

# **Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción y Percepción Ciudadana**

**INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI**  
Oficina de Relación con el Ciudadano

**Semestre II de 2024**

## Introducción

En el marco de los planes y proyectos que lidera el Instituto y que tienen como eje fundamental 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, razón por la cual permanentemente son aplicadas encuestas en los diferentes 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 dispuestos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

### 2. Objetivos Específicos

- Conocer la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas respecto a la atención en nuestros canales.
- Conocer las opiniones y/o sugerencias de la ciudadanía y partes interesadas manifestadas en la aplicación de las encuestas.
- Tomar decisiones a fin de mejorar los servicios y canales de atención mediante la 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

Tabla 1 Ficha técnica encuesta de satisfacción segundo semestre 2024

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, usuarios, partes interesadas que acceden a través de los canales dispuestos por el Instituto para acceder a la información, productos y servicios en el canal presencial de las direcciones territoriales y la sede central.
<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	Cuantitativo
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Selección aleatoria

<b>FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	
<b>UNIVERSO</b>	Ciudadanos, usuarios, partes interesadas que acceden a la información, productos y servicios en el canal presencial de la sede central y direcciones territoriales.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o interés que fueron atendidos de manera presencial entre 1 de julio a 31 de diciembre de 2024 de acuerdo con los informes consolidados en la Oficina de Relación con el Ciudadano corresponden a 1.795 personas.
<b>DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<p>Realizar 1.795 encuestas a los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés del IGAC que utilizan el canal presencial en el segundo semestre de 2024.</p> <p>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 = 1.795).            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>
<b>TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	<p>Las encuestas son aplicadas mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de diligenciamiento</li> <li>• Autorización tratamiento datos personales</li> </ul> <p>Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés (sexo, rango de edad, información poblacional):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede de atención</li> <li>• Información consultada</li> <li>• Motivo principal de visita</li> <li>• Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos</li> <li>• Aspectos positivos y/o por mejora</li> </ul>
<b>APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b>	Aplica para la vigencia 2024

<b>FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	
<b>RANGOS DE MEDICIÓN</b>	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.
<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	Los resultados serán analizados e interpretados a fin de emitir el informe semestral, en el cual deben estar consolidadas las encuestas, arrojando el grado de satisfacción y percepción correspondiente en las Direcciones Territoriales y la Sede Central del IGAC. Así mismo, es realizado el análisis de acuerdo con los aspectos positivos y por mejorar, esto con el fin de tomar las acciones que permitan el beneficio de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas y mejorar cada vez más la imagen institucional.

Fuente: Propia IGAC - ORC

### **3.2. Resultados**

Comprendo el periodo desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024 fueron diligenciadas en total 1.795 encuestas mediante atención presencial, de las cuales 1.772 cumplen con los requisitos que permiten realizar el análisis de resultados, dado que 23 usuarios no dieron la autorización al Instituto para el tratamiento y uso de datos personales.

#### **3.2.1. Cuestionario periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024**

La Oficina de Relación con el Ciudadano, en la presente vigencia realizó la actualización de la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana en el segundo semestre de la vigencia 2024, orientada en obtener la captura de datos de caracterización ciudadana y niveles de percepción y satisfacción de la información recibida y la experiencia ofrecida por parte de los servidores públicos de la entidad a nivel nacional, aplicado en 22 direcciones territoriales y las ventanillas de atención aperturadas de acuerdo con la disponibilidad y necesidad que demanda la Ciudadanía y los Grupos de valor.

#### **3.2.2. Los aspectos a evaluar son fundamentados en las siguientes preguntas con los respectivos rangos de respuesta.**

**10. Indique su nivel de satisfacción sobre los siguientes aspectos relacionados con nuestras instalaciones y tiempos de espera. \***

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Comodidad de las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidad de acceso a las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Califique la atención ofrecida por nuestro personal. \***

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Actitud y amabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientación de su inquietud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

⋮

**12. Califique la información proporcionada por nuestro personal. \***

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Claridad de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidad de la Información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

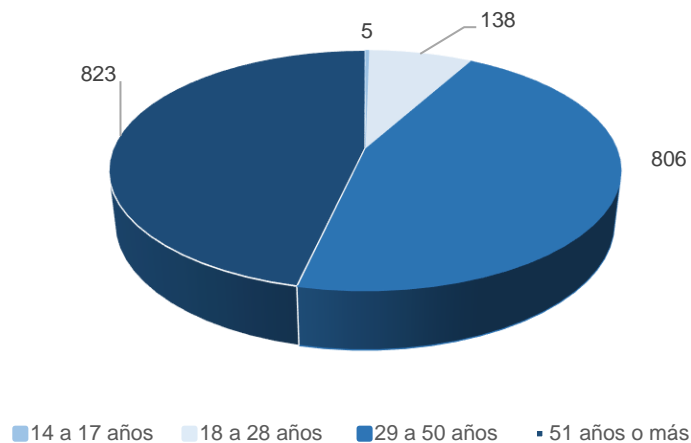
⋮

**13. La solicitud fue resuelta \***

- Si
- No

De acuerdo con las atenciones presenciales a nivel nacional, registra 23 personas que no autorizaron la aplicación de la Ley 1581 de 2012 que reglamenta la protección de datos personales, de los cuales la totalidad corresponden a 23 personas naturales negando el tratamiento de la información al Instituto, integrados por 4 de género femenino y 19 masculinos. Con respecto a los rangos de edad, los interesados se clasifican en según lo contenido en la siguiente gráfica:

Ilustración 1 Rango de edad atención presencial

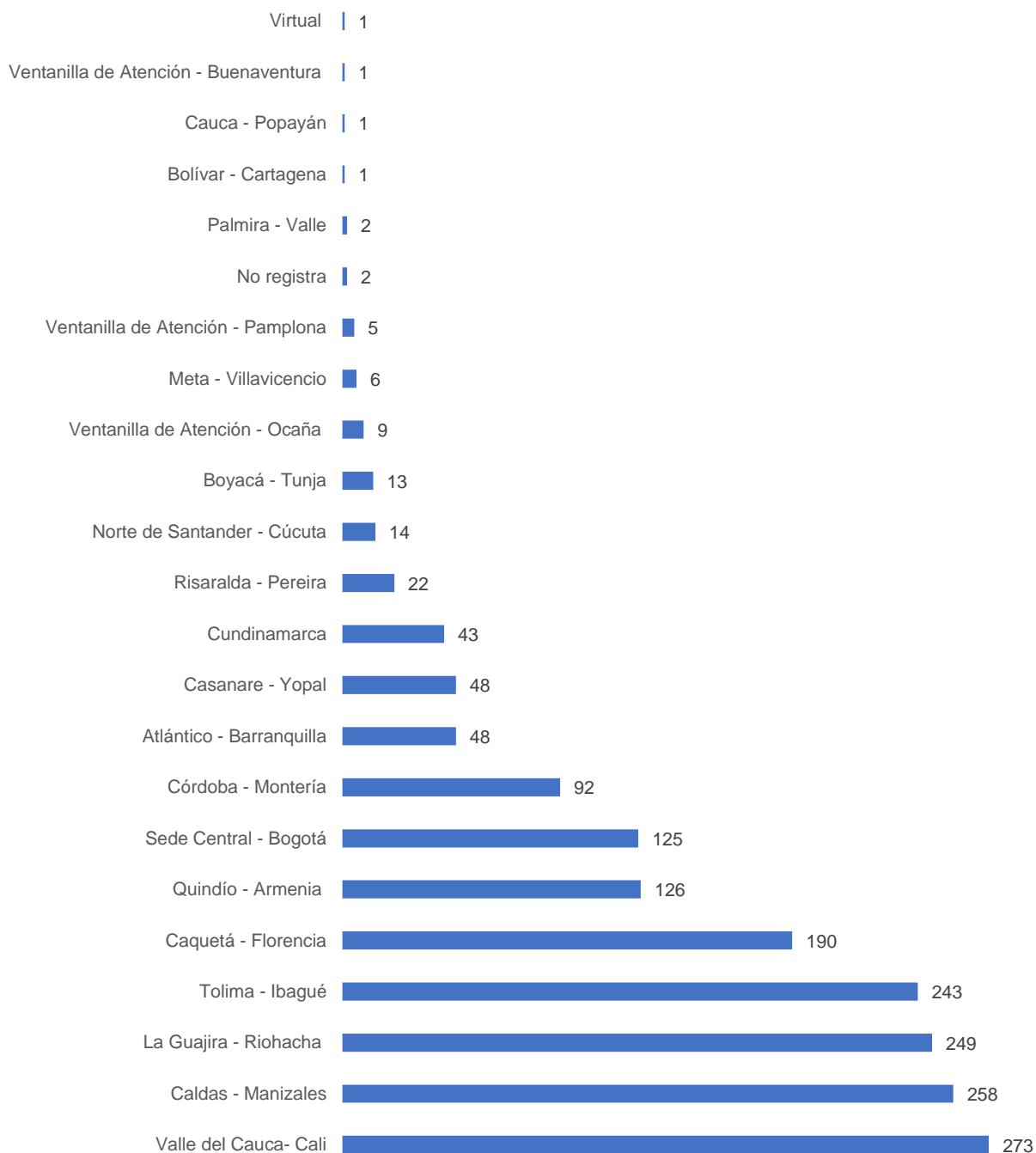


Fuente: Propia IGAC - ORC

Al validar la población que aprueba el tratamiento de datos conforme la Ley 1581 de 2012, la mayor asistencia presencial realizada a las instalaciones de la entidad correspondió al 54,91% al género masculino, el 44,86% al femenino, 0,17% prefiere no contestar y el 0,06% otro, con respecto al rango de edad, la presencial se centra entre 51 años o más con un 46,44%, seguido de 29 a 50 años con un 45,49%, un 7,79% corresponde entre 18 a 28 años, luego 0,28% entre 14 a 17 años.

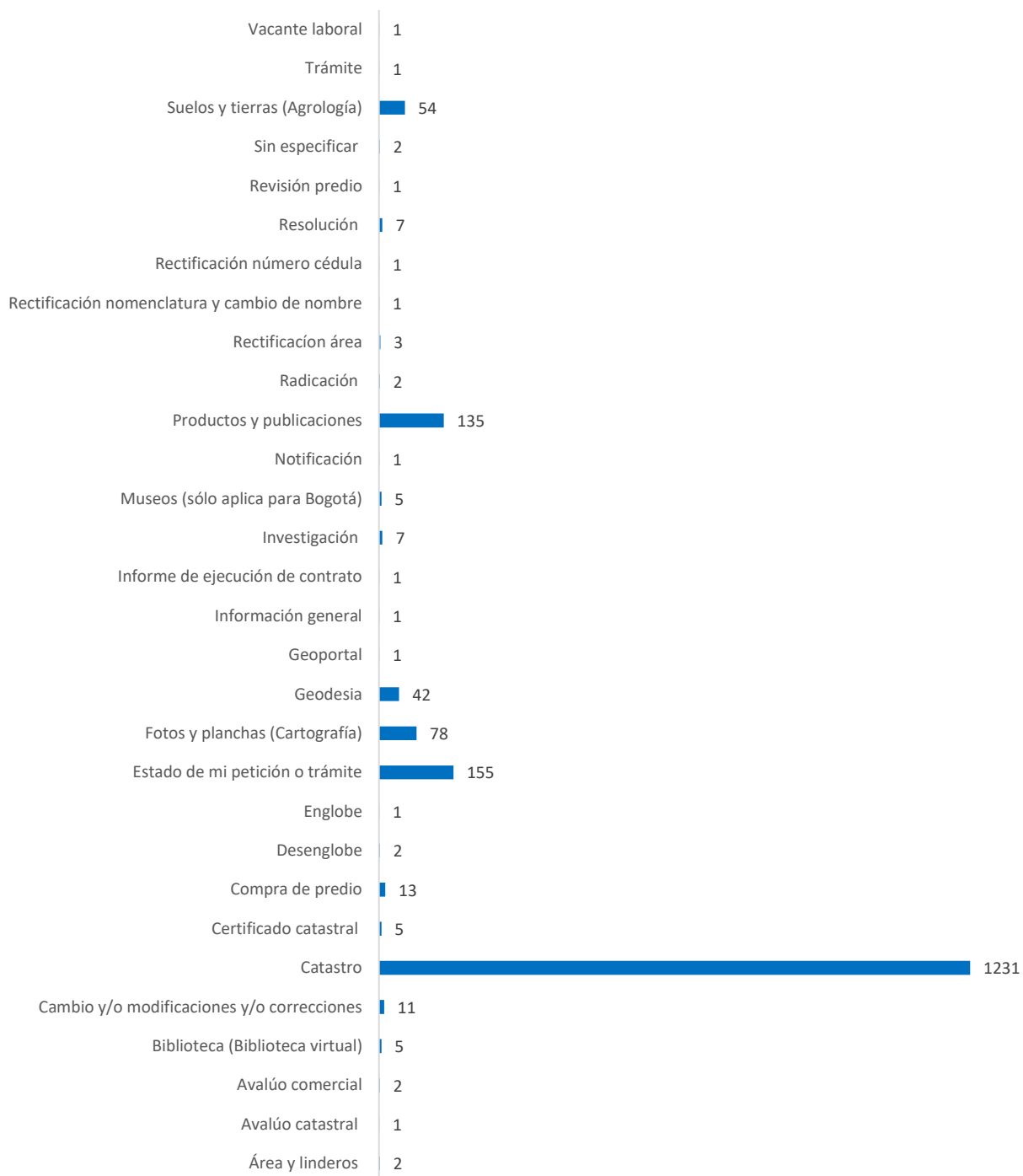
Con respecto a las sedes donde mayores trámites realizan atención de manera presencial, corresponde a Valle del Cauca con mayor presencia, registra 273, seguido Caldas con 258, La Guajira con 249, luego Tolima con 243, Caquetá 190, Quindío con 126, sede central 125, Córdoba 92, Atlántico y Casanare 48 cada uno, Cundinamarca 43 cada uno, Risaralda 22, Norte de Santander 14, Boyacá 13, ventanilla de atención Ocaña – Norte de Santander 9, Meta 6, ventanilla de atención – Pamplona 5, No registra y Palmira - Valle cada una con 2, Bolívar, Cauca, ventanilla de atención Buenaventura y Virtual I respectivamente. De estos trámites, los que mayores demandas registran corresponden a Catastro con un 69,47% (1231 solicitudes), estado de mi petición o trámite con un 8,75% (155 solicitudes), productos y publicaciones 7,62% (135), fotos y planchas (cartografía) 4,40% (78), suelos y tierras (Agrología) con un 3,05% (54), geodesia con un 2,37% (42), y los demás temas representan el 4,35% (77 solicitudes), así:

Ilustración 2 Atención IGAC a nivel nacional



Fuente: Propia IGAC - ORC

Ilustración 3 Información solicitada en el segundo semestre de 2024



Fuente: Propia IGAC - ORC



### 3.2.3. Encuesta de percepción y satisfacción atención presencial

La encuesta busca evaluar aspectos de accesibilidad a los espacios físicos, atención del personal, claridad en su atención, utilidad y oportunidad de la información brindada. Para el canal telefónico, web y chatbot ha sido aplicada la encuesta correspondiente a los aspectos considerados para dichos canales.

#### Resultados canal presencial corte a 31 de diciembre de 2024

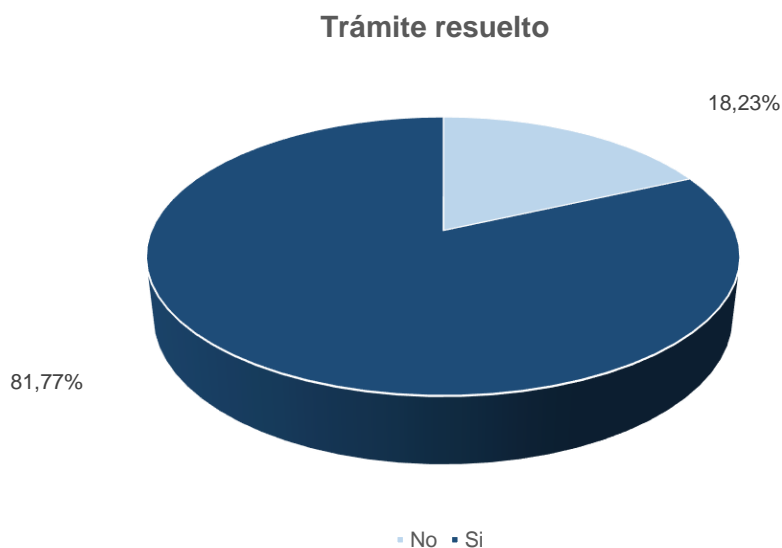
Tabla 2 Consolidado Percepción ciudadanía

	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy malo</b>
Comodidad de las instalaciones	723	624	247	157	21
	40,80%	35,21%	13,94%	8,86%	1,19%
Facilidad de acceso a las instalaciones	759	912	79	15	7
	42,83%	51,47%	4,46%	0,85%	0,40%
Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla	852	758	101	30	31
	48,08%	42,78%	5,70%	1,69%	1,75%
Actitud y amabilidad	1149	546	51	11	15
	64,84%	30,81%	2,88%	0,62%	0,85%
Orientación de su inquietud	1129	545	59	22	17
	63,71%	30,76%	3,33%	1,24%	0,96%
Claridad de la información	1104	562	64	21	21
	62,30%	31,72%	3,61%	1,19%	1,19%
Utilidad de la información	1058	596	79	21	18
	59,71%	33,63%	4,46%	1,19%	1,02%
Oportunidad de la Información	1064	579	85	18	26
	60,05%	32,67%	4,80%	1,02%	1,47%
<b>PROMEDIO</b>	<b>55,29%</b>	<b>36,13%</b>	<b>5,40%</b>	<b>2,08%</b>	<b>1,10%</b>

De acuerdo con la Tabla anterior, es posible afirmar que los usuarios manifiestan que las instalaciones en general tienen una aceptación del 76%, en cuanto a la facilidad de acceso a las instalaciones los usuarios les parece adecuada con un 94% de los encuestados, el tiempo de espera para atención la calificación favorable corresponde al 90%, la actitud y amabilidad de los usuarios es calificada con un 95% favorable, la orientación con un 94% de favorabilidad, claridad en la información es calificada con un 94% de aceptación, la utilidad de la información es valorada con un 93% positivo y la oportunidad con un 92% de aceptación.

