



**UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS**

**INFORME FINAL DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y  
SATISFACCIÓN CIUDADANA**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE  
RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS**

**GRUPO DE GESTIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**DICIEMBRE 2023**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. OBJETIVO GENERAL .....	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4. ALCANCE .....	5
5. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA .....	5
6. METODOLOGÍA .....	5
7. ESCALAS VALORATIVAS.....	5
8. FICHA TÉCNICA.....	6
9. CANALES UTILIZADOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA .....	6
9.1.1. CANAL ELECTRÓNICO.....	7
9.1.2. CANAL TELEFÓNICO .....	7
9.1.3. CANAL CHAT.....	7
10. CONTROL DE CALIDAD.....	7
11. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	8
11.1. PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA .....	8
12. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA .....	10
12.1. RESPUESTA EFECTIVA DE LAS ENCUESTAS .....	10
12.2. ¿LA UNIDAD LE GENERA CONFIANZA? .....	11
12.3. ¿QUÉ LO MOTIVÓ A RELACIONARSE CON LA ENTIDAD?.....	11
13. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR.....	11
14. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	13
14.1. MOTIVO 1: ADELANTAR TRÁMITES O ACCEDER A SERVICIOS, PROGRAMAS O PROYECTOS .....	14
14.3. MOTIVO 3: ACCEDER A INFORMACIÓN PÚBLICA .....	22
14.4. MOTIVO 4: PARTICIPAR, COLABORAR O PRESENTAR IDEAS/PROPUESTAS A LA ENTIDAD .....	23
15. CONCLUSIONES .....	27
16. RECOMENDACIONES.....	28
17. CONCLUSIONES DEL OPERATIVO DE ENCUESTA .....	28
18. PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN.....	29

### 1. INTRODUCCIÓN.

La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (en adelante UAEGRTD), hace parte de las 50 entidades piloto del Gobierno Nacional que decidieron en 2023, incursionar en la implementación de la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana mediante la herramienta en línea del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que consiste en *“una plataforma que permite, mediante técnicas estandarizadas de investigación, recolectar de las poblaciones valor o las ciudadanías atendidas, datos significativos, con el objetivo de explorar la experiencia de las ciudadanías después de interactuar con las entidades estatales, cuyo análisis y resultados, son un insumo fundamental para la planificación, replanteamiento o mejora de los servicios y estrategias de relacionamiento, que garanticen los derechos de las ciudadanas y los ciudadanos”*.

Se definen como propósitos de la herramienta: i) Implementar mejoras en el servicio; ii) Contribuir al mejoramiento continuo del proceso de atención a la ciudadanía en la URT; iii) Mejorar la eficiencia institucional y iv) Construir o mejorar la reputación de la entidad (imagen institucional).

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, entidad rectora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en el que se contempla la política de servicio a la ciudadanía, es importante medir la experiencia de las ciudadanías en el relacionamiento con el Estado, en este caso con la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.

La medición de la percepción y satisfacción ciudadana permite:

- Articular la implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía: participación ciudadana, racionalización de trámites, transparencia y acceso a información pública
- Garantizar a la ciudadanía el acceso a la oferta institucional de la UAEGRTD en condiciones de igualdad
- Fortalecer procesos internos de la entidad para responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de la ciudadanía.

La encuesta contempla la atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales que tiene la entidad y con los cuales presta sus servicios e implementa la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía bajo el liderazgo de la Secretaría General, mediante el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía (GGASC), esta encuesta se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre el 15 de septiembre y el 15 de diciembre de 2023.

La encuesta fue diligenciada voluntariamente, en ese sentido fue enviada a través de correo electrónico a cada ciudadano o ciudadana para que fuera desarrollada a través de un enlace que llevaba a la encuesta, así mismo se aplicó la encuesta en una segunda etapa la cual se desarrolló de manera telefónica.

El objetivo de esta herramienta elaborada por el DAFP, es conocer la experiencia de las ciudadanías en los diferentes espacios de relacionamiento e interacciones con las entidades de la administración pública, de acuerdo con los siguientes motivos de relación:

- Adelantar trámites o acceder a servicios, programas o proyectos

- Hacer control social y exigencia de cuentas o presentar peticiones, quejas o reclamos (PQRSDF)
- Acceder a información pública
- Participar, colaborar o presentar ideas/propuestas a la entidad

Lo anterior, con el fin de identificar debilidades y fortalezas en cada interacción que sirvan, a su vez, para formular acciones de mejora e innovación en los servicios de la Entidad en clave de mejorar la experiencia de las ciudadanías y garantizar el goce efectivo de sus derechos.

De igual forma, la ciudadanía tiene la posibilidad de brindar información de caracterización y calificar las siguientes variables:

- Facilidad
- Claridad
- Calidad
- Oportunidad

Por tanto, las respuestas obtenidas permiten formular planes de acción y desarrollar acciones de mejora frente al proceso de atención a la ciudadanía prestado por la UAEGRTD.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

El objetivo de la encuesta es medir la percepción y satisfacción de la ciudadanía en su relacionamiento con la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, en cada uno de los motivos establecidos y a través de los canales dispuestos para tal fin.

De igual forma, socializar los resultados, y construir las acciones de mejora que deberán ser incorporadas como parte de la política de atención y servicio a la ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.

Así mismo, es importante resaltar que esta encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana realizada por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía de la UAEGRTD, tiene como finalidad incorporar la percepción de la ciudadana en la mejora continua de la entidad en la prestación de los servicios, así como la proyección y el alcance de una respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.

## **3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Conocer la percepción ciudadana en torno al nivel de cumplimiento de la entidad.
- Identificar posibles acciones de mejora para fortalecer la atención a la ciudadanía desde la UAEGRTD.
- Identificar los tiempos de respuesta en cuanto a los resultados que espera la ciudadanía (solicitantes y/o peticionarios) que se acercan a la Unidad, en busca de información y el nivel de acceso a los diferentes procesos en términos de restitución de tierras.

#### 4. ALCANCE

Esta encuesta fue estructurada en tres etapas: i) planeación realizada entre el 1 y el 15 de septiembre; ii) ejecución, del 16 de septiembre al 1 de diciembre y; iii) elaboración del informe final y presentación de los resultados ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional,

#### 5. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta de percepción y satisfacción ciudadana se realizó en el periodo comprendido entre el 15 de septiembre y el 1 de diciembre de la vigencia 2023.

#### 6. METODOLOGÍA

A continuación, se señalan las etapas del desarrollo metodológico de la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana establecidas por el GGASC de la entidad:

**Grafica 1. Etapas de desarrollo metodológico de la encuesta**

UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS



Para el desarrollo metodológico de la encuesta se definieron las siguientes etapas desde la coordinación del GGASC.



Fuente: elaboración GGASC

#### 7. ESCALAS VALORATIVAS

De acuerdo con la herramienta en línea del DAFP, la escala valorativa se construyó con los siguientes ítems asociados a los servicios que presta la entidad:

- Facilidad
- Claridad
- Calidad
- Oportunidad

De igual manera, se estableció una escala valorativa y la ciudadanía calificó de la siguiente manera, según su percepción de los servicios prestados por la entidad en relación con los ítems planteados:

- 1 = Insuficiente
- 2 = Aceptable
- 3 = Bueno
- 4 = Sobresaliente

## 8. FICHA TÉCNICA

Tabla 1. Ficha Técnica de la Encuesta

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA GRUPO DE GESTIÓN EN ATENCIÓN Y DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
<b>Población encuestada</b>	Grupos de valor: Ciudadanos solicitantes y peticionarios que acuden a la Unidad de Restitución de Tierras
<b>Objetivo de estudio</b>	La encuesta se realizará para medir la percepción y satisfacción de la ciudadanía
<b>Tipo de muestra</b>	Aleatoria
<b>Tiempo de realización de trabajo</b>	3 meses y 15 días
<b>Método de recolección de datos</b>	Correo electrónico y llamadas Telefónicas <b>Enlace de encuesta:</b> <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestador/encuestafp.php?encuesta=medicion-experiencia-ciudadana-fase-2&amp;pageName=ReportSection7f38ff66952e87d925d0">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestador/encuestafp.php?encuesta=medicion-experiencia-ciudadana-fase-2&amp;pageName=ReportSection7f38ff66952e87d925d0</a>
Tamaño de la muestra	8000
Nivel de confianza	98.8%
Margen de error	1.2
Encuesta realizada por:	GGASC de la Unidad de Restitución de Tierras
Tipo de personas a encuestar	Solicitantes y Peticionarios
Formulario de la encuesta	Herramienta del Departamento Administrativo de la Función Pública

Fuente: Elaboración propia GGASC

## 9. CANALES UTILIZADOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Teniendo en cuenta que el GGASC cuenta con los canales de atención a la ciudadanía que fueron utilizados por los técnicos encuestadores para este proceso, a continuación, se

señalan los canales utilizados en el desarrollo de la encuesta establecidos en la etapa de planeación de la encuesta, teniendo en cuenta dos actividades:

**Tabla 2 Ejecución y Aplicación de la Encuesta**

<b>CANAL CHAT</b>	<b>CANAL ELECTRÓNICO</b>	<b>CANAL TELEFÓNICO</b>
Se realizó el envío de 7.000 encuestas a través del chat de WhatsApp de la entidad	Se realizó el envío de 24.000 correos electrónicos a los ciudadanos escogidos para esta encuesta.	Se realizaron 16.000 llamadas telefónicas a los ciudadanos previamente seleccionados en la muestra, de las cuales fueron efectivas 3.807 encuestas
7.000	24.000	16.000

Fuente: Elaboración GGASC

### **9.1.1. CANAL ELECTRÓNICO**

Envío de correos electrónicos a cada ciudadano con el link para acceder al formulario de la encuesta, a través del buzón electrónico institucional exclusivo para el proceso de encuesta creado desde la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) para tal fin. En total, se envió a 8.000 ciudadanos sujetos de la muestra. Lo que hizo referencia al envío de 24.000 correos electrónicos  $8000 \times 3$ .

### **9.1.2. CANAL TELEFÓNICO**

El contacto de la ciudadanía se realizó de manera telefónica en la segunda etapa de la ejecución del operativo de la encuesta, para que la ciudadanía diligenciara la encuesta con ayuda de los técnicos encuestadores del GGASC. En los casos en que fue necesario, los técnicos encuestadores brindaron apoyo psicosocial a las y los ciudadanos contactados a través de este canal.

### **9.1.3. CANAL CHAT**

A través del canal chat de whatsapp de la entidad, se realizó el envío de mensajes masivos a la ciudadanía con la finalidad de que diligenciaran la Gran Encuesta de Satisfacción y Percepción Ciudadana 2023. La muestra para este canal fue de 7000. Diariamente se realizó el envío de 400 mensajes aproximadamente por medio del aplicativo Wapi. en donde se remitió invitación a diligenciar la encuesta y posterior a ello el link para acceder al formulario de la encuesta.

## **10. CONTROL DE CALIDAD.**

El GGASC implementó un modelo de control de calidad durante todo el proceso, pero con especial énfasis en la etapa de trabajo de campo, esta verificación se realizó a través de una muestra aleatoria, las siguientes variables que debían cumplir los técnicos encuestadores.

**Tabla 3 Seguimiento al Control de Calidad de la encuesta**

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
1. CUMPLIMIENTO DEL GUIÓN DE LA PRESENTACIÓN	Señala el modo de saludo, la presentación y la identificación de la entidad, con el objetivo que sea clara y precisa ante el ciudadano.
2. TOMA INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA	Indica la recopilación veraz y oportuna de datos personales, entre otros: cédula de ciudadanía, teléfono, correo electrónico, ubicación territorial, sexo y rangos etarios.
3. CLARIDAD Y FLUIDEZ DE LA COMUNICACIÓN EN LA REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	Los técnicos encuestadores deben ser claros en la información suministrada, que sea recíproca y lo suficientemente transparente y sencilla de comprender.
4. HABILIDADES DE LA ESCUCHA ACTIVA	Se refiere a que la información suministrada a la ciudadanía sea escuchada de manera atenta por el técnico encuestador para que no se presenten reprocesos en la aplicación de la encuesta.
5. CONOCIMIENTO DE LA ENCUESTA	Hace referencia al dominio y agilidad del técnico encuestador en el conocimiento y contenido de la encuesta.
6. HABILIDAD PARA MANEJAR OBJECIONES Y SITUACIONES DIFÍCILES	Indica la forma de sortear y darle mejor manejo a la comunicación con la ciudadanía, cuándo se presentan situaciones difíciles de operar.
7. ETICA Y CONFIDENCIALIDAD	Garantiza a la ciudadanía la confidencialidad, respecto al tratamiento de los datos suministrados en el desarrollo la encuesta.

Fuente: elaboración GGASC

De acuerdo con la tabla anterior, se tienen en cuenta criterios de oportunidad y calidad para el seguimiento al operativo de encuesta, esta actividad fue desarrollada por un profesional de calidad permitiendo optimizar y mejorar el desarrollo de la encuesta realizada.

## 11. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 11.1. PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA

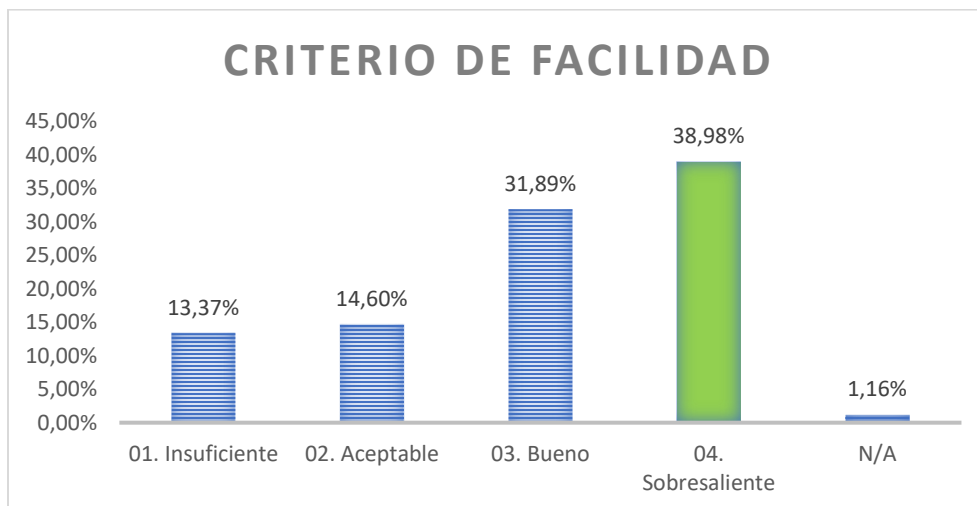
Las siguientes gráficas muestran de manera general, la percepción de la ciudadanía en términos de claridad, facilidad, oportunidad y calidad respecto de la prestación de servicios y el acceso a los trámites de la entidad.

Cabe resaltar que, de acuerdo con la escala valorativa establecida, la entidad obtuvo calificación sobresaliente en: facilidad, claridad y calidad, siendo este último el más alto con



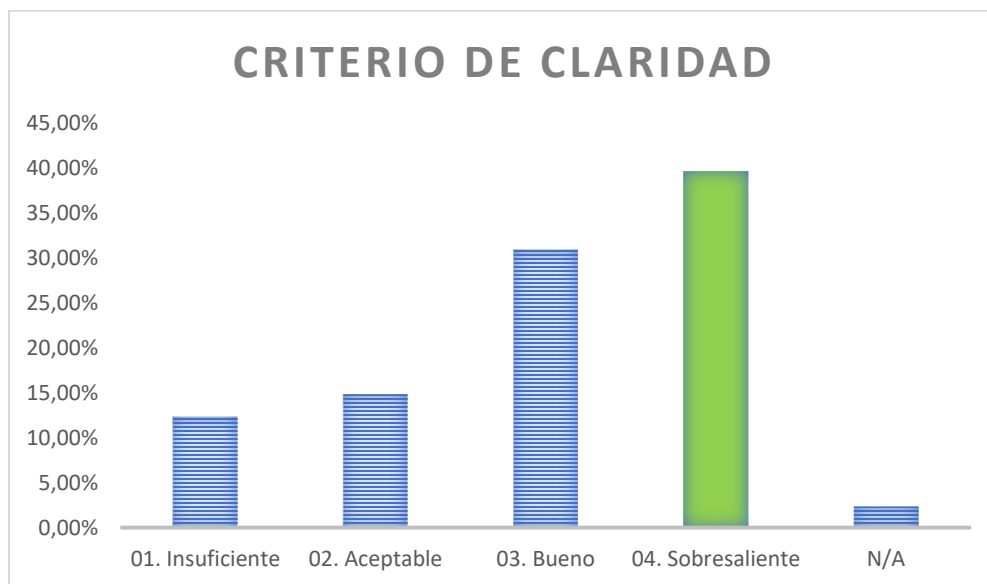
un 39,5%. Por otro lado, la oportunidad de la respuesta, es el tema que presenta una calificación más baja, ubicándose en la escala de insuficiente con un 28,7%.

**Gráfica 2. Facilidad del Acceso a la Información**



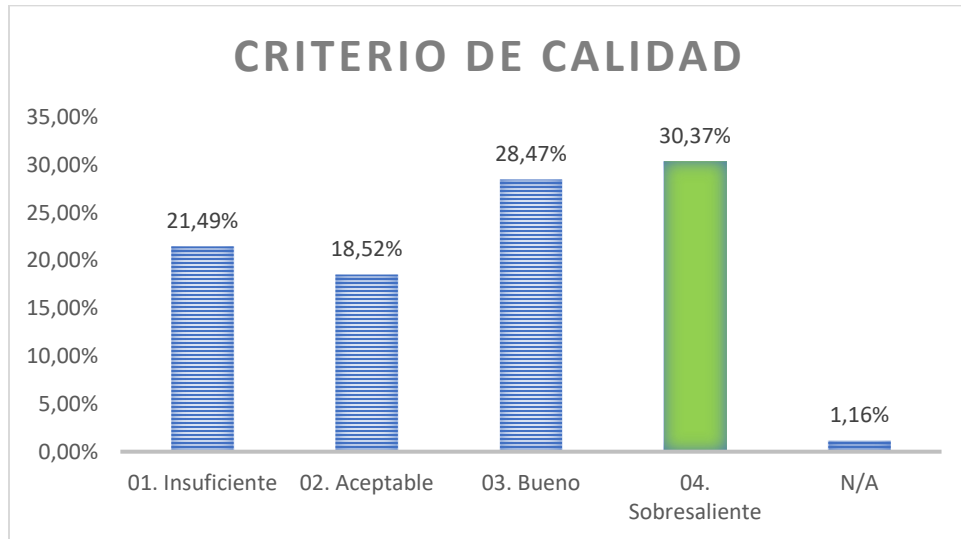
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Gráfica 3. Claridad del Trámite**



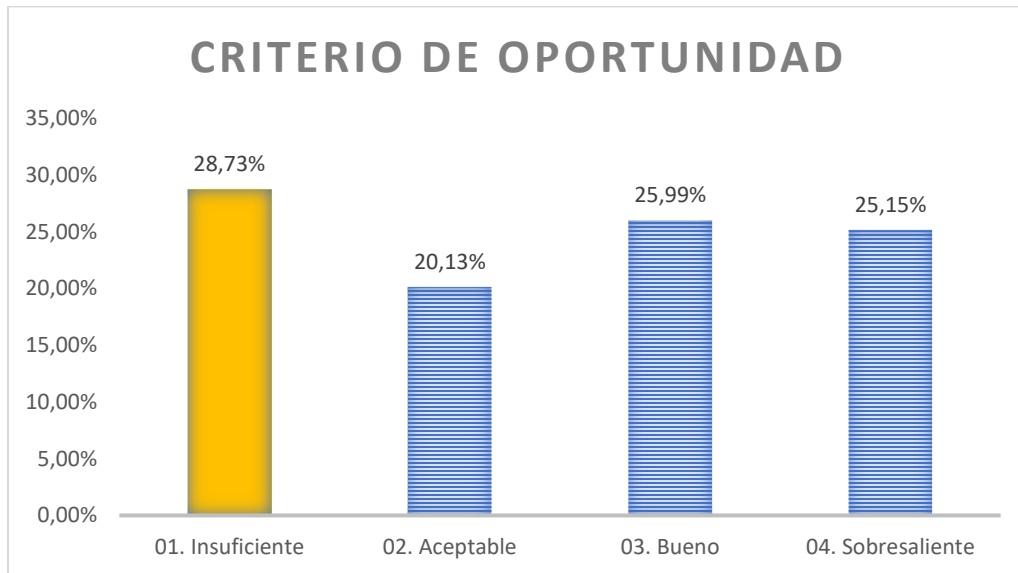
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Gráfica 4 Calidad del Trámite**



Fuente: Elaboración propia GGASC

**Gráfica 5. Oportunidad de respuesta**



Fuente: Elaboración propia GGASC

## **12. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA**

### **12.1. RESPUESTA EFECTIVA DE LAS ENCUESTAS**

De acuerdo con la muestra determinada para realizar el operativo de encuesta, se tomaron 8.000 datos de la ciudadanía, de los cuales se proyectaron 3.723 encuestas y se realizaron 3.807 encuestas efectivas de manera telefónica, a la ciudadanía que acude a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas entre peticionarios, solicitantes y víctimas en el exterior.

## 12.2. ¿LA UNIDAD LE GENERA CONFIANZA?

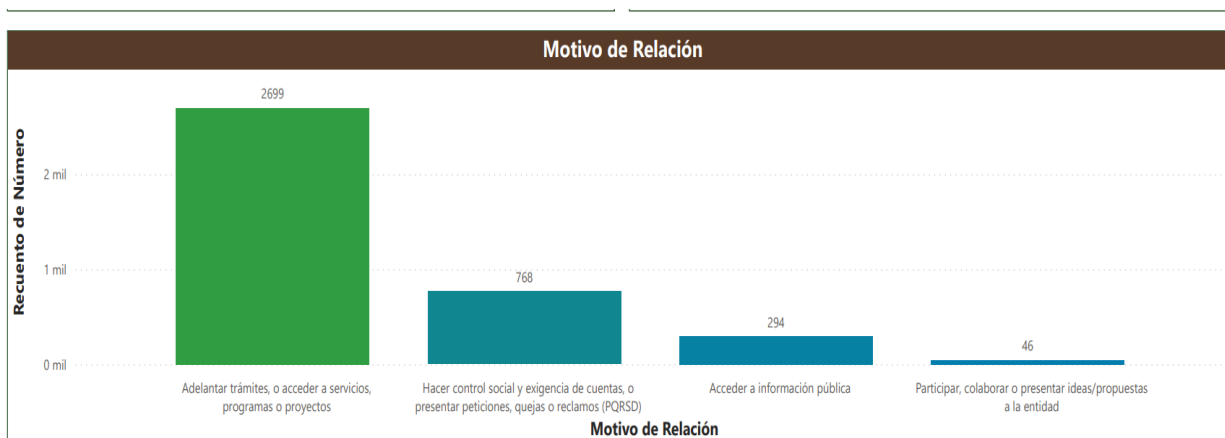
De acuerdo con la encuesta realizada a 3.807 ciudadanos y ciudadanas entre peticionarios, solicitantes y víctimas en el exterior, se pudo observar que a pesar de las dificultades de la ciudadanía al momento de realizar su solicitud y/o petición, manifestaron una alta confiabilidad y agradecimiento por el trabajo que realiza la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.

Esta percepción se evidenció en las observaciones recogidas por los técnicos encuestadores y a partir de los audios de las llamadas realizadas para el desarrollo de la encuesta.

## 12.3. ¿QUÉ LO MOTIVÓ A RELACIONARSE CON LA ENTIDAD?

El motivo principal expresado por la ciudadanía es el suceso de despojo sobre predios propios con un 70% de participación en los motivos para relacionarse con la entidad y las personas encuestadas señalan que se acercaron a la Unidad de Restitución de Tierras buscando apoyo, asesoría y el inicio de un proceso de restitución.

**Gráfica 6. Motivo del relacionamiento con la UAEGRTD**



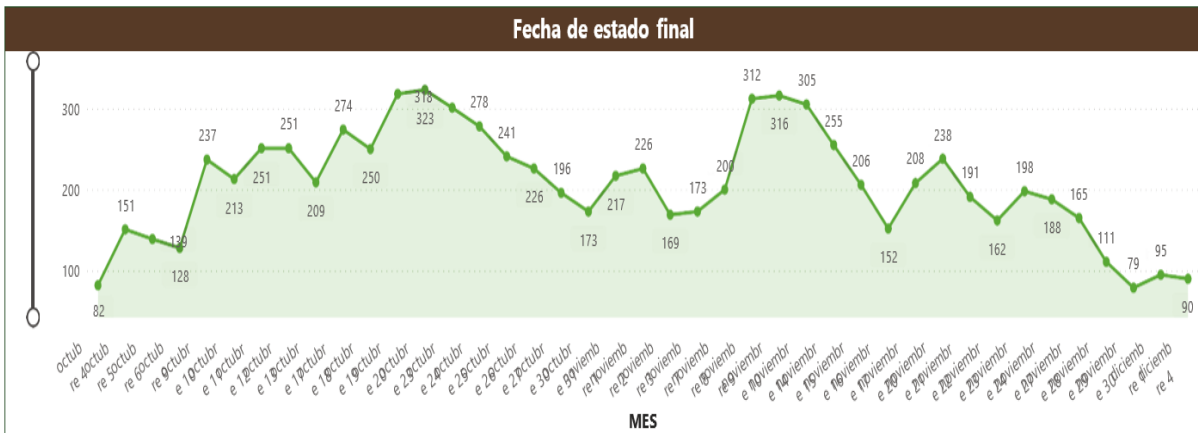
Fuente: Elaboración propia equipo GGASC

## 13. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

**Tabla 4. Grupos de Valor de la UAEGRTD**

GRUPOS DE VALOR			
Número de peticionarios y solicitantes	Número de Víctimas en el Exterior	Tamaño de la muestra para la recolección de encuestas	Número de encuestas efectivas
7.435	565	8.000	3.807
3.690 encuestas recolectadas	30 encuestas recolectadas	Ciudadanos contactados entre peticionarios solicitantes y víctimas en el exterior	Encuestas efectivas recolectadas telefónicamente

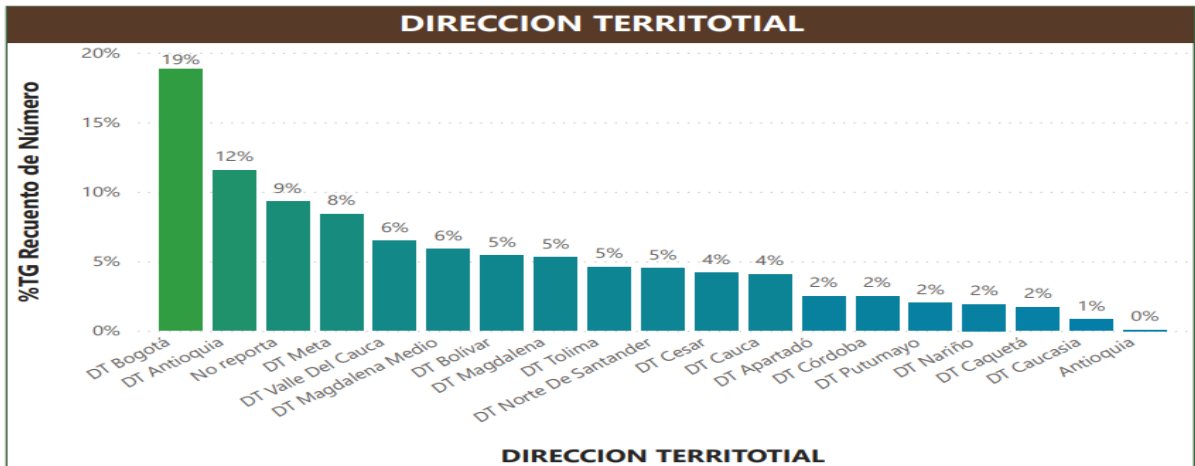
**Gráfica 7. Desarrollo y Aplicación de la Encuesta**



Fuente: elaboración propia – GGASC

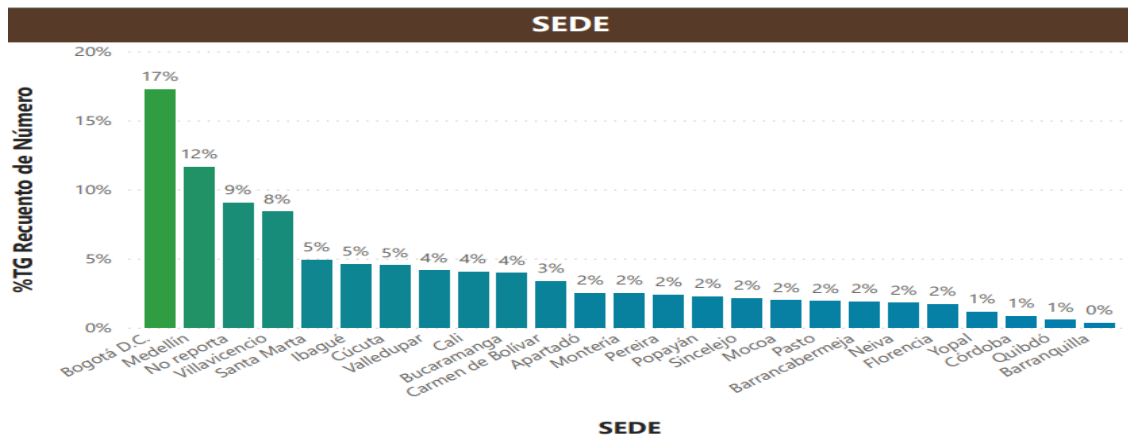
Como se puede observar en la gráfica 8, el desarrollo de la etapa de trabajo de campo inició el 15 de septiembre, tuvo algunos picos altos en términos de ejecución a finales de octubre e inicios de noviembre y terminó el 1 de diciembre, con el cumplimiento de las metas establecidas en la etapa de planeación metodológica.

**Gráfica 8 Ubicación de la ciudadanía encuestada por Direcciones Territoriales**



Fuente: elaboración propia – GGASC

**Grafica 9. Ubicación de la ciudadanía encuestada por Sedes Territoriales**



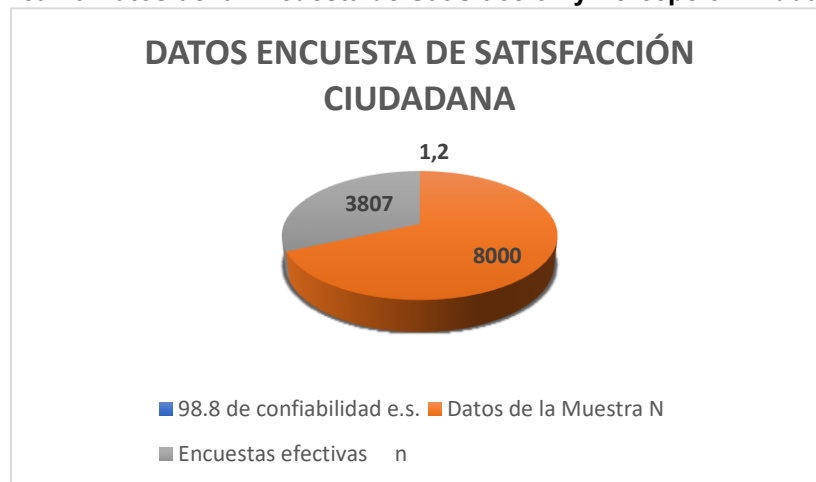
Fuente: Propia – GGASC

Como lo reflejan las gráficas anteriores, se aplicó la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana a personas que se encuentran ubicadas en el área de acción de todas las direcciones territoriales de la UAEGRTD. Esto también aplica para las sedes territoriales de la entidad, a nivel nacional. Además, se puede observar la distribución del número de encuestas realizadas en estas direcciones y sedes territoriales.

#### 14. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En 2023, por primera vez la Unidad de Restitución de Tierras a través de la Secretaría General - GGASC, llevó a cabo la implementación de un plan piloto de encuesta de percepción y satisfacción ciudadana, para lo cual estableció un plazo de tres meses y 15 días y definió una muestra de 8000 datos ciudadanos seleccionados para la encuesta entre Peticionarios, Solicitantes y Víctimas en el exterior.

**Grafica 10 Datos de la Encuesta de Satisfacción y Percepción Ciudadana**



Fuente: Elaboración Propia - GGASC

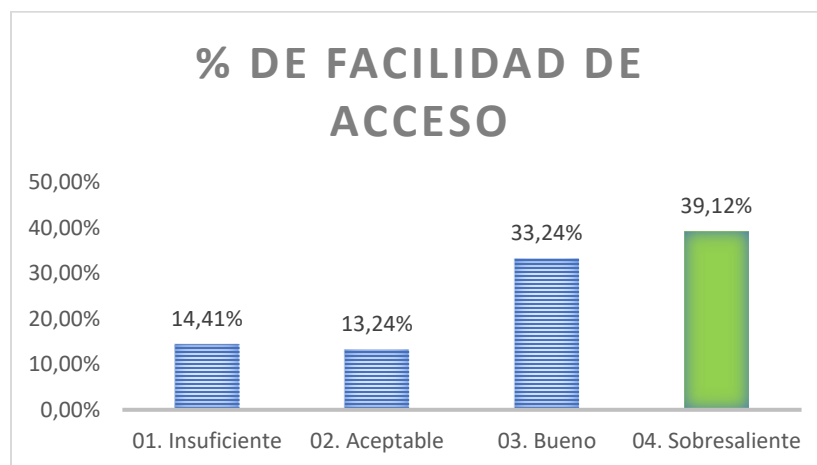
Una vez ejecutado el operativo de encuesta, con respecto a los 8000 datos tomados como muestra para la encuesta, se ejecutaron 3.807 encuestas efectivas con una desviación estándar del 1,2 y un porcentaje de confiabilidad del 98.8% lo que nos arroja de acuerdo con la cifra ejecutada, un 100,08% de efectividad del operativo de encuesta. Esto indica que se logró la efectividad del operativo de encuesta establecida en la etapa de planeación.

#### 14.1. MOTIVO 1: ADELANTAR TRÁMITES O ACCEDER A SERVICIOS, PROGRAMAS O PROYECTOS

En el caso de los trámites, se tuvieron en cuenta dos: Solicitud de inscripción o cancelación en el Registro Único de Predios y Territorios Abandonados (RUPTA) y Solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente. Se presentan los resultados por cada trámite.

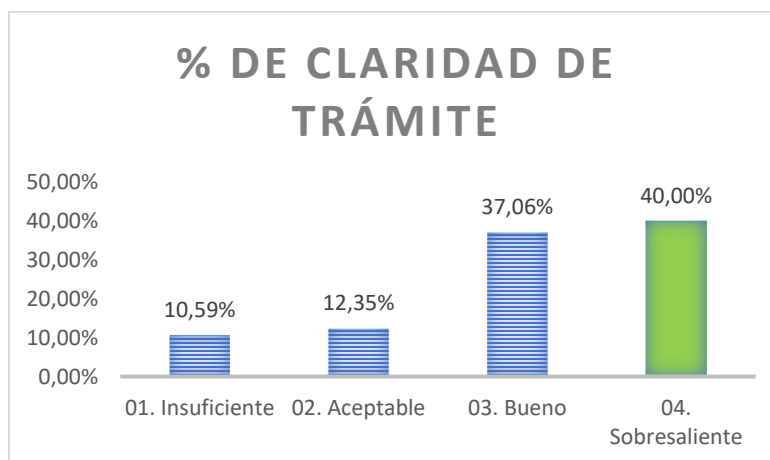
##### A. RUPTA

**Grafica 11. Facilidad de acceso**



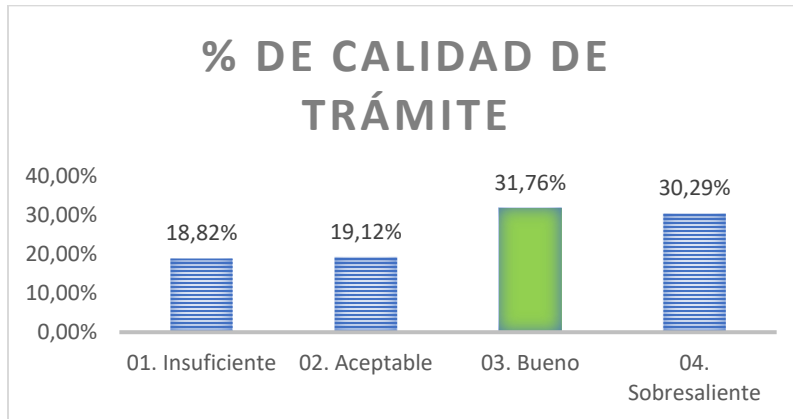
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 12. Claridad del trámite RUPTA**



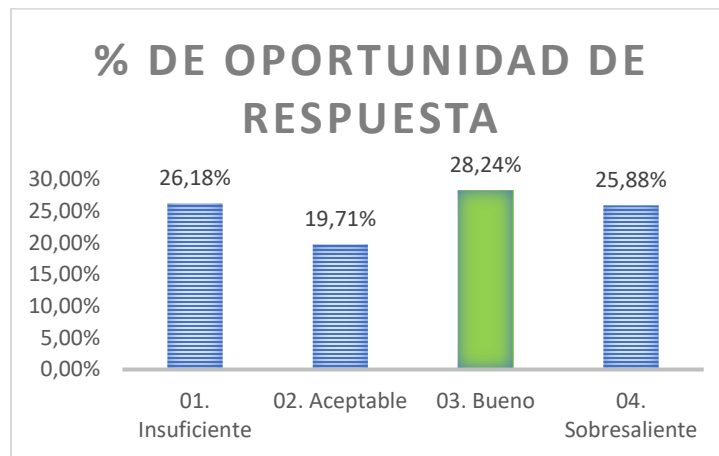
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 13. Calidad del trámite RUPTA**



Fuente: Elaboración propia GGASC

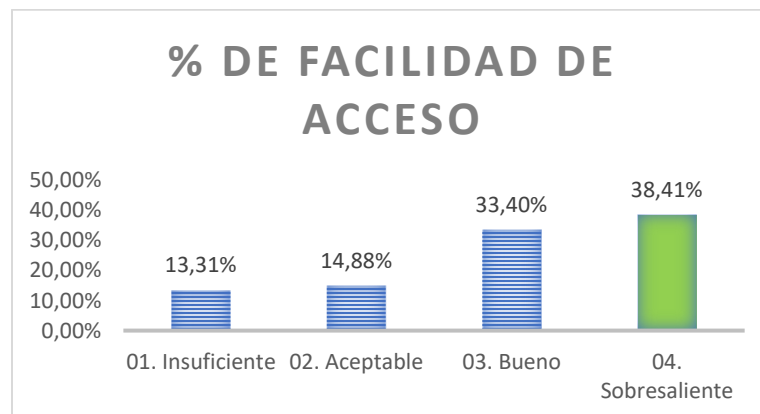
**Grafica 14. Oportunidad de respuesta**



Fuente: Elaboración propia GGASC

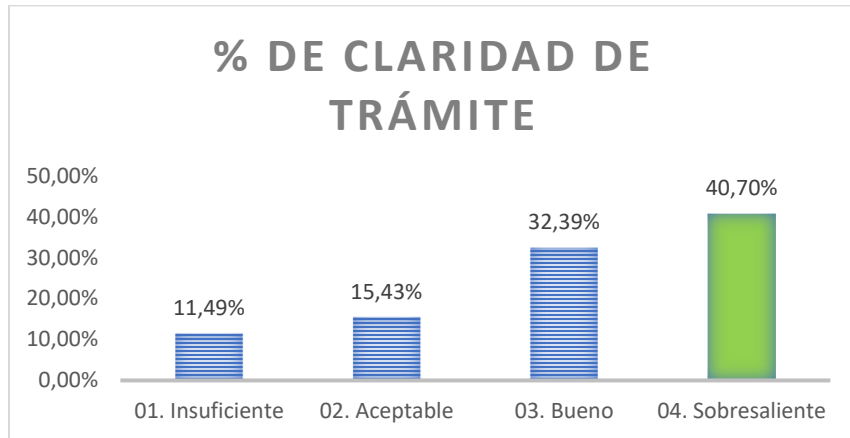
## **B. REGISTRO**

**Grafica 15. Facilidad de acceso**



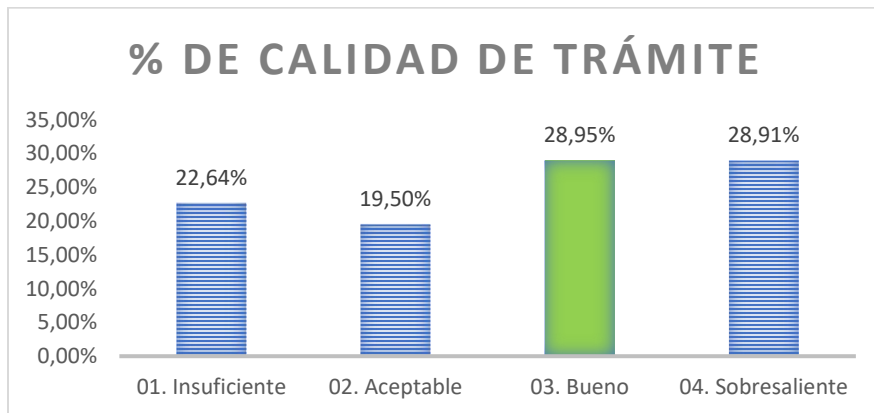
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 16. Claridad del trámite de registro**



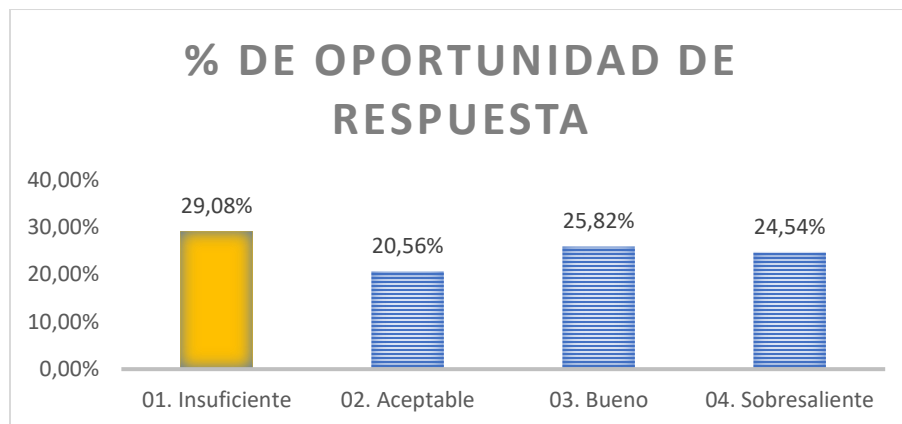
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 17. Calidad del trámite de registro**



Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 18. Oportunidad de respuesta**



Fuente: Elaboración propia GGASC

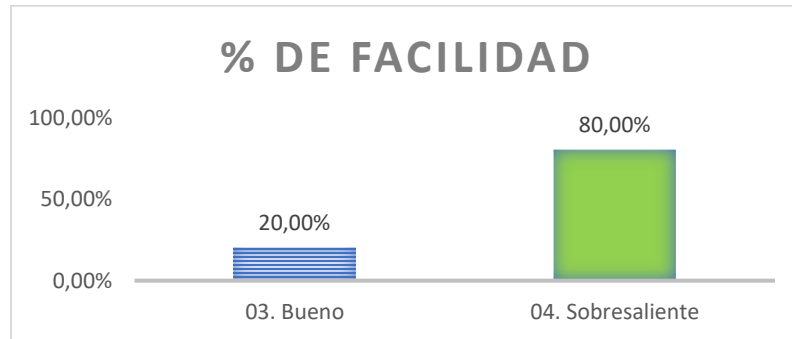


## 14.2. MOTIVO 2: HACER CONTROL SOCIAL Y EXIGENCIA DE CUENTAS O PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS (PQRSDF)

Para este motivo de relacionamiento, la ciudadanía calificó en la escala valorativa de manera independiente cuatro aspectos: ejercicios de control social o veeduría a la gestión institucional, espacios de rendición de cuentas, presentación de peticiones, quejas o reclamos y otros

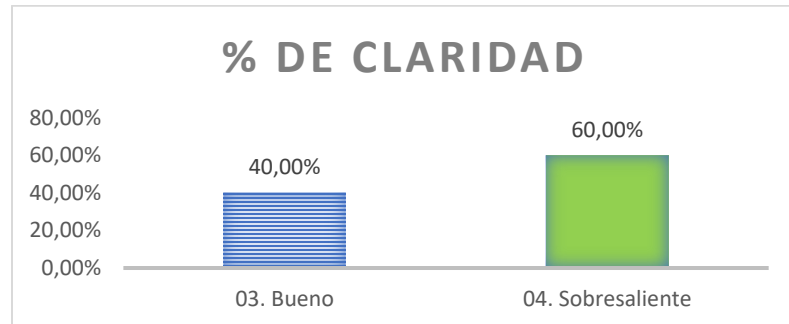
### A. CONTROL SOCIAL

**Grafica 19. Facilidad**



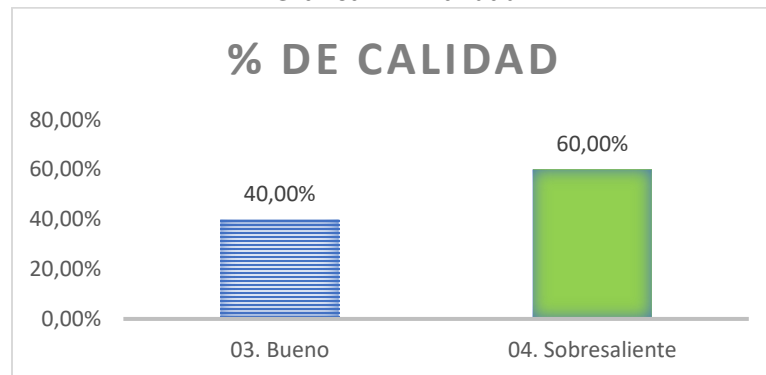
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 20. Claridad**



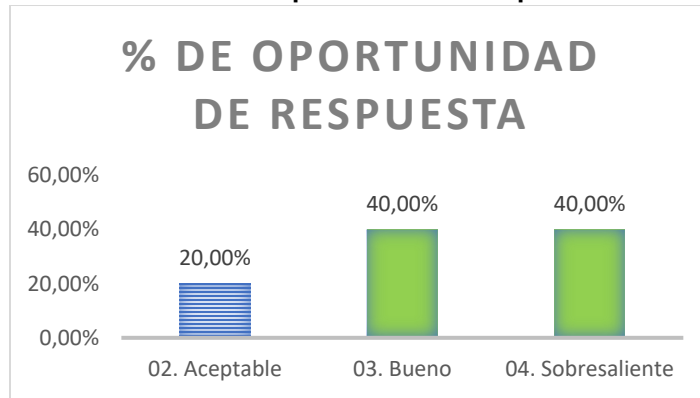
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 21. Calidad**



Fuente: Elaboración propia GGASC

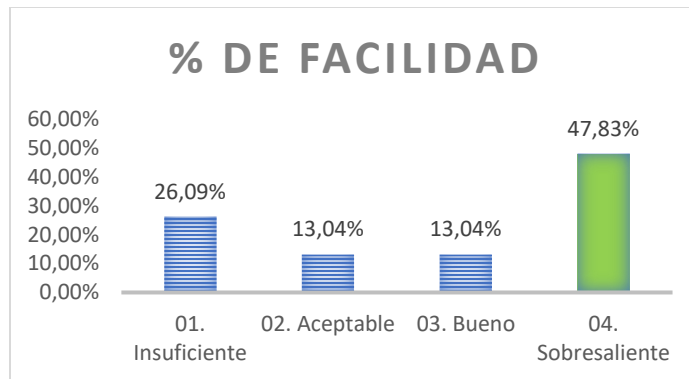
**Grafica 22. Oportunidad de respuesta**



Fuente: Elaboración propia GGASC

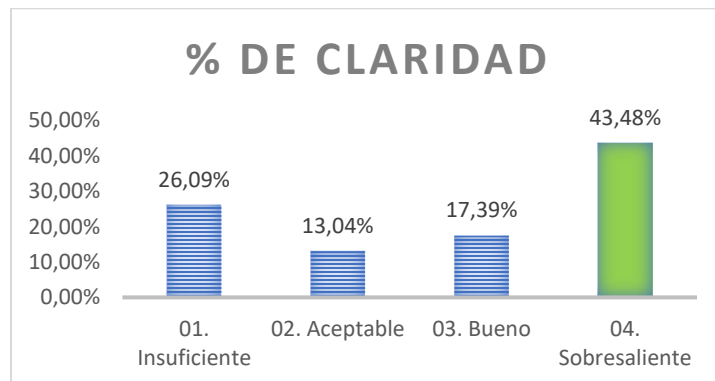
**B. RENDICIÓN DE CUENTAS**

**Grafica 23. Facilidad de acceso espacios de rendición de cuentas**



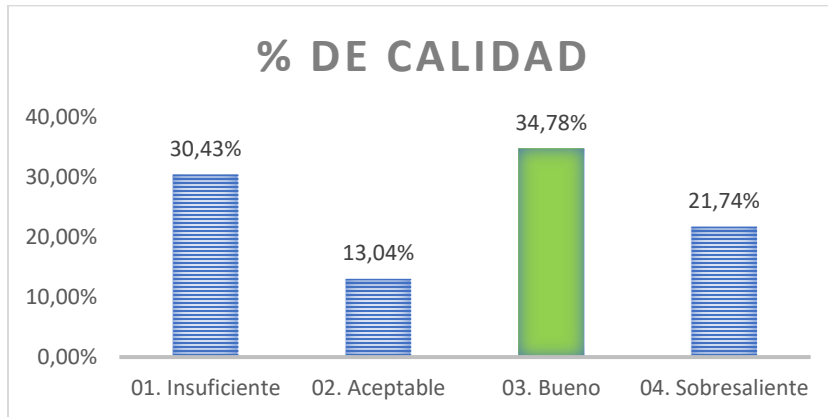
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 24. Claridad espacios de rendición de cuentas**



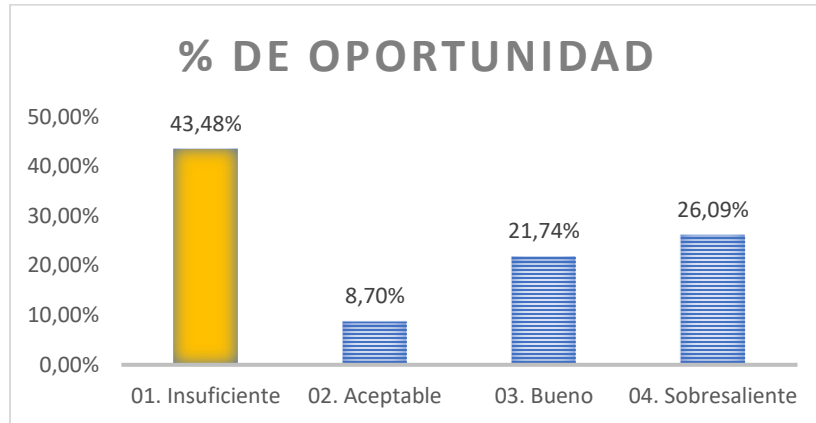
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 25. Calidad espacios de rendición de cuentas**



Fuente: Elaboración propia GGASC

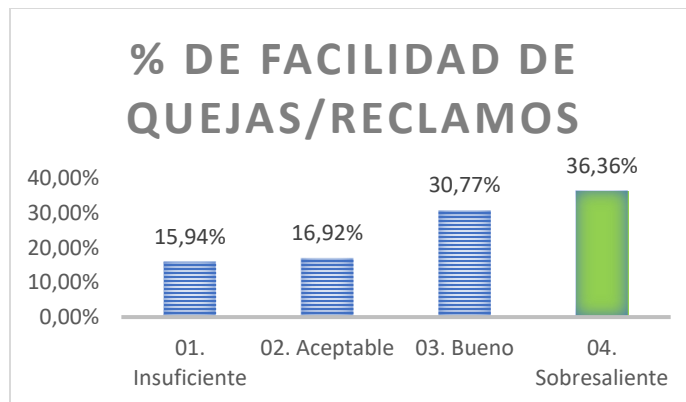
**Grafica 26. Oportunidad de respuesta**



Fuente: Elaboración propia GGASC

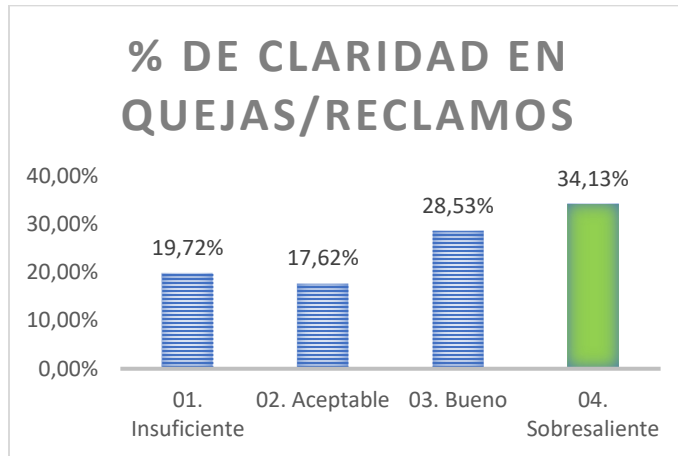
**C. PQRSDF**

**Grafica 27. Facilidad de acceso quejas / reclamos**



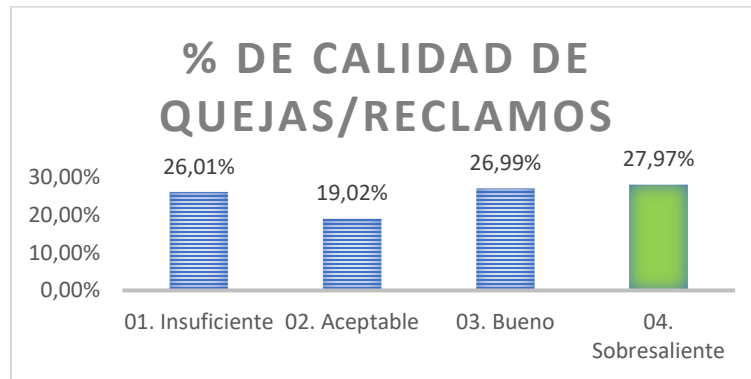
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 28. Claridad**



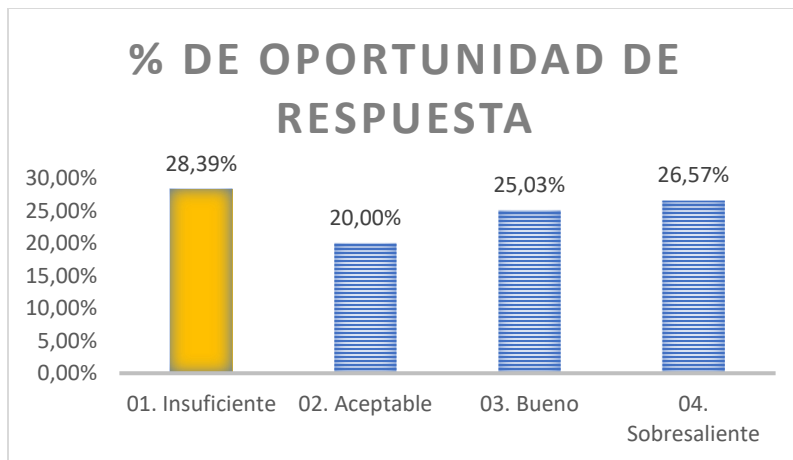
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 29. Calidad**



Fuente: Elaboración propia GGASC

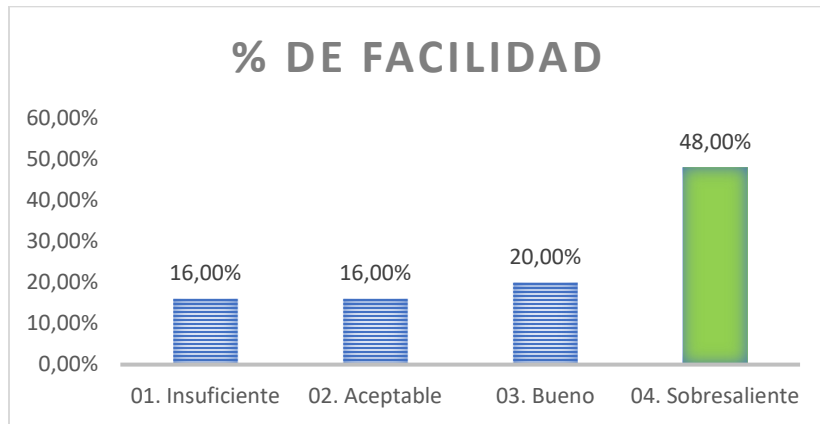
**Grafica 30. Oportunidad de respuesta**



Fuente: Elaboración propia GGASC

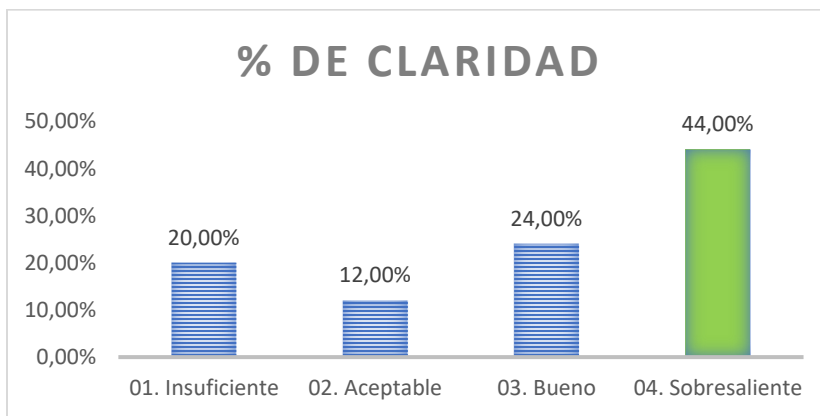
**D. OTROS**

**Grafica 31. Facilidad de acceso**



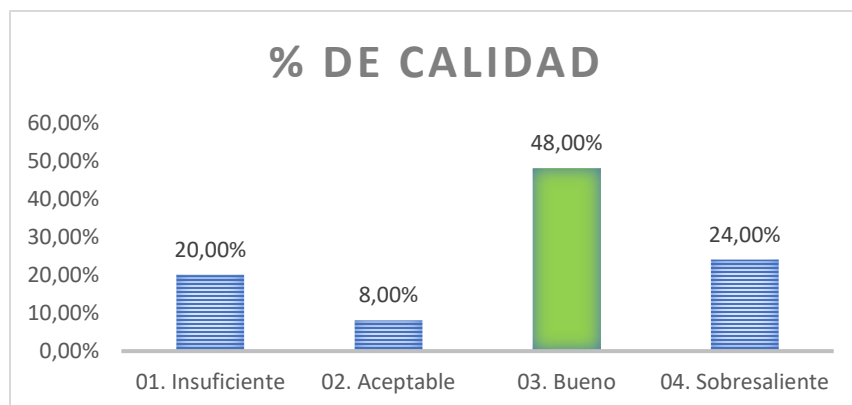
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 32. Claridad**



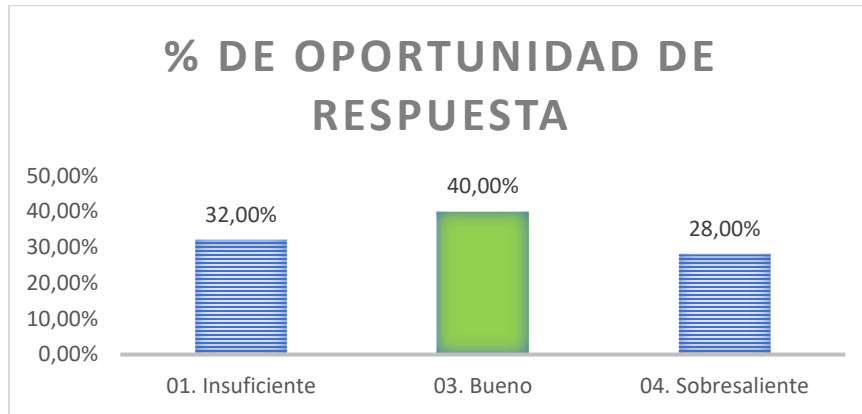
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 33. Calidad**



Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 34. Oportunidad de respuesta**

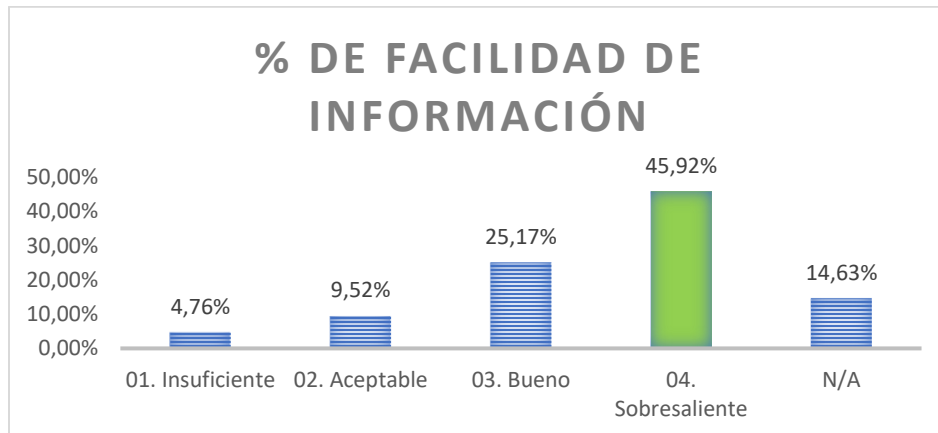


Fuente: Elaboración propia GGASC

### **14.3. MOTIVO 3: ACCEDER A INFORMACIÓN PÚBLICA**

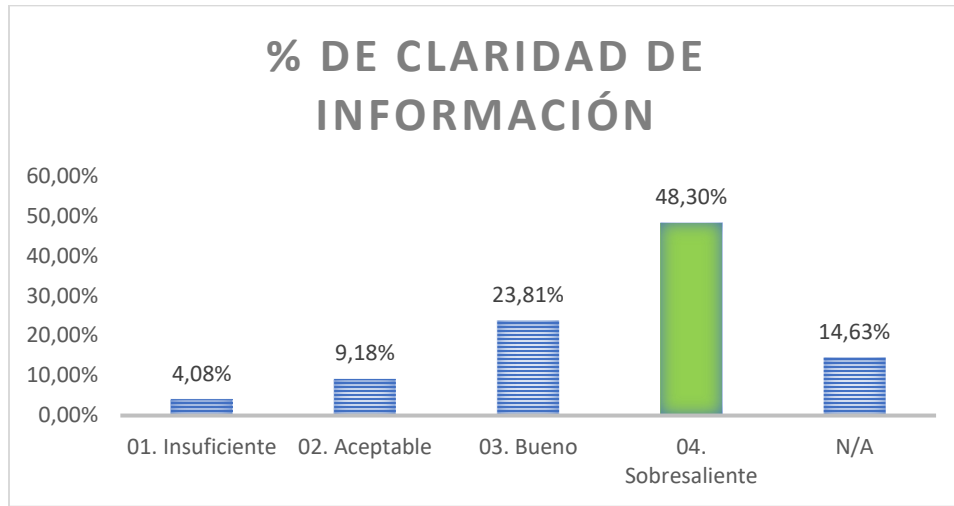
En el caso de acceso a información pública, la percepción ciudadana contempla facilidad, claridad y calidad de la información. A continuación, se pueden observar los resultados:

**Grafica 35. Facilidad de acceso a información**



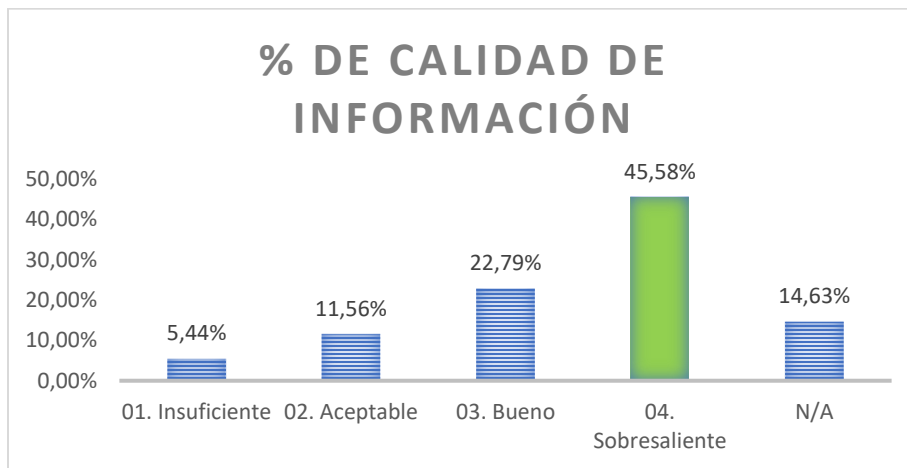
Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 36. Claridad de la información**



Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 37. Calidad de la información**



Fuente: Elaboración propia GGASC

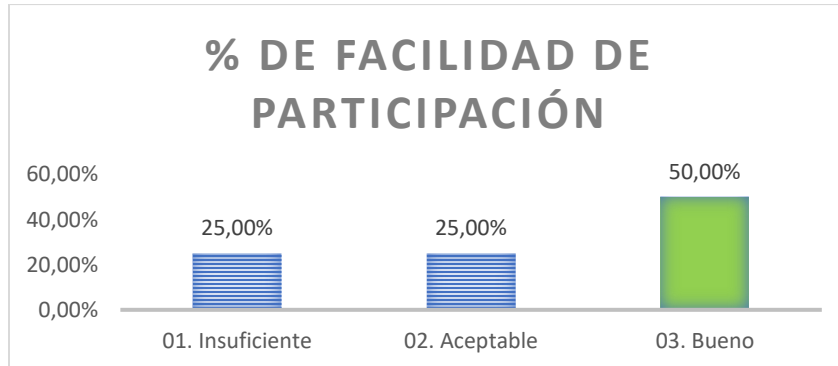
#### **14.4. MOTIVO 4: PARTICIPAR, COLABORAR O PRESENTAR IDEAS/PROPUESTAS A LA ENTIDAD**

En el motivo de relacionamiento con la entidad de participar, colaborar o presentar ideas/propuestas a la entidad, la ciudadanía calificó en la escala valorativa de manera independiente cinco aspectos: Consulta ciudadana sobre normas, políticas, programas, proyectos o trámites; Espacios de colaboración para brindar soluciones a problemas institucionales; Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas; Planeación y presupuesto participativo y finalmente; otros.

Cabe señalar que en cada caso la ciudadanía evaluó facilidad y calidad. A continuación, se pueden observar los resultados:

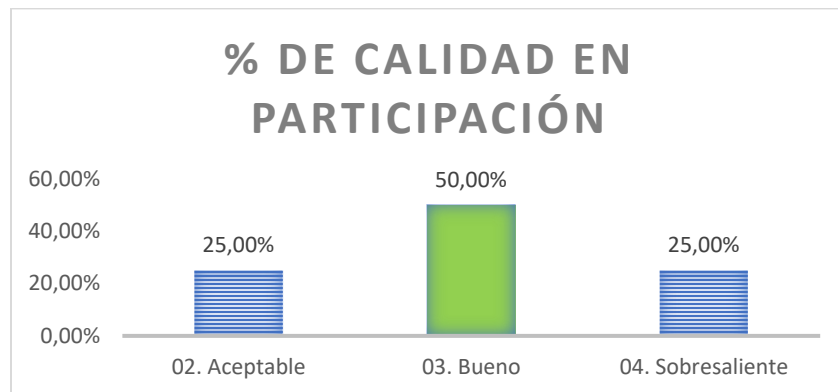
**A. Consulta ciudadana sobre normas, políticas, programas, proyectos o trámites**

**Gráfica 38. Facilidad de acceso a los espacios de participación**



Fuente: Elaboración propia GGASC

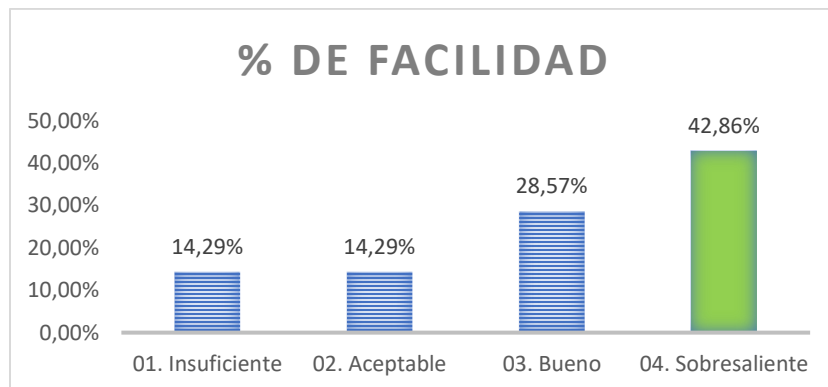
**Gráfica 39. Calidad de los espacios de participación**



Fuente: Elaboración propia GGASC

**B. Espacios de colaboración para brindar soluciones a problemas institucionales**

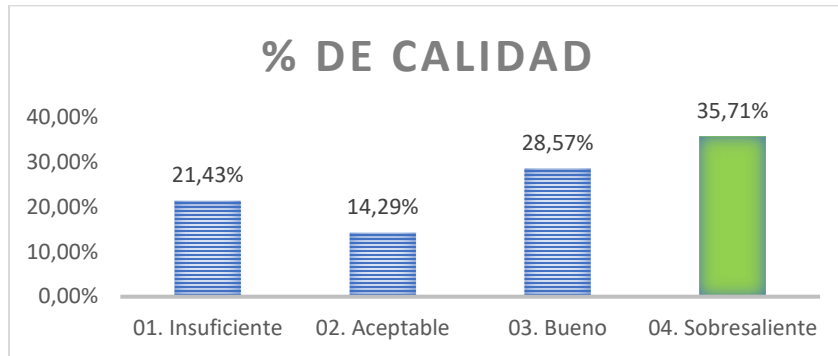
**Gráfica 40. Facilidad de acceso a los espacios de colaboración**



Fuente: Elaboración propia GGASC



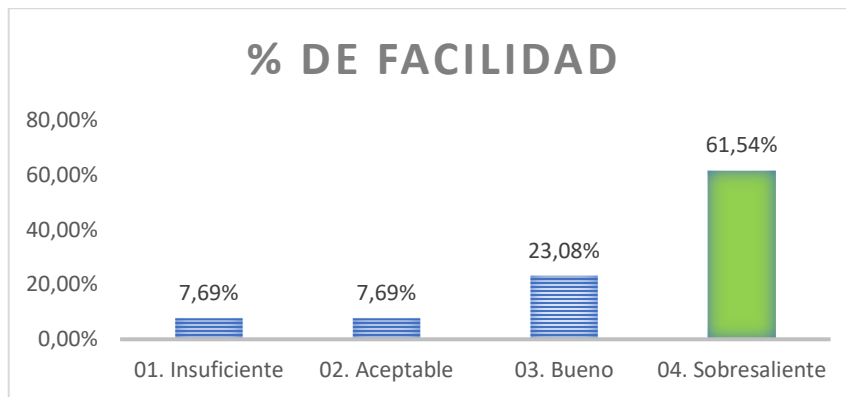
**Grafica 41. Calidad de los espacios de colaboración**



Fuente: Elaboración propia GGASC

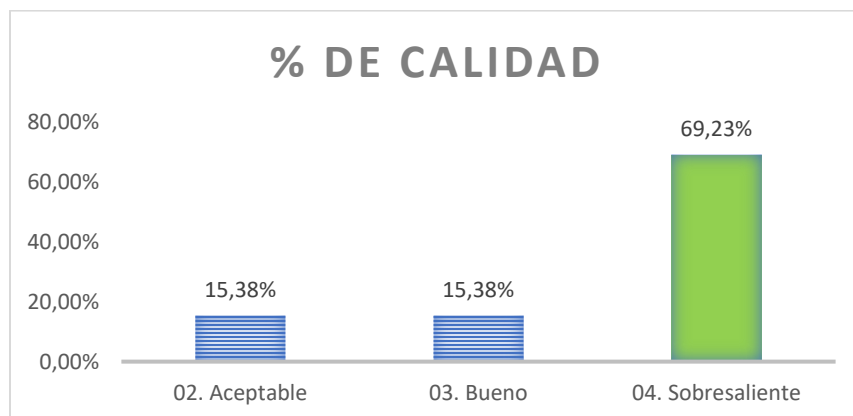
**C. Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas**

**Grafica 42. Facilidad de acceso**



Fuente: Elaboración propia GGASC

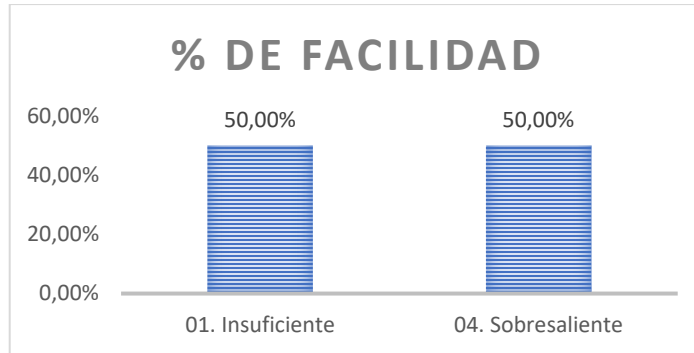
**Grafica 43. Calidad de los espacios**



Fuente: Elaboración propia GGASC

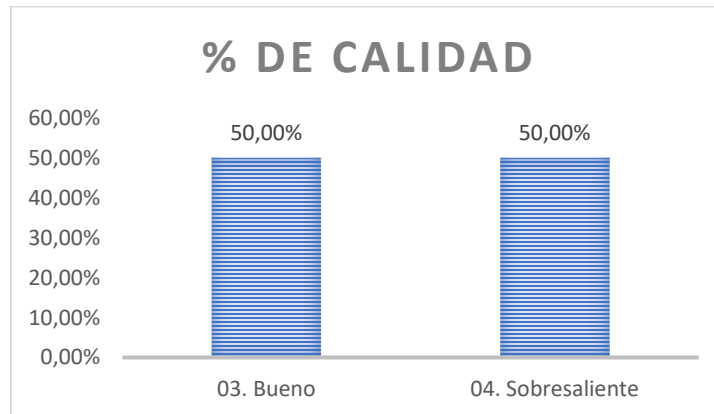
## D. Planeación y presupuesto participativo

**Grafica 44. Facilidad de acceso**



Fuente: Elaboración propia GGASC

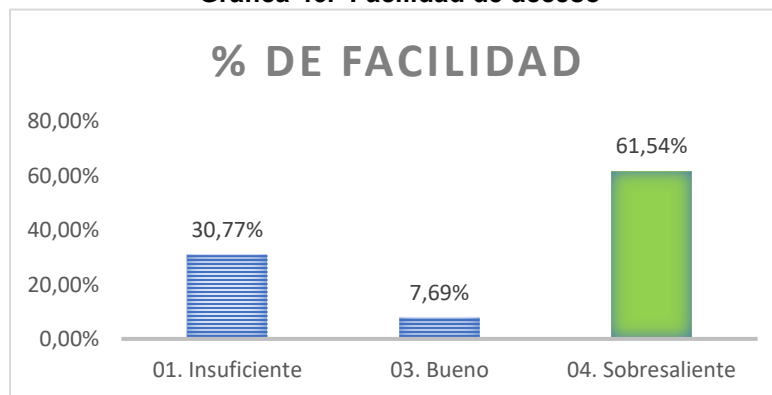
**Grafica 45. Calidad de los espacios de planeación**



Fuente: Elaboración propia GGASC

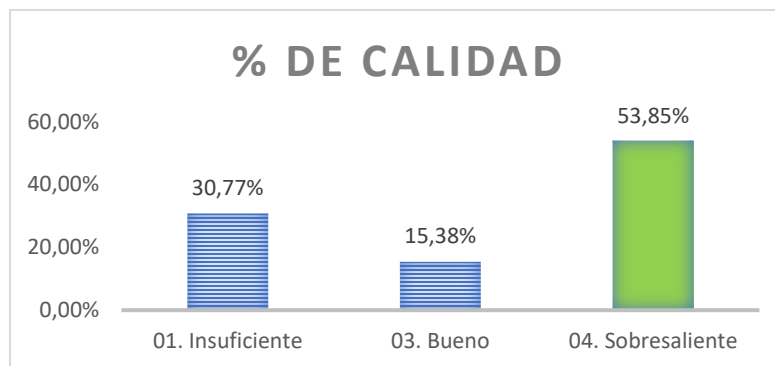
## E. Otros

**Grafica 46. Facilidad de acceso**



Fuente: Elaboración propia GGASC

**Grafica 47. Calidad de los espacios**



Fuente: Elaboración propia GGASC

## 15. CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis de la información descrita anteriormente se puede concluir lo siguiente:

- Para la entidad es muy importante conocer la percepción que posee la ciudadanía con respecto a cómo visualiza e interactúa con la Unidad de Restitución de Tierras, de igual forma, la ciudadanía puede manifestar desde su percepción cómo se le atendió y cómo ha sido el tiempo de trámite de su solicitud. Esto le permitirá a la entidad mejorar aspectos de acceso a la información por parte de la ciudadanía.
- Este año se buscó que la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana arrojará más datos cualitativos que cuantitativos, por lo cual se dio gran importancia las variables establecidas en cada uno de los motivos de relacionamiento de la ciudadanía con la entidad.
- En lo relacionado con la satisfacción por parte de los encuestados, estos manifestaron que no se sienten del todo satisfechos con la información recibida luego de iniciar su proceso de restitución con la entidad, lo que arrojó un 66% general de no conformidad.
- Los resultados respecto a la claridad y comprensión de la información recibida durante los procesos de restitución, la encuesta arroja que un 54% de la ciudadanía comprende la información. Lo que es importante en términos del Talento Humano a cargo de la interacción con la ciudadanía. Por lo anterior, se evidencian las mejoras de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Finalmente, se destaca el interés de la ciudadanía para retroalimentar a la entidad con aspectos a mejorar, señalando la implementación de estrategias sencillas y concretas que permitan mejores condiciones de prestación de los servicios de la URT.

## **16. RECOMENDACIONES**

- En la encuesta se evidenció que la ciudadanía ha tenido una experiencia positiva al momento de presentar una petición y/o una solicitud, así como de acudir a la entidad para la prestación de un trámite o un servicio, sin embargo, una de las principales problemáticas evidenciadas fue la respuesta por fuera de los términos legales en temas de solicitantes.
- La ciudadanía percibe una carencia tanto de disposición de canales de atención, como de pedagogía sobre los mismos, con el objetivo de racionalizar tanto la presentación de trámites en general y la facilitación del acceso a los servicios para la ciudadanía. En ese orden de ideas, es necesario socializar ante la comunidad los diversos canales dispuestos y los procedimientos para poder acudir ante la entidad para la prestación de trámites o servicios, o la presentación de peticiones ante la autoridad administrativa. Por otra parte, es necesario fortalecer el seguimiento interno que se realiza, para corroborar y verificar los tiempos de respuesta y mejorar el indicador de tal forma que se garantice la respuesta a la ciudadanía en los términos legales definidos para ello.
- La encuesta de satisfacción ciudadana es un medio de comunicación con la ciudadanía para escuchar sus demandas y conocer sus expectativas. Es idóneo para recibir los comentarios y las opiniones de la ciudadanía y grupos de valor, fundamentales para la toma de decisiones relacionada con la inversión y los servicios prestados.
- Además, si se diseñan e implementan de forma adecuada, las encuestas ayudan a las entidades del Estado a realizar un seguimiento de los cambios en la opinión de la ciudadanía respecto de temas centrales para su gestión administrativa, así como comprender y representar los intereses inmediatos y a largo plazo de la ciudadanía.

## **17. CONCLUSIONES DEL OPERATIVO DE ENCUESTA**

En referencia al operativo desarrollado por el GGASC, se considera que, en términos de valor agregado para la entidad, se obtuvo lo siguiente:

- Con motivo de la austeridad del gasto, para 2023 el GGASC pudo contribuir al ahorro sustancial del presupuesto destinado cada año para la realización de la encuesta de percepción y satisfacción de la ciudadanía que se venía realizando desde 2015, a través de firmas encuestadoras.
- Se dio garantía al manejo de los datos de la ciudadanía en el entendido que se trata de personas víctimas del conflicto y por tanto realizan una solicitud y/o petición de restitución, es decir que estos son datos sensibles por su antecedente de abandono o despojo forzado.

- Finalmente, para la Unidad de Restitución de Tierras es de suma importancia hacer difusión permanente de cada uno de los canales establecidos para la interacción con la ciudadanía como parte del proceso de atención y servicio a la ciudadanía, de la entidad. De igual forma, el desarrollo de esta encuesta le permite a la entidad tomar acciones correctivas en cuanto a la mejora continua del proceso, encaminadas a dar respuesta oportuna y de calidad a cada ciudadano vinculado con la restitución de tierras.

## **18. PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN**

En la elaboración técnica del documento participaron: Carlos Mauricio Cano Chavarro (Contratista del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía) y Diana Carolina Franco Medina (Contratista del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía).

Revisión: Katherine Pérez Perdomo (Coordinadora del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía)