

**INFORME ENCUESTAS 2019**  
**Encuesta de satisfacción y percepción del usuario**  
**Instituto Geográfico Agustín Codazzi**



**Secretaría General**  
**Grupo Interno De Trabajo Servicio al Ciudadano**  
**Oficina de Difusión y Mercadeo de Información**  
**Bogotá D.C**

## 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 del suelo, adelantar investigaciones geográficas como apoyo al desarrollo territorial; capacitar y formar profesionales en tecnologías de información geográfica y coordinar la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE).

Como institución prestadora de servicios, se ha trazado como meta monitorear el servicio que se presta como fruto de sus actividades, midiendo la satisfacción y percepción de la ciudadanía con el fin de brindar una atención ágil, efectiva y dispuesta a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas para la posterior toma de decisiones, identificar aspectos positivos y/o por mejorar.

El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción y percepción de los productos y/o servicios de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas que acceden al Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y participación, junto con la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información lideraron la aplicación de una encuesta que se realizó en el año 2019 mediante canal telefónico y virtual a los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas que realizaron la compra de un producto en el mes de marzo de 2019, con la finalidad de tomar acciones correctivas en los procesos que se requieran, de acuerdo al análisis de los resultados arrojado.

## 1. JUSTIFICACIÓN

La encuesta de Satisfacción y Percepción de Productos y/o Servicios del IGAC surge de la necesidad de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas que han realizado compras en el Centro de Información a Nivel Nacional en el mes de marzo de 2019.

La Secretaría General a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y Participación y la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información realizó las encuestas mediante correo electrónico y llamadas telefónicas.

## 2. OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los productos y/o servicios de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas que acceden al Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

### 3. ALCANCE

La encuesta de satisfacción se implementó y se aplicó para el canal presencial de las personas que hicieron una compra al Centro de Información ya sea en sede central o mediante la página web del Instituto.

## 4. FORMATO DE ENCUESTA

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DEL IGAC

Señor ciudadano, esta encuesta tiene por objeto conocer el nivel de satisfacción y percepción de los productos y/o servicios de los usuarios que acceden al Instituto Geográfico Agustín Codazzi. Por lo anterior, tenga en cuenta que sus datos serán manejados de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales - Ley 1581 de 2012.

\*Obligatorio

Correo Electrónico \*

Tu respuesta

Califique su grado de satisfacción en cada uno de los siguientes aspectos siendo uno (1) pésimo, dos (2) malo, tres (3) regular, cuatro (4) bueno y cinco (5) Excelente. \*\*

	1. Pésimo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente	N/A
Instalaciones y accesibilidad para la atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de espera para ser atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad y amabilidad del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientación y conocimiento del servidor público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calificación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compra vía Web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Su solicitud fue atendida oportunamente? \*

