

Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción y Percepción Ciudadana

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Oficina de Relación con el Ciudadano

I 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.....	6
3.2.2. Cuestionario segundo trimestre.....	7
3.3. Porcentaje de Satisfacción Total	11

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 primer semestre de 2023 fueron diligenciadas en total 1.860 encuestas, de las cuales 1.716 se tomaron en cuenta para realizar el análisis de resultados, dado que 144 usuarios no dieron la autorización al Instituto para el tratamiento y uso de datos personales.

En el transcurso del semestre, se aplicaron dos cuestionarios diferentes, esto dado que se identificaron oportunidades de mejora en la batería de preguntas con el fin de obtener mejor información acerca de los criterios a evaluar para determinar el nivel de satisfacción en la atención. Para el primer cuestionario fueron diligenciadas 94 encuestas, y para el segundo, aplicado durante el segundo trimestre, se diligenciaron 1.622 encuestas.

3.2.1. Cuestionario primer trimestre

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 39% de los usuarios es de sexo femenino y el 61% masculino.
- El 34% tiene entre 18 y 24 años, 33% se encuentra entre 25 a 34 años, 17% entre 35 y 44 años, 12% entre 45 y 59 años, y el 4% tiene 60 o más años.
- El 2% de los usuarios encuestados pertenece a un grupo étnico y el 1% se reconoce como víctima del conflicto armado.
- 95% corresponde a personas naturales, 3% a entidades públicas, y 2% a entidades privadas.

Criterios evaluados

Se tuvieron en cuenta seis aspectos para calificar el grado de satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas sobre la atención en el canal presencial:

- Comodidad y organización del espacio
- Claridad en la respuesta
- Actitud del personal
- Conocimiento del tema
- Tiempo dedicado durante la atención
- Orientación de inquietudes

ASPECTO EVALUADO	CALIFICACIÓN				TOTAL RESPUESTAS	TOTAL SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN*
	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente			
Comodidad y organización del espacio	66	19	7	2	94	85	90%
Claridad en la respuesta	66	20	7	1	94	86	91%
Actitud	68	22	2	2	94	90	96%
Conocimiento del tema	74	16	2	2	94	90	96%

ASPECTO EVALUADO	CALIFICACIÓN				TOTAL RESPUESTAS	TOTAL SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN*
	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente			
Tiempo dedicado durante la atención	67	20	4	3	94	87	93%
Orientación de su inquietud	65	21	5	3	94	86	91%
SATISFACCIÓN CIUDADANA CANAL PRESENCIAL							93%

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

La satisfacción ciudadana con relación a la atención prestada en el canal presencial fue del 93%, siendo la actitud del personal y el conocimiento del tema los aspectos con mejor calificación por parte de la ciudadanía y partes interesadas. Por otro lado, la comodidad y organización del espacio, fue el criterio que menor satisfacción generó entre los usuarios, con un 90%.

3.2.2. Cuestionario segundo trimestre

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 44% de los usuarios identificados como personas naturales es de sexo femenino, el 55% masculino, y el 1% otro.
- El 7% tiene entre 18 y 24 años, 17% se encuentra entre 25 a 34 años, 25% entre 35 y 44 años, 32% entre 45 y 59 años, el 16% entre 60 y 74 años, y el 3% más de 74 años.
- El 2% de los usuarios encuestados pertenece a un grupo étnico, el 4% se reconoce como víctima del conflicto armado, y el 1% a persona con discapacidad.

Información solicitada



El 73% de los usuarios (1.182) solicitó información relacionada con catastro, el 9% consultó el estado de su petición o trámite, el 6% solicitó productos de cartografía (fotos o planchas), el 5% adquirió productos y publicaciones (libros, mapas y/o revistas), el 4% realizó consultas y/o trámites sobre suelos y tierras (agrología), y en menor proporción otros temas, geografía, museos y biblioteca.

Motivo de la visita



La mayor parte de los usuarios (86%) radicaron documentación para iniciar un trámite e hicieron 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	1.167	319	84	41	11	1.622	1.486	92%
Organización de los espacios	1.147	325	91	48	11	1.622	1.472	91%
Facilidad de acceso a las instalaciones	1.172	283	83	74	10	1.622	1.455	90%
Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla	987	248	79	29	26	1.369	1.235	90%
Calidad de la información								95%
Claridad de la información	1.125	181	26	19	18	1.369	1.306	95%
Utilidad de la información	1.121	175	39	14	20	1.369	1.296	95%

ASPECTO EVALUADO	CALIFICACIÓN					TOTAL RESPUESTAS	TOTAL SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	5	4	3	2	1			
Atención del personal								95%
Actitud y amabilidad	1.358	193	44	16	11	1.622	1.551	96%
Conocimiento del tema	1.349	210	43	11	9	1.622	1.559	96%
Tiempo dedicado para atenderle	1.318	215	56	20	13	1.622	1.533	95%
Orientación de su inquietud	1.336	210	41	22	13	1.622	1.546	95%
SATISFACCIÓN CIUDADANA CANAL PRESENCIAL								94%

**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 como en la sede central, es del 94%, siendo “Calidad de la información” y “Atención del personal” las categorías que mayor satisfacción generaron en los usuarios con el 95% 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 96%.

Por otro lado, la categoría de Instalaciones y tiempos de espera, genera menor satisfacción entre los usuarios, obteniendo el 91%, siendo “Facilidad de acceso a las instalaciones” y “Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla” los criterios con menor calificación (90% cada uno).

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.

Aspectos positivos o por mejorar

En general, entre los aspectos positivos que más mencionaron la ciudadanía y partes interesadas se encuentran:

- Agilidad en la atención y tiempo adecuado
- Instalaciones organizadas, limpias, cómodas, agradables y amplias
- Amabilidad y trato respetuoso y cordial del personal
- Disposición para colaborar a la ciudadanía
- Información clara y precisa
- Calidad humana de las personas que atienden

Entre los aspectos por mejorar se destacan:

- Tiempos para la solución de los trámites, ya que son muy largos
- Falta de aire acondicionado en las territoriales Bolívar, Caquetá, Córdoba, Guajira, Norte de Santander, Quindío, Santander, Sucre y Valle del Cauca.
- Implementar sistema de digiturno en la sede central y las direcciones territoriales Meta, Nariño, Santander, Sucre y Valle del Cauca.
- Mejorar el aspecto de las instalaciones en las oficinas de Bolívar, Caquetá, La Guajira, Quindío y Valle del Cauca.
- Colocar sillas y mejorar las mesas del Centro de Información Geográfica en la Sede Central para la consulta de planos.
- Cambiar las sillas de las salas de espera en las oficinas de las territoriales de Bolívar, Caquetá, Casanare, Córdoba, La Guajira y Valle del Cauca, ya que se encuentran en mal estado o son incómodas.
- Disponer de más personal que atienda en las ventanillas en las direcciones territoriales de Bolívar, Boyacá, Casanare, Córdoba, La Guajira, Huila, Nariño, Quindío, Sucre y Valle del Cauca.
- Mejorar la atención proporcionada por parte de algunos funcionarios de la sede central y las territoriales Bolívar, Boyacá, Nariño, Quindío, Risaralda, Santander, y Valle del Cauca.

3.3. Porcentaje de Satisfacción Total

Ponderando los resultados de los dos cuestionarios aplicados durante el primer semestre en el canal presencial, el porcentaje de satisfacción es del 94%. Se reconoce que existen oportunidades de mejora que aplican al ciclo del servicio y que son de manejo interno de cada dirección territorial.