Agencia de Renovación del Territorio

Informe de resultados

Encuesta de percepción sobre el trámite de vinculación a proyectos del mecanismo Obras por Impuestos – Opciones Fiducia y Convenio

Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano

Agencia de Renovación del Territorio

Segundo trimestre 2026

Contenido

Introducción 3
Análisis de resultados 4
Percepción sobre la amigabilidad de la plataforma en línea 4
Posibilidad de realizar seguimiento al trámite 5
Consulta del Manual de Usuario para Contribuyentes 6
Calificación del servicio y asesoría brindada por los funcionarios de la ART 7
Comentarios y sugerencias de los usuarios 8
Conclusiones y recomendaciones 10

Introducción

El presente informe tiene como objetivo realizar un análisis descriptivo y analítico de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a usuarios del trámite de vinculación a proyectos del mecanismo Obras por Impuestos, específicamente en las modalidades de Fiducia y Convenio, a través del formulario virtual.

El análisis permite identificar la percepción de los usuarios frente a aspectos relacionados con la usabilidad de la plataforma, la posibilidad de realizar seguimiento al trámite, el acceso a herramientas de orientación, la calidad del acompañamiento brindado por los funcionarios y las principales observaciones o sugerencias formuladas por los contribuyentes.

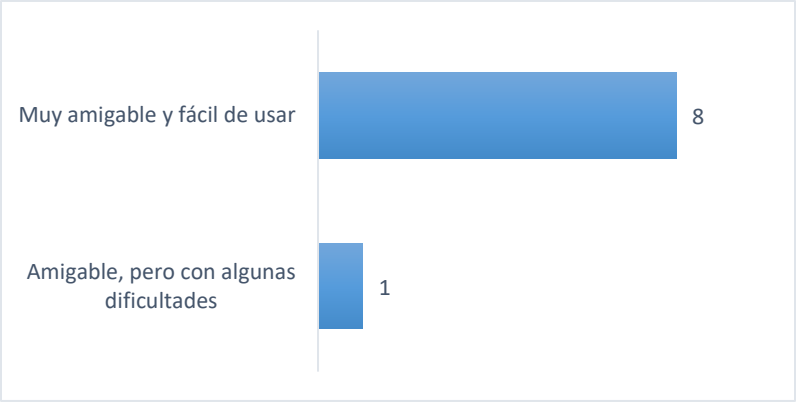
Este ejercicio constituye un insumo relevante para fortalecer la experiencia de los usuarios, optimizar los procesos de atención y mejorar continuamente las herramientas tecnológicas y los mecanismos de acompañamiento institucional asociados al mecanismo Obras por Impuestos.

Se realiza la sistematización y análisis de 9 respuestas recobidas entre los meses de abril, mayo y junio. Los resultados permiten identificar tendencias sobre la percepción de los usuarios y evidencian fortalezas institucionales relacionadas con el acompañamiento técnico y el soporte brindado durante el proceso de vinculación a proyectos.

Análisis de resultados

Percepción sobre la amigabilidad de la plataforma en línea

¿Qué tan amigable le pareció la plataforma en línea dispuesta por la ART para realizar el trámite para vincularse a uno o más proyectos por las opciones Fiducia o Convenio del mecanismo Obras por Impuestos?