SI

NO

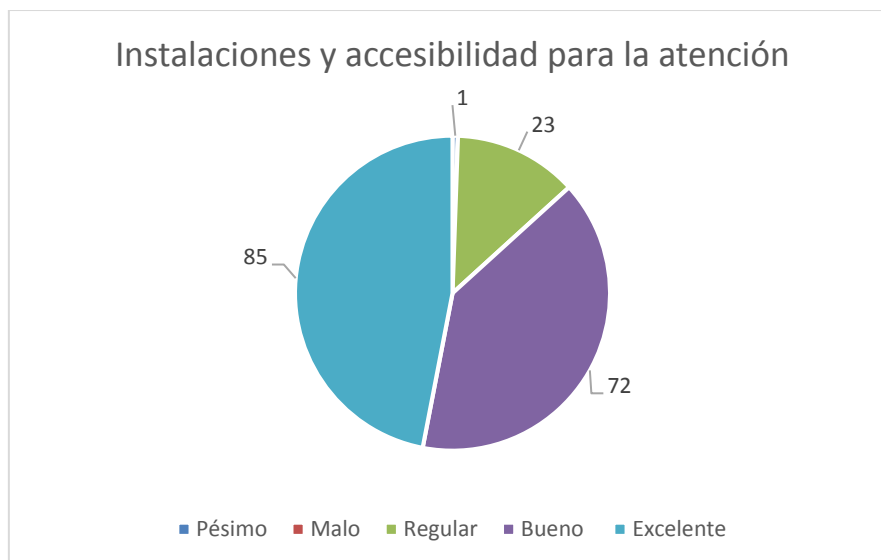
Aspectos positivos y/o por mejorar \*

Tu respuesta

## 5. RESULTADOS

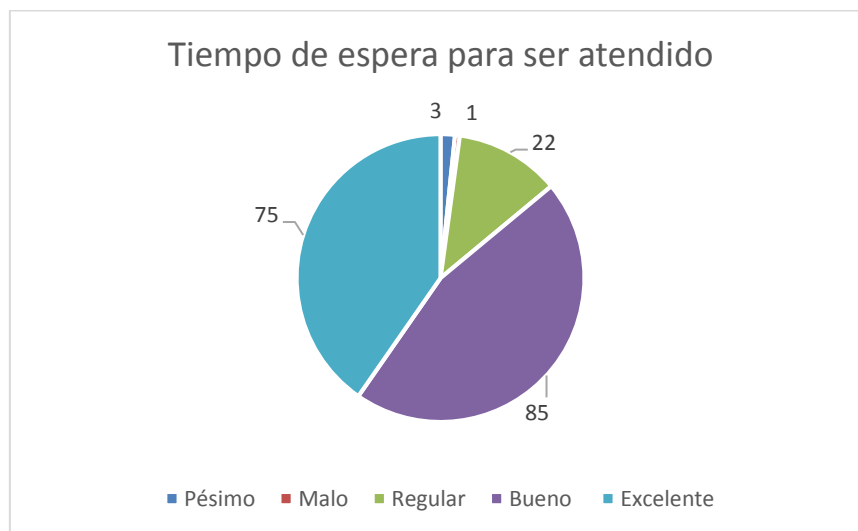
Para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos, se realizaron trescientos veintidós (n=322) encuestas, y se midió el grado de satisfacción de los usuarios siendo uno (1) pésimo, dos (2) malo, tres (3) regular, cuatro (4) bueno y cinco (5) Excelente sobre 5 aspectos relevantes para la buena prestación del servicio, tales como:

### 5.1 Instalaciones y accesibilidad para la atención



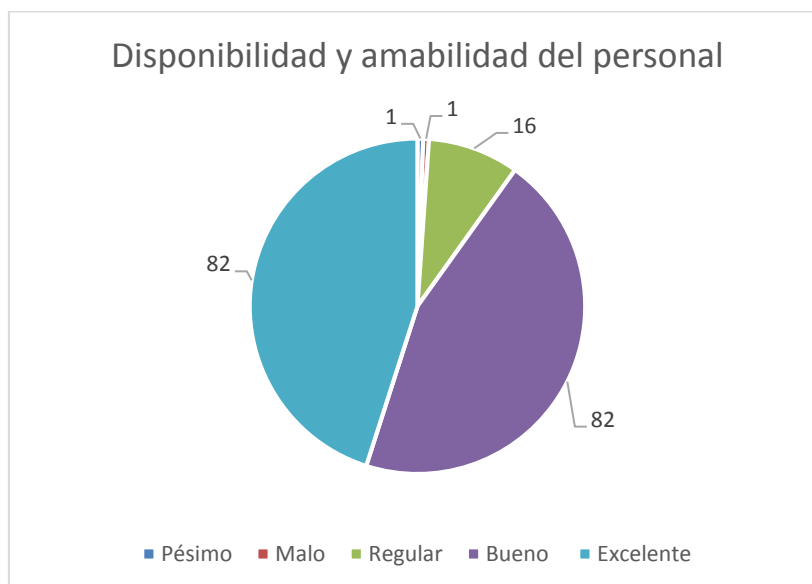
En el aspecto de instalaciones y accesibilidad para la atención el 47% (n=85) de los ciudadanos calificó con Excelente, el 39,8% (n=72) calificó el aspecto como Bueno, para el 12,7% (n=23) fue regular y para el 0,6%(n=6) fue pésimo. Así mismo, del total de las encuestas que se realizaron a los ciudadanos en este aspecto 141 personas no la contestaron bien sea porque adquirieron los servicios en línea o no contestaron a este aspecto.

