



INFORME I SEMESTRE 2017
Encuesta de satisfacción y percepción del usuario
Instituto Geográfico Agustín Codazzi

Encuesta de satisfacción y percepción del usuario
Ayúdanos a mejorar la calidad del servicio del IGAC

IGAC INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Secretaría General
Grupo Interno De Trabajo Servicio al Ciudadano
Semestre I
Bogotá D.C 2017

INTRODUCCIÓN

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, como institución prestadora de servicios y con el objeto de brindar atención al ciudadano, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que recibe como fruto de las actividades y servicios del día a día, esto con el fin de hacer posible el mejoramiento continuo.

El objetivo de la encuesta frente al tema de las peticiones es medir la satisfacción y la percepción que tienen frente a la entidad con respecto a los servicios ofrecidos y si se dio la respuesta en los tiempos establecidos, todo con el fin de identificar aspectos positivos y por mejorar, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al ciudadano, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, lidera la aplicación de una encuesta que se realiza, semestralmente, con la finalidad de tomar acciones correctivas en los procesos que se requieran, de acuerdo al resultado y análisis arrojado.

Esta encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario consta de dos formularios diferentes, *Página Web*, *PQRSD* y *Canales de Atención* las cuales miden el porcentaje de satisfacción del servicio que se presta en cada uno de ellos. Con el ánimo de propender por un óptimo servicio hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRDS ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada y mediante la información obtenida,



realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

Por tal motivo, cabe aclarar que la *Encuesta* tiene como objetivo realizar un seguimiento de atenciones a usuarios externos, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los mismos respecto a la atención que le brinda el IGAC, y de esta manera, establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los mismos.

1. JUSTIFICACIÓN

La encuesta de Satisfacción y percepción de los usuarios surge de la necesidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios que hacen algún requerimiento al Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

La Secretaría General a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano realiza las encuestas desde su portal Web y Vía Telefónica, y con los resultados mirar la viabilidad de tomar acciones que ayuden al mejoramiento continuo del Instituto.

Es pertinente aclarar que la meta de Satisfacción para el año 2017 es del 88% , y cada semestre tendrá un peso del 50% para obtener el porcentaje anual de satisfacción de los usuarios que hacen uso de los productos y servicios del Instituto.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la información que dispone el Instituto Geográfico Agustín Codazzi en los diferentes canales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y caracterizar a los usuarios en los aspectos de rango de edad, Nivel académico y persona natural o jurídica.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los diferentes canales de atención como pagina Web y atención telefónica recibida.



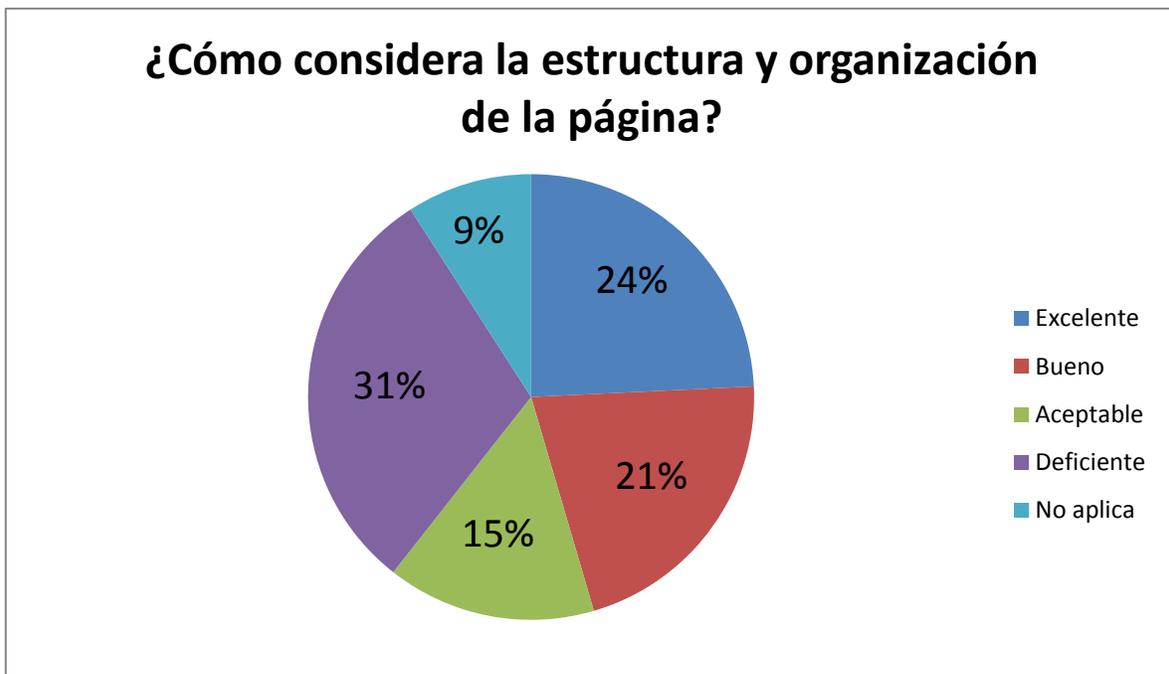
3. ALCANCE

La encuesta de satisfacción se implementó en el mes de mayo y junio y se ha venido socializando a través de las redes sociales (Facebook y Twitter). La encuesta de pagina web se encontraba en el link www.igac.gov.co/igac y la telefónica fue realizada con las llamadas hechas por pos usuarios solicitando información.

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

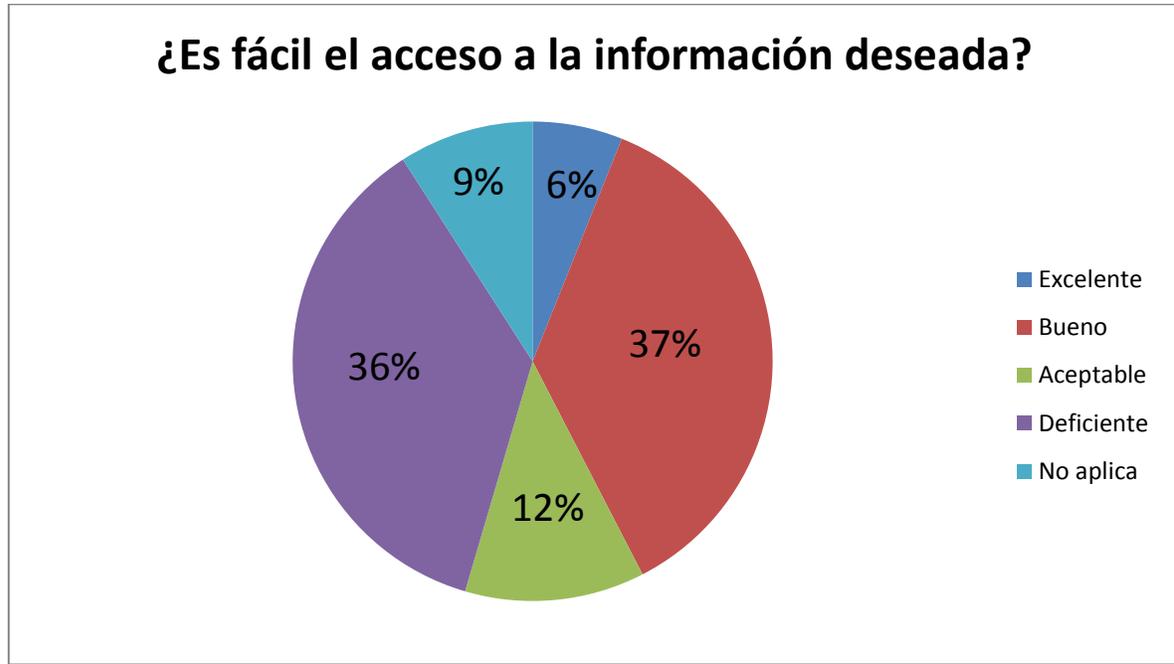
4. ENCUESTAS PAGINAS WEB

4.1 ¿Cómo considera la estructura y organización de la página?



De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que de 33 ciudadanos encuestados, el 31% (n=10) calificó como deficiente la estructura y organización de la página web, el 24% (n=8) como excelente, el 21% (n=7) bueno, 15% (n=5) como aceptable y el restante 9% (n=3) no quiso responder la pregunta.

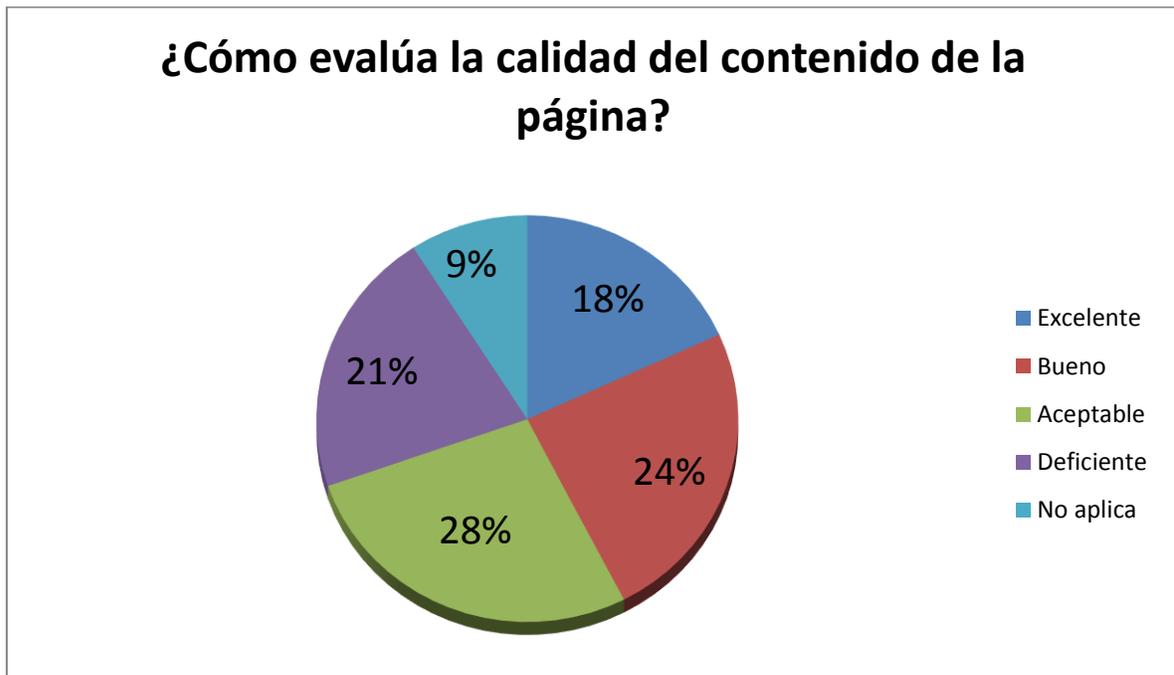
4.2 ¿Es fácil el acceso a la información deseada?



Los usuarios que desean un fácil acceso a la información, en su mayoría no encuentran lo que buscan en la página web. El 37% (n=12) bueno, el 36% (n=12) como deficiente, el 12 % (n=4) aceptable, el 9% (n=3) No quiso responder la pregunta y el 6% (n=2) encontró en su totalidad la información deseada; Se refleja que la página web del IGAC no es muy clara y los usuarios del servicio no encuentran la información. Se recomienda hablar con las dependencias responsables para presentar una mejor atención en la página web.

Es importante que se tomen las medidas necesarias, tendientes a eliminar la mínima expresión de insatisfacción por parte de los usuarios del servicio, a lo que hace referencia a la claridad en la página web y el usuario pueda encontrar la información respectiva.

4.3 ¿Cómo evalúa la calidad del contenido de la página?



Se demuestra que la calidad que contiene la página para satisfacer las necesidades de los usuarios en su mayoría es aceptable con un 28% (n=9), buena del 24% (n=8), un 21% (n=7) deficiente, un 18% (n=6) excelente y un 9% (n=3) no aplico; quedando en nuestros usuarios una satisfacción media frente a la calidad de la información de la página. Más sin embargo, aunque existe un porcentaje mínimo reportado como excelente, se debe buscar la manera para que dispongan de un buen contenido, esto tiene una alta relación en que el usuario no encuentra el contenido en la página web.

