

## Caracterización de Usuarios Oficina de Relación con el Ciudadano Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC 2023

### Objetivo general

Identificar las características de los usuarios del IGAC con el fin de establecer estrategias que mejoren la toma de decisiones frente a la planeación institucional donde se fortalezca la oferta de trámites y servicios del Instituto.

### Objetivos específicos

- Identificar las zonas geográficas de mayor y menor participación ciudadana
- Conocer expectativas y preferencias de los usuarios y así promover el uso y apropiación de productos institucionales
- Identificar las preferencias por canales de atención
- Fortalecer las estrategias de relación con el ciudadano.
- Construir una fuente de información confiable sobre los usuarios o partes interesadas del IGAC, para la toma de decisiones en procesos de atención al ciudadano.

### Metodología

A través del análisis descriptivo, se realiza la caracterización de usuarios de los diferentes servicios brindados por el Instituto, recopilando los datos a través de los siguientes mecanismos de información:

- **Uso de canales de atención:**  
Información obtenida de la interacción de ciudadanos y grupos de interés que acceden a los servicios del Instituto a través de los diferentes canales de atención dispuestos para ello (presencial, virtual y telefónico).
- **Registros**  
Son aquellos soportes administrativos con la información de los usuarios derivada de la interacción con la entidad a través de los diferentes procesos. Se incluyen todos los registros disponibles tales como: bases de datos obtenidas de atenciones en los diferentes canales de atención, y las Direcciones Territoriales durante su interacción con ciudadanos.
- **Encuestas de satisfacción de ciudadanos y grupos de interés**  
Se obtiene a partir de cuestionarios dirigidos a la ciudadanía o grupos de interés manera directa; encuesta de satisfacción a los usuarios.

## VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

### Variables demográficas:

#### Edad

De las personas que respondieron las encuestas de satisfacción durante el año 2023, solo los usuarios menores de 34 años concentraron un 21% de participación, lo cual indica que los grupos de mayor edad son más activos en la gestión del IGAC.



- 15 – 24 años: 5%
- 24 – 34 años: 16%
- 35 – 44 años: 22%
- 45 – 59 años: 33%
- 60 a más: 21%

#### Género

De las personas que respondieron la encuesta de satisfacción, el 46% contestó que se identificaban bajo el género femenino, el 52% como masculino y un 2% no dio respuestas, cabe aclarar que dentro de este último grupo se incluyen personas jurídicas.



46% Femenino



52% Masculino



2% Sin respuesta/Otro

#### Enfoque diferenciales

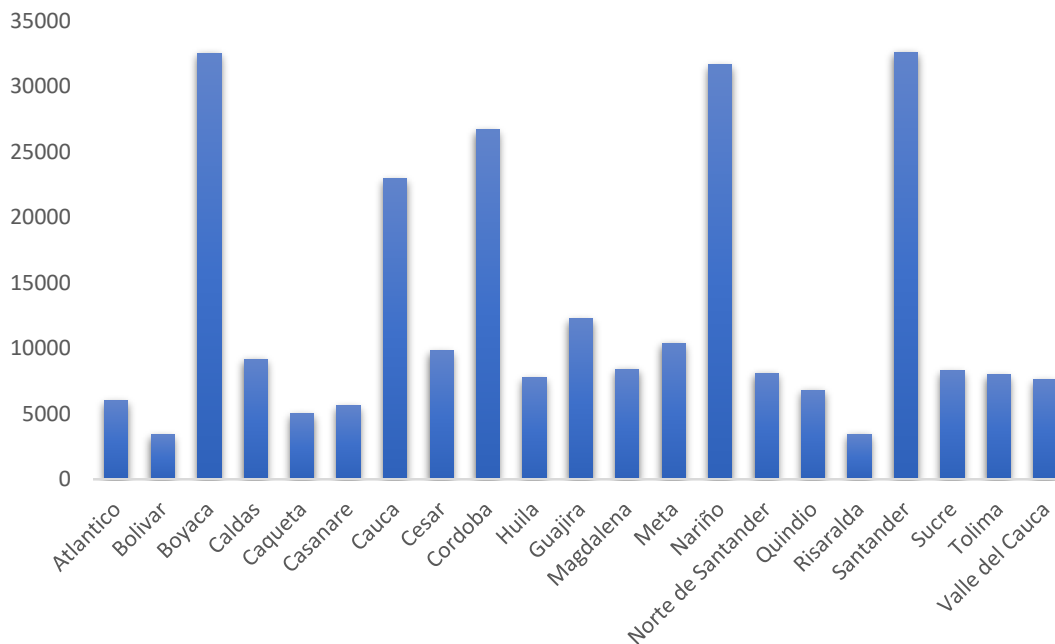
De las personas que respondieron la encuesta de satisfacción, el 6% manifestaron hacer parte de población con enfoques diferenciales

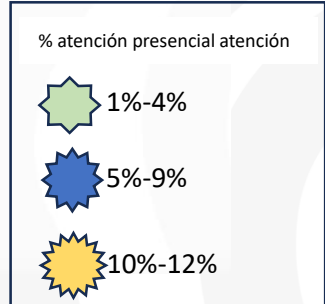
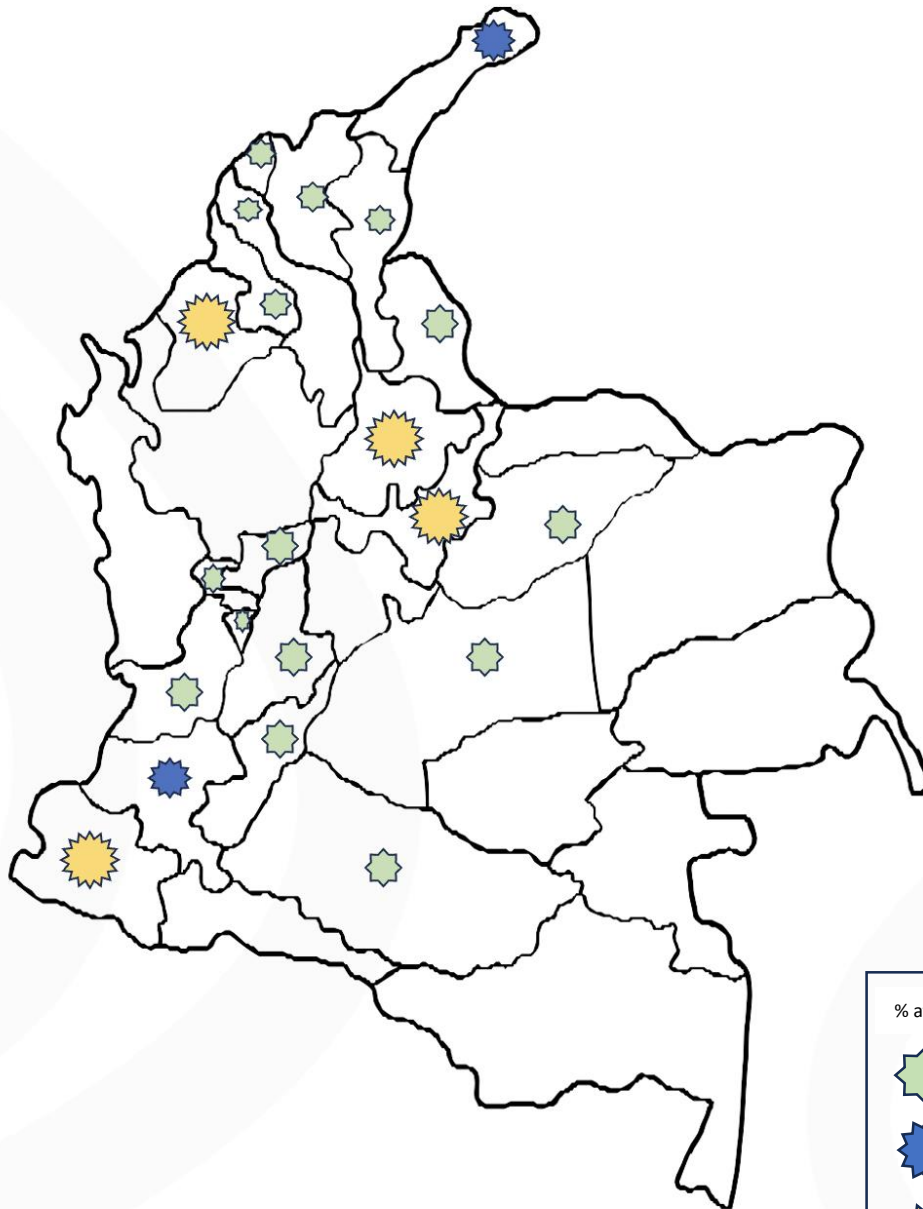


- Grupos étnicos: 22%
- Personas con discapacidad: 10%
- Víctimas del conflicto: 69%

**Variables Geográficas:**

**Atenciones presenciales por departamentos**

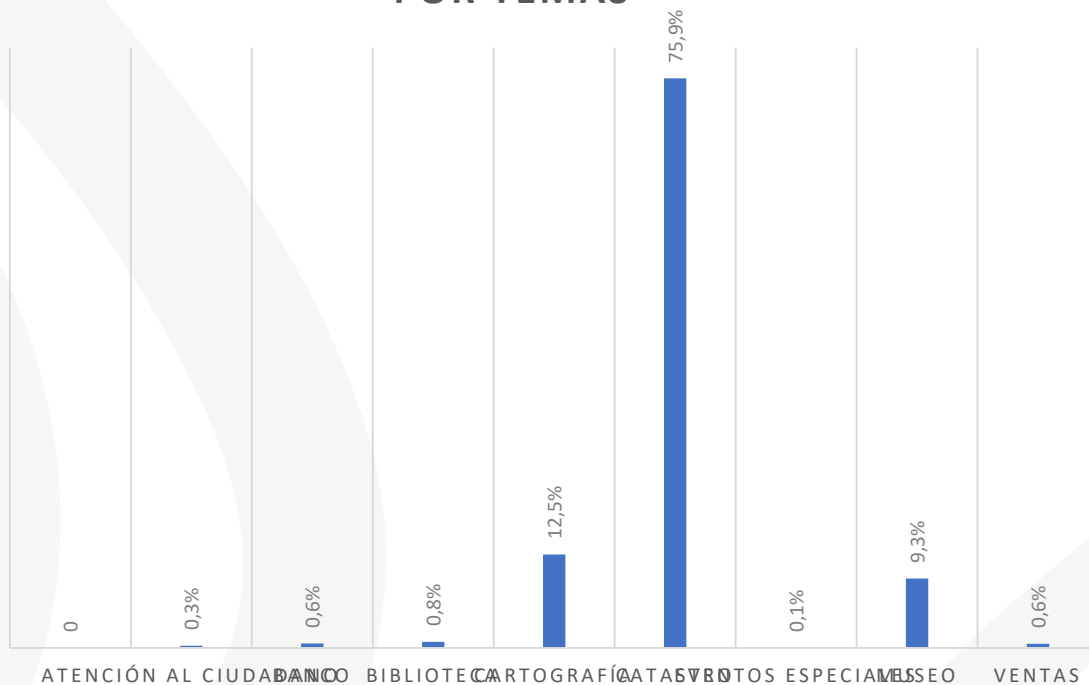




### Atenciones presenciales en Sede Central

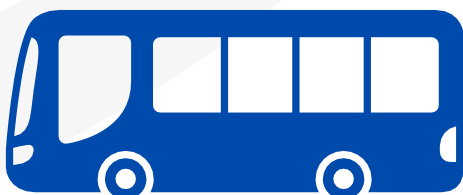
34.365 usuarios atendidos

### ATENCIONES PRESENCIALES EN SEDE CENTRAL POR TEMAS



### Atenciones Unidad Móvil

747 usuarios atendidos



Apia (Risaralda)  
 Belén de Umbria (Risaralda)  
 Bugajagrande (Cauca)  
 Calarca (Quindío)  
 Circasia (Quindío)  
 Guatica (Risaralda)  
 Marsella (Risaralda)  
 Mistrato (Risaralda)  
 Popayán (Cauca)  
 Pueblo Rico (Risaralda)

### Ferias de atención a la ciudadanía

293 usuarios atendidos



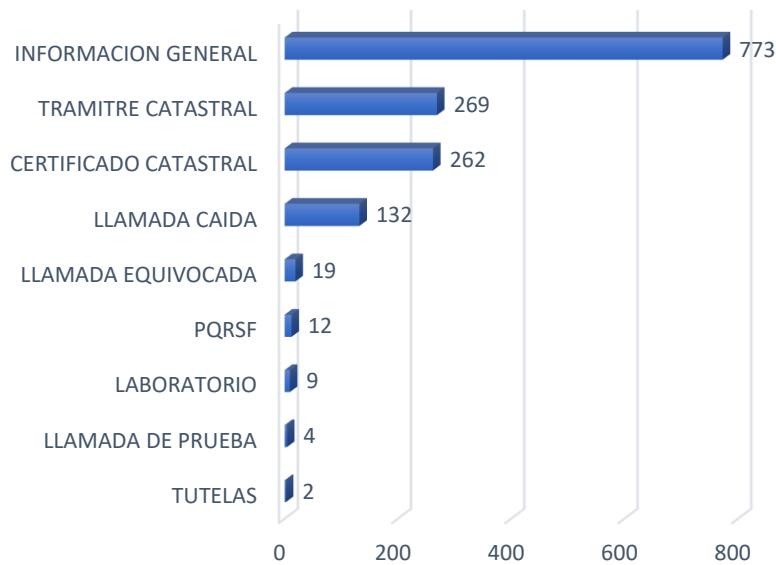
Ataco (Tolima)  
Bogotá (Cundinamarca)  
Puerto Guzmán (Putumayo)  
Tadó (Chocó)  
Venecia (Cundinamarca)

### Atenciones Telefónicas



17.555 usuarios atendidos en canal telefónico

### Trámites en atención canal telefónico



### Horas de mayor y menor tráfico en llamadas



10:00 A.M.



7:00 A.M. y 1:00 P.M.

## Atenciones telefónicas por departamentos

DEPARTAMENTO	USUARIOS ATENDIDOS TELEFONICAMENTE
BOGOTA	7482
CUNDINAMARCA	2122
BOYACA	950
ANTIOQUIA	821
SANTANDER	716
META	593
VALLE DEL CAUCA	560
TOLIMA	497
BOLIVAR	424
ATLANTICO	365
CORDOBA	350
CESAR	284
CAUCA	268
HUILA	257
NORTE DE SANTANDER	251
NARIÑO	248
CASANARE	194
CALDAS	187
ARAUCA	162
MAGDALENA	148
PUTUMAYO	120
QUINDIO	99
RISARALDA	99
SUCRE	88
LA GUAJIRA	83
CHOCO	61
CAQUETA	51
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	28
GUAVIARE	18
VICHADA	12
AMAZONAS	9
GUAINIA	7
VAUPES	1

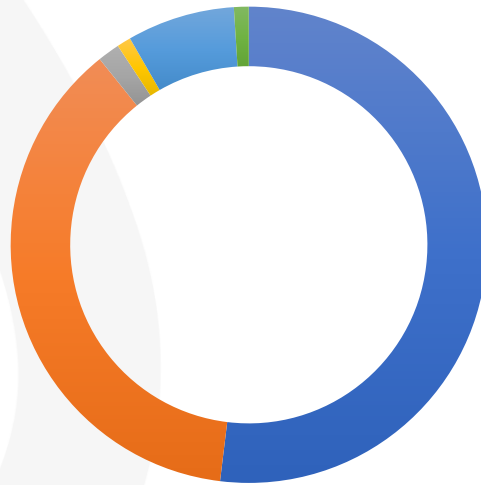


### Atenciones ChatBot



29.699 usuarios atendidos en canal virtual (chatbot)

### Redes sociales



■ Facebook ■ Instagram ■ LinkedIn ■ TikTok ■ X ■ YouTube