

INFORME SONDEO DE
SATISFACCIÓN GCAC
PRIMER SEMESTRE 2024

Contenido

- OBJETIVO 3
- ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL..... 3
- NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN 5
 - Call Center..... 5
 - Recomendaciones de mejora 6
 - Chat..... 7
 - Recomendaciones de mejora 8
 - Canal Presencial..... 8
 - Recomendaciones de mejora 9
 - Orientación virtual 9
 - Recomendaciones de mejora 10
 - Catastro en línea (CEL)..... 11
 - Recomendaciones de mejora 12
 - Tienda virtual 12
 - Recomendaciones de mejora 13
 - Actividades de participación..... 15
 - Recomendaciones de mejora 16

OBJETIVO

Presentar los resultados del sondeo de satisfacción de los grupos de valor (ciudadanos, personas jurídicas y entidades públicas) realizado a través de los diferentes canales de atención de la Subgerencia de participación y Atención al Ciudadano, Gerencia Comercial y atención al Ciudadano de la UAECD para el segundo semestre del 2023.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

De conformidad con el “Documento técnico directrices para la medición de la satisfacción de grupos de valor y grupos de interés” elaborada con el apoyo del Observatorio Técnico Catastral (OTC), se formularon y aplicaron a través de los diferentes canales de atención de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (SPAC) y la Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano (GCAC) los sondeos de satisfacción para el primer semestre del 2024.

Ahora bien, se indica que el índice de satisfacción global se calcula mediante la ponderación por canal de atención y su participación en el total general de la siguiente pregunta:

“...EN UNA ESCALA DE 1 A 10 DONDE 1 ES NADA SATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO QUE TAN SATISFECHO ESTA USTED EN GENERAL CON LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL (UAECD), TENGA EN CUENTA TODOS LOS CONTACTOS QUE HA TENIDO CON LA ENTIDAD...”

Por último, se precisa que los datos presentados para el indicador y los demás componentes del sondeo de satisfacción corresponden a las 10.335 respuestas capturadas entre el 01/01/2024 hasta el 30/06/2024.

A continuación, se presentan los datos por canal de atención y su participación acumulada en el índice de satisfacción general.

Tabla 1. Índice de satisfacción general

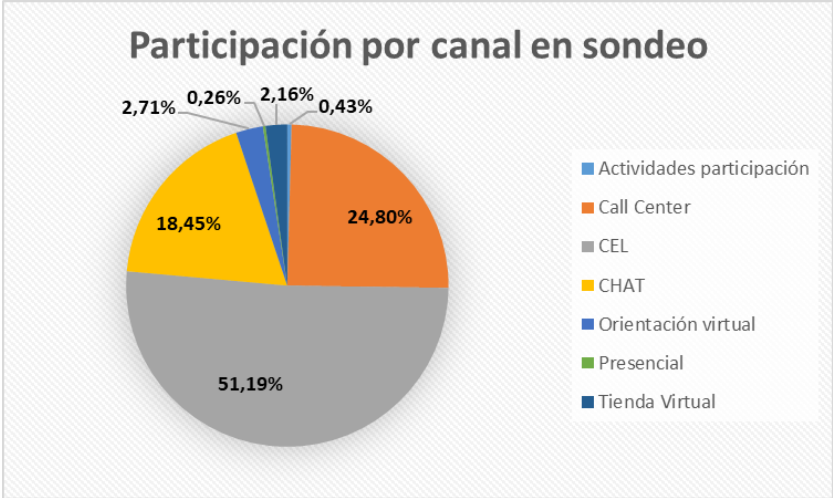
Canales o Servicios	Cantidad de respuestas	Calificación promedio sobre 10	% Satisfacción promedio sobre 100	% Participación por canal	Índice satisfacción Ponderado
Actividades participación	46	8,182	81,82	0,43%	0,35
Call Center	2.635	8,496	84,96	24,80%	21,07
CEL	5.439	8,257	82,57	51,19%	42,26
CHAT	1.960	7,156	71,56	18,45%	13,20
Contratos y convenios	-	0	0	0,00%	0,00
Orientación virtual	288	9,056	90,56	2,71%	2,45
Planoteca	-	0	0	0,00%	0,00
Presencial	28	9,071	90,71	0,26%	0,24
Tienda Catastral	-	0	0	0,00%	0,00
Tienda Virtual	230	6,348	63,48	2,16%	1,37
	10.626				80,95

De conformidad con el indicador de satisfacción previsto para el año 2024, se indica que la meta de satisfacción general es del 85% y como se puede ver en el resultado final, hasta el 30 de junio, llegamos a obtener un indicador del 80,95% encontrándonos a 4,05 puntos porcentuales por debajo de la meta prevista.

De acuerdo con la tabla anterior, Catastro en línea aporta más de la mitad del resultado de satisfacción al contar con el 51,19% del peso del sondeo. Le siguen el Call Center y el CHAT con el 24,80% y el 18,45% respectivamente. Entre los tres resultados se llega a completar el 94,43% del total.

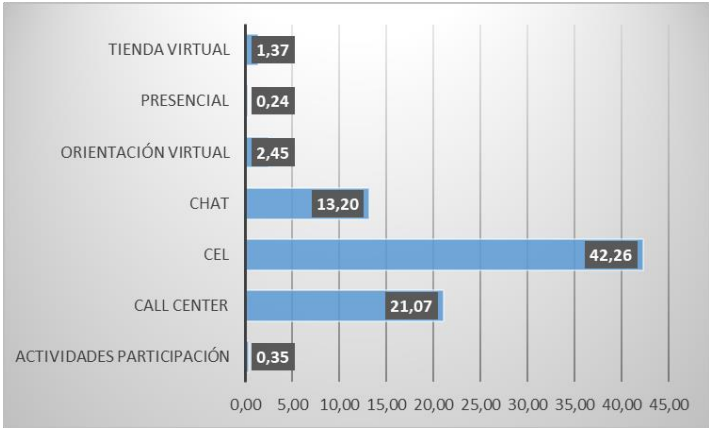
A continuación, se muestra en gráfica la participación de cada canal en el total de registros del sondeo de satisfacción, donde se evidencian los tres canales de mayor participación, en su orden, Catastro en línea, Call Center y CHAT.

Ilustración 1. Participación porcentual en el sondeo por canal.



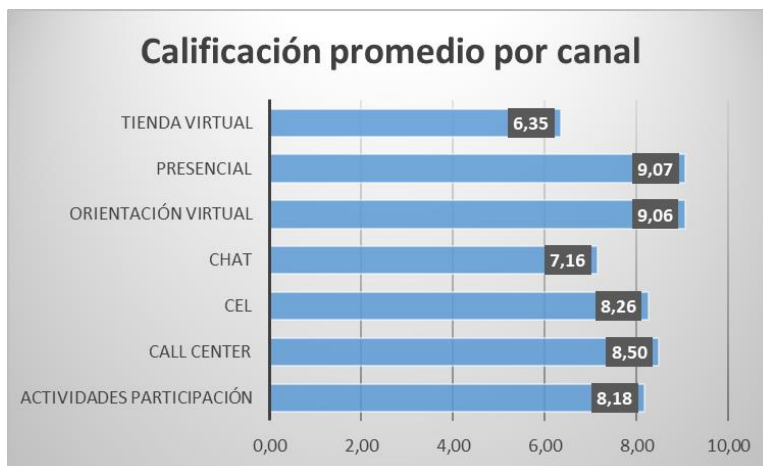
En la siguiente gráfica se muestra el indicador de satisfacción (calificación promedio por el porcentaje de participación en el total del sondeo) para cada canal, donde se refuerza que los mayores resultados se obtuvieron en Catastro en línea, Call Center y CHAT.

Ilustración 2. Índice de Satisfacción por canal.



Ahora bien, cuando se revisan las calificaciones promedio por cada canal, de la pregunta general, encontramos que los tres mayores resultados se presentan en los canales, en su orden, canal presencial, Orientación virtual y Call Center. Con calificaciones muy cercanas al tercero están Catastro en línea y las Actividades de participación.

Ilustración 3. Calificación promedio de la pregunta general por canal.



NIVEL DE SATISFACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN

A continuación, se detallan los resultados del sondeo de satisfacción aplicado en cada uno de los canales atención entre el 01/01/2024 hasta el 30/06/2024; así mismo, se clasifican las preguntas realizadas y se valora la satisfacción de los usuarios frente a los productos y servicios que ofrece la UAEDC.

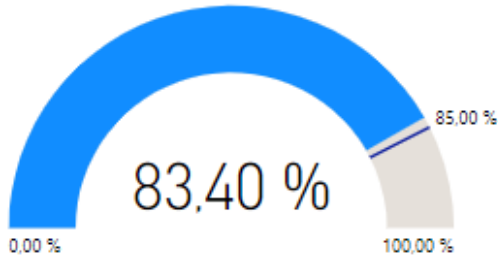
De acuerdo con lo anterior, se indica que la información fue capturada al finalizar cada servicio mediante formulario vía FORMS para los canales (Tienda virtual, Tienda Catastral, Planoteca, Orientación virtual, Contratos y convenios, Actividades de participación, Canal presencial y Catastro en línea).

Para los canales de atención Chat y Call Center se captura la información de satisfacción al finalizar el servicio a través del aplicativo "CENTRE".

