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

Primer trimestre 2026

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.

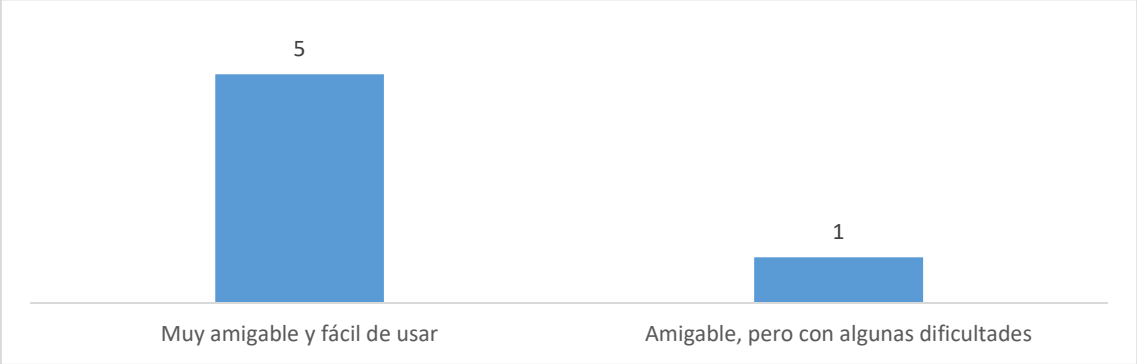
Este ejercicio constituye un insumo relevante para fortalecer la experiencia de los usuarios, optimizar los procesos de atención y mejorar continuamente las herramientas tecnológicas y los mecanismos de acompañamiento institucional asociados al mecanismo Obras por Impuestos.

Aunque la muestra analizada es reducida (6 respuestas), los resultados permiten identificar tendencias importantes sobre la percepción general 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 positiva frente a la usabilidad de la plataforma en línea dispuesta por la ART. La mayoría de los encuestados (5 de 6) considera que la plataforma es “muy amigable y fácil de usar”,

lo que sugiere que la herramienta tecnológica presenta condiciones adecuadas de navegación, accesibilidad y comprensión para los usuarios.

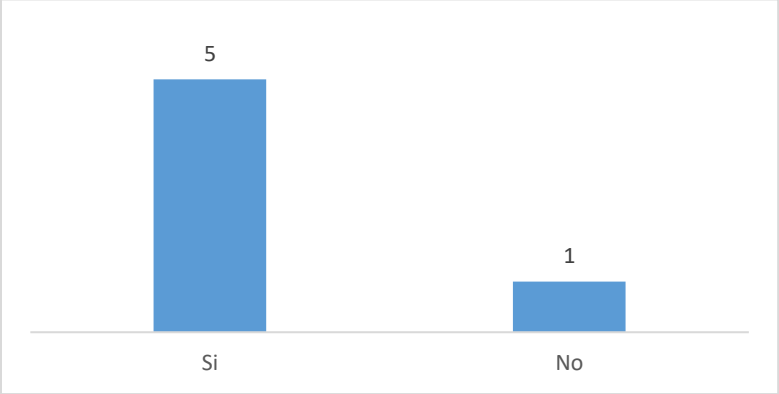
Este comportamiento indica que la plataforma logra facilitar el proceso de vinculación a proyectos del mecanismo Obras por Impuestos, contribuyendo a reducir barreras operativas y favoreciendo una experiencia de usuario satisfactoria.

No obstante, uno de los encuestados señala que, aunque la plataforma es amigable, presenta algunas dificultades. Este resultado, aunque minoritario, es relevante desde una perspectiva de mejora continua, ya que evidencia que aún pueden existir aspectos técnicos, funcionales o de navegación que generan complejidades para algunos usuarios.

El resultado refleja que la entidad ha logrado consolidar una herramienta tecnológica funcional y bien valorada por los contribuyentes; sin embargo, también pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo procesos de experiencia de usuario, pruebas de usabilidad y acompañamiento técnico.

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?



La mayoría de los encuestados considera que la plataforma sí permite realizar el debido seguimiento al trámite, lo que evidencia una percepción positiva respecto a la trazabilidad y monitoreo del proceso de vinculación a proyectos.

Este aspecto es particularmente importante en trámites asociados al mecanismo Obras por Impuestos, debido a la complejidad técnica y administrativa que puede representar para los contribuyentes. Contar con herramientas que permitan hacer seguimiento al estado del trámite genera mayor confianza, transparencia y seguridad en el proceso.

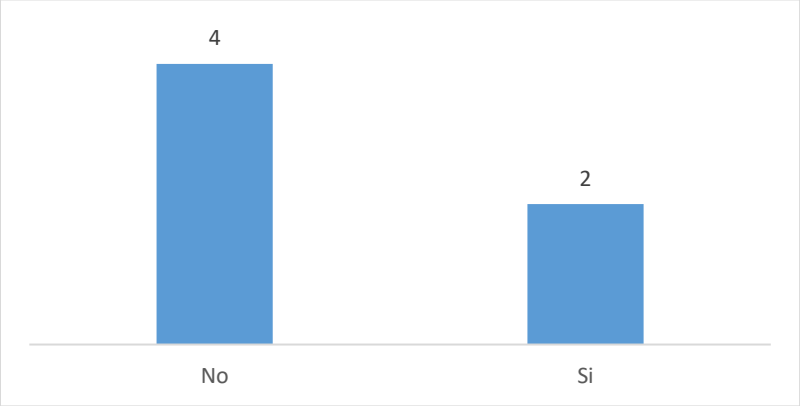
Sin embargo, se identifica un caso en el que el usuario considera que la plataforma no brinda adecuadamente esta posibilidad. Este resultado puede estar asociado a dificultades en la visualización del estado del trámite, ausencia de alertas o

notificaciones, o limitaciones en la claridad de la información disponible para seguimiento.

Este hallazgo evidencia la importancia de fortalecer las funcionalidades de trazabilidad y comunicación automática dentro de la plataforma, asegurando que todos los usuarios puedan conocer de manera clara y oportuna el estado de sus solicitudes.

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 la mayoría de los usuarios no requirió consultar el Manual de Usuario para realizar el trámite, lo que puede interpretarse como un indicador positivo de intuitividad y facilidad de uso de la plataforma.

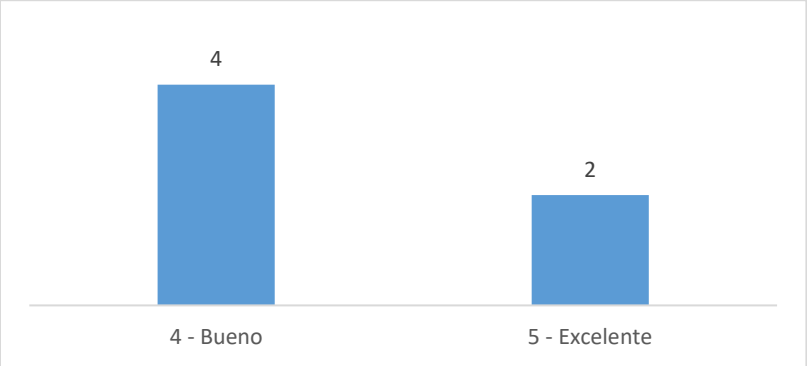
Esto sugiere que la estructura, navegación y lenguaje utilizado permiten que los usuarios comprendan el funcionamiento general del sistema sin necesidad de recurrir constantemente a herramientas de apoyo documental.

No obstante, dos usuarios sí requirieron consultar el manual, lo cual evidencia que ciertos procesos o funcionalidades pueden generar dudas o requerir orientación adicional. Este comportamiento es normal en plataformas asociadas a trámites técnicos o especializados y no necesariamente representa una debilidad; por el contrario, evidencia la importancia de contar con herramientas de apoyo disponibles para los usuarios.

Este resultado permite concluir que la plataforma presenta un nivel adecuado de usabilidad, aunque aún existen oportunidades de mejora relacionadas con simplificación de procesos, instrucciones contextuales y fortalecimiento de ayudas interactivas dentro del sistema.

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 una percepción altamente favorable frente al acompañamiento brindado por los funcionarios de la ART durante el trámite de vinculación a proyectos.

La totalidad de las respuestas se ubica en valoraciones positivas (“Bueno” y “Excelente”), lo que refleja un nivel importante de satisfacción con el servicio, orientación y soporte técnico brindado por la entidad. Este comportamiento evidencia fortalezas institucionales relacionadas con la capacidad de acompañamiento, la atención al usuario, la orientación técnica, la disposición de apoyo y el relacionamiento con los contribuyentes.

El hecho de que la mayoría de las respuestas se concentre en la calificación “Bueno” y no en “Excelente” puede interpretarse como una oportunidad de mejora orientada a optimizar tiempos de respuesta, fortalecer canales de comunicación o brindar acompañamientos más personalizados según el tipo de contribuyente o trámite. No obstante, el resultado general evidencia una percepción positiva y consistente frente al rol de los funcionarios en el proceso de vinculación.

Comentarios y sugerencias de los usuarios

Principales comentarios recibidos

- “Continuar prestando los servicios de apoyo y seguimiento a los contribuyentes de la manera como lo vienen haciendo”.
- “Es importante que la Opción Fiducia vincule temas de gasificación. Para TGI es vital, es la posibilidad de apoyar más proyectos en esta línea”.
- “Gracias por todo el apoyo y hacer posible la ejecución de estos proyectos”.

- “La única sugerencia es que la ART pueda gestionar y movilizar que se apruebe la totalidad de las líneas de inversión que se tiene en convenio para fiducia”.

Los comentarios evidencian una percepción predominantemente positiva frente al acompañamiento brindado por la ART y al funcionamiento general del proceso. Varios usuarios destacan explícitamente el apoyo, seguimiento y asesoría brindados por la entidad, lo cual refuerza los resultados positivos obtenidos en la pregunta relacionada con la atención de los funcionarios.

Asimismo, se identifican sugerencias orientadas no tanto al funcionamiento operativo de la plataforma, sino al fortalecimiento estratégico del mecanismo Obras por Impuestos, especialmente en temas relacionados con: ampliación de líneas de inversión, fortalecimiento de proyectos de gasificación y aprobación de mayores posibilidades de financiación mediante fiducia.

Lo anterior evidencia que los usuarios no sólo valoran el trámite operativo, sino que también tienen expectativas frente al fortalecimiento y expansión del mecanismo como herramienta de inversión territorial. Por lo tanto, estos comentarios representan un insumo estratégico importante para identificar oportunidades de mejora y fortalecer el relacionamiento con los contribuyentes vinculados al mecanismo.

Conclusiones

Los resultados de la encuesta evidencian una percepción ampliamente positiva frente a la plataforma en línea y al acompañamiento brindado por la ART en el proceso de vinculación a proyectos del mecanismo Obras por Impuestos.

La mayoría de los usuarios considera que la plataforma es amigable, fácil de usar y permite realizar seguimiento adecuado a los trámites, lo que refleja avances importantes en términos de usabilidad, accesibilidad y trazabilidad del proceso.

Asimismo, se evidencia una percepción favorable frente al servicio y asesoría brindados por los funcionarios de la ART, destacándose especialmente el acompañamiento técnico y la disposición institucional durante el proceso de vinculación.

Los resultados también muestran que la plataforma presenta un nivel adecuado de intuitividad, dado que la mayoría de los usuarios no requirió consultar el Manual de Usuario para completar el trámite.

No obstante, el análisis permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de funcionalidades de seguimiento, optimización de la experiencia de usuario y ampliación de funcionalidades asociadas al mecanismo Obras por Impuestos.

Finalmente, los comentarios de los usuarios evidencian confianza y satisfacción frente al acompañamiento institucional, así como interés en fortalecer y ampliar las líneas de inversión disponibles dentro del mecanismo.

Entre las recomendaciones se resaltan:

1. Continuar fortaleciendo la plataforma tecnológica, priorizando mejoras relacionadas con experiencia de usuario y trazabilidad de los trámites.
2. Revisar posibles dificultades técnicas o funcionales reportadas por algunos usuarios para identificar oportunidades de optimización.
3. Fortalecer los mecanismos de seguimiento dentro de la plataforma, incorporando alertas, notificaciones o visualizaciones más claras del estado del trámite.
4. Mantener y fortalecer el acompañamiento técnico brindado por los funcionarios de la ART, dado que constituye una de las principales fortalezas identificadas por los usuarios.
5. Continuar promoviendo herramientas de orientación como el Manual de Usuario, complementándolas con ayudas interactivas y tutoriales dentro de la plataforma.
6. Analizar las sugerencias relacionadas con ampliación de líneas de inversión y fortalecimiento de proyectos asociados a gasificación, como posibles oportunidades de fortalecimiento del mecanismo.
7. Incrementar la cobertura y tamaño de la muestra en futuras mediciones para obtener resultados más representativos y facilitar análisis comparativos en el tiempo.
8. Implementar ejercicios periódicos de percepción ciudadana que permitan identificar oportunidades de mejora continua en los procesos asociados al mecanismo Obras por Impuestos.

Elaboró: Juliana Chamorro Gerena - Gestor GIT Relación Estado Ciudadano

Aprobó: Marisol Rojas Sanabria - Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano