

# Informe

para identificar las necesidades,  
expectativas e intereses  
de la ciudadanía 2022

www.invias.gov.co



EDICIÓN 2022

# informe

para identificar las necesidades,  
expectativas e intereses de la  
ciudadanía 2022

**Primera edición - 2022**

**Instituto Nacional de Vías – Invías**

**© Todos los derechos reservados**

**Guillermo Toro Acuña**

Director general (e)

**Carlos Hernando Macías Montoya**

Subdirector administrativo

**Andrés Felipe Pedraza Galindo**

Coordinador Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano

**Angélica María Agudelo Cardenas**

Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano

**John Fredy Vargas Tenjo**

Contratista Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano

**Andrés Felipe Lozano Villamizar**

Contratista Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano

**Neiffeth Julieth Vargas Vargas**

Contratista Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano

**Diseño:** Gerencia de Comunicaciones

## Contenido

Introducción .....	4
Glosario .....	4
Objetivo general .....	5
Objetivo específicos .....	5
Ficha técnica formulario encuesta de necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía .....	6
Análisis de información encuesta de necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía .....	6
1. ¿Qué necesidades presenta, frente a los tramites y servicios que presta la entidad? .....	7
2. ¿Qué expectativas tiene frente a los trámites y servicios que prestala entidad? .....	8
3. ¿Qué intereses presenta frente a los trámites y servicios que presta la entidad? .....	10
Conclusiones .....	11

## Tablas

<b>Tabla 1.</b> Ficha técnica .....	6
-------------------------------------	---

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Necesidades que presenta frente a los trámites y servicios que presta la entidad .....	7
<b>Figura 2.</b> Expectativas frente a los trámites y servicios que presta el Invías .....	8
<b>Figura 3.</b> Intereses frente a los trámites y servicios que presta el Invías .....	10

# Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la entidad y a los grupos de valor los resultados de la encuesta para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos para gestionar la atención adecuada y oportuna a los trámites y servicios que brinda la entidad.

Se muestran los resultados de la encuesta que se encuentra publicada en la página web del Instituto Nacional de Vías (Invías) y de la cual se ha enviado también el enlace a los ciudadanos a través de los correos [enviorespuestas@invias.gov.co](mailto:enviorespuestas@invias.gov.co) y [atencionciudadano@invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@invias.gov.co).

Los resultados contenidos son producto del consolidado de 106 respuestas a la encuesta que fueron dadas por los usuarios de los servicios de Invías durante el periodo de tiempo comprendido entre el 2 y el 23 de septiembre de 2022.

## Glosario

- **Expectativa:** palabra derivada del latín *expectātum*, que se traduce como “mirado” o “visto” a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito.
- **Interés:** valor que otorgamos a algo, el cual nos motiva a llevar a cabo acciones que persiguen, en todo momento, el beneficio personal. Es decir, el beneficio propio.
- **Necesidad:** hecho o circunstancia en que alguien o algo es necesario.
- **Trámite:** cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado o público hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio.
- **Servicio:** trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

## Objetivo general

Identificar las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios con respecto a la atención de los trámites y/o servicios del Invías a través de los canales de atención telefónico, presencial (ventanilla) y virtual: correo electrónico institucional ([atencionciudadano@invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@invias.gov.co)) y página web (enlace PQRD), con el fin de atender los principios de eficiencia y efectividad en la prestación del servicio generando una mejor relación y acercamiento entre la ciudadanía y el Estado.

## Objetivos específicos

- Conocer las necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía mediante sus opiniones y aportes, respecto a los trámites y servicios brindados a través de los canales de atención.
- Identificar los temas relevantes para la ciudadanía en lo relacionado con los trámites y servicios para la mejora en la gestión de la entidad.

## Ficha técnica formulario encuesta de necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía

Tabla 1. Ficha técnica

Población	Grupos de valor, ciudadanía en general
Lugar	Se realizó de manera virtual a través del enlace enviado a los ciudadanos a través de los correos enviorespuestas@invias.gov.co y atencionciudadano@invias.gov.co y se publicó en la página web del Invías www.invias.gov.co
Total de encuestados	106 usuarios
Preguntas	3
Formatos	Encuesta en forms: <a href="https://forms.office.com/r/g3TBGaqr9R">https://forms.office.com/r/g3TBGaqr9R</a>

Fuente: Elaboración propia.

- **Criterios de exclusión:** Datos no categóricos ni medibles como, por ejemplo, términos como “no aplica” o “ninguno” pueden llegar a viciar las estadísticas, por lo cual se excluirán de este informe.

## Análisis de información encuesta de necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía

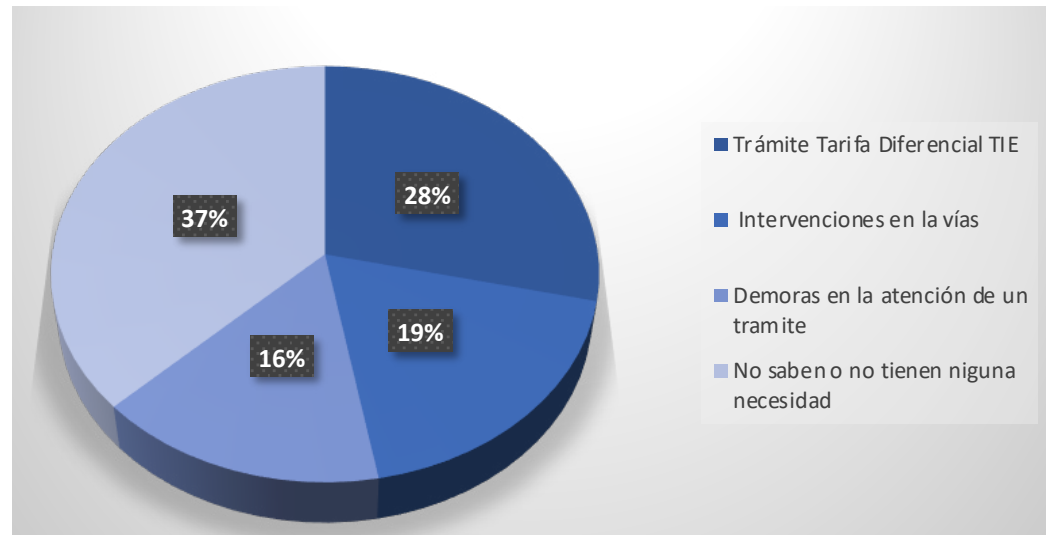
Con el fin de identificar las necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, se realizó una encuesta de necesidades, expectativas e intereses a la ciudadanía en la que se tomaron como base las respuestas abiertas de los usuarios permitiendo su clasificación bajo temas y referencias las opiniones, aportes y sugerencias.

Cabe aclarar que al momento de graficar se tuvieron en cuenta los resultados que presentaron un mayor número.

- *¿Qué necesidades presenta frente a los trámites y servicios que presta la entidad?*

En la figura 1 se explicará de forma detallada el análisis por el cual los ciudadanos presentan necesidades frente a los trámites que ofrece la entidad.

**Figura 1. Necesidades que presenta frente a los trámites y servicios que presta la entidad**



Fuente: elaboración propia.

Al realizar la ponderación de la encuesta y teniendo en cuenta los ítems donde la ciudadanía refleja sus necesidades, se observa lo siguiente:

**1.er ítem. Trámite Tarjeta diferencial:** trámite por el cual la ciudadanía pide que se le exporte la tarjeta TIE, ya que esta es necesaria, puesto que los peajes son de cobro excesivo. Una de las respuestas relevantes, anónima, es la siguiente: “La necesidad de poder reducir los costos en cuanto al peaje se refiere”.

28 % de encuestados (20 encuestados) define que es primordial que este trámite sea un poco más sencillo de realizar y que a su vez responda con lo que se requiere.

**2.o ítem. Intervención de la vía:** 19 % de los encuestados (13 encuestados) manifiesta lo siguiente:

Las vías nacionales son de prioridad, pues por ellas transitan muchas personas, y es menester mantenerlas con la mejor infraestructura posible. Por tal motivo, se le demanda al Invías que cumpla con los contratos y que su personal sea el idóneo para culminar dichas obras. Además de esto, la ciudadanía está inconforme con que no la tengan en cuenta a la hora de intervenir o arreglar una vía.