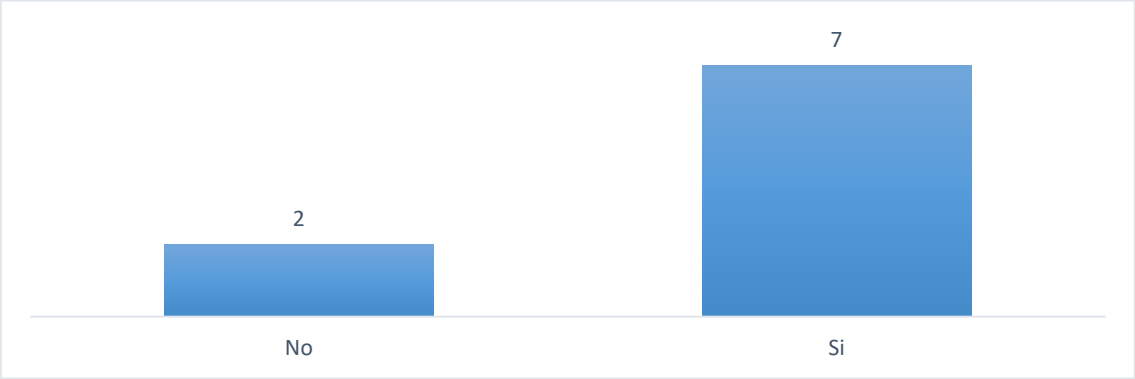
Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente a la plataforma tecnológica que permite la gestión del trámite de vinculación a proyectos del mecanismo de Obras por Impuestos mediante las modalidades de Fiducia o Convenio. El **88,9 %** de los participantes manifestó que la plataforma es **muy amigable y fácil de usar**, lo que demuestra un alto nivel de aceptación de la herramienta digital y su capacidad para facilitar la interacción de los contribuyentes con la entidad.

Este resultado refleja avances importantes en la implementación de la **Política de Servicio a la Ciudadanía**, especialmente en los atributos relacionados con la simplificación de trámites, la accesibilidad, la orientación al usuario y el fortalecimiento de los canales digitales de atención. Asimismo, evidencia una contribución al principio de generación de valor público, al facilitar que los usuarios puedan realizar sus trámites de manera más eficiente, reduciendo tiempos de desplazamiento y optimizando la relación entre la ciudadanía y la administración pública. Sin embargo, el hecho de que un **11,1 %** de los encuestados manifieste haber encontrado algunas dificultades durante el uso de la plataforma constituye una oportunidad de mejora a analizar.

En términos generales, los resultados muestran que la plataforma constituye una buena práctica institucional en materia de transformación digital y prestación de servicios, aunque es recomendable mantener un proceso permanente de evaluación y mejora que permita alcanzar niveles aún mayores de satisfacción y consolidar un servicio digital cada vez más eficiente, accesible y orientado al ciudadano.

Posibilidad de realizar seguimiento al trámite

¿Considera que la plataforma en línea dispuesta por la ART para realizar su trámite le brinda la posibilidad de realizar el debido seguimiento?



Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios (**77,8 %**) considera que la plataforma en línea de la Agencia de Renovación del Territorio (ART) les brinda las herramientas necesarias para realizar el seguimiento al trámite de vinculación a proyectos del mecanismo de Obras por Impuestos. Esta percepción positiva refleja que la plataforma contribuye al fortalecimiento de la transparencia, el acceso a la información y la trazabilidad del proceso, aspectos fundamentales de la Política de Servicio a la Ciudadanía y la Política de Gobierno Digital en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La posibilidad de hacer seguimiento a los trámites constituye uno de los atributos de calidad del servicio público, al permitir que los usuarios conozcan el estado de sus solicitudes, reduzcan la incertidumbre y mantengan una comunicación más efectiva con la entidad. En este sentido, los resultados muestran avances importantes en la consolidación de un servicio digital orientado al ciudadano, que favorece la confianza institucional y mejora la experiencia de los contribuyentes.

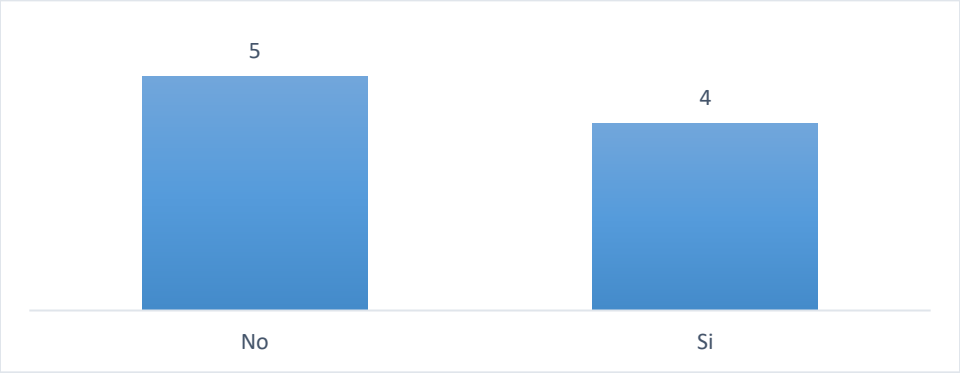
No obstante, el **22,2 %** de los participantes manifestó que la plataforma no les permite realizar un seguimiento adecuado a su trámite. Aunque corresponde a un número reducido de usuarios, este resultado evidencia la existencia de oportunidades de mejora relacionadas con la visibilidad del estado del trámite, la actualización de la información, las notificaciones automáticas o la facilidad para consultar el avance de las solicitudes.

Se recomienda fortalecer las funcionalidades de seguimiento de la plataforma mediante la incorporación de mecanismos más visibles e intuitivos que permitan a los usuarios consultar en tiempo real el estado de sus trámites, recibir notificaciones automáticas sobre cambios o avances y acceder fácilmente al historial de las actuaciones realizadas. Asimismo, es conveniente realizar ejercicios periódicos de retroalimentación con los contribuyentes para identificar las causas que originan la percepción de insuficiencia en el seguimiento, de manera que la ART continúe

consolidando una plataforma alineada con los principios de transparencia, trazabilidad, accesibilidad, servicio centrado en el ciudadano y mejora continua establecidos en el MIPG y la Política de Gobierno Digital.

Consulta del Manual de Usuario para Contribuyentes

¿Fue necesario consultar el "Manual de Usuario para Contribuyentes" para realizar el trámite de vinculación del impuesto por fiducia o manifestación de interés por convenio?



Los resultados muestran que el 55,6 % de los encuestados manifestó que no fue necesario consultar el Manual de Usuario para Contribuyentes, mientras que el 44,4 % indicó que sí requirió este documento para completar el trámite de vinculación mediante las modalidades de Fiducia o Convenio.

Estos resultados evidencian que la plataforma presenta un nivel importante de usabilidad, ya que más de la mitad de los usuarios logró realizar el trámite sin necesidad de recurrir a un documento de apoyo. Esto constituye un indicador positivo en términos de simplificación de trámites, diseño centrado en el usuario y fortalecimiento de los servicios digitales, principios que orientan tanto la Política de Servicio a la Ciudadanía como la Política de Gobierno Digital.

No obstante, el hecho de que cerca de la mitad de los usuarios (44,4 %) haya requerido consultar el manual también representa un hallazgo relevante. Esta situación no necesariamente constituye una debilidad, pues puede obedecer a la complejidad técnica propia del mecanismo de Obras por Impuestos, el cual implica requisitos normativos, financieros y procedimentales especializados. En este contexto, el uso del manual puede entenderse como un mecanismo de apoyo que contribuye a brindar mayor seguridad al usuario durante el desarrollo del trámite y a disminuir el riesgo de errores en el diligenciamiento de la información.

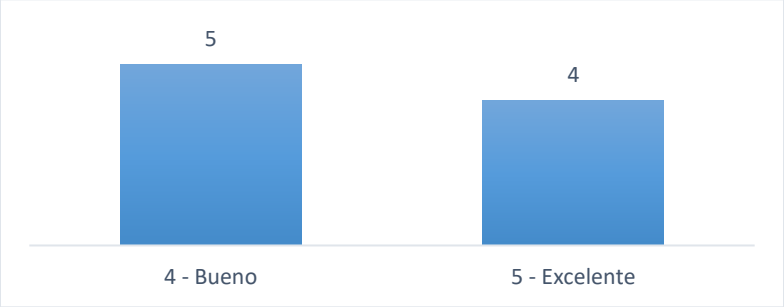
En este sentido, el resultado refleja que la plataforma posee un grado adecuado de intuitividad, pero que el Manual de Usuario continúa siendo una herramienta valiosa para orientar a aquellos contribuyentes que realizan el proceso por primera vez o que requieren aclarar aspectos específicos del procedimiento. Lo anterior es consistente con el enfoque de experiencia del usuario promovido por el MIPG,

según el cual los canales digitales deben complementarse con instrumentos de orientación que faciliten el acceso efectivo a los servicios públicos.

Adicionalmente, este comportamiento puede interpretarse como una evidencia de que existen diferentes perfiles de usuarios, algunos con mayor familiaridad con el mecanismo de Obras por Impuestos y otros que demandan un mayor acompañamiento. Por ello, resulta pertinente continuar fortaleciendo tanto la facilidad de uso de la plataforma como los recursos de apoyo disponibles, garantizando una atención diferencial y centrada en las necesidades de los contribuyentes.

Calificación del servicio y asesoría brindada por los funcionarios de la ART

Califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, el servicio y asesoría brindado por los funcionarios de la ART para realizar el trámite de vinculación a los proyectos de Obras por Impuesto.



Los resultados evidencian un nivel de satisfacción altamente favorable frente al servicio y la asesoría brindados por los funcionarios de la Agencia de Renovación del Territorio (ART) durante el trámite de vinculación a proyectos del mecanismo de Obras por Impuestos. El 100 % de los encuestados otorgó una valoración positiva al servicio recibido, distribuida entre 55,6 % con calificación de "Bueno" y 44,4 % con calificación de "Excelente", sin registrarse valoraciones regulares o deficientes.

Desde la perspectiva del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), estos resultados reflejan un desempeño satisfactorio en la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía, la cual promueve una atención caracterizada por la oportunidad, la calidad, la orientación al usuario y la generación de valor público. La percepción positiva de los usuarios evidencia que los servidores públicos han logrado brindar acompañamiento técnico y resolver las inquietudes de los contribuyentes durante un trámite que, por su naturaleza jurídica, financiera y procedimental, requiere un alto nivel de conocimiento especializado.

Asimismo, estos resultados contribuyen al fortalecimiento de la confianza institucional, uno de los principales objetivos de la gestión pública orientada al ciudadano. Una asesoría adecuada no solo facilita el desarrollo del trámite, sino que

también disminuye la incertidumbre de los contribuyentes, mejora la experiencia de usuario y favorece el uso de los mecanismos de Obras por Impuestos como instrumento para impulsar el desarrollo de los territorios PDET.

No obstante, aunque todas las calificaciones fueron favorables, el hecho de que la mayoría de los participantes (55,6 %) calificara el servicio como "Bueno" y no como "Excelente" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la calidad de la atención. Este comportamiento sugiere que aún existen aspectos susceptibles de mejora relacionados con la oportunidad en las respuestas, la personalización del acompañamiento, la claridad de las orientaciones, los tiempos de atención o el seguimiento brindado durante el proceso.

Se sugiere analizar las expectativas de los usuarios para identificar aquellos factores que permitirían incrementar la proporción de valoraciones excelentes y consolidar un modelo de atención cada vez más cercano, eficiente y centrado en las necesidades de los contribuyentes.

Se recomienda mantener las fortalezas evidenciadas en la prestación del servicio y continuar fortaleciendo las competencias técnicas y de servicio de los funcionarios que acompañan el trámite de Obras por Impuestos, mediante procesos permanentes de capacitación, actualización normativa y desarrollo de habilidades de atención al ciudadano. De igual manera, es conveniente implementar mecanismos periódicos de retroalimentación con los usuarios para identificar oportunidades de mejora en la asesoría brindada, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer el acompañamiento durante todas las etapas del trámite. Estas acciones contribuirán a incrementar los niveles de excelencia en la atención, consolidando un servicio alineado con los principios de calidad, eficiencia, mejora continua y orientación al ciudadano promovidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Comentarios y sugerencias de los usuarios

Las observaciones y sugerencias formuladas por los participantes complementan los resultados cuantitativos de la encuesta y permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio asociado al trámite de vinculación a proyectos del mecanismo de Obras por Impuestos.

En primer lugar, se evidencia un reconocimiento reiterado al acompañamiento brindado por la Agencia de Renovación del Territorio (ART). Comentarios como "Continuar prestando los servicios de apoyo y seguimiento a los contribuyentes de la manera como lo vienen haciendo", "Gracias por todo el apoyo y hacer posible la ejecución de estos proyectos" y "La ART ha sido un actor cercano y dispone de una plataforma amigable e intuitiva" reflejan una percepción positiva sobre el servicio prestado y destacan el valor que los usuarios otorgan al acompañamiento técnico durante las diferentes etapas del proceso.

Este reconocimiento demuestra que la estrategia de atención implementada por la entidad contribuye a fortalecer la confianza institucional y está alineada con los principios de calidad, oportunidad y orientación al ciudadano establecidos en la Política de Servicio a la Ciudadanía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Por otra parte, las sugerencias recibidas evidencian oportunidades para continuar fortaleciendo tanto la plataforma tecnológica como el alcance del mecanismo de Obras por Impuestos. En materia tecnológica, uno de los participantes manifestó la necesidad de que la plataforma permita consultar el estado de avance de la aprobación y firma de los convenios o contratos de fiducia, lo cual coincide con los resultados obtenidos en las preguntas cerradas relacionadas con el seguimiento del trámite. Esta observación reafirma la importancia de continuar desarrollando funcionalidades que incrementen la trazabilidad, la transparencia y la consulta en tiempo real del estado de las solicitudes.

Algunos participantes plantearon recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la oferta institucional del mecanismo. En particular, se destacó la importancia de ampliar las líneas de inversión habilitadas para la modalidad de Fiducia, incorporando proyectos relacionados con gasificación, así como gestionar la aprobación de la totalidad de las líneas de inversión disponibles bajo esta modalidad. Estas observaciones evidencian que los contribuyentes no sólo valoran el funcionamiento operativo del trámite, sino que también manifiestan interés en ampliar las posibilidades de inversión para responder a las necesidades de los territorios y del sector empresarial.

En conjunto, las respuestas abiertas muestran una percepción altamente favorable frente a la gestión de la ART, al tiempo que aportan insumos concretos para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios, la funcionalidad de la plataforma y el desarrollo del mecanismo de Obras por Impuestos, en coherencia con los principios de mejora continua, innovación y generación de valor público promovidos por el MIPG.

Se recomienda mantener el modelo de acompañamiento técnico personalizado que actualmente presta la ART, dado que constituye uno de los principales factores de satisfacción identificados por los usuarios. Igualmente, se hace necesario evaluar la incorporación de nuevas funcionalidades en la plataforma que permitan realizar el seguimiento en línea del estado de aprobación y suscripción de los convenios y contratos de fiducia, fortaleciendo así la transparencia y la trazabilidad del trámite.

Finalmente, se sugiere analizar, en coordinación con las instancias competentes, la viabilidad de ampliar las líneas de inversión habilitadas para la modalidad de Fiducia, incluyendo sectores como la gasificación cuando el marco normativo lo permita, y continuar promoviendo espacios de diálogo con los contribuyentes para identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la operación y el impacto del mecanismo de Obras por Impuestos.

Conclusiones y recomendaciones

Los resultados de la encuesta de satisfacción evidencian una percepción positiva por parte de los contribuyentes frente al trámite de vinculación a proyectos del mecanismo de Obras por Impuestos en las modalidades de Fiducia y Convenio. En términos generales, los usuarios destacan la facilidad de uso de la plataforma, la calidad del acompañamiento brindado por los funcionarios de la Agencia de Renovación del Territorio (ART) y la utilidad de las herramientas dispuestas para facilitar el desarrollo del trámite. Estos resultados reflejan avances significativos en la implementación de los principios de la Política de Servicio a la Ciudadanía y la Política de Gobierno Digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente en aspectos relacionados con la orientación al ciudadano, la transformación digital, la transparencia y la mejora continua.

La evaluación muestra que la plataforma es percibida como amigable e intuitiva por la gran mayoría de los usuarios, lo que demuestra que la ART ha logrado consolidar un canal digital que facilita el acceso al trámite y mejora la experiencia de los contribuyentes. Asimismo, la mayoría de los participantes considera que la herramienta permite realizar el seguimiento al proceso, aunque las respuestas abiertas ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer las funcionalidades relacionadas con la consulta del estado de aprobación y firma de los convenios o contratos de fiducia, aspecto que representa una oportunidad para incrementar la transparencia y la trazabilidad del trámite.

De igual forma, los resultados evidencian que el Manual de Usuario para Contribuyentes continúa siendo un recurso importante de apoyo, especialmente para quienes requieren orientación adicional durante el proceso. Esto confirma la conveniencia de mantener estrategias de acompañamiento que combinen plataformas intuitivas con herramientas de consulta y asistencia que faciliten el acceso efectivo al servicio.

Uno de los principales hallazgos de la encuesta corresponde al alto nivel de satisfacción con el servicio y la asesoría brindados por los funcionarios de la ART. La totalidad de los participantes calificó positivamente la atención recibida, mientras que las respuestas abiertas destacan el acompañamiento permanente, la cercanía institucional y el compromiso del equipo de trabajo para facilitar la ejecución de los proyectos. Este reconocimiento constituye una fortaleza institucional que contribuye al fortalecimiento de la confianza entre la entidad y los contribuyentes y refleja una adecuada apropiación de la cultura de servicio promovida por el MIPG.

Las observaciones formuladas por los participantes también evidencian oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento del propio mecanismo de Obras por Impuestos. En particular, se identificó el interés de algunos

contribuyentes en ampliar las líneas de inversión habilitadas para la modalidad de Fiducia, incluyendo proyectos relacionados con gasificación, así como en gestionar la aprobación de un mayor número de líneas de inversión. Si bien estas recomendaciones dependen del marco normativo y de las instancias competentes, son insumos relevantes para el análisis institucional y para el fortalecimiento del diálogo permanente con los actores que participan en este mecanismo.

Se recomienda que la entidad continúe fortaleciendo su estrategia de transformación digital mediante la mejora permanente de la plataforma tecnológica, incorporando funcionalidades que permitan consultar en tiempo real el estado de los trámites, optimizando la experiencia de usuario y facilitando el acceso a la información durante todas las etapas del proceso. De igual manera, es conveniente mantener actualizado el Manual de Usuario, complementándolo con herramientas de apoyo como videos tutoriales, preguntas frecuentes y ayudas contextuales en lenguaje claro, que favorezcan la autonomía de los contribuyentes.

Asimismo, resulta importante preservar y fortalecer el modelo de acompañamiento técnico que actualmente presta la ART, mediante procesos continuos de capacitación y actualización de los servidores públicos, así como la implementación de mecanismos periódicos de retroalimentación que permitan identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio. Finalmente, se recomienda analizar, en articulación con las instancias competentes, la viabilidad de ampliar las alternativas de inversión del mecanismo de Obras por Impuestos y continuar utilizando los resultados de las encuestas de satisfacción como insumo para la formulación de acciones de mejora, consolidando una gestión cada vez más eficiente, transparente, participativa y centrada en las necesidades de los contribuyentes, en coherencia con los principios de generación de valor público y mejora continua promovidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Elaboró: Juliana Chamorro Gerena - Gestor GIT Relación Estado Ciudadano

Aprobó: Marisol Rojas Sanabria - Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano