

# Informe percepción y satisfacción de la ciudadanía 2022

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

Informe  
percepción  
satisfacción

PRIMERA EDICIÓN - 2022



# Informe percepción y satisfacción de la ciudadanía 2022

Primera edición - 2022

**Instituto Nacional de Vías – Invías**  
© Todos los derechos reservados

**Juan Alfonso Latorre Uriza**  
Director General

**Catalina Téllez Posada**  
Secretaria General

**Carlos Hernando Macías Montoya**  
Subdirector Administrativo

**Andrés Felipe Pedraza Galindo**  
Coordinador Grupo de Atención y  
Relacionamiento Ciudadano

**Angelica María Agudelo Cárdenas**  
Funcionaria Grupo de Atención y  
Relacionamiento Ciudadano

**John Fredy Vargas Tenjo**  
Grupo de Atención y Relacionamiento  
Ciudadano

**Andrés Felipe Lozano Villamizar**  
Contratista Grupo de Atención y  
Relacionamiento Ciudadano

**Neiffeth Julieth Vargas Vargas**  
Contratista Grupo de Atención y  
Relacionamiento Ciudadano

**Diseño:** Grupo Gerencia de Comunicaciones

# Tabla de Contenido

<b>Informe percepción y satisfacción de la ciudadanía 2022</b> .....	<b>2</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>Objetivo general</b> .....	<b>6</b>
<b>Ficha técnica formulario encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía</b> .....	<b>7</b>
Tabla 1. Ficha técnica.....	7
Tabla 2. Criterios de calificación .....	7
<b>Análisis de información encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía</b> .....	<b>8</b>
Figura 1. Rango de edad de la población encuestada.....	8
Figura 2. Frecuencia con que ha requerido información, servicios o trámites del Invías durante el último mes .....	9
Tabla 3. Uso de los canales de atención para requerir servicios o trámites.....	9
Figura 3. ¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida a través de los canales de atención de Invías? .....	10
Figura 4. Comparativo ¿la respuesta e información si está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión por los canales de atención?.....	10
Figura 5. Calificación de la atención a través del canal telefónico en diferentes aspectos.....	11
Figura 6. Respuesta a la pregunta ¿Fue atendida su solicitud?.....	12
Figura 7. Calificación de la atención a través del canal presencial en diferentes aspectos.....	13
Figura 8. Respuesta a la pregunta ¿La plataforma es de fácil acceso y uso?.....	14
Figura 9. Calificación de la atención a través del canal de atención virtual (página web - PQRD).....	15
Figura 10. Calificación de la atención a través del canal de atención virtual – correo electrónico.....	16
<b>Conclusiones</b> .....	<b>16</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>17</b>

<b>Anexos .....</b>	<b>18</b>
1. Rango de edad de la población encuestada.....	18
3. Uso de los canales de atención para requerir servicios o trámites.....	18
2. Frecuencia con que ha requerido información, servicios o trámites del Invías durante el último mes.....	18
3. Uso de los canales de atención para requerir servicios o trámites.....	19
4.1. Calificación de la atención a través del canal telefónico en diferentes aspectos.....	19
4.2. ¿Fue atendida su solicitud?.....	19
4.3. ¿La respuesta e información sí está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión? .....	20
5.1. Calificación de la atención a través del canal presencial en diferentes aspectos.....	20
5.2. ¿La respuesta e información sí está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión? .....	20
6.1. ¿La plataforma es de fácil acceso y uso?.....	20
6.2. ¿La respuesta e información sí está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión? .....	21
6.3. Calificación de la atención a través del canal de atención virtual – página web - PQRD.....	21
7.1. Calificación de la atención a través del canal de atención virtual – correo electrónico.....	21
7.2. ¿La respuesta e información sí está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión? .....	21

# Introducción

El presente informe reúne los resultados de la encuesta de percepción y satisfacción de la ciudadanía que tenía como finalidad conocer la percepción sobre la atención en los trámites y servicios que presta el Instituto Nacional de Vías (Invías) a través de los canales de atención telefónica, presencial y virtual (página web, correo electrónico).

Esta encuesta se encuentra publicada en la página web del Invías y de ella se ha enviado 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), con la finalidad de robustecer la base de datos e información registrada para el posterior análisis y toma de decisiones.