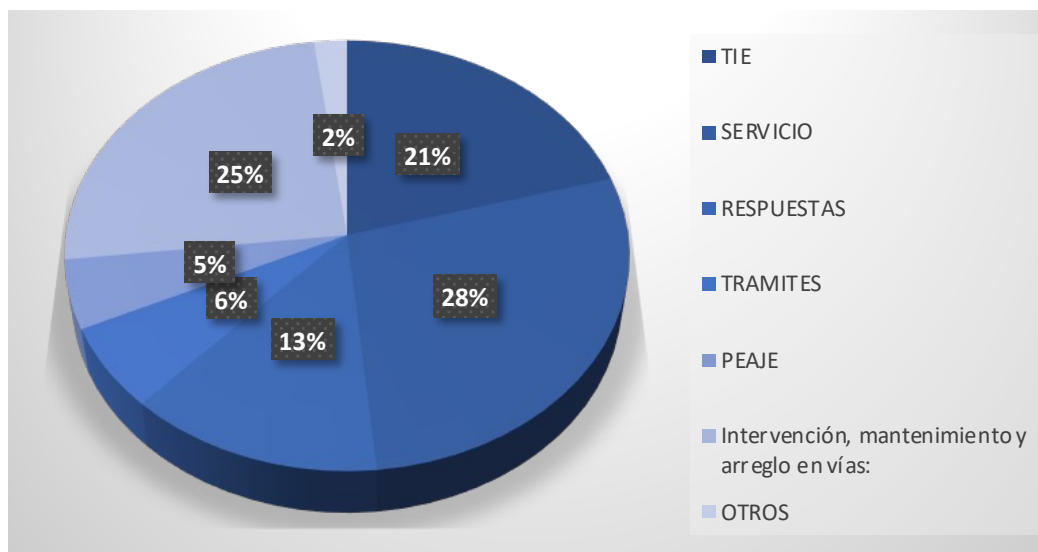
**3.er ítem. Demoras en la atención de un trámite:** 16 % de los encuestados demuestra inconformidad respecto a la atención que le dan internamente a los trámites que suministra el Invías. Algunas de estas faltas son:

- Falta de información con respecto a los trámites que ofrece la entidad
- Atención oportuna
- Necesidad en la agilidad en el trámite

**4.o ítem. No saben o no tienen ninguna necesidad:** la mayoría del 37 % restante de los encuestados no conoce o no tiene necesidades explícitas con los trámites, lo que demuestra que falta organización a la hora de darlos a conocer y cómo estos benefician a los usuarios de la red nacional de carreteras.

- *¿Qué expectativas tiene frente a los trámites y servicios que presta la entidad?*

**Figura 2. Expectativas frente a los trámites y servicios que presta el Invías**



Fuente: elaboración propia.

Una vez realizado el análisis de la información arrojada en la encuesta, 97 ciudadanos dieron a conocer las expectativas que tienen frente a los trámites y servicios que presta la entidad, de las cuales a continuación se resaltan las siguientes:



**Servicio:** el servicio es muy bueno, excelente, pronta solución, obtener información, sin intermediarios, calidad y eficiencia en el servicio aparecen en varios comentarios y prontitud, eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión administrativa, relacionados con la información que brinda la entidad y la ejecución de los trámites.

**Intervención, mantenimiento y arreglo en vías:** contar con vías de excelente calidad y efectividad que se encuentren en óptimas condiciones, los arreglos en las vías no sean improvisadas como se refleja en las obras actualmente, se realice mejoramiento, mantenimiento e intervención en las vías nacionales, férreas y en los puentes, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, resolver las necesidades de los diferentes municipios, intervención en las vías y que sean de calidad y efectivas, para lo anterior se debe invertir mayor recursos para las vías y sus intervenciones.

**Tarjeta TIE:** Rapidez, agilidad y sin intermediarios, pronta solución y positiva respuesta, aprobación oportuna y rápida de las TIES.

**Respuestas:** Están relacionadas con la oportunidad en tiempo de respuesta, rapidez, estructura dentro del documento, dado que el mismo debe ser concreto, coherente, oportuno y evidenciar una comunicación efectiva que sea clara y de calidad, y sea favorable, positivo y asertivo a lo solicitado dando soluciones inmediatas.

