimización de los servicios por los diferentes canales de atención.

2. OBJETIVOS

Objetivo general:

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden y utilizan los canales de atención del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Objetivos específicos:

1. Conocer la percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o interés respecto a los servicios prestados en los canales de atención.
2. Conocer opiniones y/o sugerencias de los ciudadanos, grupos de valor y/o de interés manifestadas en la aplicación de las encuestas.



3. CANAL VIRTUAL – Página Web

3.1 Ficha Técnica

| | |
|---|--|
| Objetivo | Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden al portal Web del IGAC. |
| Tipo de Estudio | Cuantitativo |
| Tipo de Muestreo | Selección Aleatoria |
| Universo | Ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a la información de la página web. |
| Tamaño de la Muestra | Los ciudadanos, grupos de valor y/o interés que ingresan o digitan www.igac.gov.co en cualquiera de los buscadores (Google Chrome, Mozilla, Internet Explorer, entre otros) en la vigencia 2020 fueron 811.119 visitas únicas a la página web, de acuerdo a la información de la Oficina de Informática y tele comunicaciones |
| Determinación del Tamaño de la Muestra | <p>Realizar 171 encuestas a los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés del IGAC que ingresen a la página web en la vigencia 2021. 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 = 811.119) Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 95% = 1,96) p: Probabilidad de éxito (Valor = 0,5) q: Probabilidad de fracaso (Valor = 0,5) d: Error máximo admisible (Valor= 0,075)</p> |



| | |
|-------------------------------------|--|
| Técnica de la Encuesta | <p>Las encuestas se realizarán de forma virtual mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de diligenciamiento. - Preguntas orientadas a evaluar la satisfacción del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés sobre la información publicada a través del canal de atención virtual – Pagina Web. - Información consultada. - Aspectos positivos y/o por mejorar. - Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés. |
| Trabajo de Campo | Se aplicará la encuesta desde el 01 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021. |
| Rangos de Medición | El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina con preguntas cerradas con respuesta Si o No. |
| Interpretación de Resultados | Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborará un informe cada semestre en el que se consolidan las encuestas, el cual arrojará el grado de satisfacción correspondiente para el canal virtual – página web. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas. |

3.2 Análisis de Resultados

3.2.1 Fecha de diligenciamiento

A continuación, encontramos la cantidad de formularios diligenciados en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021 para un total de 81 realizadas en el segundo semestre.

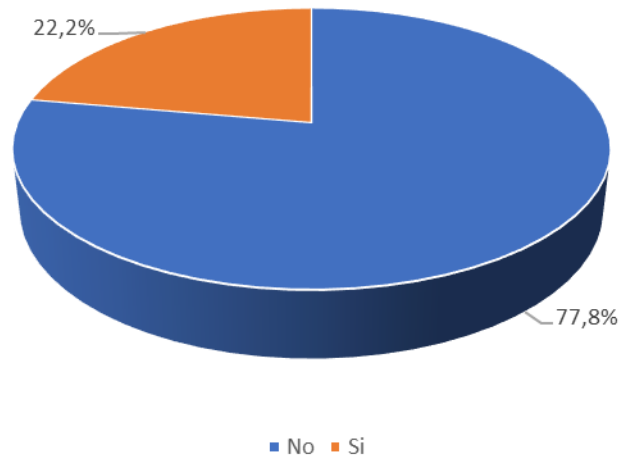
| Fecha de aplicación | Cantidad de encuestas aplicadas |
|---------------------|---------------------------------|
| Julio | 6 |
| Agosto | 22 |
| Septiembre | 17 |
| Octubre | 12 |
| Noviembre | 19 |
| Diciembre | 5 |
| Total | 81 |

3.2.2 En la página web www.igac.gov.co

- ¿Es fácil encontrar la información? El 77,8% (n=63) de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés contestó No y el 22,2% (n=18) Si.

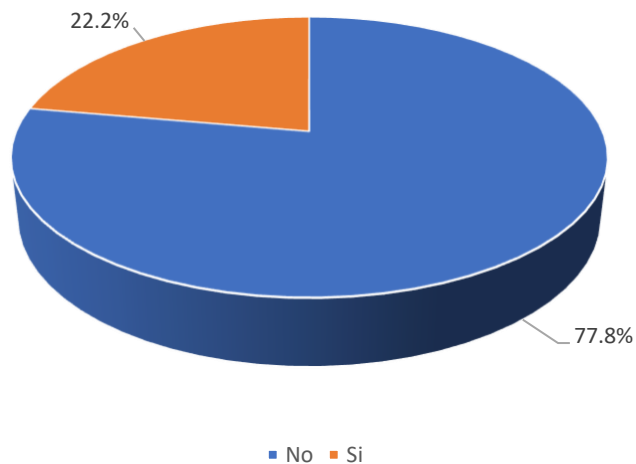


Gráfico 1. ¿Es fácil encontrar la información?



- ¿La información publicada cumple sus expectativas? El 77,8% (n=63) de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés contestó No y el 22,2% (n=18) Si.

Gráfico 2. ¿La información publicada cumple sus expectativas ?

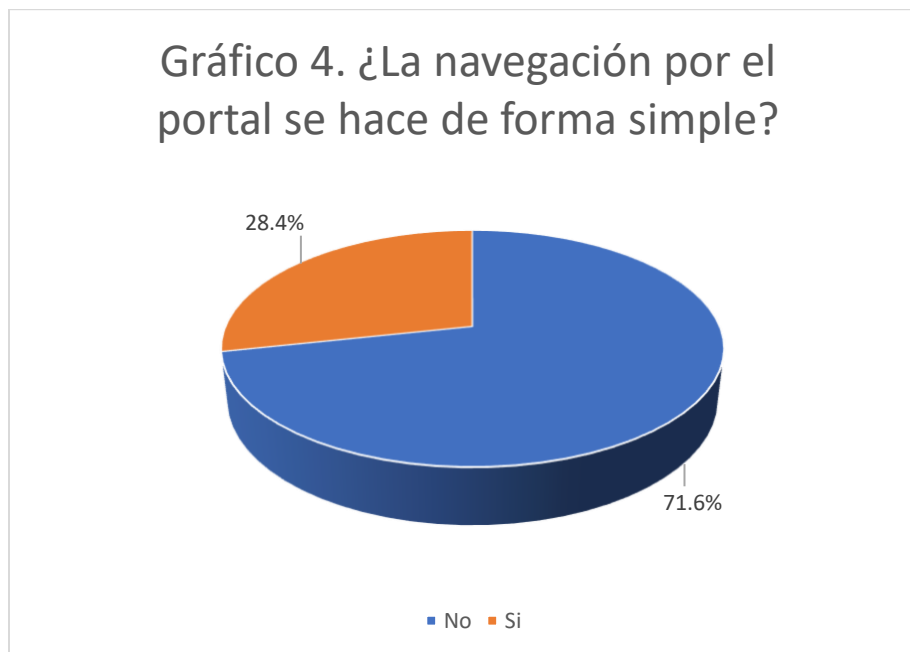




- ¿La información publicada es útil? El 59,3% (n=48) de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés contestó No y el 40,7% (n=33) Si.

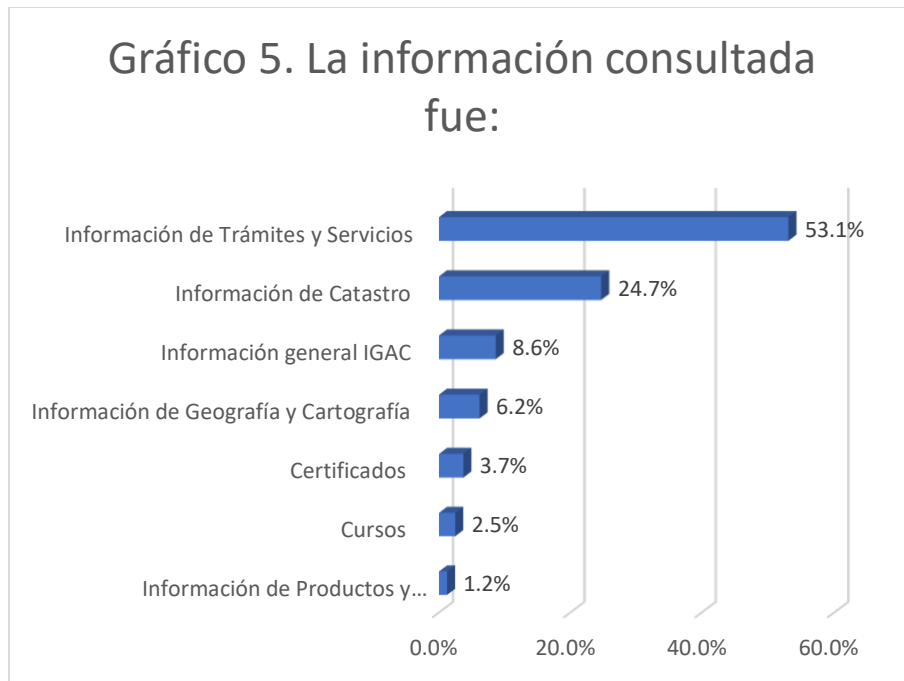


- ¿La navegación por el portal se hace de forma simple? El 71,6% (n=58) de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés contestó No y el 28,4% (n=23) Si



3.2.3 La información Consultada fue:

La información más solicitada en el canal virtual fue: 53,1% (n=43) Información de trámites y servicios, 24,7% (n=20) Información de catastro, 8,6% (n=7) Información general IGAC, 6,2% (n=5) Información de Geografía y Cartografía, 3,7% (n=3) Certificados, 2,5% (n=2) Cursos y 1,2% (n=1) Información de Productos y Publicaciones.



3.2.4 De acuerdo a sus necesidades, ¿qué aspecto positivo y/o por mejorar en la página web?

- **ASPECTO POSITIVO**
 - “Me parece bien. La encuesta es clara”.

- **ASPECTOS POR MEJORAR**

FORTALECIMIENTO DEL CANAL TELEFÓNICO

- “Contactos de los directivos, nadie responde una llamada ni siquiera el conmutador”
- “Deben publicar un número de contacto en el que se pueda contactar a alguien”
- “El conmutador no sirve, a donde consulta uno”
- “Mayores opciones de consulta. verificar las líneas de comunicación pues nadie atiende en ninguna de las líneas suministradas”



- “Nadie contesta el teléfono, llevo más de 1 mes tratando de comunicarme y no ha sido posible”
- “Poderse contactar con el funcionario telefónicamente”
- “Que atiendas las líneas telefónicas”
- “Que el número de contacto funcione, no me contestan”
- “Utilizo este medio para informar que nunca contestan el teléfono al servicio del ciudadano y no puede uno tener información por este medio, no cumplen con los requisitos mínimos de atención que debe tener una entidad pública”

RELACIÓN CON EL CIUDADANO

- “Atención al ciudadano por plataformas virtuales”
- “Correos de contactos y números, nunca contestas los correo o llamadas”
- “El Instituto Geográfico Agustín Codazzi es la entidad más demorada de todas las entidades gubernamentales, nunca contestan los teléfonos, realmente no se encuentra a nadie que le solucione a uno los trámites, llevo más de tres meses de haber enviado mi solicitud online, y dos meses de trámite presencial”
- “La información de los servicios que presta el instituto debe ser fácil de encontrar”
- “Pongan información útil, hay un teléfono q no funciona, por lo tanto no hay servicio al cliente, pues llevo desde el mes de marzo solicitando una resolución por dimensiones de un predio y me dicen q no hay sistema así que esta institución es como si no estuviera funcionando, nadie da razón ni información al respecto”

ESTRUCTURA PÁGINA

- “Actualización de datos”
- “Ampliar la información”
- “Facilidad en la búsqueda de la información”
- “Falta un botón rápido de acceso para consultar tramites. 2 horas buscando como encontrar un certificado de catastro y nada”
- “La página puede mejorar cuando cumpla las funciones para lo que fue diseñado la cual es mostrar la información”
- “No es práctica para cualquier persona”
- “Pésima página poco intuitiva, hay ventanas completamente inservibles, estoy en un punto que pague un certificado pero no sé ni donde obtenerlo”
- “Una página más sencilla para buscar información”
- “Deberían mejorar mucho esta página, los datos no están actualizados, dice que las estaciones están activas, pero cuando uno requiere de dicha información están atrasados, requiero con urgencia la información del mes de noviembre y no suben desde el 28 de octubre, la página se queda cargando. si son datos abiertos al público deberían estar actualizados. ahora hablo por el caso de la base de la ciudad de



Popayán, su estación se encuentra ubicada en la cubierta del museo de historia natural, porque las antenas de otras ciudades se encuentran ubicadas en las sedes del IGAC y esta no. por favor si en la página dicen que está activa la base por favor arrojen datos actualizados.”

PLATAFORMA

- “La página no sirve, voy a realizar el pago y se queda bloqueado”
- “La página no permite realizar una consulta catastral”
- “La pasarela de pagos es pésima”
- “Mejor la forma de entrar al usuario, siempre dice iniciar sesión error”
- “No contiene las opciones necesarias para el registro de usuarios que vivimos en el exterior”
- “No entra la red cuando hay muchos usuarios, debería ya haber un chat de quejas y reclamos”
- “No permite ni siquiera ingresar para registrarse”
- “Se quitó la herramienta de la Matricula inmobiliaria de los predios ya que era otra forma de poder encontrar los predios al no tener la cedula catastral. Igualmente la página vive muy caída al día de hoy lleva más de dos días.”
- “El sistema de trámites y servicios catastrales vive caído, y para muchas Entidades tanto estatales como privadas nos es indispensable su consulta para nuestro trabajo diario. Por favor atender este llamado de urgencia.”

CERTIFICADOS

- “Aparece creado usuario y se va a recuperar la contraseña con el número de la cedula y no aparece en el sistema”
- “Deberían tener un chat, y necesito bajar una certificación para la libreta militar llevo 20 días intentando y no he podido”
- “El aplicativo para los tramites es pésimo, no he logrado realizar el pago de un certificado, a pesar de intentarlo varios días, varias horas, sin restricción de las ventanas emergentes. Aparte de que hay que pagar el certificado, el servicio es terrible lo pagaría con gusto sino tuviera que durar horas intentándolo para al final tener que ir a la sede a hacer filas.”
- “La plataforma para sacar certificados catastrales en general es bastante mala y necesita una mejora total, ya que siempre se cae el pago o pese a que el pago se debita de la tarjeta, este nunca se mira reflejado en la plataforma y esa plata se pierda.”
- “Los filtros son muy buenos pero desactualizados, por ejemplo, solicita en la solicitud de certificado catastral cuantas personas son dueñas del predio? y la otra cuantos predios tiene el propietario? esta información es desactualizada y ese filtro da mucha guerra, si cobra pero no se obtiene nada, \$ 14.100.”
- “No hay ningún tipo de atención, no contestan en los números de atención al usuario, no responden los correos electrónicos, no entregan los certificados catastrales a pesar de haber recibido el pago. La



plataforma y la atención al usuario es pésima. Solicito la devolución de mi dinero.”

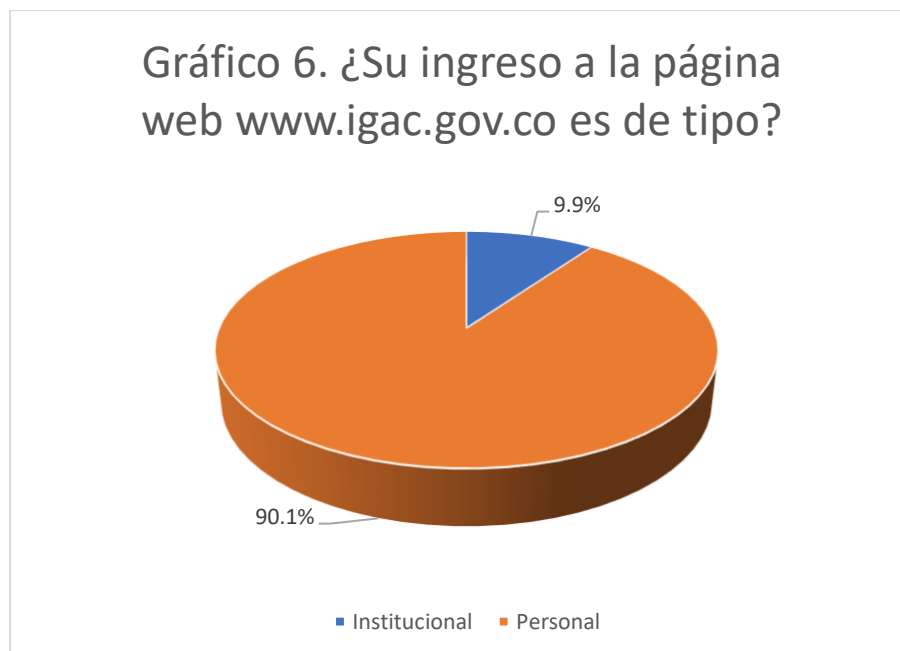
- “No se puede descargar el certificado de cabida y linderos, las oficinas no atienden, por medio de correo no responden, por medio de teléfono no responden, muy mal servicio”
- “Que los link lleven a Directores o subdirector para poder presentar los inconvenientes que se presentan a uno como usuario, radique una solicitud de registro para certificado individual pregunté a mes y medio de presentar la solicitud y me informan que no ha movimiento en la solicitud. Gracias.”

FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

- “El formulario de PRQR no permite cargar documentos y no genera radicación”
- “No me pude registrar en el SIGAC y al tratar de enviar un derecho de petición el tamaño del archivo impidió su envío, por favor no limitar el tamaño de los archivos adjuntos, porque es importante enviar todos los soportes que sustentan una queja.”
- “Se hace muy complicado encontrar donde se puede verificar el estado de los tramites, no encontré nunca donde podía buscarlos

3.2.5 ¿Su ingreso a la página web www.igac.gov.co es de tipo?

Para esta pregunta, El 90,1% (n=73) contestó que el ingreso al portal es de tipo personal y el 9,9% (n=8) de tipo institucional.



3.2.6 País, Departamento y Ciudad o Municipio.

De los 81 encuestados en el canal virtual, el 95,1% (n= 77) se identificaron como colombianos, el 1,2 % (n=1) se identificó como chileno, el 1,2% (n=1) se identificó como español, el 1,2 % (n=1) se identificó como estadounidense y el restante 1,2% (n=1) no responde.

Es importante destacar que del porcentaje que se identifican colombianos, los departamentos con más interacciones son Cundinamarca, Santander, Meta y Boyacá, así mismo, la mayor interacción se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C.

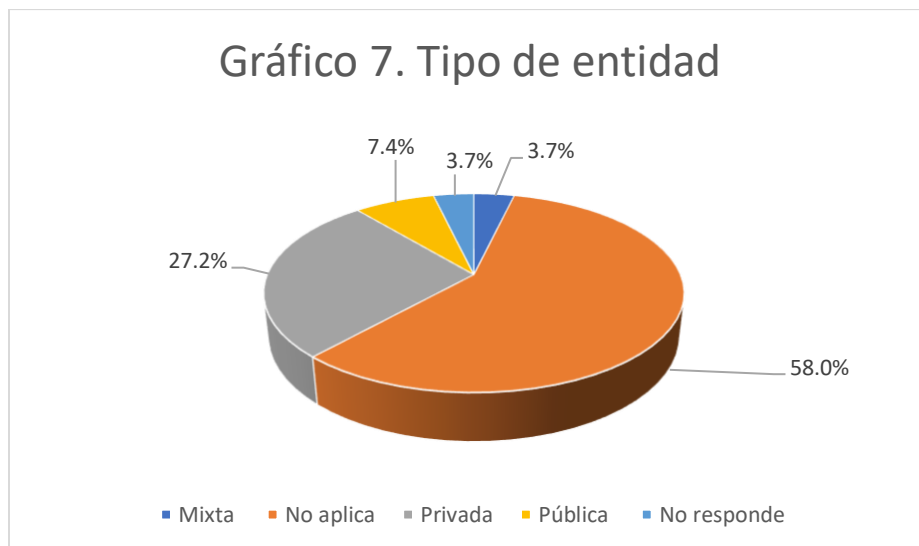
| País | Departamento | Municipio | Cantidad |
|----------|--------------|----------------------|----------|
| Colombia | Amazonas | Leticia | 1 |
| | Antioquia | Itagüí | 1 |
| | | Medellín | 1 |
| | | Segovia | 1 |
| | | Arauca | Saravena |
| | Atlántico | Barranquilla | 1 |
| | Bogotá D.C. | Bogotá D.C. | 23 |
| | Bolívar | Cartagena | 5 |
| | | María La Baja | 1 |
| | Boyacá | Jenesano | 1 |
| | | Pajarito | 1 |
| | | Sogamoso | 1 |
| | | Tunja | 1 |
| | Caldas | Manizales | 2 |
| | | Norcasia | 1 |
| | Casanare | San Luis de Palenque | 1 |
| | | Yopal | 1 |
| | Cauca | Popayán | 1 |
| | Cesar | Aguachica | 1 |
| | Choco | Quibdó | 1 |
| | Córdoba | Montería | 1 |
| | Cundinamarca | Chía | 3 |
| | | Cachipay | 1 |
| | | Cota | 1 |
| | | La Vega | 1 |
| | | Zipaquirá | 1 |
| | Magdalena | Santa Marta | 1 |
| Meta | Acacias | 1 | |



| País | Departamento | Municipio | Cantidad |
|----------------|--------------------|---------------|-----------|
| | | Villavicencio | 4 |
| | Nariño | Pasto | 2 |
| | Norte de Santander | Cúcuta | 1 |
| | | Los Patios | 1 |
| | Risaralda | Pereira | 2 |
| | Santander | Bucaramanga | 3 |
| | | Carcasí | 1 |
| | | Floridablanca | 1 |
| | | Guadalupe | 1 |
| | Tolima | Melgar | 1 |
| | Valle | Cali | 1 |
| | | Jamundí | 1 |
| | | La Unión | 1 |
| Chile | Antofagasta | Antofagasta | 1 |
| España | Cataluña | Barcelona | 1 |
| Estados Unidos | Florida | Orlando | 1 |
| No responde | | | 1 |
| Total | | | 81 |

3.2.7 Tipo de Entidad.

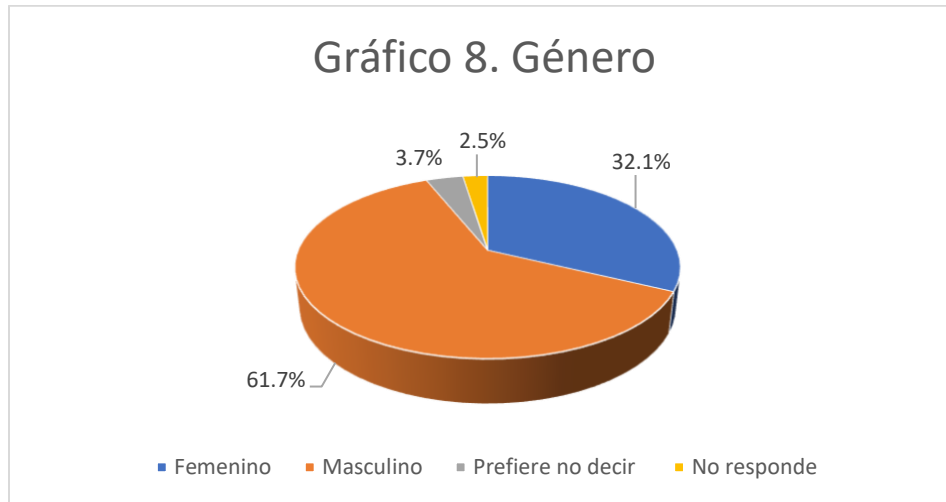
Los ciudadanos, grupos de valor y/o interés se identificaron como: no aplica ningún tipo de entidad el 58,0% (n=47), entidad privada 27,2% (n=22), entidad pública 7,4% (n=6), entidad mixta 3,7% (n=3) y no responde 3,7% (n=3).





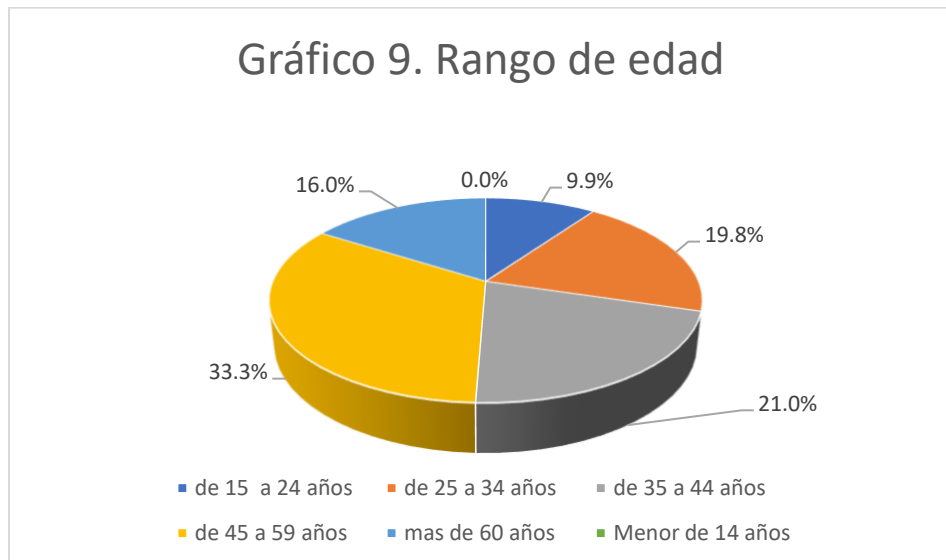
3.2.8 Género

Los ciudadanos, grupos de valor y/o interés se identificaron del género masculino 61,7% (n=50), femenino 32,1% (n=26), prefiere no decir 3,7% (n=3) y no responde 2,5% (n=2).



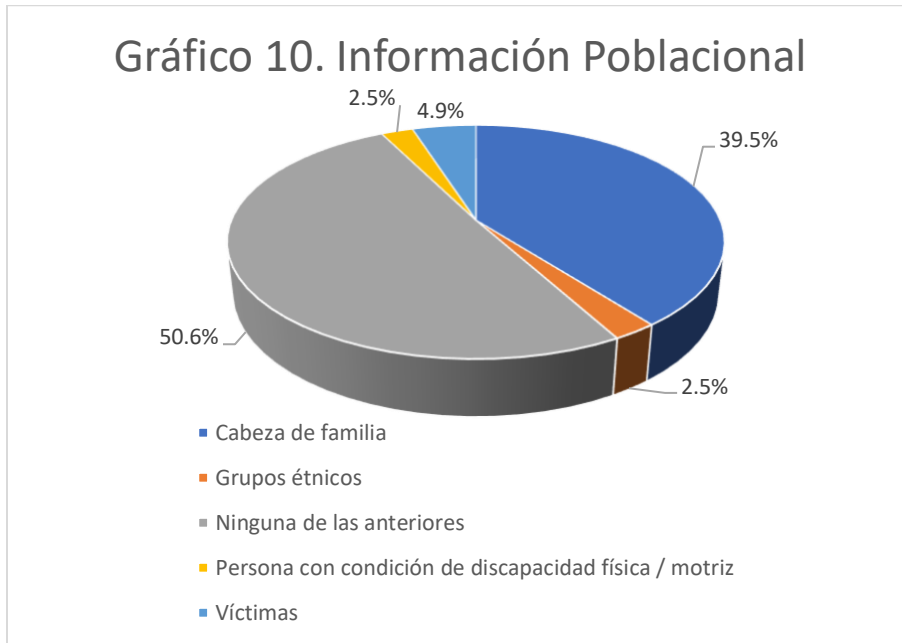
3.2.9 Rango de edad

Los ciudadanos, grupos de valor y/o interés se identificaron en los siguientes rangos de edad: de 45 a 59 años el 33,3% (n=27), de 35 a 44 años el 21,0% (n=17), de 25 a 34 años el 19,8% (n=16), de más de 60 años el 16,0% (n=13) y de 15 a 24 años 9,9% (n=8).



3.2.10 Información Poblacional

Los ciudadanos, grupos de valor y/o interés se identificaron como: ninguno de los grupos poblacionales 50,6% (n=41), cabeza de familia 39,5% (n=32), el 4,9% (n=4) se identificó como víctimas, el 2,5% (n=2) se identifica como grupos étnicos y el 2,5% (n=2) como persona con condición de discapacidad física / motriz.



3.3 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Para el porcentaje de satisfacción en el canal virtual, se realiza promedio de las respuestas afirmativas "SI" de las preguntas de los formularios.

CANAL VIRTUAL



3.4 CONCLUSIÓN CANAL VIRTUAL – Página Web

De acuerdo a los resultados obtenidos en el canal virtual se observa que el nivel de satisfacción de los ciudadanos, grupos de valor y/o interés aumentó respecto al primer semestre de 2021, aunque sigue siendo muy bajo; por lo cual se deben tomar medidas para generar mayor satisfacción a los usuarios del portal web socializando los resultados por las áreas pertinentes.

3.5 RECOMENDACIONES CANAL VIRTUAL - Página Web

Se debe generar campañas para motivar a los ciudadanos, grupos de valor y/o interés a diligenciar la encuesta buscando así mejorar la percepción que tienen frente a la página web y tener un mayor número de encuestas.

La página Web debe ser más amigable, con lenguaje claro, y navegable para el ciudadano, por las constantes manifestaciones de inconformidad y/o aspectos por mejorar.

Se reitera la necesidad de informar todo cambio, modificaciones y/o actualizaciones de la página web.

Es importante tener en cuenta los aspectos que exponen los ciudadanos, y tomar las medidas pertinentes que permitirá la satisfacción total en la atención, tales como:

- Fortalecimiento del canal telefónico, porque hay muchos aspectos por mejorar expresados por los ciudadanos, grupos de valor y/o interés.
- Mayor soporte y desarrollo en la plataforma certificado catastral, debido a las constantes quejas de los ciudadanos.
- Mejorar la relación con el ciudadano fortaleciendo los canales de atención, resolviendo las inquietudes y dando respuesta y solución oportuna a sus requerimientos.



4. CANAL PRESENCIAL

4.1 Ficha Técnica

| | |
|---|---|
| Objetivo | Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden al canal presencial en direcciones territoriales y sede central |
| Tipo de Estudio | Cuantitativo |
| Tipo de Muestreo | Selección Aleatoria |
| Universo | Ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información en los puntos de atención presencial en direcciones territoriales y Sede Central |
| Tamaño de la Muestra | Los ciudadanos, grupos de valor y/o interés que se atendieron presencialmente en el año 2020 y de acuerdo a lo contestado en el FURAG vigencia 2020 en la pregunta: "Señale el número de ciudadanos o usuarios atendidos a través de los siguientes canales durante la vigencia evaluada" fueron 64188. |
| Determinación del Tamaño de la Muestra | <p>Realizar un total de 660 encuestas a los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés del IGAC que utilizan el canal presencial en la vigencia 2021. 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 = 64188) 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 realizarán mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de diligenciamiento. - Sede o Dirección Territorial - Información consultada. - Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos - Aspectos positivos y/o por mejorar. - Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés. |
| Trabajo de Campo | Se aplicará la encuesta desde el 22 de junio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021. |



| | |
|-------------------------------------|---|
| Rangos de Medición | El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina de la siguiente manera: excelente, bueno, aceptable, deficiente. |
| Interpretación de Resultados | Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborará un informe semestral en el que se consolidan las encuestas, el cual arrojará el grado de satisfacción correspondiente para el canal presencial en las Direcciones Territoriales y Sede Central. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas. |

4.2 Análisis de Resultados

4.2.1 Fecha de diligenciamiento

Se realizaron 2.394 encuestas del canal presencial para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre a nivel nacional.

4.2.2 ¿En cuál Sede fue atendido?

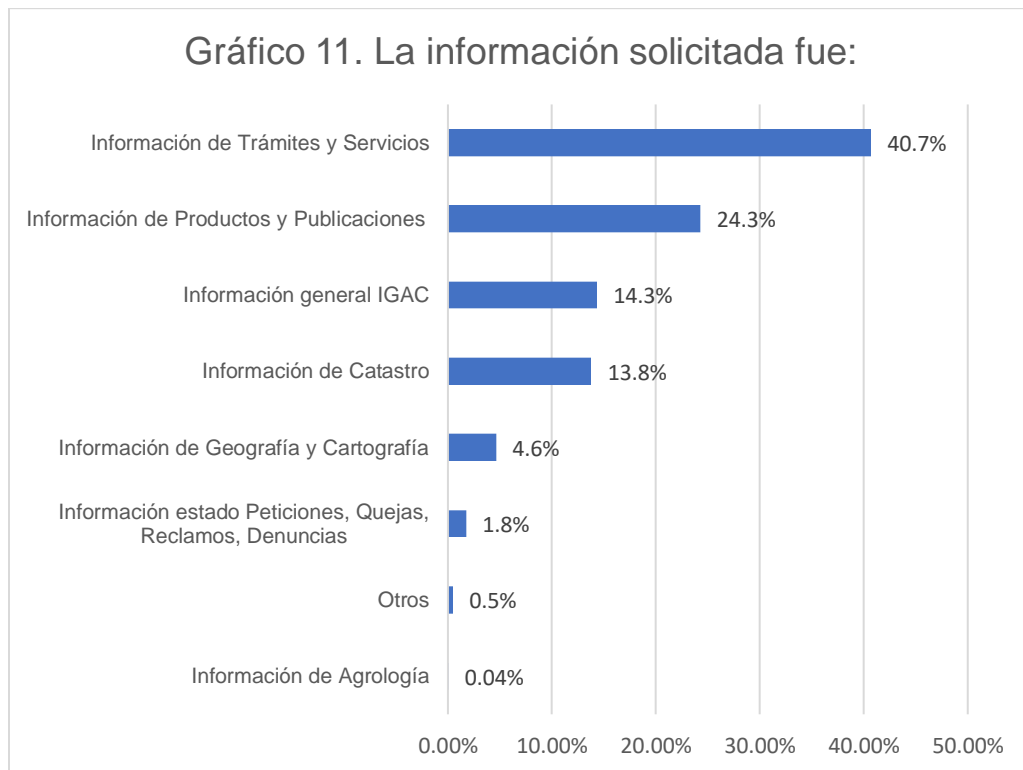
A continuación, se evidencia el número de encuestas aplicadas a nivel nacional.

| Dirección Territorial | Total |
|-----------------------|-------|
| Atlántico | 16 |
| Bolívar | 211 |
| Boyacá | 44 |
| Caldas | 62 |
| Caquetá | 247 |
| Casanare | 154 |
| Cesar | 194 |
| Córdoba | 247 |
| Cundinamarca | 3 |
| Guajira | 214 |
| Huila | 218 |
| Magdalena | 205 |
| Meta | 48 |
| Norte de Santander | 33 |
| Quindío | 201 |
| Risaralda | 67 |
| Sucre | 61 |
| Santander | 121 |
| Tolima | 3 |
| Valle | 30 |

| | |
|--------------|--------------|
| Sede Central | 15 |
| Total | 2.394 |

4.2.3 La información solicitada fue:

La información más solicitada en el canal presencial: 40,7% (n=974) Información de trámites y servicios, el 24,3% (n=581) Información de Productos y Publicaciones, el 14,3% (n=343) Información general IGAC, el 13,8% (n=330) Información de Catastro, 4,2% (n=111) Información de Geografía y Cartografía, el 1,8% (n=42) Información estado Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, el 0,5% (n=12) Otros y el 0,04% (n=1) Información de Agrología.

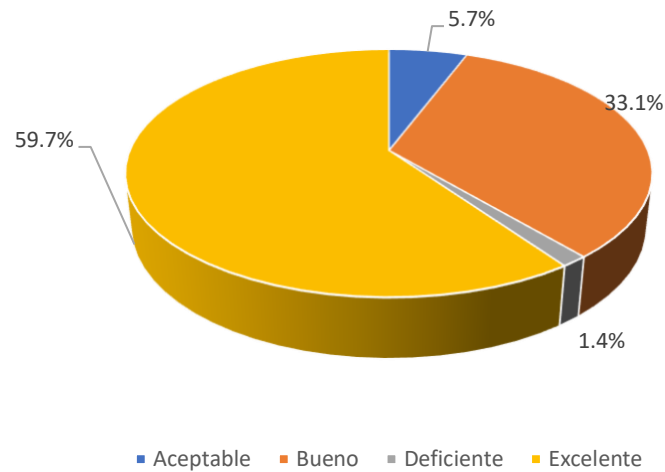


4.2.4 Tiempo de espera para ser atendido

Según los ciudadanos, grupos de valor y/o interés el 59,7% (n=1.430) califican con excelente el tiempo de espera para ser atendido, el 33,1% (n=793) como bueno, el 5,7% (n=137) como aceptable y el 1,4% (n=34) como deficiente.



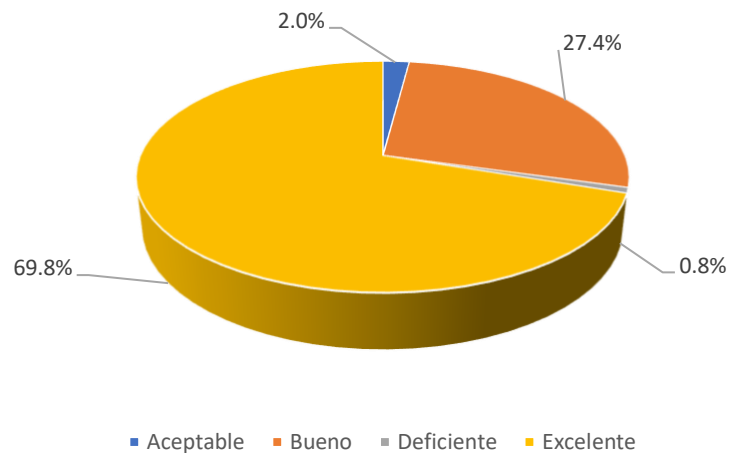
Gráfico 12. Tiempo de espera para ser atendido



4.2.5 Actitud y disposición del servidor

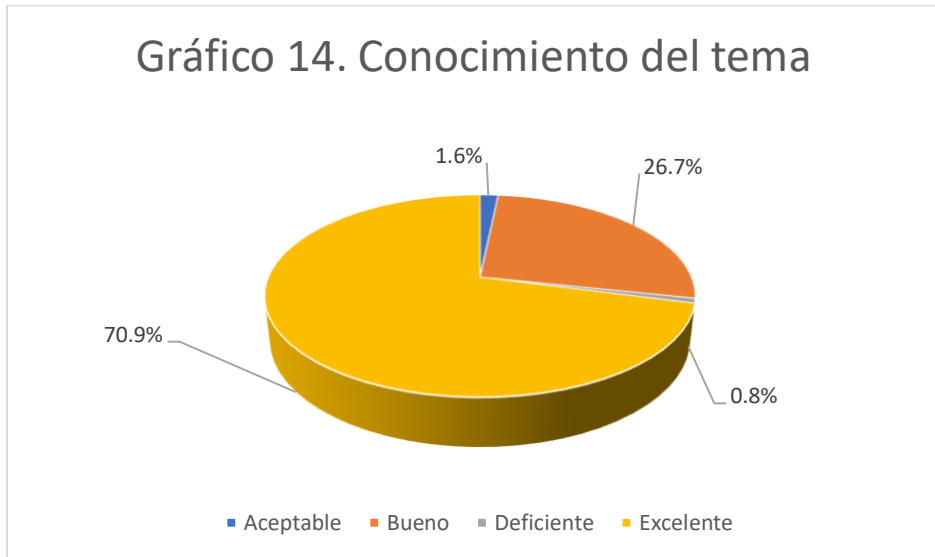
Según los ciudadanos, grupos de valor y/o interés el 69,8% (n=1.672) califican con excelente la actitud y disposición del servidor, el 27,4% (n=655) como bueno, el 2,0% (n=49) como aceptable y el 0,8% (n=18) como deficiente.

Gráfico 13. Actitud y disposición del servicio



4.2.6 Conocimiento del Tema

Para los ciudadanos, grupos de valor y/o interés el 70,9% (n=1.697) califica como excelente el conocimiento del tema de las personas que atienden el canal presencial, el 26,7% (n=640) dice que es bueno, el 1,6% (n=39) como aceptable y el 0,8% (n=18) como deficiente.



4.2.7 Tiempo dedicado para la consulta.

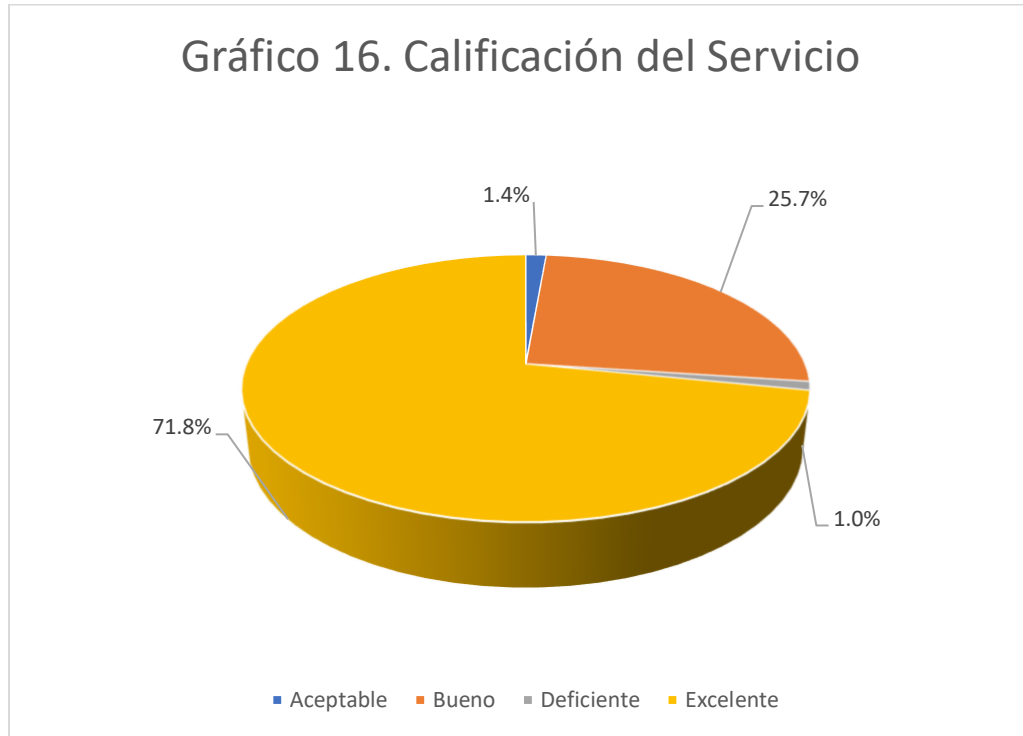
Según los ciudadanos, grupos de valor y/o interés el 66,2% (n=1.585) califican el tiempo dedicado para la consulta con excelente, el 30,2% (n=723) como bueno, el 2,6% (n=63) como aceptable y el 1,0% (n=23) como deficiente.





4.2.8 Calidad del Servicio

Según los ciudadanos, grupos de valor y/o interés el 71,8% (n=1.720) califican el servicio con excelente, el 25,7% (n=616) como bueno, el 1,4% (n=33) como aceptable y el 1,0% (n=25) como deficiente.



4.2.9 Aspecto positivo y/o por mejorar

| Territorial | Aspecto positivo | Aspecto por mejorar |
|-------------|---|--|
| Atlántico | <ul style="list-style-type: none"> - “Buena atención muy eficientes” - “Buena atención y orientación” | <ul style="list-style-type: none"> - “Arreglar aire acondicionado” - “Manejar turnero para la atención poner más letreros de los productos a ofrecer en venta que los usuarios puedan visualizar en la sala espera” - “Deben mejorar el aire acondicionado” - “Más agilidad en los tramites” |
| Bolívar | <ul style="list-style-type: none"> - “Buena atención” | <ul style="list-style-type: none"> - “Más agilidad a la hora de atender” - “Mejor actitud de los funcionarios” - “Información vigilantes” - “Mayor movilidad a la hora de ubicar a los usuarios” |



| Territorial | Aspecto positivo | Aspecto por mejorar |
|-------------|---|--|
| Boyacá | <ul style="list-style-type: none"> - “La atención en ventanilla es rápida pero el tiempo de espera si es un poco demorada” | <ul style="list-style-type: none"> - “Ser más eficientes al momento de atender” - “Aire acondicionado deficiente” - “Abrir las oficinas que estaban anteriormente, por ejemplo la de soata, ya que la gente de esta parte del departamento tiene que desplazarse hasta Tunja acarreando costos” - “Considera que debe mejorar los tiempos de respuesta para atención de tramites catastrales” - “Debería tener un datafono en la oficina o caja para realizar pago de los certificados” - “Demora para atención en la asignación de turnos” - “El tiempo desde estar realizando la fila hasta el momento de ser atendido es demasiado 4 horas, el receso de almuerzo deben quedar dos personas para atender a los usuarios” - “En la plataforma de certificados en línea se debe facilitar el acceso dado que las preguntas por la desactualización en el índice de propietario genera errores que bloquean la solicitud en línea del certificado nacional” - “Mejorar canales de atención en línea” - “Que la página del IGAC disponga de herramientas enfocadas a la solicitud específica” |
| Caldas | <ul style="list-style-type: none"> - “Excelente asesoría y excelente atención por parte de la funcionara” - “Bioseguridad excelente, adecuada atención” - “La atención, la claridad en la información y la adecuada orientación para los tramites” - “Muy amables y tienen toda la disponibilidad para aclarar dudas e inquietudes” | <ul style="list-style-type: none"> - “Que las solicitudes no se demoren tanto en dar respuesta a los tramites” - “Seria importante revisar el horario para el inicio de la atención al público. las fichas se reparten a las 7am y solo hasta las 9 se inicia la atención” |
| Caquetá | <ul style="list-style-type: none"> - “Es muy buena la atención” - “La atención fue eficiente” | <ul style="list-style-type: none"> - “Más personal de atención al usuario, es deficiente” |



| Territorial | Aspecto positivo | Aspecto por mejorar |
|-------------|--|--|
| Casanare | <ul style="list-style-type: none"> - “Bien por las nuevas instalaciones son más cómodas que las anteriores” - “Buen servicio y brindaron buena información” - “Fue muy clara la atención pude aclarar dudas” | <ul style="list-style-type: none"> - “Mejorar la información y/o datos errados porque por errores del IGAC se ve el usuario perjudicado” - “Asignar turnos prioritarios al adulto mayor, y personas en condición de discapacidad. Habilitar más asesores en las ventanillas de atención, para agilizar los tiempos de espera. Asignar un informador o informador(a), para que las personas no esperen de manera innecesaria. Realizar una atención más humanizada para con las personas que realizan trámites ante la entidad” - “Contestar correos debido a esto tuve que ir personalmente cuando se podía solucionar vía correo o teléfono pero el teléfono no lo contestan” - “Mejorar tiempos de espera solo una persona en la ventanilla no da abasto” - “Importante es ayudar a los usuarios en la entrada revisando los documentos” - “La persona que está en ventanilla no da información de los documentos requeridos para hacer algún trámite” - “Llegue a las 3:33 de la tarde y el funcionario no atendió” - “Mejorar tiempos de espera para la atención” - “Solo hay un módulo de atención y solo se atienden 2 personas por hora. Creo que es una oficina muy importante para que solo haya una persona atendiendo” |
| Cesar | <ul style="list-style-type: none"> - “Buena orientación y conocen del tema” - “Es buena la atención y de admirar que aunque se caiga el sistema le agilizan a uno el recibido de la petición” - “Excelente atención y servicio” | <ul style="list-style-type: none"> - “Actualizar los libros y planos del Cesar y guías turísticas” - “Deben de tener disponibles las fotografías aéreas aquí mismo en sus oficinas y no esperar que Bogotá las envíe” - “Mejorar el sistema y tiempo de espera” |
| Córdoba | <ul style="list-style-type: none"> - “Fue una atención rápida, amable, dieron solución a mi petición” | <ul style="list-style-type: none"> - “Agilización de los procesos” |



| Territorial | Aspecto positivo | Aspecto por mejorar |
|--------------|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">- “Amabilidad en la atención, celeridad en algunos trámites”- “Comodidad (sillas para esperar turno)”- “Más agilidad para lo cual disponer más funcionarios en las ventanillas de atención” |
| Cundinamarca | | <ul style="list-style-type: none">- “Deben mejorar el servicio de atención al cliente tanto en la virtualidad como en la presencialidad. He llamado de forma insistente a las líneas de atención al cliente que ofrece el IGAC para poder subsanar dudas frente a procesos que se deben desarrollar, sin embargo, aunque la línea funciona, nunca contestan, o un mensaje pre grabado dice que no se puede atender en este momento, que llame luego, o simplemente cuelgan. Ahora en momentos de pandemia es de vital importancia poder recurrir a la virtualidad para el cuidado de todos, y resulta muy decepcionante que no se pueda buscar o solicitar información y sea necesario desplazarse hasta los puntos presenciales del IGAC; deben mejorar bastante en este aspecto”- “Pronta respuesta aunque todavía se demora mi trámite” |
| La Guajira | <ul style="list-style-type: none">- “Buen servicio de parte en los servidores”- “Buen servicio son amables y cordiales”- “Estoy a gusto con el trato”- “Excelente atención, buena empatía”- “La atención es buena, se percibe la amabilidad y el don de servir”- “Son cordiales respetuosos y brindan buen trato” | <ul style="list-style-type: none">- “Ampliar el punto de atención”- “Es necesario agilizar los trámites catastrales como Desenglobes”- “Infraestructura, ampliar punto de atención”- “Mayor número de personas en atención” |
| Huila | <ul style="list-style-type: none">- “Atención amable, información clara y precisa”- “Los funcionarios que trabajan son muy amables”- “Muy diligente la persona que me atendió” | <ul style="list-style-type: none">- “Que el horario de atención sea a partir de las 8:00 am”- “Rapidez en los trámites” |



| Territorial | Aspecto positivo | Aspecto por mejorar |
|--------------------|--|--|
| Magdalena | <ul style="list-style-type: none"> - “Buen conocimiento del tema” - “Buen servicio prestado” - “Recibí un trato muy cordial y dispuesto a colaborar” - “Una excelente atención del personal” | <ul style="list-style-type: none"> - “El ingreso a las oficinas por las escaleras no son aptas para personas mayores y discapacitadas- primer piso” - “Mejor en las líneas telefónicas para el ciudadano” - “Otros medios alternativos para mejorar la comunicación” - “Tiempos de respuesta para mutaciones catastrales que requieren traslado de la territorial” |
| Meta | | <ul style="list-style-type: none"> - “Desorden en la entrega de fichas” - “El tiempo de espera” - “Línea telefónica de atención” |
| Norte de Santander | | <ul style="list-style-type: none"> - “Coordinación con los vigilantes de 1 piso y 6 piso para que no se presente inconvenientes a la hora de la entrega de los fichas” - “No cuentan con el personal disponible para los trámites que se realizan, hoy, tuve que esperar 50 minutos, sin haber fila de espera, para que recibieran mi solicitud” - “Que se le dé ligereza a los tramites solicitados” |
| Quindío | <ul style="list-style-type: none"> - “Buen conocimiento” - “Buena atención” - “Buena disposición” - “Colaboración y disposición para atender de los usuarios, felicitaciones” - “Mucho conocimiento de la persona que nos atendió excelente atención” | <ul style="list-style-type: none"> - “Los tramites catastrales demoran mucho” - “Hay que esperar parado afuera deberían tener sillas para sentarse” - “Un turnero por favor sala de espera con sillas” - “Tener información en letreros” |
| Risaralda | <ul style="list-style-type: none"> - “Atención brinda fue excelente” - “Fui atendido de la mejor manera” | <ul style="list-style-type: none"> - “Capacitar a los funcionarios, adicional verificar que tenga las capacidades informáticas” - “El personal no se encuentra capacitados por lo tanto prolonga demoras en los trámites” - “Rapidez en el trámite” |
| Sucre | <ul style="list-style-type: none"> - “Buen servicio, excelente trato el de los funcionarios” - “La atención clara y precisa, respetan el espacio del cliente en turno” - “Excelente la prontitud en la atención y entrega del producto, me sorprendió que es muy buena” | <ul style="list-style-type: none"> - “La caída del sistema que atrasas los procesos, que no se vuelva a caer más” - “Colocar turneros” |



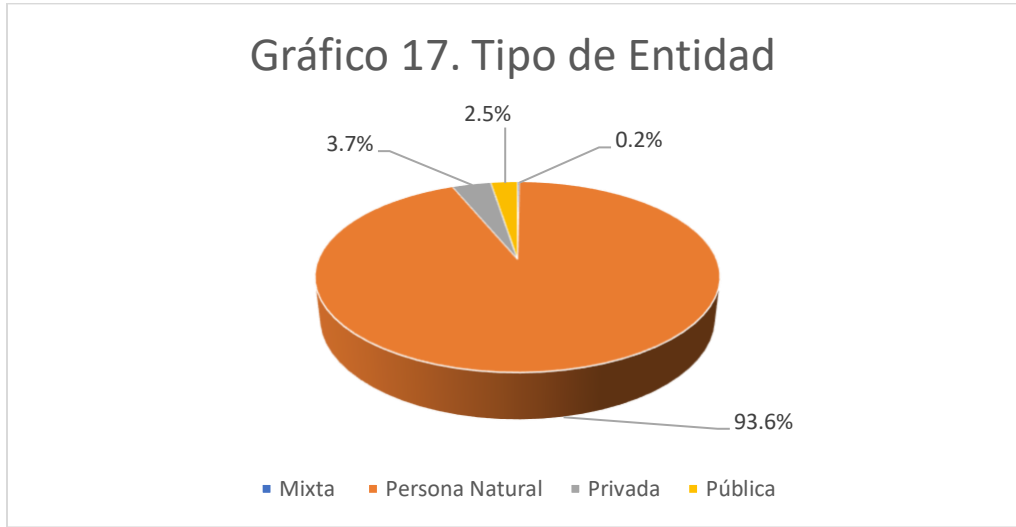
| Territorial | Aspecto positivo | Aspecto por mejorar |
|--------------|---|---|
| Santander | - "El servicio fue excelente" | - "Mejorar tiempos de respuesta" - "Arreglo de los aires" - "Agilidad en los procesos" - "Horarios de atención más extensos" |
| Tolima | | - "Atención y respeto al ciudadano suministrando información clara" - "Deben mostrar mejor disposición al brindar la información, siendo muy temprano, sólo repetía que el servicio era hasta las 12:00 m. no me entregaron radicado, ya que me informaron que no había línea para radicar en todo el país" - "La fila muy demorada, hay mucho desorden en la fila de acceso" |
| Valle | - "Actitud del personal excelente" - "El conocimiento técnico fue claro" - "Excelente atención" | - "Atención oportuna" - "Disponibilidad de información" - "Consulte sobre los mapas físicos para componer y no hay" - "Mejorar la cartografía (desactualizada)" |
| Sede Central | - "Atención ágil y oportuna" - "Disposición en ayudarme en relación con mi consulta" - "La persona que me atendió mostró interés en dar respuesta al tema" - "Felicitaciones muy bueno el servicio" - "Excelente conocimiento" - "Amplio conocimiento" | - "A todo requerimiento le resulta una traba, hasta el punto en que se requieren copias de documentos personales y no existe servicio de fotocopidora ni al interior ni al exterior del instituto" |

4.2.10 Tipo de Entidad

Los ciudadanos, grupos de valor y/o interés se identificaron como persona natural el 93,6% (n=2.240), entidad privada el 3,7% (n=89), Entidad pública el 2,5% (n=61) y entidad mixta el 0,2% (n=4).



Gráfico 17. Tipo de Entidad



4.2.11 Género

De los 2.240 ciudadanos, grupos de valor y/o interés que se identificaron como persona natural, el 49,4% (n= 1.183) es masculino, el 39,2% (n=939) femenino, el 0,04% (n=1) otro, el 4,9% (n=118) sin información. El 6,4% (n=154) corresponde a los identificados como entidad privada, pública o mixta.

Gráfico 18. Género

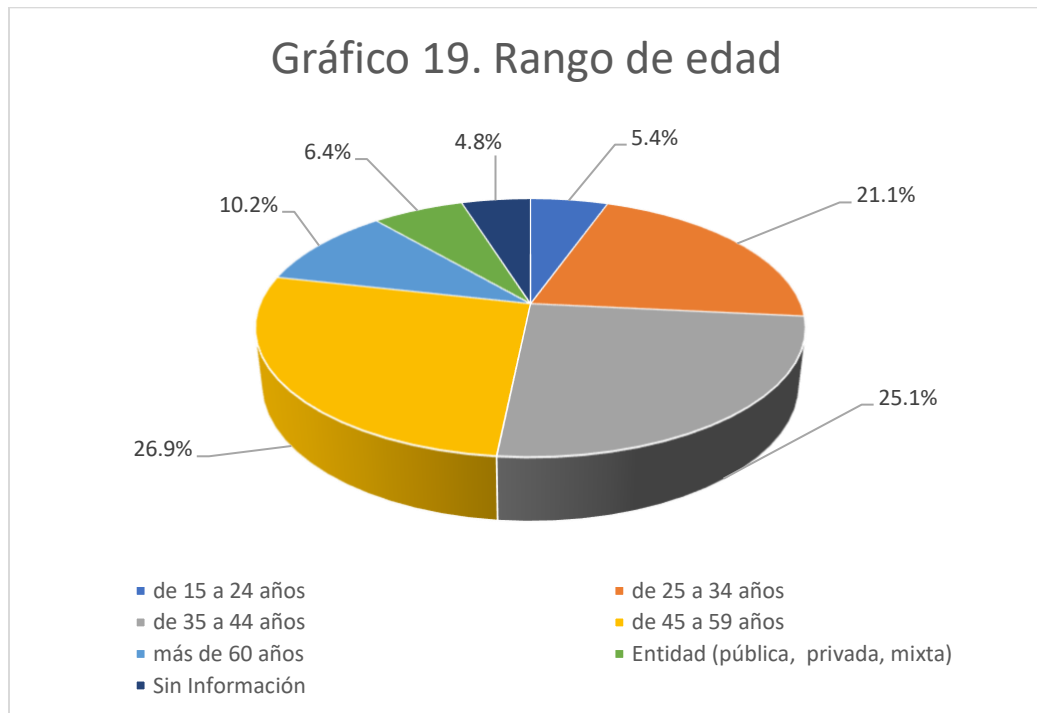


4.2.12 Rango de edad

De los 2.240 ciudadanos, grupos de valor y/o interés que se identificaron como persona natural, de ubicaron en los siguientes rangos de edad: de 45 a 59 años el 26,9% (n=644), de 35 a 44 años el 25,1% (n=600), de 25 a 34 años el 21,1%



(n=506), de más de 60 años el 10,2% (n=244) y de 15 a 24 años 5,4% (n=130). El 6,4% (n=154) corresponde a los identificados como entidad privada, pública o mixta y el 4,8% (n=116) no brindaron información.

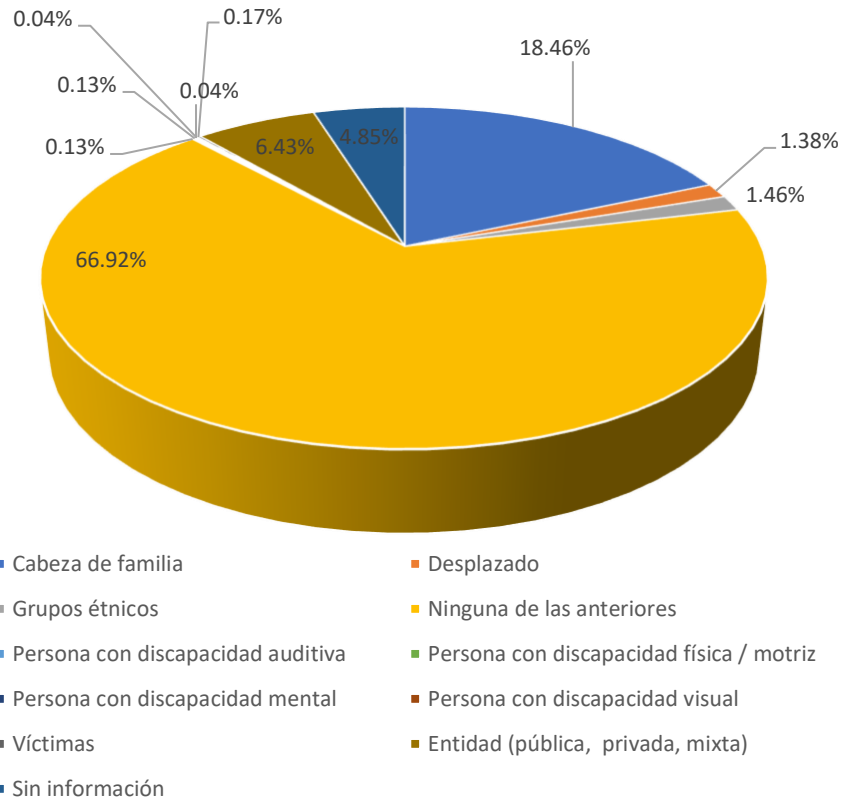


4.2.13 Información Poblacional

De los 2.240 ciudadanos, grupos de valor y/o interés que se identificaron como personas naturales, se reconocieron como: Ninguna de las clasificaciones el 66,92% (n=1602), cabeza de familia 18,46% (n=442), 1,46% (n=35) se identifica como grupos étnicos, desplazados 1,38% (n=33), víctimas el 0,17% (n=4), persona con discapacidad auditiva y persona con discapacidad física/ motriz 0,13% (n=3) para cada uno, personas con discapacidad cognitiva 0,04% (n=1) y personas con discapacidad visual 0,04% (n=1). El 6,43% (n=154) corresponde a los identificados como entidad privada, pública o mixta y el 4,85% (n=116) no brindaron información.



Gráfico 20. Información Poblacional



4.3 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Para el porcentaje de satisfacción en el canal Presencial, se realiza promedio de las respuestas excelente y bueno de las preguntas de los formularios.

CANAL PRESENCIAL



4.4 CONCLUSIÓN CANAL PRESENCIAL

De acuerdo a los resultados obtenidos en el canal presencial se observa que el nivel de satisfacción de los ciudadanos, grupos de valor y/o interés es muy alto, por lo cual se deben mantener las estrategias implementadas para tan alta satisfacción. Por otra parte, es indispensable mejorar los tiempos de los trámites catastrales, debido a las constantes manifestaciones de inconformidad de los usuarios a nivel nacional.

4.5 RECOMENDACIONES CANAL PRESENCIAL

Es importante tener en cuenta los aspectos que exponen los ciudadanos en cada una de las direcciones territoriales, y tomar las medidas pertinentes que permitirá la satisfacción total en la atención, tales como:

- Mayor número de personas que atienden a los ciudadanos en las sedes.
- Tiempos de espera más cortos
- Fortalecimiento de los canales virtuales
- Fortalecimiento del canal telefónico.

Así mismo, se recomienda la constante actualización y socialización de los trámites, productos y servicios a las personas que atienden público, para la adecuada y correcta respuesta de los requerimientos de los ciudadanos.

De igual manera, resaltar la cordialidad, dedicación y amabilidad de los colaboradores del canal presencial de acuerdo a los comentarios positivos de los ciudadanos, grupos de valor y de interés.



5. CANAL TELEFÓNICO

5.1 Ficha Técnica

| Objetivo | Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a través del canal telefónico al IGAC | | | | | | | | | | |
|---|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Tipo de Estudio | Cuantitativo | | | | | | | | | | |
| Tipo de Muestreo | Selección Aleatoria | | | | | | | | | | |
| Universo | Ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a través del canal telefónico a nivel de Sede Central | | | | | | | | | | |
| Tamaño de la Muestra | <p>Durante los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo el canal telefónico recibió un total de 16.479 llamadas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <th>Marzo</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3.285</td> <td>1.776</td> <td>4.285</td> <td>3.489</td> <td>3.644</td> </tr> </tbody> </table> | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | 3.285 | 1.776 | 4.285 | 3.489 | 3.644 |
| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | | | | | | | |
| 3.285 | 1.776 | 4.285 | 3.489 | 3.644 | | | | | | | |
| Determinación del Tamaño de la Muestra | <p>Realizar 376 encuestas a los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a información a través del canal telefónico. 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 = 16.479) Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (Valor nivel de confianza 95% = 1,96) 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 realizarán después de atender la solicitud telefónica mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de diligenciamiento. - Información solicitada - Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos. - Solicitud fue atendida. - Aspectos positivos y/o por mejorar. - Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés. | | | | | | | | | | |



| | |
|-------------------------------------|---|
| Trabajo de Campo | Se aplicará la encuesta desde el 20 de junio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021 |
| Rangos de Medición | El rango para evaluar el grado de satisfacción se determina de la siguiente manera: excelente, bueno, aceptable, deficiente. |
| Interpretación de Resultados | Se analizarán e interpretarán los resultados y se elaborará un informe julio y otro en diciembre de 2021 en el que se consolidan las encuestas, el cual arrojará el grado de satisfacción correspondiente para el canal telefónico. Así mismo, de acuerdo a los aspectos positivos y por mejorar se tomarán las acciones para el beneficio de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas. |

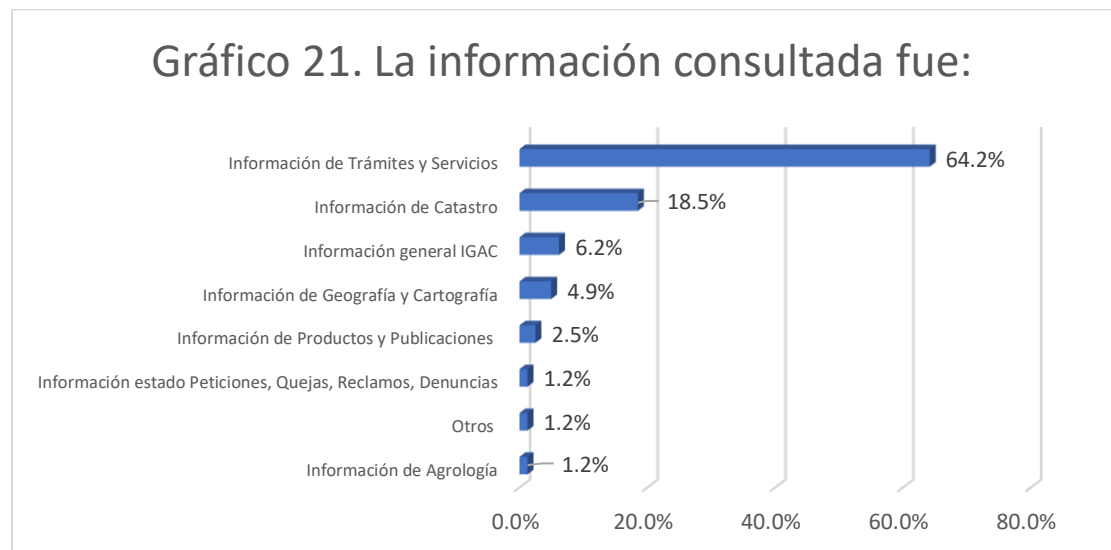
5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Fecha de diligenciamiento

A continuación, se presentan los resultados del canal telefónico del segundo semestre de 2021.

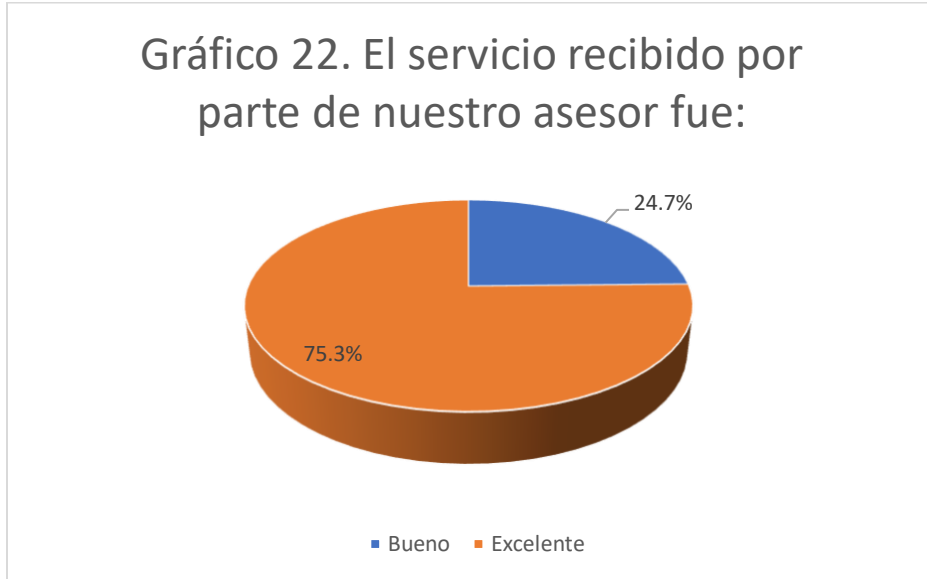
5.2.2 La información solicitada fue:

La información más solicitada en el canal telefónico es: 64,2% (n=52) Información de trámites y servicios, el 18,5% (n=15) Información de Catastro, el 6,2% (n=5) Información General IGAC, el 4,9% (n=4) Información de Geografía y Cartografía, el 2,5% (n=2) Información de Productos y Publicaciones, el 1,2% (n=1) para Información estado Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Otros e Información de Agrología para cada una.



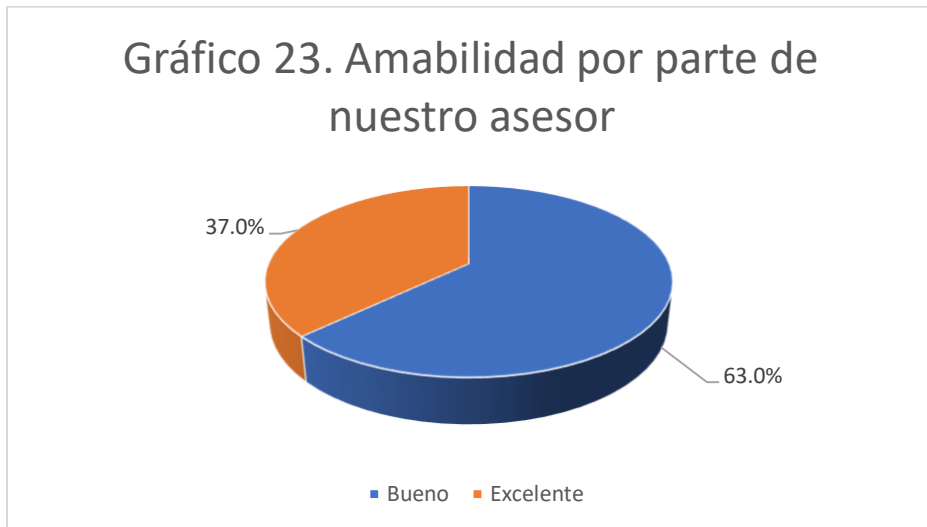
5.2.3 El servicio recibido por parte de nuestro asesor fue:

Según los ciudadanos, grupos de valor y/o interés el 75,3% (n=61) califican con excelente el servicio recibido por parte de nuestro asesor, el 24,7% (n=20) como bueno.



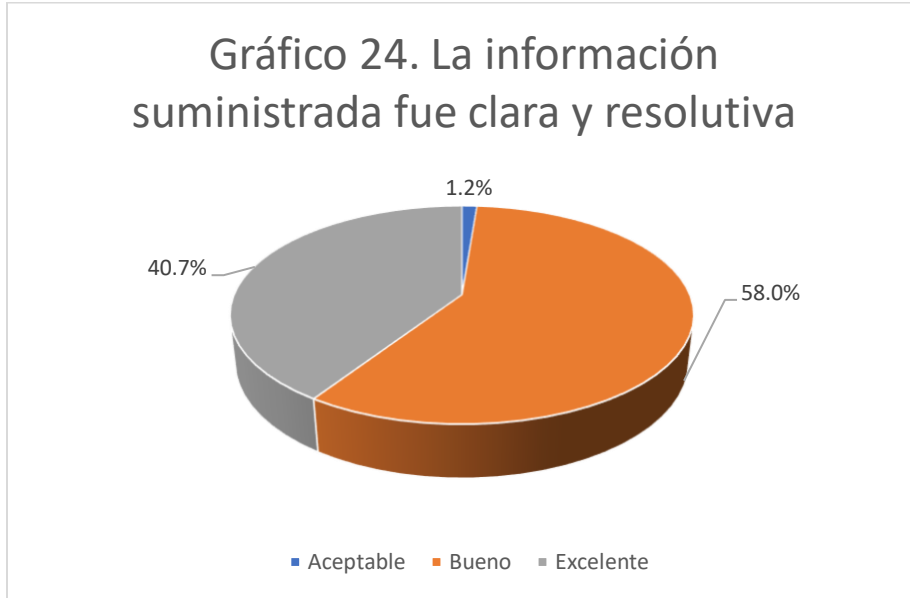
5.2.4 Amabilidad por parte de nuestro asesor:

Según los ciudadanos, grupos de valor y/o interés el 63,0% (n=51) califican con bueno la amabilidad por parte de nuestro asesor y el 37,0% (n=30) como excelente.



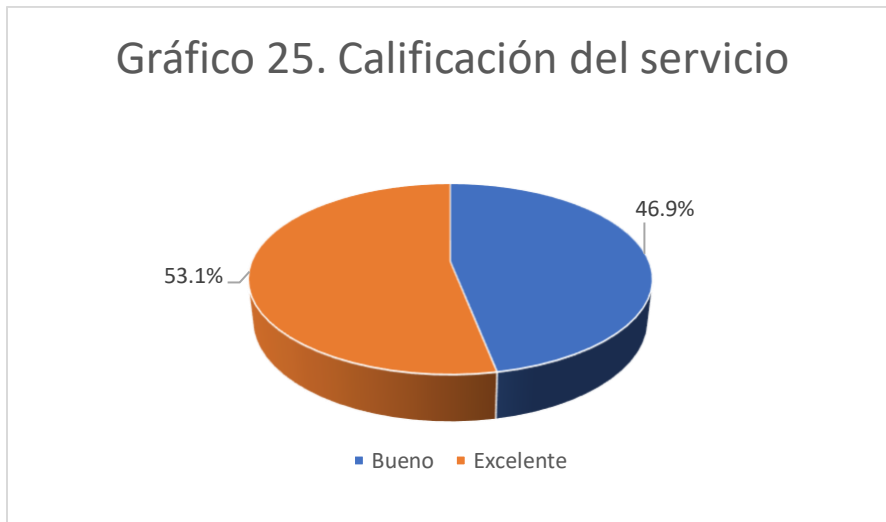
5.2.5 La información suministrada fue clara y resolutive.

Según los ciudadanos, grupos de valor y/o interés para el aspecto: información suministrada clara y resolutive, el 58,0% (n=47) califican con bueno, el 40,7% (n=33) califican con excelente y el 1,2% (n=1) como aceptable.



5.2.6 Calificación del Servicio.

Para el 53,1% (n=43) de los ciudadanos, grupos de valor y/o interés la calificación del servicio fue excelente y para el 46,9% (n=38) fue bueno.





5.2.7 ¿Su solicitud fue atendida?

A la pregunta ¿su solicitud fue atendida?, el 93,8% (n=76) de los ciudadanos, grupos de valor y/o de interés contestó Si, y el 6,2% (n=5) contestó No.



5.2.8 Aspecto positivo y/o por mejorar.

Algunos de los aspectos positivos por parte de los ciudadanos, grupos de valor y/o interés son:

- “Buena actitud por parte del funcionario”
- “Buen Servicio”

Algunos de aspectos por mejorar según los ciudadanos, grupos de valor y/o interés son:

- “En las territoriales no contestan”
- “La página para los certificados catastrales falla constante”
- “Mucha demora en los tramites de Cundinamarca”
- “Por mejorar que en las territoriales no contestan teléfonos”
- “Tramites muy demorados, página de los certificados falla mucho”
- “Vuelvan a vender el mapa con relieve de Colombia”

5.2.9 País, Departamento, Ciudad o Municipio.



De los 81 encuestados en el canal telefónico, el 34,6 % (n= 28) llamaron desde la ciudad de Bogotá, el 7,4% desde Chía, el 2,5 % (n=2) para ciudades como: Barranquilla, Cartagena, Tunja, y Tumaco respectivamente y el restante 48,1% del resto del país.

| País | Departamento | Municipio | Total |
|----------|--------------|------------------|-------|
| Colombia | Atlántico | Barranquilla | 2 |
| | Bolívar | Cartagena | 2 |
| | Boyacá | Tunja | 2 |
| | Bogotá D.C | Bogotá D.C | 28 |
| | Caquetá | San Vicente | 1 |
| | Cauca | San Sebastián | 1 |
| | | Cauca | 1 |
| | | San Francisco | 1 |
| | Choco | Quibdó | 1 |
| | Córdoba | Cerete | 1 |
| | | Córdoba | 1 |
| | Cundinamarca | Chía | 6 |
| | | Tocaima | 1 |
| | | Cajicá | 1 |
| | | Calera | 1 |
| | | Chocontá | 1 |
| | | Girardot | 1 |
| | | Girardot | 1 |
| | | Jumbo | 1 |
| | | Madrid | 1 |
| | | Medina | 1 |
| | | Mosquera | 1 |
| | | Nariño | 1 |
| | | Nazaret | 1 |
| | | Parcelas de Cota | 1 |
| | | Tocancipá | 1 |
| | | Ubalá | 1 |
| | Vega | 1 | |
| | Huila | Algeciras | 1 |
| | | Argentina | 1 |
| Neiva | | 1 | |
| Nariño | Pasto | 1 | |
| | Tumaco | 2 | |
| Pereira | Pereira | 1 | |
| Quindío | Armenia | 1 | |



| País | Departamento | Municipio | Total | |
|------|-----------------|-------------|----------|----|
| | Santander | Bucaramanga | 1 | |
| | Sucre | Sincelejo | 1 | |
| | Tolima | | Chicuelo | 1 |
| | | | Ibagué | 1 |
| | | | Líbano | 1 |
| | | | Tolima | 2 |
| | Valle del Cauca | | Cali | 1 |
| | | | Victoria | 1 |
| | Villavicencio | | Palmita | 1 |
| | Total | | | 81 |

5.2.10 Tipo de Entidad

Los ciudadanos, grupos de valor y/o interés se identificaron como persona natural fueron el 90,1% (n=73), el 8,6% (n=7) se identificó como privada y el 1,2% (n=1) como pública.

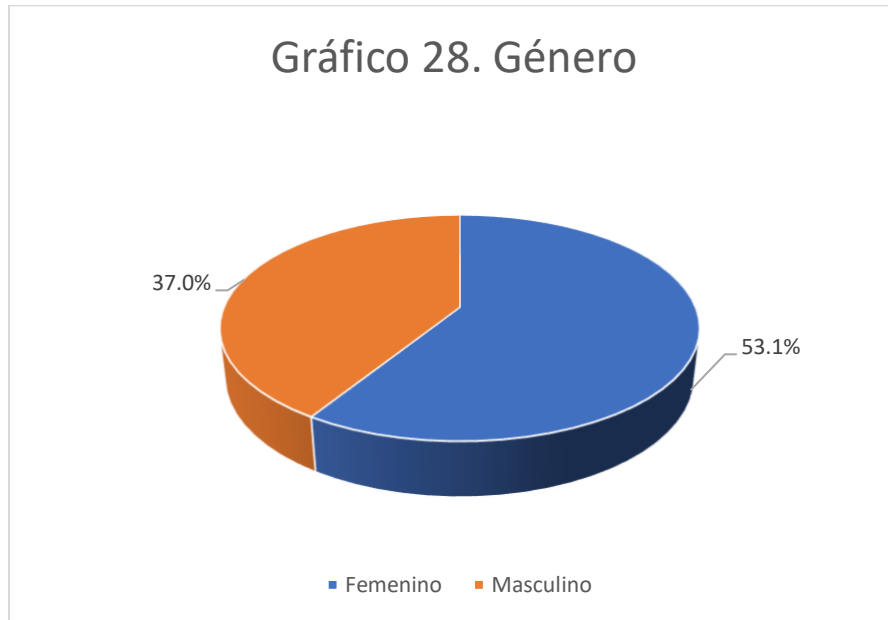


5.2.11 Género

De los 81 ciudadanos, grupos de valor y/o interés, 73 se identificaron como persona natural; del total de encuestados el 53,1% (n= 43) es femenino y el 37,0% (n=30) masculino. El 9,9% (n=8) corresponde a los identificados como entidad privada o pública.



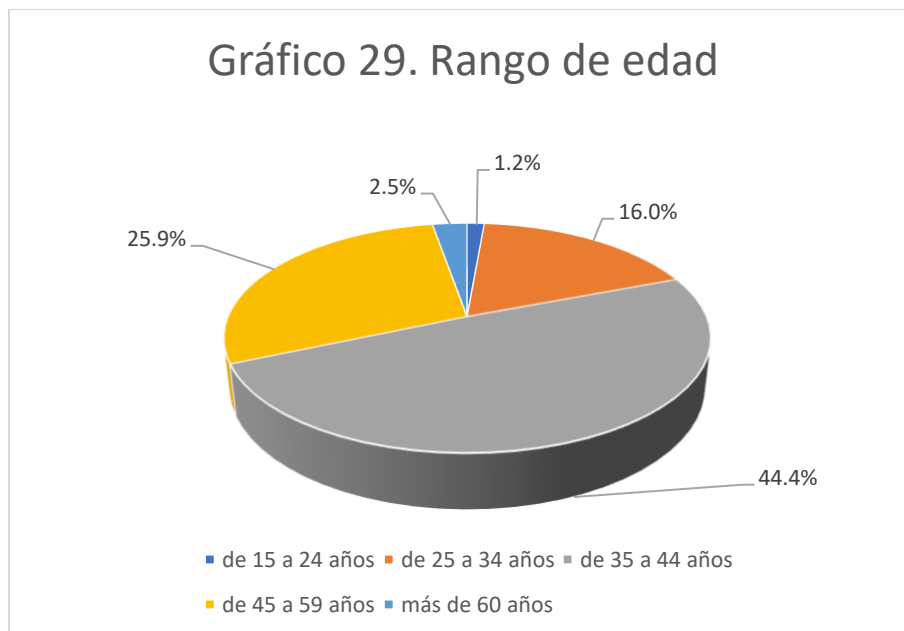
Gráfico 28. Género



5.2.12 Rango de edad

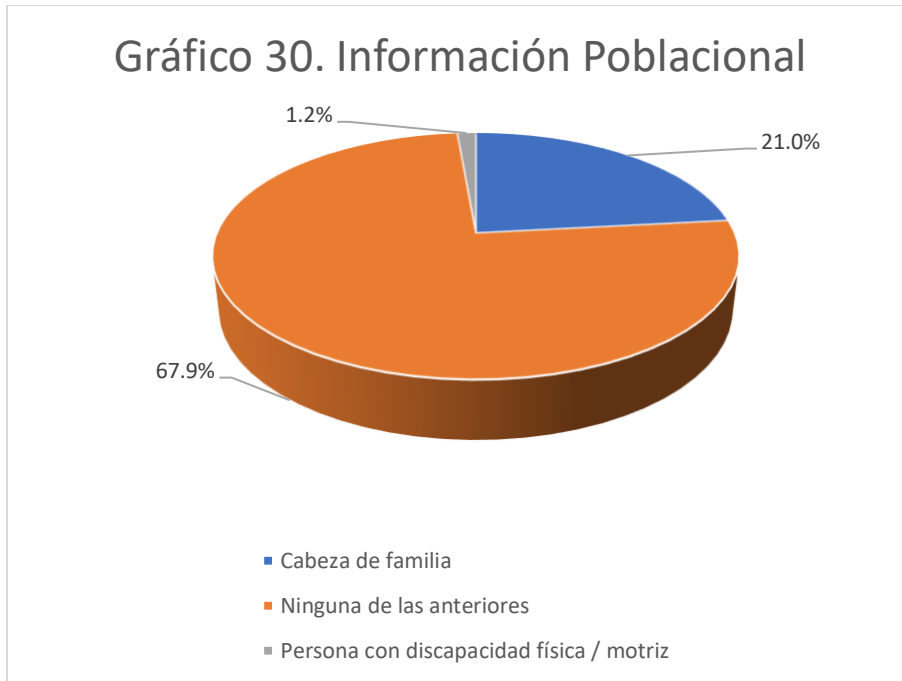
De los 81 ciudadanos, grupos de valor y/o interés, 73 se identificaron como persona natural; del total de encuestados el 44,4% (n=36) tiene de 35 a 44 años, el 25,9% (n=21) tiene de 45 a 59 años, el 16,0% (n=13) tiene de 25 a 34 años, el 2,5% (n=2) tiene más de 60 años, el 1,2% (n=1) tiene de 15 a 24 años. El 9,9% (n=8) corresponde a los identificados como entidad privada o pública.

Gráfico 29. Rango de edad



5.2.13 Información Poblacional

De los 81 ciudadanos, grupos de valor y/o interés, 73 se identificaron como persona natural; del total de encuestados el 67,9% (n=55) no se identifica con ningún grupo poblacional, el 21,0% (n=17) se identifica como cabeza de familia, el 1,2% (n=1) se identifica como persona con discapacidad física/ motriz. El 9,9% (n=8) corresponde a los identificados como entidad privada o pública.



5.3 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Para el porcentaje de satisfacción en el canal virtual, se realiza promedio de las respuestas afirmativas "SI" de las preguntas de los formularios.

CANAL TELEFÓNICO



5.4 CONCLUSIÓN CANAL TELEFÓNICO

De acuerdo a los resultados obtenidos en el canal telefónico se observa que el nivel de satisfacción de los ciudadanos, grupos de valor y/o interés es alto, sin embargo, la muestra fue muy pequeña. Así mismo, es importante destacar que en los otros dos canales (presencias y virtual) muchos de los aspectos a mejorar es el fortalecimiento del canal telefónico.

5.5 RECOMENDACIONES CANAL TELEFÓNICO

Es importante tener en cuenta los aspectos que exponen los ciudadanos, y tomar las medidas pertinentes que permitirá la satisfacción total en la atención, tales como:

- Mayor número de personas que atienden los teléfonos
- Tiempos de espera más cortos
- Capacitación para funcionarios y contratista de la entidad.

Se recomienda la constante actualización y socialización de los trámites, productos y servicios a las personas que atienden los teléfonos, para la adecuada atención y correcta respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

Así mismo, se recomienda la utilización del protocolo de atención para prestar el adecuado servicio a los ciudadanos, grupos de valor y/o interés.

Cumplir el tamaño de la muestra de las encuestas para poder realizar las estimaciones y que puedan ser representativos los resultados.