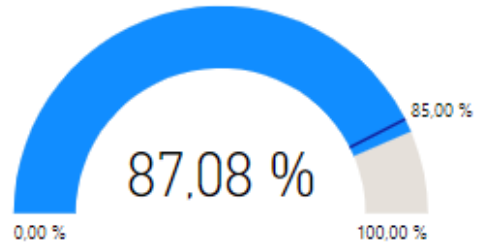
Call Center

El servicio Call Center presentó una participación de 2.635 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:

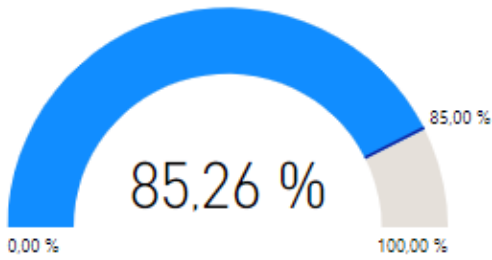
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital? y Meta



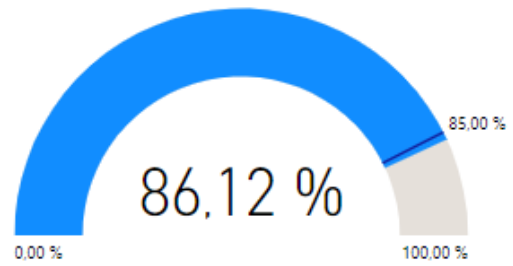
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en Catastro Distrital? y Meta



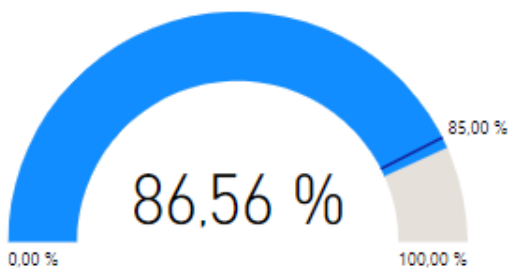
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL TIEMPO DE ATENCIÓN? y Meta



¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida? y Meta



¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información brindada? y Meta



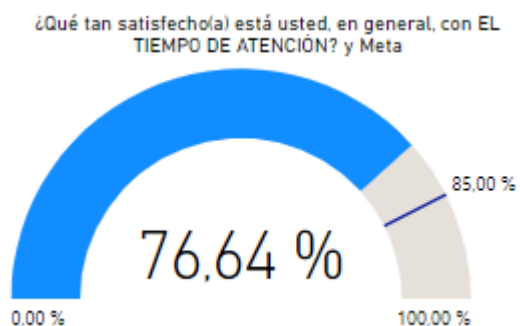
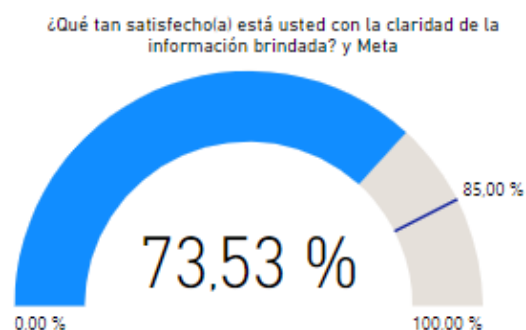
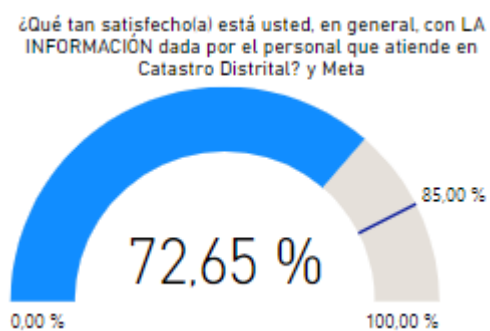
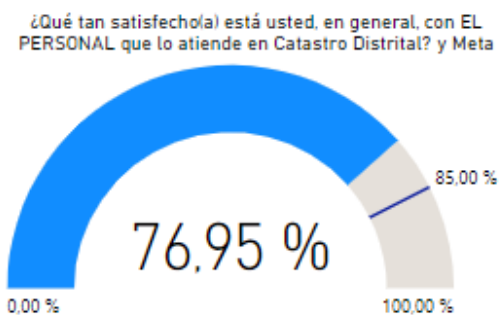
Recomendaciones de mejora

En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Fortalecimiento de equipo de agentes	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Garantizar el número de agentes de acuerdo a las licencias contratadas con la empresa responsable del servicio	Se amplió el grupo, a 4 agentes permanentes para garantizar servicio

Chat

El servicio Chat presentó una participación de 1.960 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:



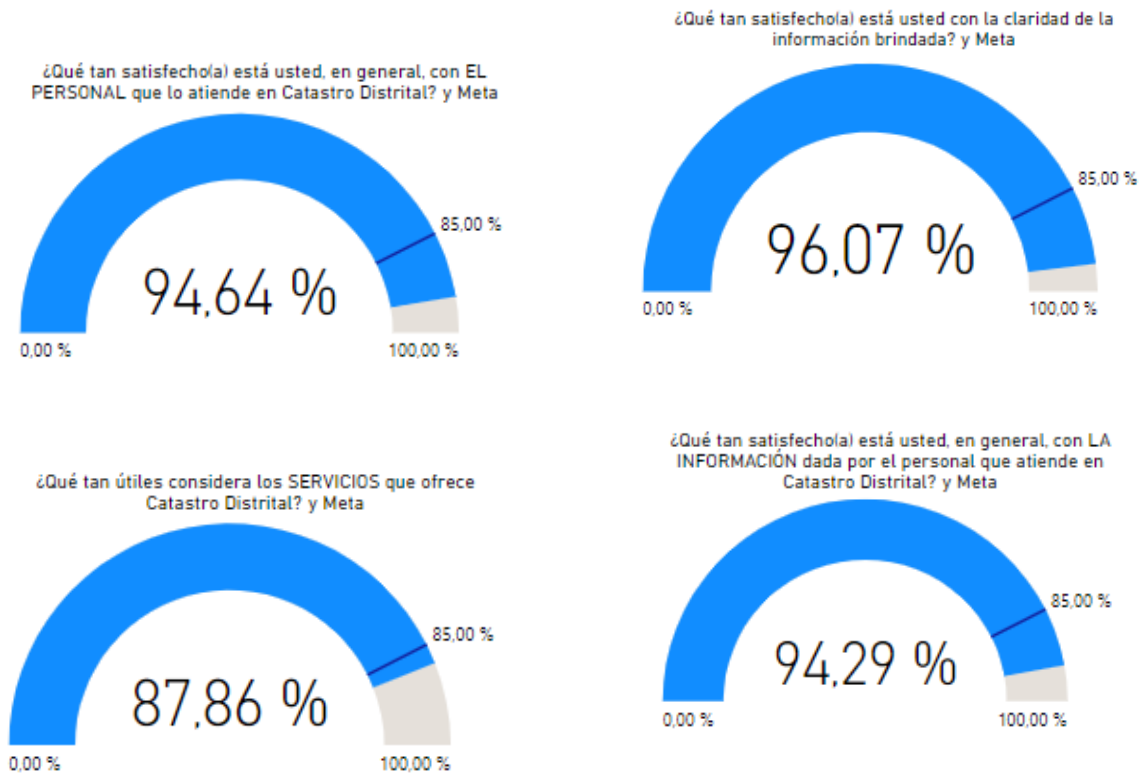
Recomendaciones de mejora

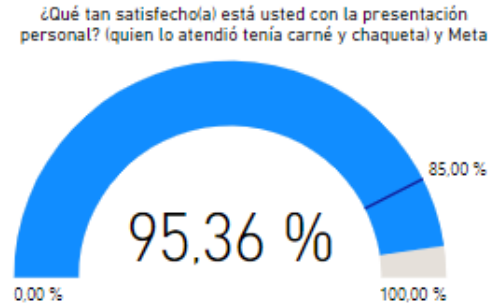
En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Fortalecimiento de equipo de agentes	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Garantizar el número de agentes de acuerdo a las licencias contratadas con la empresa responsable del servicio	Se amplió el grupo, a 2 agentes permanentes para garantizar servicio

Canal Presencial

El Canal presencial presentó una participación de 28 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:





Recomendaciones de mejora

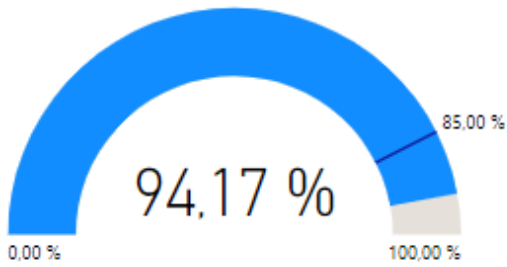
En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
	Capacitación Protocolo de atención	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Se desarrolló una reunión presencial dictada por la Subgerente, en donde se socializó el protocolo de atención	Se aplica en todas las atenciones

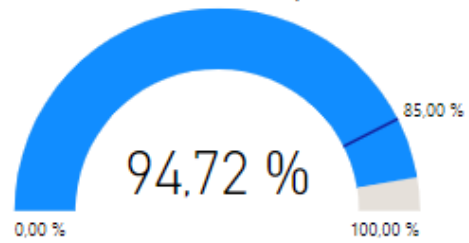
Orientación virtual

En Orientación virtual se diligenciaron 288 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:

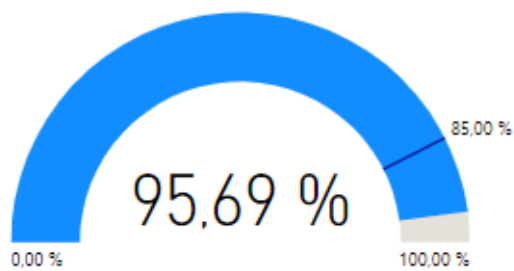
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital? y Meta



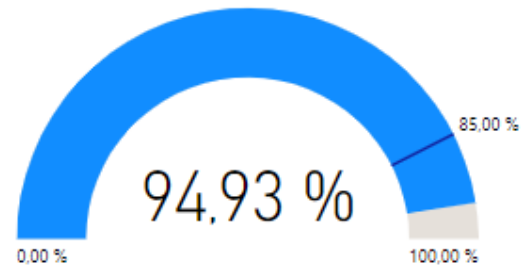
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en Catastro Distrital? y Meta



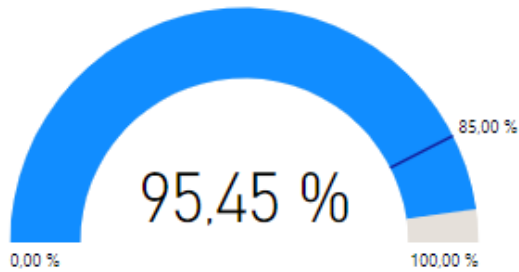
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial) y Meta



¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información brindada? y Meta



¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida? y Meta



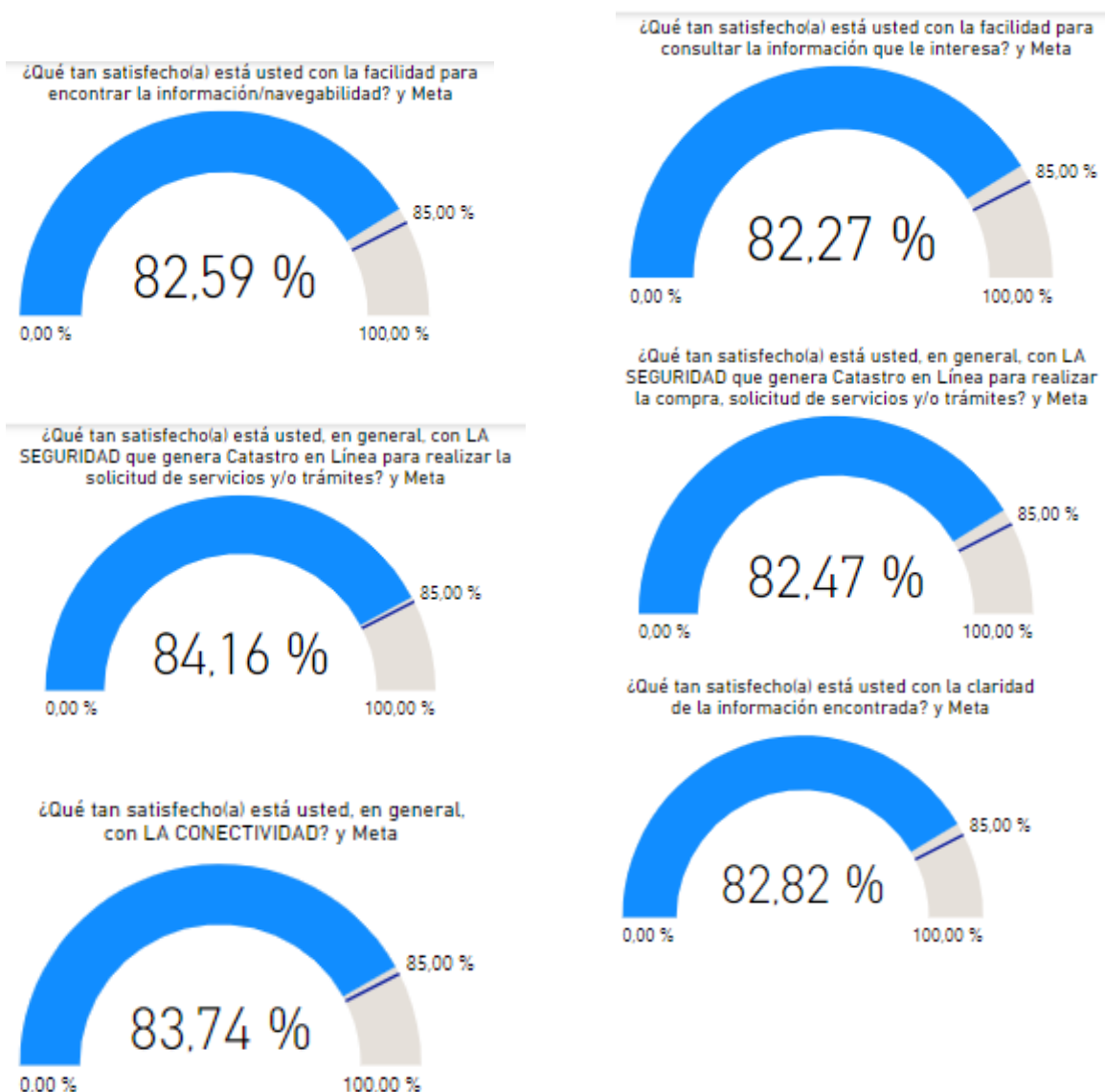
Recomendaciones de mejora

En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

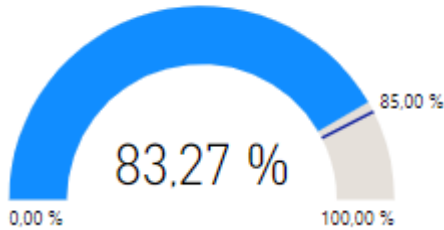
#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
	Fortalecimiento del personal	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Garantizar la contratación para habilitar más números de agendas	Se amplió el número de asesores

Catastro en línea (CEL)

En Catastro en línea se obtuvo una participación de 5.439 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:



¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN de la plataforma? y Meta



Recomendaciones de mejora

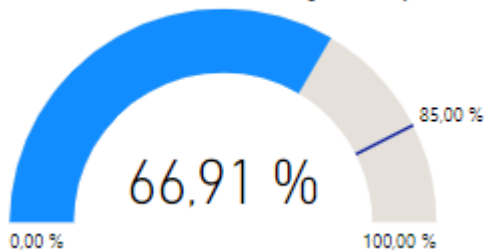
En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Caídas permanentes en la descarga de certificaciones	GTI	Mejoramiento de la infraestructura tecnológica que garantice el consumo de información de cara al ciudadano	En análisis por parte de la GTI

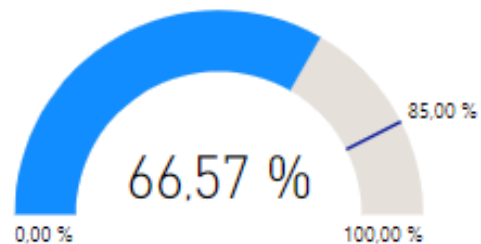
Tienda virtual

Por la plataforma de Tienda virtual se tuvo una participación de 230 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:

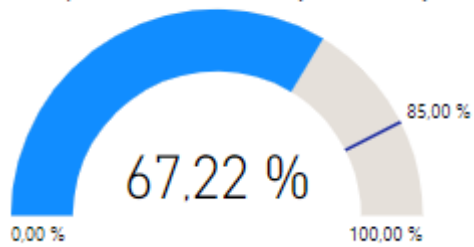
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para encontrar la información/navegabilidad? y Meta



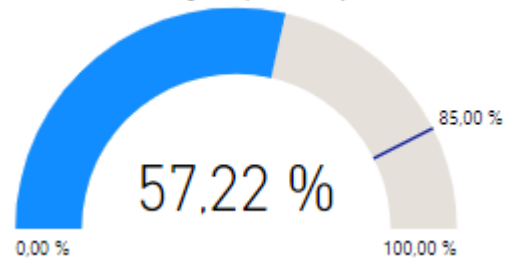
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información encontrada? y Meta



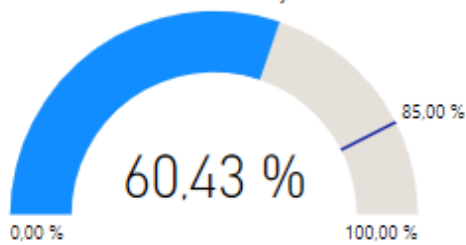
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA SEGURIDAD que genera Catastro en Línea para realizar la compra, solicitud de servicios y/o trámites? y Meta



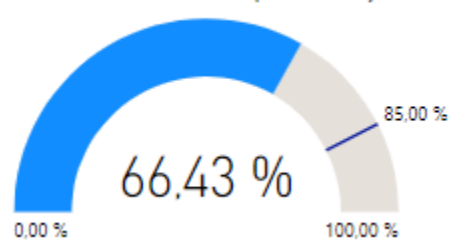
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el proceso de descarga del producto? y Meta



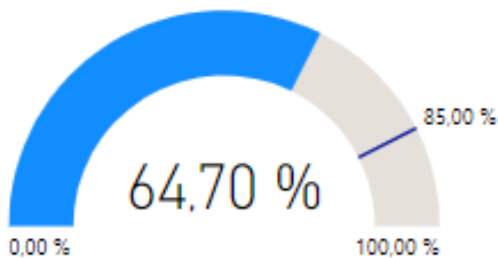
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, respecto a la FACILIDAD Y AGILIDAD en el proceso de compra en la Tienda Virtual? y Meta



¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN de la plataforma? y Meta



¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD? y Meta



Recomendaciones de mejora

En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado*
1	Se identifica que la tienda virtual ha incrementado la satisfacción	1. a. <u>Propuesta:</u> GCAC b. <u>Recurso:</u> Administración UAEC	1. <u>Aspecto tecnológico:</u> aplazado hasta tanto se tenga conocimiento de la asignación de	1. No aplica 2. En elaboración de propuesta y análisis *Teniendo en cuenta que este es el análisis

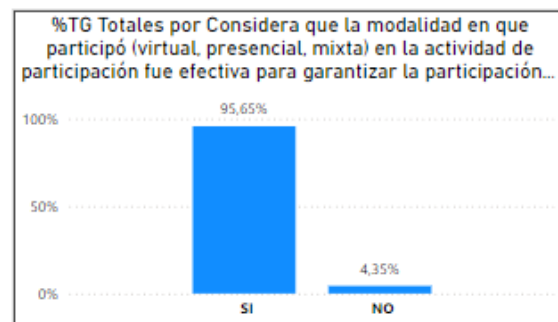
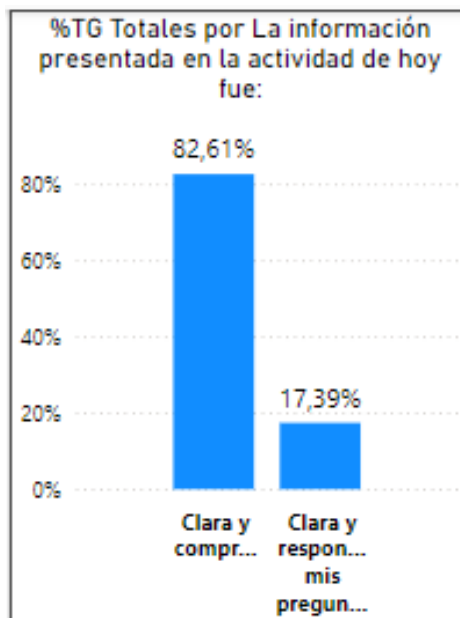
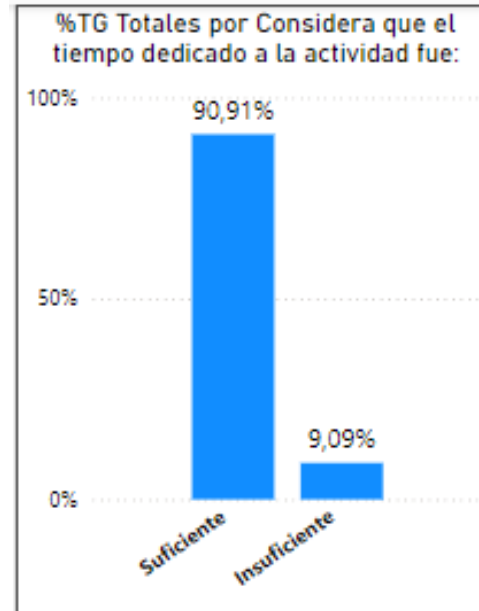
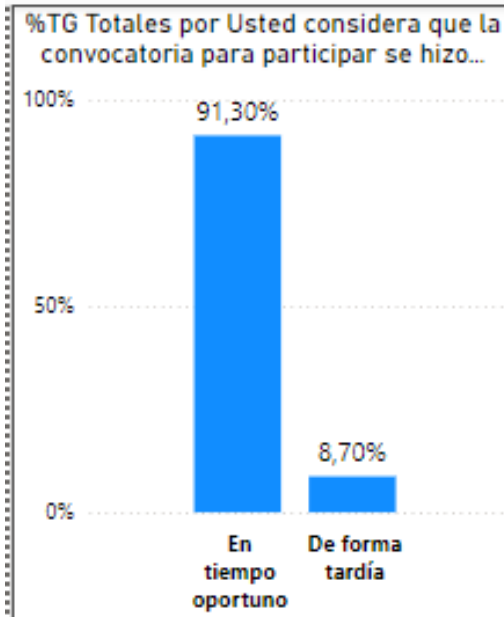
frente a sondeos anteriores, es necesario realizar algunos ajustes de cara al ciudadano, los cuales implican aspectos tecnológicos y de socialización.	c. <u>Desarrollo e Implementación:</u> GTI 2. a. <u>Propuesta y seguimiento:</u> GCAC b. <u>Desarrollo e implementación:</u> Oficina de Comunicación	recursos y prioridades que disponga la administración 2. <u>Socialización hacia el ciudadano:</u> Con empleo de difusión de redes y medios con disponibilidad de la Oficina de Comunicaciones	preliminar sobre el cual se determinarían las acciones a tomar.
--	--	--	---

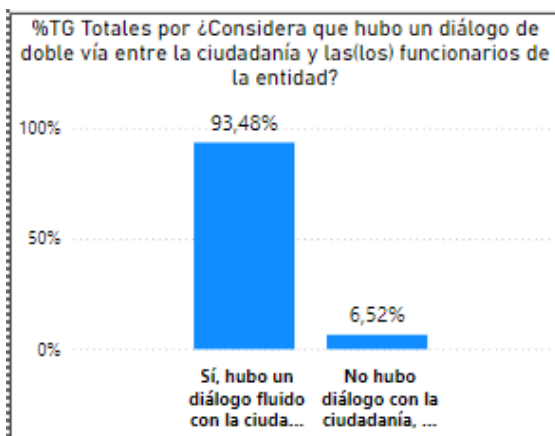
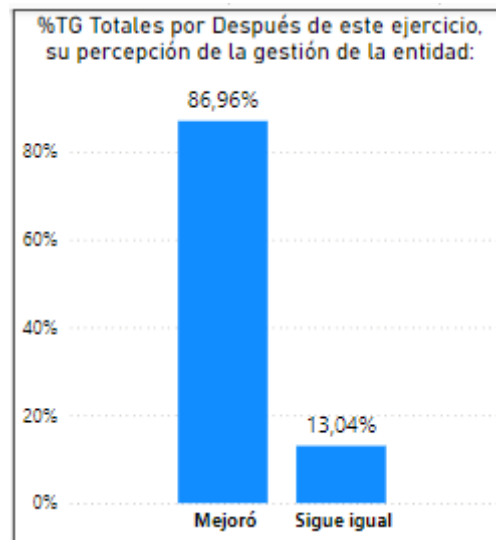
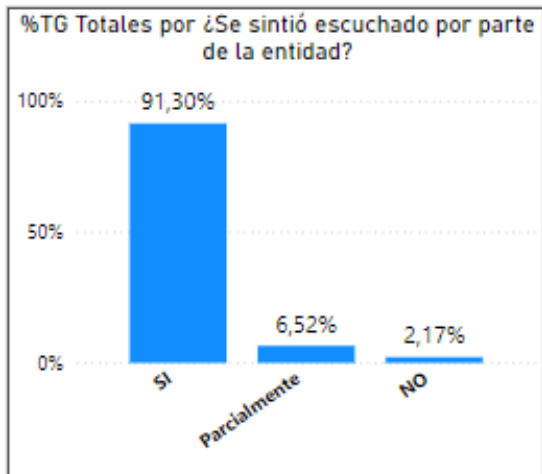
Observaciones:

1. Frente al sondeo del II Semestre de la vigencia anterior se puede evidenciar un leve incremento en algunos puntos relacionados con la satisfacción, no obstante, para el 2024 se evidencia una caída la satisfacción del proceso de la descarga del producto.
2. Se sugiere que el grupo de sondeo o desarrollador de la encuesta evalúe la posibilidad de ejecutar un instrumento de investigación de la opinión que permita precisar y/o concretar a qué se debe la insatisfacción real del cliente, toda vez que las preguntas de consulta elaboradas son muy tangenciales, generales y poco puntuales frente a la verdadera percepción.
3. El resultado obtenido solo permite la interpretación subjetiva y desde nuestra percepción hecho que puede viciar la realidad de lo que el ciudadano percibe realmente de la atención del canal, debido precisamente a lo indicado en el punto uno.

Actividades de participación

Durante las Actividades de participación se obtuvieron 46 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:





Recomendaciones de mejora

En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Mejorar los tiempos en los que se realiza la convocatoria a los eventos, con una antelación de mínimo 5 días.	Luisa López	Usar los medios masivos tales como correo electrónico, redes sociales y llamadas telefónicas, para hacer las convocatorias con mínimo 5 días de antelación.	

2	Garantizar la dedicación de por lo menos 25 minutos a la solución de inquietudes por parte de la comunidad.	Luisa López	-Establecer en cada una de las actividades, un mínimo de 25 minutos para resolver inquietudes.	
3	Recibir todas las inquietudes de la comunidad y las que no puedan tener respuesta inmediata, comprometerse a darle respuesta por correo electrónico a más tardar en 10 días hábiles.	Luisa López	-Dar respuesta a todas las inquietudes de los ciudadanos, incluso por correo electrónico cuando sea necesario.	