Frente a la pregunta de si la solicitud fue resuelta, los usuarios respondieron con un 81,177% de manera afirmativa, que corresponde a 1.449 solicitudes y un 18,23% negativo, que equivale a 323 solicitudes:

Ilustración 4 Atención solicitud presencial resuelta



Fuente: Propia IGAC - ORC

### 3.2.4. Encuesta de percepción y satisfacción atención página web

Las respuestas obtenidas a través de la página web busca identificar la percepción de los usuarios frente a este canal, la cual fue diligenciada por 29 usuarios, así:

Tabla 3 Valoración página web usuarios

Criterio evaluado	SI		NO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
¿Es fácil encontrar la información?	16	55,17%	13	44,83%
¿La información publicada cumple sus expectativas?	17	58,62%	12	41,38%
¿La información publicada es útil?	18	62,07%	11	37,93%
¿La navegación por el portal se hace de forma simple?	19	65,52%	10	34,48%
<b>PROMEDIO</b>		<b>60,34%</b>		<b>39,66%</b>

Fuente: Propia IGAC - ORC

En general los usuarios valoran la página web de manera satisfactoria, toda vez que quienes diligenciaron la encuesta en promedio alcanzan en los cuatro (4) criterios un 60,34% frente a un 39,66% de calificación desfavorable.

La información consultada en la página web fue relacionada con los siguientes temas:

Ilustración 5 Criterios de búsqueda



Fuente: Propia IGAC - ORC

De acuerdo con el diligenciamiento de la información en la página web, los usuarios con base en sus necesidades, plantean mejoras en los siguientes aspectos:

- Disponer de un índice para búsqueda de temas puntuales, “Hay demasiada información y es difícil de encontrar”, encontrar las páginas más visibles en las redes.
- Acceso a los servicios y trámites
- Ofrecer videos, guías para uso de los procesos de biblioteca, tienda virtual y certificados
- Disponer de todas las oficinas de atención en Antioquia, no aparece información de ninguna oficina donde preste servicios el IGAC.
- Al querer consultar el predio en Cundinamarca, no sale como municipio SOACHA, no hay aclaración
- Mejorar acceso, a los servicios y/o trámites
- Publicar videos acerca de cómo adelantar los trámites
- Trámites en línea, debido a que genera fallo

El ingreso a la página web del Instituto lo realizan por motivos personales un 86,21% y de carácter institucional un 13,79%, las consultas son realizadas en Colombia desde las siguientes ubicaciones:

*Ilustración 6 Distribución lugares de consulta página web*

<b>Departamento</b>	<b>Ciudad o Municipio</b>	<b>Cantidad</b>
Antioquia	Medellín	1
Bogotá	Bogotá	4
Boyacá	Tunja	1
Cauca	Cajibío	1
Cesar	La Paz	1
Córdoba	San Andrés de Sotavento	1
Cundinamarca	Funza	1
Cundinamarca	Chía	1
Guainía	Barrancominas	1
La Guajira	Riohacha	2
La Guajira	San Juan del Cesar	1
La guajira	Barrancas	1
La Guajira	Fonseca	2
Magdalena	Santa Marta	1
Nariño	Pasto	1
Putumayo	San Miguel	2
Santander	Piedecuesta	1
Sucre	Sampué	1
Valle del Cauca	Cali	1
Vichada	Puerto Carreño	4

*Fuente: Propia IGAC - ORC*

Estas consultas fueron realizadas por 15 mujeres, 12 hombres y 1 un campo sin diligenciar y prefirió no decir cada uno. Así mismo, los rangos de edades comprenden entre 15 a 24 años y entre 35 a 44 años fueron 5 personas para cada rango de edad, entre 25 a 34 años 4 personas, entre 45 a 59 años 13 personas y mayores de 60 años 2 personas. De acuerdo con la información poblacional, los usuarios se clasificaron como cabeza de familia 9 personas, grupos étnicos 5, víctimas 1 y ninguna de las anteriores 14.