## 5.2 Tiempo de espera para ser atendido



Al aspecto Tiempo de espera para ser atendido los ciudadanos contestaron: para el 45,7% (n=85) fue Bueno, para el 40,3% (n=75) fue Excelente, para el 11,8% (n=22) fue regular, el 1,6% (n=3) contestó que fue pésimo y para el 0,5% (n=1) fue Malo. Así mismo, del total de las encuestas que se realizaron a los ciudadanos en este aspecto 136 personas no la contestaron bien sea porque adquirieron los servicios en línea o no contestaron a este aspecto.

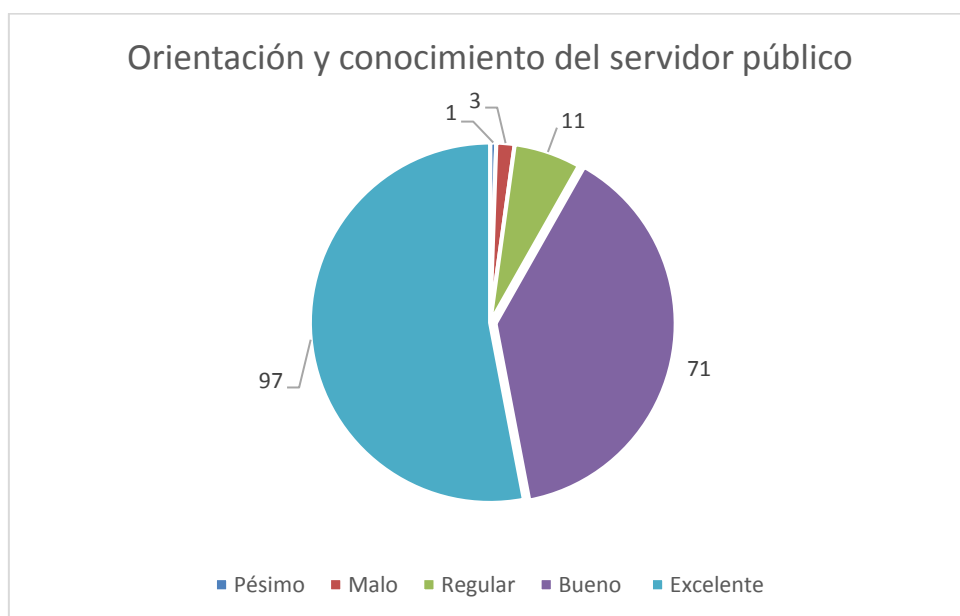
## 5.3 Disponibilidad y amabilidad del personal





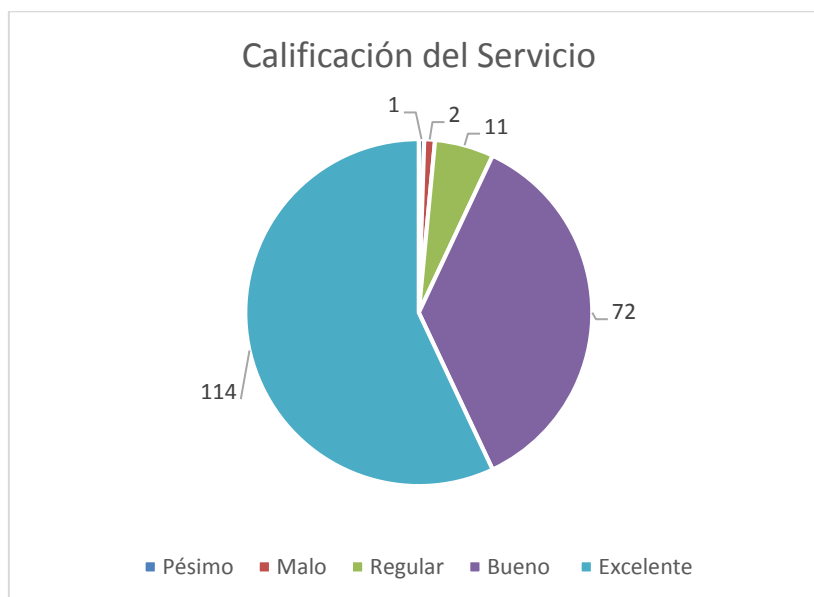
Para el aspecto disponibilidad y amabilidad del personal el 45,1% (n=82) fue excelente, el 45,1% (n=82) califica como bueno, el 8,8% (n=16) es regular la amabilidad del personal para ayudarlo, para el 0,5% (n=1) fue malo y el 0,5%(n=4) fue pésimo. Así mismo, del total de las encuestas que se realizaron a los ciudadanos en este aspecto 140 personas no la contestaron bien sea porque adquirieron los servicios en línea o no contestaron a este aspecto.

#### 5.4 Orientación y conocimiento del servidor público



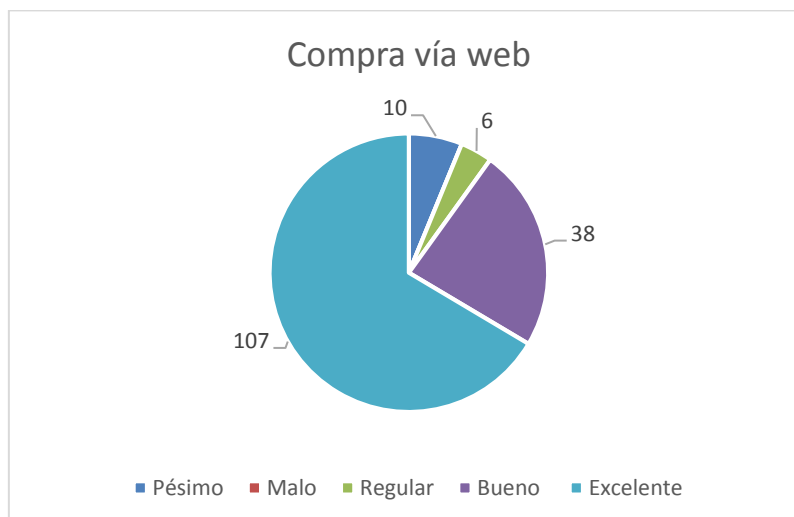
Para el aspecto Orientación y conocimiento del servidor público, el 53,0% (n=97) calificó como Excelente, el 38,8% (n=71) calificó como Bueno, el 6,0% (n=11) regular, para el 1,6% (n=3) calificó como malo y el 0,5% (n=1) contestaron como pésimo. Así mismo, del total de las encuestas que se realizaron a los ciudadanos en este aspecto 139 personas no la contestaron bien sea porque adquirieron los servicios en línea o no contestaron a este aspecto.

## 5.5 Calificación del servicio



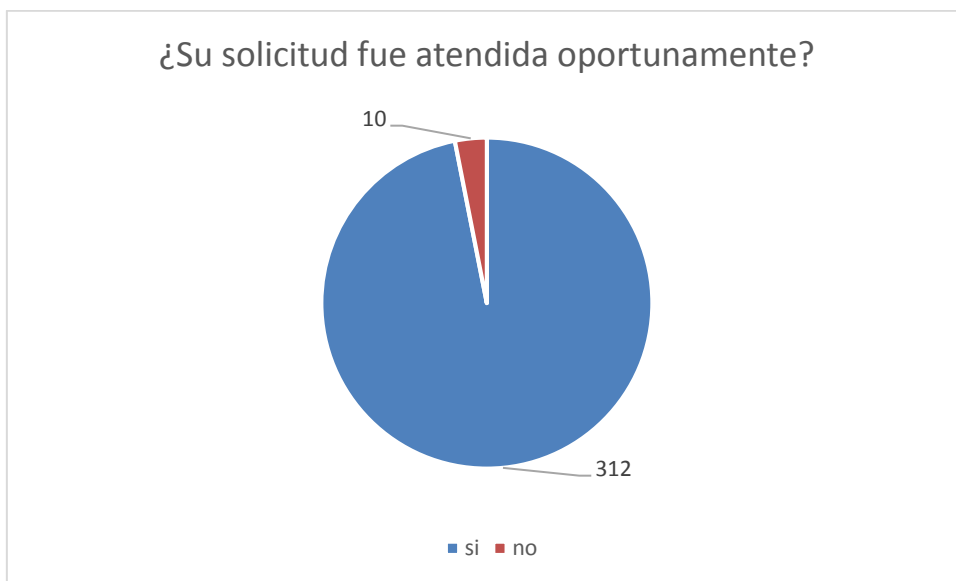
La calificación del servicio (la percepción del servicio) fue 57% (n=114) para Excelente, el 36,0% (n=72) calificó con Bueno, un 5,5%(n=11) para Regular, el 1,0% (n=2) para malo y pésimo un 0,5% (n=1). Con estos resultados se puede concluir que la calificación del servicio es alta, ya que se atiende y se responde a las solicitudes dadas por los ciudadanos. Así mismo, del total de las encuestas que se realizaron a los ciudadanos en este aspecto 122 personas no la contestaron bien sea porque adquirieron los servicios en línea o no contestaron a este aspecto.

## 5.6 Compra vía web



Para el aspecto compra vía web, el 66,5% (n=107) calificó como Excelente, el 23,6% (n=38) calificó como Bueno, el 3,7% (n=6) regular, para el 6,2% (n=10) calificó como pésimo. Con estos resultados se puede concluir que la calificación del servicio de la compra por página web es alta, ya que se le presta un muy buen servicio a los ciudadanos en la plataforma del IGAC. Así mismo, del total de las encuestas que se realizaron a los ciudadanos en este aspecto 161 personas no la contestaron bien sea porque adquirieron los servicios presencialmente o no contestaron a este aspecto.

### 5.7 ¿Su solicitud fue atendida oportunamente?



De las 322 encuestas aplicadas, el 97% (n= 312) de los ciudadanos respondieron SI a la pregunta ¿su solicitud fue atendida? y el 3%(n=10) responde que No fue atendida su solicitud.

Algunos de los aspectos positivos frente a la percepción del servicio prestado en el canal presencial y/o virtual son los siguientes:

- ✓ “Excelente servicio”
- ✓ “Buen servicio”
- ✓ “Excelente servicio por medio de la plataforma”
- ✓ “Buen servicio web”

- ✓ “El servicio mejoro con el pago en línea”
- ✓ “El sistema es bueno”
- ✓ “Muy oportuno el servicio”
- ✓ “Muy buena actitud del personal que atiende al usuario”

Cabe resaltar que los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas también comentan sobre los aspectos a mejorar:

- ✓ “Fui atendido en Facatativá y sugiero más personas para atender”
- ✓ “Que sea gratis el certificado”
- ✓ “Deben mejorar la atención prioritaria”
- ✓ “Debería haber más servicios en línea”
- ✓ “Mas personal cuando hay solicitud de certificados en masa”
- ✓ “Mejorar la plataforma WEB”
- ✓ “El tiempo del trámite vía web se puede mejorar”
- ✓ “Que el proceso de la compra del certificado sea más sencillo”
- ✓ “El ambiente debe ser más agradable para el usuario y de más fácil accesibilidad”
- ✓ “Mucha demora con respuesta a los radicados”
- ✓ “Mejorar el tiempo de espera”
- ✓ “pagos por otras entidades balotos”
- ✓ “Cuando se debe especificar información del predio a veces se dificulta comprenderlo”
- ✓ “señora de 3 edad muy complicado hacerlo por Internet mejorar accesibilidad a la página”
- ✓ “La presentación de la plataforma es enredada”
- ✓ “Que el certificado catastral se pueda descargar en línea únicamente digitando la cédula catastral, ya sea el propietario persona natural o jurídica; como se hace con el certificado de libertad y tradición; pues no entiendo para que todos los datos que requiere la página.”

- ✓ “La solicitud en línea de certificados del Agustín Codazzi se debería poder descargar únicamente ingresando la cédula catastral; así como se hace para descargar un certificado de libertad y tradición en la página del supernotariado”
- ✓ “Mejorar servicio parqueadero para la entrada a la institución”
- ✓ “líneas telefónicas sin atención, horarios de atención poco claros”
- ✓ “El ingreso es enredado”
- ✓ “Habilitar parqueadero para usuarios”
- ✓ “Más personal en el área de servicio al cliente”
- ✓ “Usar un Lenguaje más claro”
- ✓ “Que la pagina sea más amigable con los usuarios”

## 6. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

El porcentaje de satisfacción para el año 2019 fue del 89% para quienes en el canal presencial hicieron una compra al Centro de Información en sede central o para quienes hicieron la compra mediante la página web del Instituto.

## 7. RECOMENDACIONES

- Para lograr la satisfacción total en la atención de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas, es importante tener en cuenta los aspectos que exponen, y tomar las medidas pertinentes que permitirá la satisfacción total en la atención.
- Se debe continuar capacitando al personal de atención para generar confianza, sentido de pertenencia e incrementar la productividad para brindar una atención más efectiva y dispuesta a satisfacer las necesidades del ciudadano.