Los resultados contenidos son producto del consolidado de 3.569 respuestas a la encuesta que los usuarios de los servicios de Invías brindaron entre enero y noviembre de 2022.

En esta encuesta se evaluaron los servicios y trámites requeridos a través de los canales de atención, así:

## Telefónico:

---

- **Conmutador:** (+57) 601 377 0600
- **Línea gratuita nacional:** 018000117844
- **Fax:** (+57) 601 377 0600, ext. 1511

## Presencial:

---

- Ubicado en la calle 25G #73b-90, Complejo empresarial Central Point, Bogotá, D. C., y en las instalaciones de las 26 direcciones territoriales.

## Virtual:

---

- **Página web:** [http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias\\_18/e-Qual/qrsinterno/qrsinternet/index.jsp](http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/e-Qual/qrsinterno/qrsinternet/index.jsp)
- **Correo electrónico:** [atencionciudadano@Invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@Invias.gov.co)

# Objetivo general

Conocer la percepción de los usuarios con respecto a la atención de los trámites o servicios a través de los canales de atención telefónica, presencial (ventanilla) y virtual del Invías (correo electrónico institucional: [atencionciudadano@invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@invias.gov.co) y página web [link PQRD]), con el fin de atender los principios de eficiencia y efectividad en la prestación del servicio, generar una mejor relación y acercamiento entre la ciudadanía y el Estado y mejorar aspectos mencionados en la retroalimentación de la comunidad.

## Objetivos específicos

---

- Identificar el grado de satisfacción de los ciudadanos con relación al tiempo de espera, la amabilidad y respeto en el momento de la atención.
- Determinar si la información entregada por los diferentes canales de atención es precisa, completa, oportuna y de fácil comprensión. Identificar en el canal virtual el acceso a la plataforma de PQRD.
- Conocer la opinión y aportes de la ciudadanía respecto a los servicios brindados a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

# Ficha técnica formulario encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía

**Tabla 1. Ficha técnica**

<b>Población</b>	Grupos de valor, ciudadanía en general
<b>Lugar</b>	Se realizó de manera virtual a través del enlace enviado a los ciudadanos por los correos enviorespuestas@invias.gov.co., atencionciudadano@invias.gov.co., se publicó en la página web del Invías www.invias.gov.co y redes sociales.
<b>Total, encuestados</b>	3.569 usuarios
<b>Preguntas</b>	17
<b>Formato</b>	Encuesta en Forms

**Fuente:** elaboración propia.

**Tabla 2. Criterios de calificación**

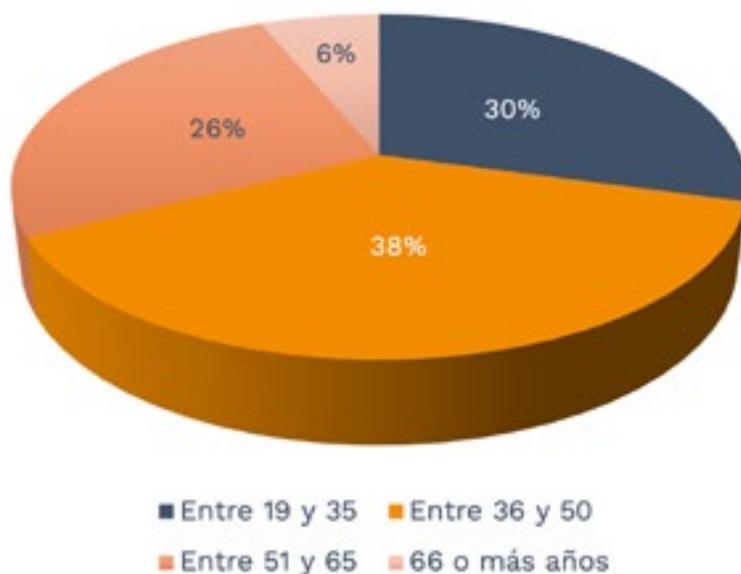
Escala	Valoración
5	Muy satisfecho
4	Satisfecho
3	Regular
2	Insatisfecho
1	Muy insatisfecho

**Fuente:** elaboración propia.

# Análisis de información encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía

Canales de atención (telefónico, presencial, virtual):

Figura 1. Rango de edad de la población encuestada



Fuente: elaboración propia.