4.4 El registro de su solicitud y recepción de la respuesta fue:



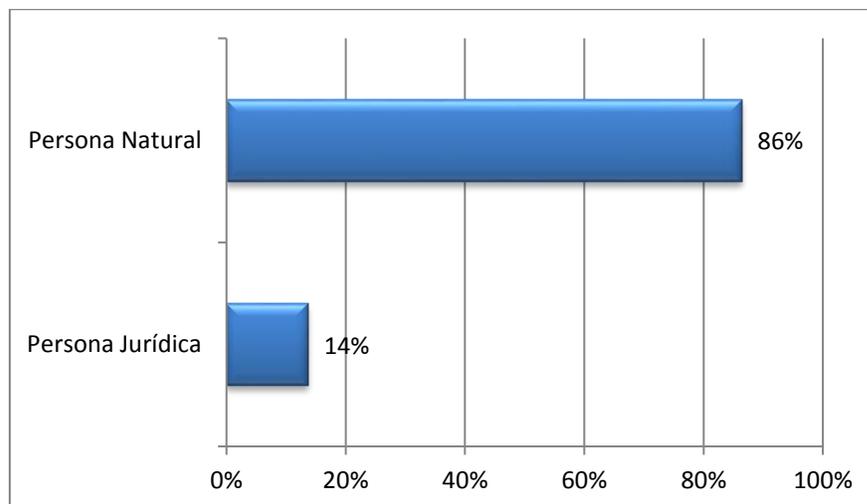
Cuando los usuarios exploran la página web, la mayoría de los ciudadanos encuentran el lenguaje utilizado claro y conciso. Con el 34% (n=11) para bueno, 24% (n=8) excelente, 18% (n=6) deja claro que el lenguaje es deficiente, 15% (n=5) aceptable y el 9% (n=3) restante no aplica.

5. ENCUESTAS CANAL TELEFÓNICAS

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con unas líneas de atención al ciudadano tales como la línea de atención nacional de Quejas y Reclamos, la línea de atención al ciudadano a nivel nacional y el conmutador de cada una de las Direcciones Territoriales, para atender los requerimientos y brindar la mejor asesoría a cada ciudadano que se comunique con la entidad vía telefónica siguiendo el Protocolo de atención al ciudadano.

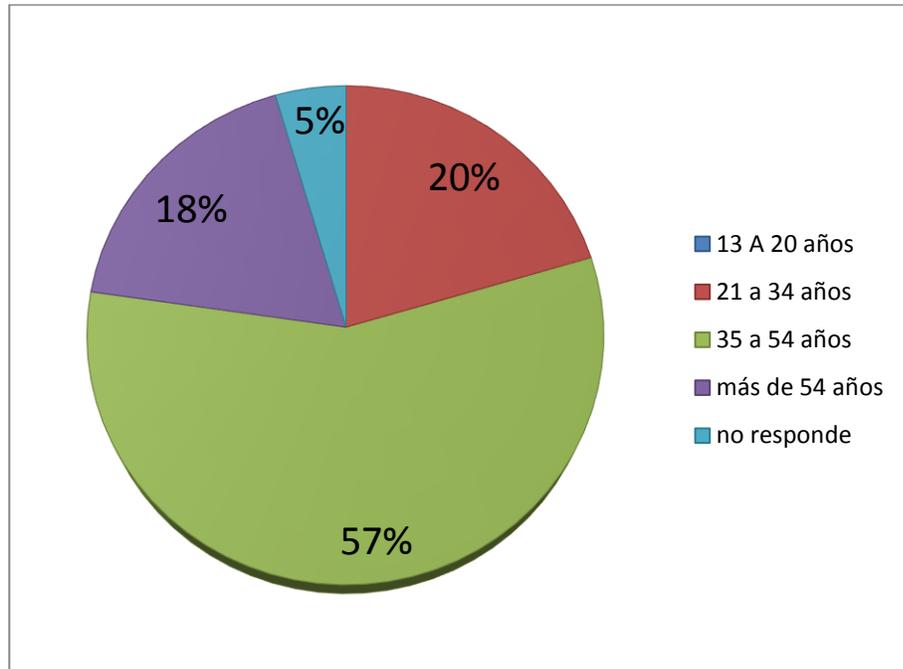
Debido a la importancia de calificar el servicio en el canal telefónico para conocer la opinión de nuestros usuarios, se realizaron cuarenta y cuatro (n= 44) ciudadanos encuestados por teléfono, y se encontraron los siguientes datos:

5.1 Datos personales



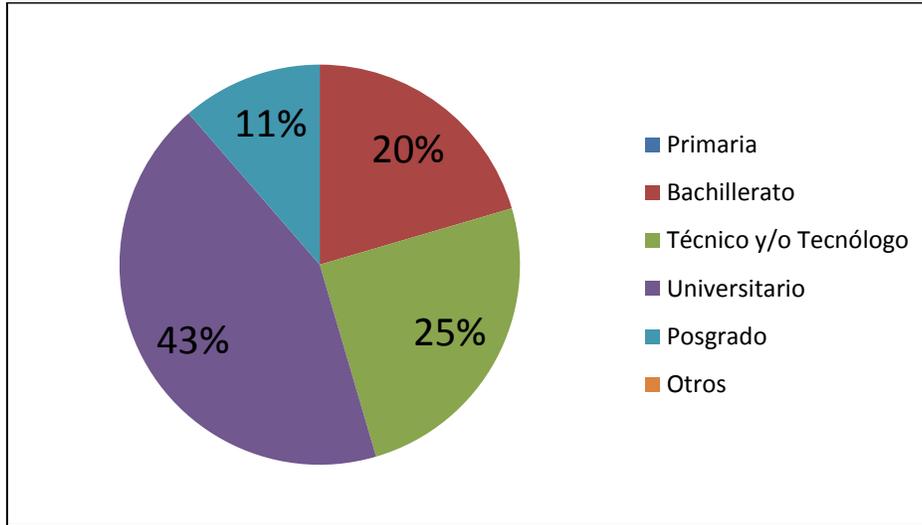
Teniendo en cuenta los datos de las encuestas, se encuentra que el 86% (n=38) de los usuarios son persona natural y el 14 % (n=6) con persona jurídica.

5.2 Rango de Edad



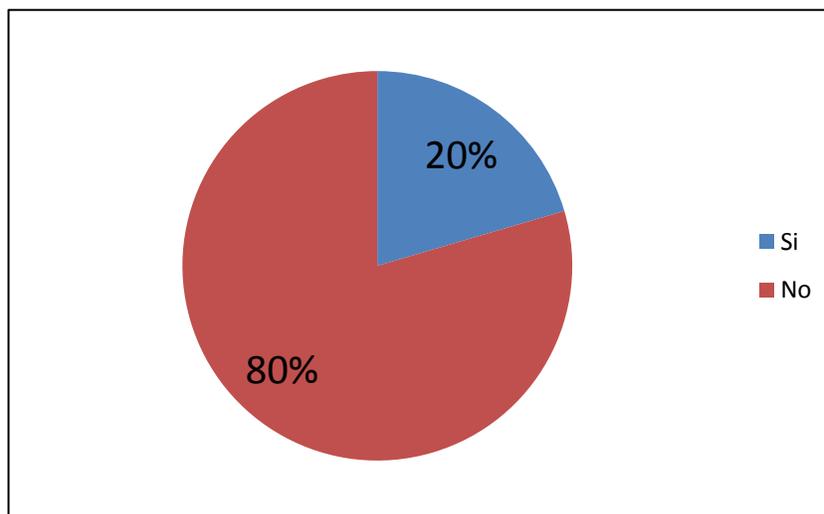
De acuerdo a los datos recolectados según el grupo etario al que pertenecen, se evidencia que de las 44 encuestados el 57% (n=25) están entre los 35 a 54 años, seguido de los rango 21a 34 años con el 20% (n=9), continuando con los usuarios de más de 54 años con un porcentaje de 18% (n=8), por último el 5% (n=2) de personas que no contestaron a la pregunta de la edad. Ningún usuario entre los 13 a 20 años de edad.

5.3 Nivel académico



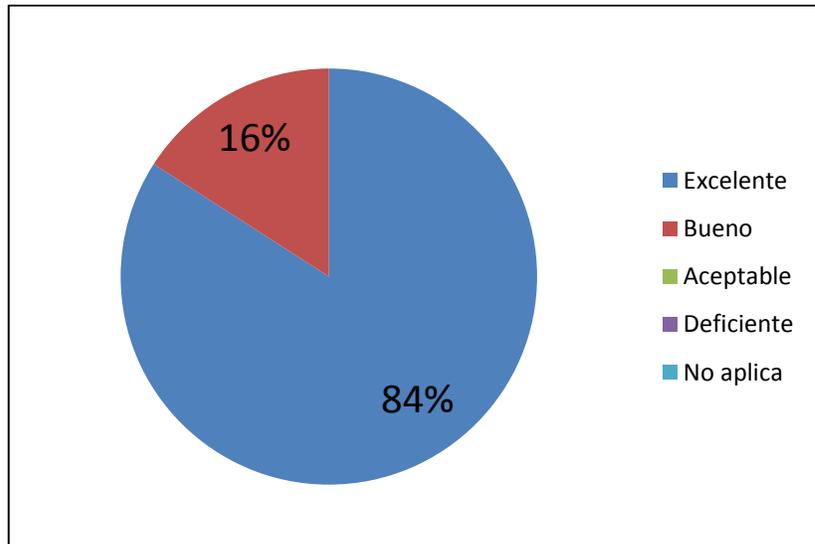
Con respecto al nivel de escolaridad, el 43% (n=19) son Universitarios; el siguiente lugar es para los usuarios Técnicos y/o Tecnólogo con un 25% (n=11), seguido por los usuarios con nivel académico bachillerato 20% (n=9) y por último los usuarios con Primaria para un porcentaje del 11%(n=5).

5.4 ¿Ha presentado una petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia al IGAC?



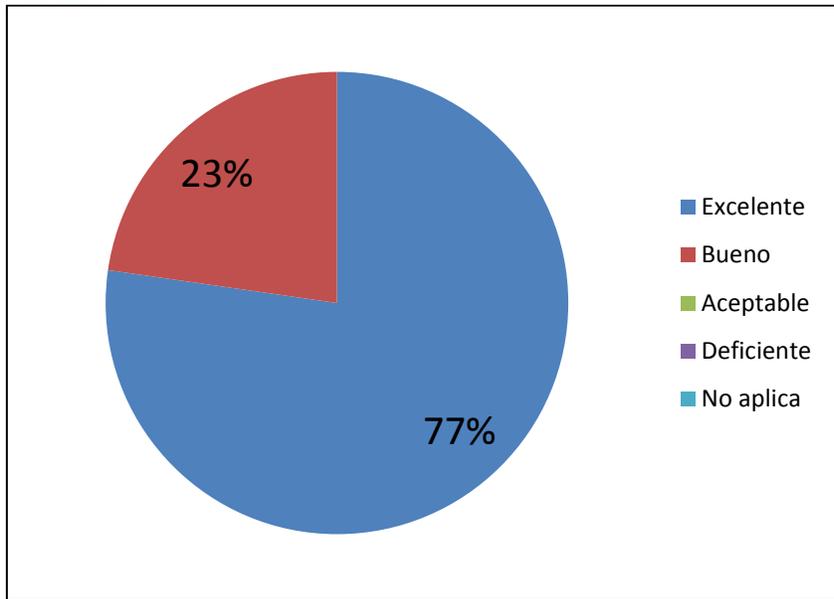
De los 44 encuestados, el 80% (n=35) no han presentado una petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia (PQRDS) al IGAC y el 20% (n=9) si ha presentado una PQRDS.

5.5 ¿Fue clara y precisa la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia?



De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios de si fue clara y precisa la respuesta recibida a su petición, queja, reclamo, denuncia y/o sugerencia el 84%(n=37) fue excelente , y el restante 16% (n=7) fue bueno. Con estos resultados se puede concluir que el nivel de satisfacción es alto, con lo que respecta al canal telefónico, ya que se atiende y se responde a las solicitudes dadas por los ciudadanos.

5.6 ¿Fue atendida petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia dentro del término establecido?



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la colaboración de los usuarios sobre si fue atendida **su requerimiento sea una** petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia dentro del término establecido el 77% (n=34) fue excelente, y el restante 23% (n=10) fue bueno.

6. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

El porcentaje de satisfacción como meta para el 2017 es del 88%, cada semestre del año tendrá un peso del 50% para el resultado total de satisfacción de los usuarios que utilizan los canales de atención al usuario del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

El porcentaje de satisfacción del I semestre del 2017 es del **73.5%**, el cual es tomado del promedio de los porcentajes excelentes y buenos a las preguntas hechas a los usuarios.

7. CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS

CANAL VIRTUAL

De los aspectos antes evaluados, por los usuarios del servicio de la entidad, se concluye que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi fue calificada con un bajo porcentaje y debe mejorar en los siguientes aspectos para la satisfacción al cliente:

1. Estructura y organización página web.
2. Contenido de la página web.
3. Fácil accesibilidad en la página.

Teniendo en cuenta que existe un aceptable nivel de satisfacción con respecto a la estructura de la página web, es importante reestructurar de tal manera que sea clara para el usuario.

CANAL TELEFONICO

De los aspectos evaluados por el canal telefónico, se concluye que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi ante la claridad de las respuestas recibidas al momento de las llamadas para realizar algún tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncia y sugerencia fue excelente, y en el aspecto si fue atendida las PQRDS dentro de los términos establecidos la satisfacción fue buena, recordando que el 80% de los encuestados no han instaurado una PQRDS ante el Instituto.



8. RECOMENDACIONES

Ante el reducido número de encuestas respondidas por los ciudadanos en el portal web y por el canal telefónico, a partir del segundo semestre de 2017 se dará mayor visibilidad en la página del Instituto y diferentes redes sociales como Facebook y Twitter, a las encuestas de satisfacción, ya que para la oficina de Servicio al Ciudadano es importante conocer su opinión para la mejora en los procesos.