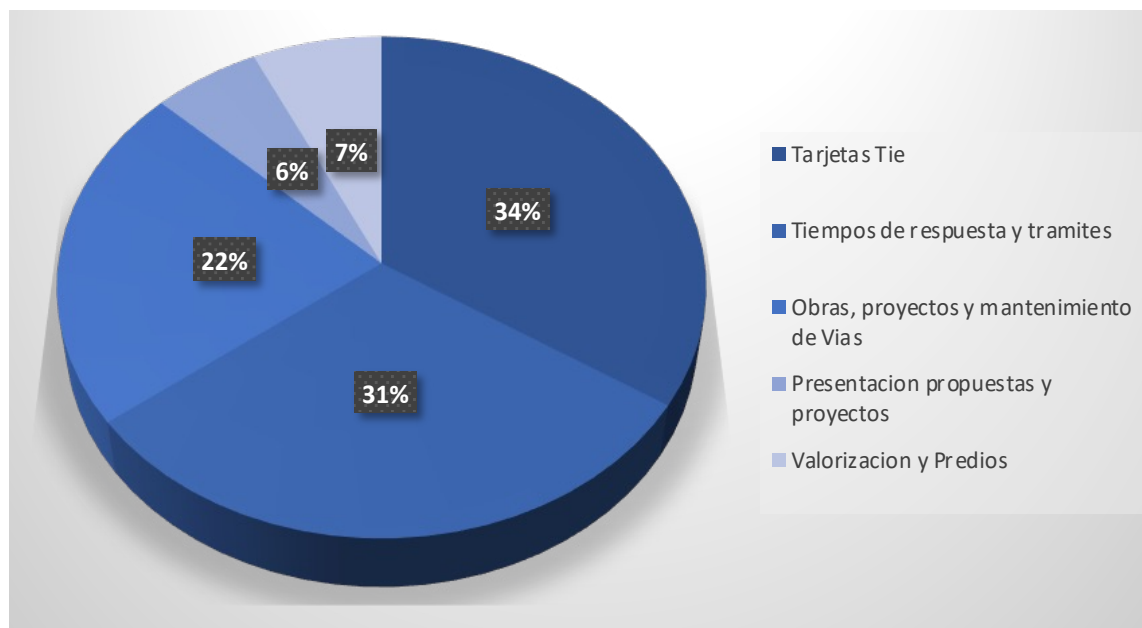
**Trámites:** La respuesta a los permisos y la gestión de esta se realice de manera oportuna, ágil, se apruebe con calidad y eficiencia.

**Peajes:** Tener mayor cantidad de información en cuanto los peajes y rutas, se vigile y haga cumplir el pago de los peajes y se vea reflejado en las vías nacionales.

**Otros:** Prestar servicios a la entidad, laborar en campo con Invías.

- *¿Qué intereses presenta frente a los trámites y servicios que presta la entidad?*

**Figura 3. Intereses frente a los trámites y servicios que presta el Inviás**



Fuente: elaboración propia.

Los resultados relacionados se obtuvieron de 84 ciudadanos que respondieron la encuesta, la cual fue socializada a través de los buzones [atencionciudadano@invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@invias.gov.co) y [enviorespuestas@invias.gov.co](mailto:enviorespuestas@invias.gov.co) durante el periodo comprendido entre el 2 y el 23 de septiembre del año en curso.

En la encuesta realizada podemos deducir que el tema de mayor interés es todo lo relacionado con el beneficio de la tarifa diferencial y requisitos para solicitar la tarjeta de identificación electrónica (TIE), lo anterior con el fin de reducir costos, ya que deben pasar frecuentemente por los peajes por trabajo o por cercanía de estos a su vivienda **(29 encuestados)**.

En segundo lugar, se tienen intereses sobre la optimización en los tiempos de gestión de los trámites y respuestas de la entidad. Adicionalmente, en los comentarios los usuarios solicitan acompañamiento y una mayor orientación sobre los servicios que presta la entidad **(26 encuestados)**.

Posteriormente hay intereses sobre proyectos, control y mantenimiento de vías, los cuales son motivados por el acceso a sus predios y en desarrollo de la comunidad en general **(19 encuestados)**. Se presentan comentarios como *“El interés es tanto personal como particular, es la vida de los seres humanos quienes transitamos a diario estos espacios”*

o *“Mejorar la calidad de vida puesto que de la vía se benefician muchos comuneros que transportan productos agrícolas y pecuarios además de pequeñas empresas asociativas, comunitarias también transporte escolar”*.

Finalmente, la encuesta muestra intereses sobre procesos de valorización en predios, así como expedición de paz y salvo por este concepto (6 encuestados). También se evidencian intereses sobre requisitos para presentar propuestas o proyectos ante la entidad y dentro de las respuestas se manifiesta que no saben cómo acceder a dicha información (5 encuestados).



## Conclusiones

Para la ciudadanía es primordial el reflejo en las vías de los pagos realizados en los peajes, con la finalidad de contar con infraestructura de calidad a nivel nacional que permita el mejoramiento en la calidad de vida de los ciudadanos, y así mismo contribuir al crecimiento de la economía del país.

Las respuestas emitidas por la entidad deben reflejarse con la estructura de lenguaje claro y ser resueltas de fondo, es decir, de manera acorde a lo solicitado.

Se espera que el presente informe se tome como referencia para la toma de decisiones de la alta gerencia para mejorar la calidad de los trámites y servicios que la entidad presta a la ciudadanía.



---

[www.invias.gov.co](http://www.invias.gov.co)

**Instituto Nacional de Vías - INVÍAS**

Calle 25G # 73B-90

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

PBX : (+57) 601 377 0600

Línea gratuita : (+57) 018000117844