Se evidencia que el 67 % de la población que responde la encuesta se encuentra en edades entre 19 y 50 años y el 32 %, entre 51 y 65 o más años.

Sin embargo, en los anexos la tabla de rango de edad de la población encuestada muestra que 5 encuestados son de

rango menor de 18 años, no se muestra en la gráfica, ya que no es representativo para la cantidad de respuestas.

**Figura 2. Frecuencia con que ha requerido información, servicios o trámites del Invías durante el último mes**



**Fuente:** elaboración propia.

Se identifica que el 84 % de los encuestados ha hecho uso de los canales de atención por primera vez o una vez por mes y el 16 % ha hecho uso de los canales de atención de 1 a 3 veces por semana.

En comparación con el año 2021, disminuyó el número de usuarios que responden la encuesta de percepción y satisfacción, de 4.240 en el 2021 a 3.144 en el 2022.

También se identifica que se incrementó en un 54 % la participación de los usuarios que hacen uso de los servicios de Invías por primera vez.

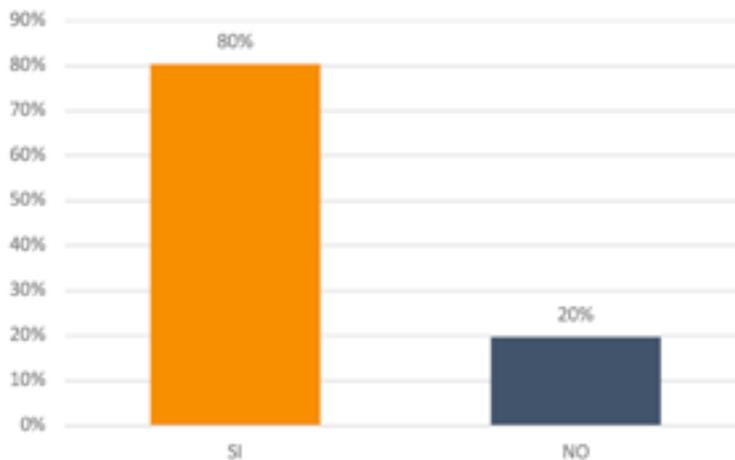
**Tabla 3. Uso de los canales de atención para requerir servicios o trámites**

Canal de atención	Porcentaje de uso por cada canal
Telefónico	17 %
Presencial	5 %
Página web - PQRD (E-QUAL)	22 %
Correo electrónico	56 %

**Fuente:** elaboración propia.

Como se observa en la tabla 3, el canal más utilizado por los usuarios para requerir trámites y/o servicios es el canal virtual (página web - PQRD con un 22 %) y el (correo electrónico con un 56 %).

**Figura 3. ¿Se siente usted satisfecho con la atención recibida a través de los canales de atención de Invías?**

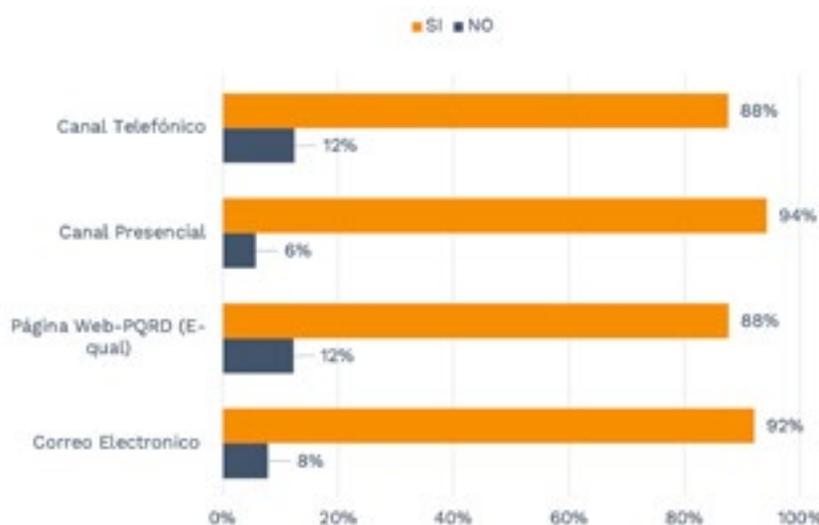


**Fuente:** elaboración propia.

La figura 3 muestra que el 80 % de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención recibida por los diferentes canales de atención.

En comparación con el año inmediatamente anterior, del 86 % que estuvo satisfecho con la atención recibida a través de los canales de atención, se disminuyó a 80 % este año.

**Figura 4. Comparativo ¿la respuesta e información si está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión por los canales de atención?**



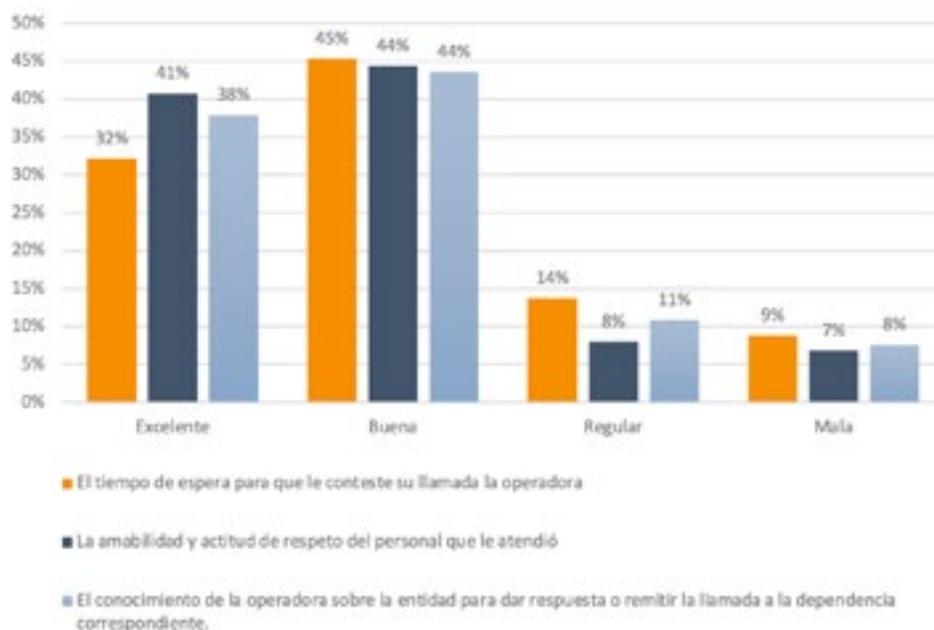
**Fuente:** elaboración propia.

La figura 4 refleja el porcentaje por canal frente a las respuestas emitidas por la entidad, dejando ver que la información entregada a los usuarios encuestados estaba en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión.

En comparación con el año inmediatamente anterior, se nota un leve aumento en la calificación que refieren los usuarios en este ítem de lenguaje claro, lo que nos permite evidenciar que se ha fortalecido el uso del lenguaje claro en las respuestas que se emiten a los ciudadanos y que facilitan su comprensión, pero se debe fortalecer la entrega de información completa según lo requerido por el usuario. Sin embargo, hay comentarios y observaciones de los usuarios relacionados con los aspectos a mejorar:

- “Atender las sugerencias de manera más rápida”
- “Sistematizar toda la información para conocer qué es lo que tienen”
- “Falta realizar la ejecución oportuna de las pqr’s”
- “Las respuestas no se encuentran acordes con los requerimientos realizados”
- “La agilidad en las respuestas porque demoraron más 15 días hábiles para responder”
- “Mayor difusión de sus canales de atención al público”
- “Dar respuesta de fondo, no contestar con alusiones a otros números de memorando con los cuales recae la solicitud, al ciudadano hay que informarle la gestión, no dilatar o contestar con mediocridad, acerquemos a los ciudadanos con transparencia y todo mejorará, el ciudadano que consulta es un aliado más para la entidad”
- “Agilizar las respuestas a las solicitudes”
- “La información enviada no fue la solicitada luego incompleta”
- “Entregando respuesta concreta a lo solicitado”
- “Crear alternativas de comunicación”

**Figura 5. Calificación de la atención a través del canal telefónico en diferentes aspectos**

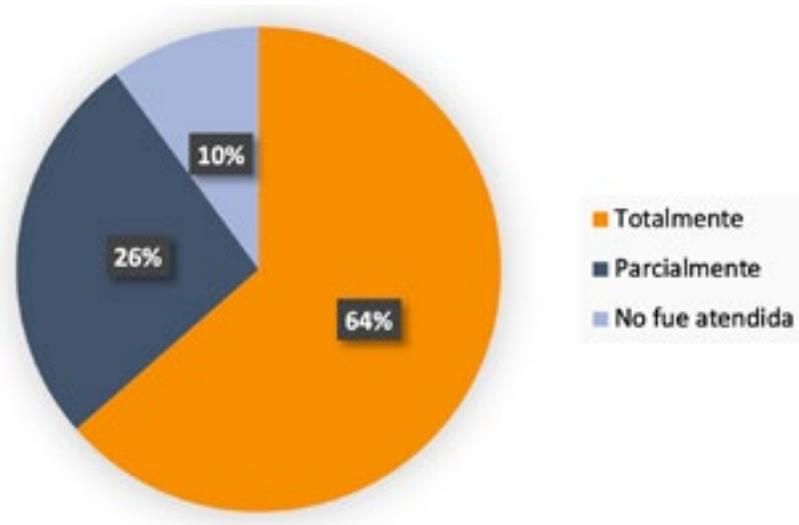


**Fuente:** elaboración propia.

Es de resaltar que el 85 % de los encuestados percibe entre excelente y buena la “amabilidad y actitud de respeto del personal que le atendió”; el 82 %, el “conocimiento de la operadora sobre la entidad para dar respuesta o remitir la llamada a la dependencia competente”; el 77 %, “El tiempo de espera para que le conteste su llamada la operadora”.

En comparación con el año 2021, se identifica que se incrementó la calificación de percepción en la amabilidad y actitud de respeto del personal que lo atendió. Se incrementó la evaluación de la percepción del usuario sobre el conocimiento de la operadora para dar respuesta o remitir una llamada a la dependencia competente.

**Figura 6. Respuesta a la pregunta ¿Fue atendida su solicitud?**



**Fuente:** elaboración propia.

Del total de los encuestados, el 64 % responde que su solicitud fue atendida totalmente, aspecto que es necesario mejorar, puesto que la misión es propender por la respuesta clara y oportuna a todas las inquietudes y solicitudes que se reciben.

En comparación con el año anterior –2021–, los resultados de la encuesta nos permiten deducir que se incrementa levemente la atención de las solicitudes en la vigencia 2022, pero que es necesario fortalecer la atención total y no parcial de las solicitudes de los ciudadanos.

Comentarios y observaciones de los usuarios relacionadas con los aspectos a mejorar del canal telefónico de atención:

- “Contestar las extensiones”
- “Cambiar el conmutador la canción de espera. algo más alegre”

- “Disminuir el tiempo de espera”
- “Debe existir una mayor facilidad de comunicación vía telefónica, se registra excesiva demora en la atención de llamadas”

## Canal de atención presencial

**Figura 7. Calificación de la atención a través del canal presencial en diferentes aspectos**



**Fuente:** elaboración propia.

La figura 7 muestra que el 94 % de los encuestados perciben la “actitud de respeto del personal que lo atendió” como excelente y buena, así como los “horarios de atención al público”, con un 91 %; en cuanto a las preguntas relacionadas con el “espacio destinado para la atención al ciudadano” y “el tiempo de espera para que lo atiendan” 90% de los usuarios que respondieron la encuesta que las perciben entre excelentes y buenos.

En comparación con el año 2021, se incrementó la percepción de la “actitud de respeto del personal que lo atendió”, así como el “espacio destinado para la atención al ciudadano”

y “el tiempo de espera para que lo atiendan”.

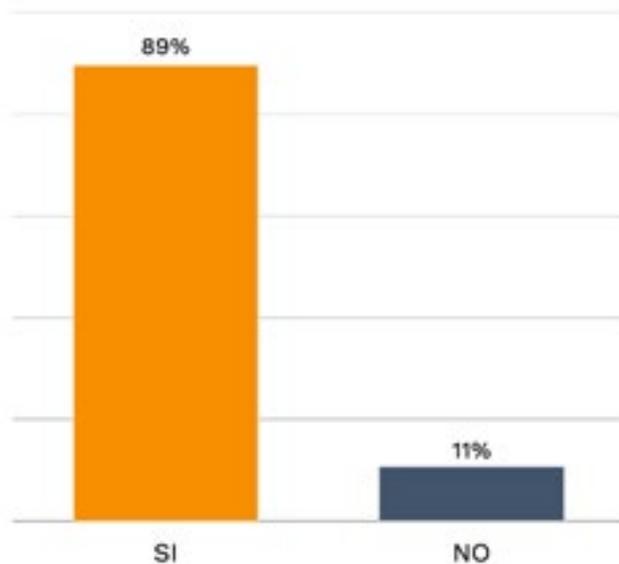
Comentarios y observaciones de aspectos a mejorar del canal presencial:

- “Mejorar un poco la instancia de recepción al ciudadano”
- “Continuar fortaleciendo la buena y oportuna atención”
- “Debería existir una fila para las personas que no hayan gestionado cita previamente”
- “Mejorar el espacio de recibo en la recepción: es un corredor de circulación muy estrecho: o cabe el interlocutor o cabe el que pasa por el corredor”

## Canal virtual

### Canal atención virtual - página web – PQRD

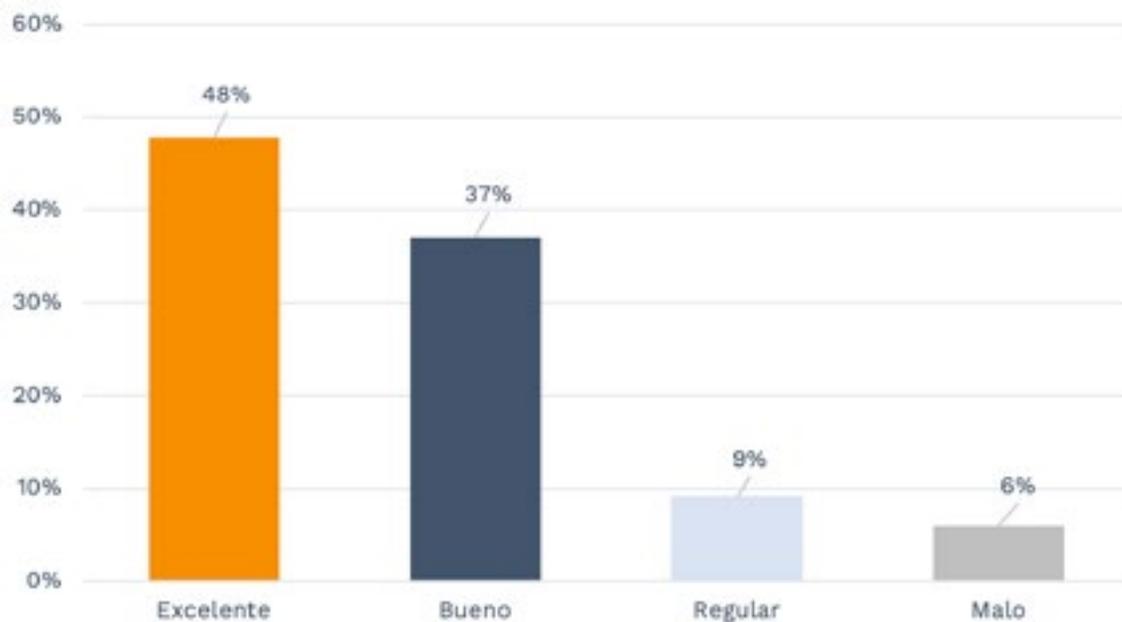
**Figura 8. Respuesta a la pregunta ¿La plataforma es de fácil acceso y uso?**



*Fuente: elaboración propia.*

Es de anotar que los usuarios que respondieron la encuesta de percepción y satisfacción consideran que la plataforma de la página web – PQRD es de fácil acceso y su uso es de un 89 %, argumentando que es de fácil manejo, diligenciamiento, receptivo y rápido.

**Figura 9. Calificación de la atención a través del canal de atención virtual (página web - PQRD)**



**Fuente:** elaboración propia.

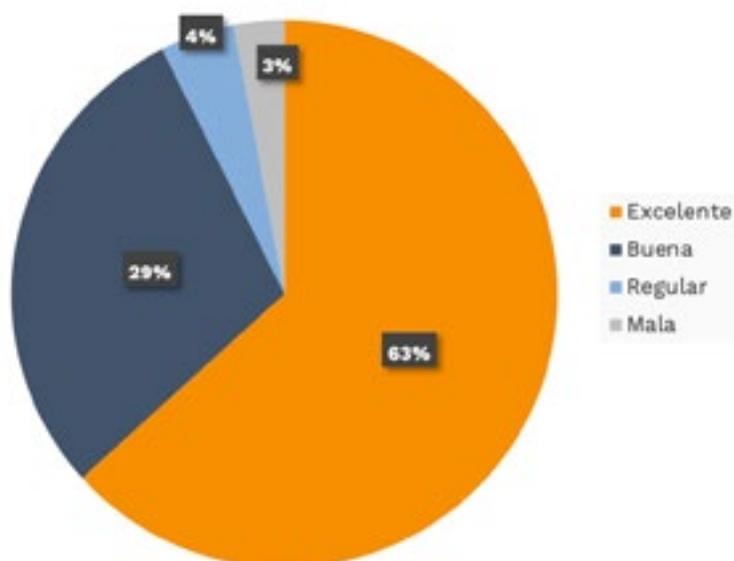
Como se observa en la figura 9, el 85 % de los encuestados percibe entre bueno y excelente “el tiempo en responder su solicitud, petición, queja, reclamos, denuncia y/o sugerencia”.

Comentarios y observaciones de los usuarios relacionados con aspectos a mejorar del canal de atención virtual página web:

- “Falta que el canal de comunicación pqrs este habilitado siempre”
- “Mejorar la página de PQRS, casi siempre aparece caída”
- “Creo que deberían tener una plataforma en línea que permita ver el estado de todos los trámites, algo parecido al ORFEO de la ANI”
- “Chat virtual”
- “Desarrollo de proceso VINC”

## Canal atención virtual (correo electrónico)

**Figura 10. Calificación de la atención a través del canal de atención virtual – correo electrónico**



**Fuente:** elaboración propia.

93% de los usuarios que dieron respuesta a la encuesta sobre el canal de atención virtual - correo electrónico perciben entre bueno y excelente “El tiempo en que fue asignado su número de radicado”.

## Conclusiones

Este informe permitió conocer la percepción, opinión y aportes de los ciudadanos sobre la atención de los trámites y servicios que ofrece la entidad en los canales de atención presencial, telefónico y virtual, y establece una comparación con los resultados de percepción de la satisfacción del año 2021.

Se identificó que los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la amabilidad y respeto que se brinda al momento de la prestación del servicio en los diferentes canales de atención de la entidad.

Como aspecto a mejorar en el canal telefónico, se identificó la demora en el tiempo de espera cuando, al contestar la llamada, se transfiere a la dependencia encargada de atender la solicitud y se manifestó que debe existir una mayor facilidad de comunicación vía telefónica, esto puede obedecer a una mala práctica institucional o a la falta de capacitación a los funcionarios con respecto a la cultura del servicio.

Frente al canal virtual en la página web - PQRD, los usuarios encuestados manifestaron

que se deben adoptar mejores plataformas tecnológicas en cuanto a la recepción de las PQRD en la página web, teniendo en cuenta que solo deja anexar un solo documento y la capacidad de subir los anexos es muy reducida. Estos aspectos limitan el uso de ese canal como medio de recepción de peticiones. Manifestaron también la implementación del chat virtual, esto con el fin de mejorar la atención y la relación entre Estado y ciudadanía.

Se realizó un análisis de diferentes aspectos técnicos y de talento humano de cada canal de atención, que arrojan buenos resultados, y se identificó oportunidad de mejora en varios ítems, con el fin de brindar un mejor servicio a los grupos de valor.

El correo electrónico es más utilizado, por su ahorro en tiempo, ya que es de fácil acceso y por la oportuna atención.

Los resultados reflejan que 90 % de los usuarios encuestados consideran que las respuestas emitidas por parte de la entidad cuentan con un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión en todos los canales de atención. Sin embargo, se debe fortalecer que la respuesta emitida sea entregada de fondo, según lo requerido por el usuario y de forma oportuna, de acuerdo con los tiempos estipulados por la ley.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se evidencia que la percepción que tienen los ciudadanos frente a los trámites y solicitudes en los diferentes canales es positiva, por esta razón, se debe resaltar la efectividad y eficiencia en el servicio brindado al ciudadano, facilitando la interacción y el acceso a la información de la entidad.

# Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones para tener en cuenta después del análisis realizado por parte del Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano, podemos destacar los siguientes elementos que son fundamentales para el ejercicio continuo de mejora por parte de la entidad con respecto a la atención brindada:

- La participación de la ciudadanía debe ser real y efectiva para poder mejorar la percepción en la satisfacción del servicio, por lo que se debe propender por aumentar los espacios de diálogo y la participación conjunta.
- La actualización de las plataformas tecnológicas para brindar un mejor servicio a la comunidad con respecto al fortalecimiento del canal telefónico y virtual.

- Por último, y no menos importante, la vinculación de la alta gerencia con este tipo de informes, para tomar acciones de mejora y apoyo institucional articulado con los servidores públicos y mejorar las buenas prácticas y cultura de servicio.

## Anexos

### Tabulación de datos

#### 1. Rango de edad de la población encuestada

Rango de edad	Cantidad
Menor de 18 años	5
Entre 19 y 35	919
Entre 36 y 50	1.200
Entre 51 y 65	823
66 o más años	197
<b>Total</b>	<b>3.144</b>

#### 2. Frecuencia con que ha requerido información, servicios o trámites del Invías durante el último mes.

Frecuencia	Cantidad
Nunca	0
Primera vez	1.689
Ocasionalmente (1 vez por mes)	953
Frecuentemente (1 vez por semana)	353
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	149
<b>Total</b>	<b>3.144</b>

#### 3. Uso de los canales de atención para requerir servicios o trámites

Frecuencia	Cantidad
Telefónico	573
Presencial	156
Página web – PQRD	725
Correo electrónico	1.879
<b>Total</b>	<b>3.333</b>
<b>Total</b>	<b>3.144</b>

### 3. Uso de los canales de atención para requerir servicios o trámites

Frecuencia	Cantidad
Telefónico	573
Presencial	156
Página web – PQRD	725
Correo electrónico	1.879
<b>Total</b>	<b>3.333</b>
<b>Total</b>	<b>3.144</b>

## 4. Canal telefónico

### 4.1. Calificación de la atención a través del canal telefónico en diferentes aspectos

Preguntas	Excelente	Buena	Regular	Mala
¿El tiempo de espera para que le conteste su llamada la operadora?	348	492	149	95
¿La amabilidad y actitud de respeto del personal que le atendió?	442	481	87	74
¿El conocimiento de la operadora sobre la entidad para dar respuesta o remitir la llamada a la dependencia correspondiente?	411	473	118	82

### 4.2. ¿Fue atendida su solicitud?

Rango de edad	Cantidad
Totalmente	689
Parcialmente	286
No fue atendida	109

**4.3. ¿La respuesta e información sí está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?**

Sí	No
1.730	149

**5. Canal de atención presencial**

---

**5.1. Calificación de la atención a través del canal presencial en diferentes aspectos**

Preguntas	Excelente	Buena	Regular	Mala
¿El espacio destinado para la atención al ciudadano?	103	37	11	5
¿El tiempo de espera para que lo atiendan?	85	55	12	4
¿Los horarios de atención al público?	86	56	11	3

**5.2. ¿La respuesta e información sí está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?**

Sí	No
147	9

**6. Canal de atención virtual (página web – PQRD)**

---

**6.1. ¿La plataforma es de fácil acceso y uso?**

Sí	No
224	27

**6.2. ¿La respuesta e información sí está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?**

Sí	No
989	139

**6.3. Calificación de la atención a través del canal de atención virtual – página web - PQRD**

Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Mala
¿El tiempo en responder su solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia?	120	93	23	15

**7. Canal de atención virtual - correo electrónico**

**7.1. Calificación de la atención a través del canal de atención virtual – correo electrónico**

Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Mala
¿El tiempo en que fue asignado su número de radicado?	1.189	551	83	56

**7.2. ¿La respuesta e información sí está completa y su contenido está en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión?**

Sí	No
1.730	149



---

[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