

INFORME DE ENCUESTA

Segundo semestre 2017

**Encuesta de Satisfacción y
Percepción del Usuario**
Centro de Información Geográfica

**Encuesta de Satisfacción y
Percepción del Usuario**
Productos y/o Servicios

Paola Andrea Méndez Hernández
Jefe Oficina de Difusión y Mercadeo
de Información

Elaborado por: Silvia Gil

2017

Bogotá D.C. Diciembre

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	
1. ENCUESTA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO ATENCIÓN CIG.....	
1.1 <i>Objetivo general:</i>	8
1.2 <i>Objetivos específicos:</i>	8
1.3 <i>Formato de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG</i>	9
1.4 <i>Informe de formato de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG</i>	10
1.5 <i>Sección 3: Información General</i>	11
1.5.1 Rango de edad.....	12
1.5.2 Género.....	14
1.5.3 Nivel académico	16
1.5.4 Ocupación.....	18
1.5.5 Análisis del perfil demográfico de los usuarios.....	19
1.6 <i>Sección 4: Expectativas del servicio</i>	20
1.6.1 Instalaciones y recursos	21
• Instalaciones:.....	21
• Ventilación:	23
• Sonido ambiente:	25
• Aseo:.....	27
• Seguridad:	29
1.6.2 Atención del personal	31
• Actitud	31
• Conocimiento	33
• Eficiencia	35
• Presentación personal.....	37
• Información oportuna	39
1.6.3 Atención telefónica	41
• Tiempo de respuesta para contestar	42
• Conocimiento de la persona	44
• Amabilidad y cordialidad.....	46
• Eficiencia	48
• Impresión general de la llamada.....	50
1.6.4 Expectativas del servicio	52
• Grado de satisfacción.....	52

• Sugerencias para mejorar el servicio prestado.....	53
• Percepción del servicio prestado	58
1.6.5 Porcentaje de satisfacción e insatisfacción a nivel nacional.....	59
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	65
2. INFORME DE ENCUESTA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO	
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	67
2.1 <i>Objetivo general:</i>	67
2.2 <i>Objetivos específicos:</i>	67
2.3 <i>Formato de Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios.....</i>	68
2.4 <i>Informe de Formato de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios</i>	69
2.5 <i>Sección III: Información general.....</i>	71
2.5.1 <i>Edad:</i>	71
2.5.2 <i>Género:</i>	73
2.6 <i>Sección IV: Qué publicaciones conoce</i>	75
2.7 <i>Sección V: Servicio solicitado.....</i>	86
2.8 <i>Sección VI: Grado de satisfacción del producto y/o servicio adquirido.....</i>	79
2.8.1 <i>Suministro de la información técnica:</i>	79
• Clara:	80
• Requerida:	81
2.8.2 <i>Entrega del producto:</i>	82
• Terminado establecido:.....	82
2.8.3 <i>Del producto o servicio adquirido:.....</i>	84
• Presentación:.....	84
• Actualización de la información:	85
• Confiabilidad:	88
2.8.4 <i>Puntos de exhibición:</i>	89
• Disponibilidad de la información:	89
• Ambiente y decoración:	91
2.8.5 <i>Porcentaje de satisfacción a nivel nacional:</i>	92
2.9 <i>Qué producto y/o servicio adquirió.....</i>	94
2.10 <i>Qué producto y/o servicio ha solicitado y no lo ha encontrado</i>	99
2.11 <i>Qué producto y/o servicio la gustaría encontrar.....</i>	102
2.12 <i>Cómo percibe usted los productos y/o servicios que ofrece el IGAC</i>	
2.13 <i>Satisfacción del ciudadano primer semestre 2016</i>	108
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	108

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Difusión y Mercadeo de Información, lidera la aplicación, tabulación y análisis de la encuesta que se aplica semestralmente, con la finalidad de tomar acciones correctivas en los procesos que se requieran, de acuerdo al resultado y análisis obtenido.

Esta encuesta consta de dos formularios diferentes, *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG* y *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios*, las cuales miden el porcentaje de satisfacción del servicio que se presta en las veintidós (22) Direcciones Territoriales y Sede Central, a nivel nacional.

Teniendo en cuenta que esta encuesta se ha venido aplicando durante los últimos siete años a nivel nacional, es importante aclarar que el formato de *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG*, fue modificado para este año por petición de la oficina de Planeación, quienes sugirieron una serie de preguntas relacionadas con la percepción del usuario en el producto y/o servicio adquirido, las cuales no cuentan con antecedentes.

Los formatos que hacen parte de la encuesta, tienen cada uno su ficha técnica de aplicación, un tipo de estudio cuantitativo, de selección aleatoria y un tamaño de muestra de tres mil (3000) usuarios anual. El objetivo de los formatos varia, puesto que se evalúan temas diferentes.

De esta manera, cabe aclarar que la *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG* tiene como objetivo “Conocer el grado de satisfacción a través de la percepción de los usuarios con respecto a la prestación y atención del servicio recibido en los diferentes Centros de Información Geográficos – CIG, que se tienen a nivel nacional.

Por otro lado, está el formato de la *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios*, que tiene como objetivo “Conocer y evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del IGAC, a través de la percepción que se tiene de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades para tomar acciones correctivas”. Su aplicación se realiza de dos formas, presencial o telefónica, puesto que esta encuesta la aplican los comercializadores que se tienen a nivel nacional y la mayoría de ellos deben atender más de dos Direcciones Territoriales, lo que acarrea un desplazamiento y gastos de manutención. Teniendo en cuenta que el Instituto atraviesa por un recorte presupuestal

considerable, surgió como solución al inconveniente, la aplicación telefónica con el fin de ahorrar ese dinero para temas netamente comerciales.

JUSTIFICACIÓN

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, es una de las entidades estatales que presta servicio a la ciudadanía a nivel nacional, lo cual hace pertinente realizar un análisis para conocer el grado de satisfacción de los usuarios por medio de una encuesta en la cual se evalúan los productos y servicios que se proveen en sus diferentes direcciones territoriales.

Cabe mencionar que el peso de la encuesta será del 50% para cada semestre, cuya sumatoria arrojará el resultado total para conocer la satisfacción del usuario correspondiente a la vigencia.

La *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG* cuenta con una estructura en su cuestionario de cinco partes divididas así: Sección I y III: datos personales e información general del usuario; Sección II: ubicación de la oficina que aplica la encuesta; Sección IV: identificación del grado de satisfacción del servicio prestado y evaluación de las instalaciones; mientras que la *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios*, su cuestionario está estructurado en 7 partes, divididas así: Sección I y III: Datos personales e información general del usuario; Sección II: Ubicación de la oficina que aplica la encuesta; Sección IV y V: Conocimiento del cliente de los productos y servicios que ofrece el IGAC; Sección VI: Identificación del grado de satisfacción del producto y servicio adquirido y Sección VII: Por medio de preguntas abiertas conocer la opinión y percepción del cliente y sus sugerencias.

Como se mencionó inicialmente, esta encuesta se aplicará de forma semestral, con la finalidad de conocer en un primer momento las necesidades del usuario y frente a esto tomar acciones correctivas, las cuales se deben evidenciar en la segunda aplicación con la finalidad de obtener un aumento en la satisfacción de los puntos débiles detectados al inicio del año.

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Teniendo en cuenta el histórico de la encuesta de los años anteriores, la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información, decidió realizar unos cambios con respecto a la forma, el medio de aplicación y el número de encuestas que deben aplicarse en Sede Central y Direcciones Territoriales.

La Sede Central debe cumplir con doscientas cuarenta (240) encuestas, por cada formato, de las cuales cuarenta (40) se realizan en el Centro de Información de Medellín, mientras que las otras Direcciones Territoriales deben realizar sesenta (60) de cada formato.

1. ENCUESTA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO ATENCIÓN CIG

1.1 Objetivo general:

Conocer el grado de satisfacción a través de la percepción de los usuarios con respecto a la prestación y atención del servicio recibido en los diferentes Centros de Información Geográficos – CIG, que se tienen a nivel nacional.

1.2 Objetivos específicos:

- Identificar el perfil del ciudadano que se acerca a las instalaciones del IGAC.
- Conocer el grado de satisfacción del ciudadano con respecto a las instalaciones y recursos, atención del personal que los atiende y la atención telefónica recibida.
- Reconocer el grado de satisfacción del ciudadano frente a las expectativas del servicio recibido y sus sugerencias.

1.3 Formato de Encuesta Satisfacción Y Percepción Del Usuario Atención CIG

	ENCUESTA DE SATISFACCION Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO	FECHA DE APLICACIÓN
	ATENCIÓN CENTRO DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA	AAAA-MM-DD
	GESTIÓN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	

Estimado ciudadano su colaboración en el diligenciamiento de la presente encuesta ayudará a mejorar nuestro servicio para su beneficio.

I. Datos personales (opcional)	
Nombre	Correo electrónico
Teléfono de contacto:	Quiero recibir información sobre el IGAC en mi correo electrónico SI__ NO__

II. Ubicación	
<input type="radio"/> Sede Central/Oficina de Medellín	<input type="radio"/> Dirección Territorial / UOC _____

III. Información General	
Rango de edad <input type="radio"/> 13 a 20 años <input type="radio"/> 21 a 34 años <input type="radio"/> 35 a 54 años <input type="radio"/> Más de 54 años	Género <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino
Nivel académico <input type="radio"/> Primaria <input type="radio"/> Bachillerato <input type="radio"/> Técnico ó Tecnólogo <input type="radio"/> Universitario <input type="radio"/> Posgrado	Área de estudios _____
Ocupación <input type="radio"/> Estudiante <input type="radio"/> Profesional <input type="radio"/> Independiente <input type="radio"/> Empleado <input type="radio"/> Hogar	Área de desempeño _____

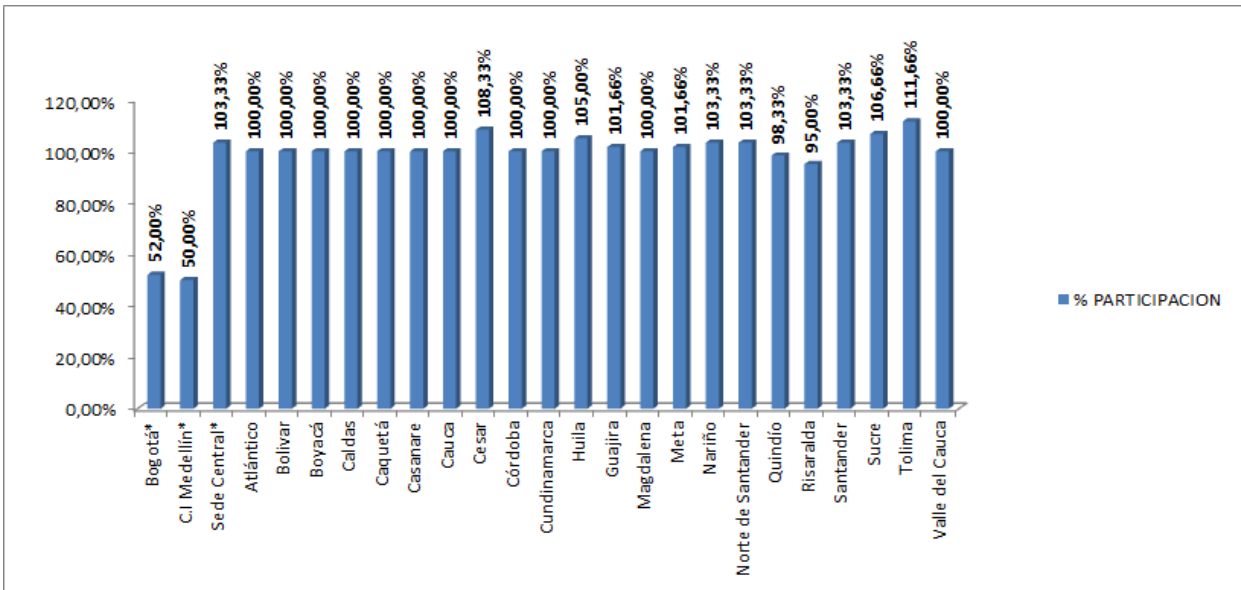
IV. Por favor evalúe el servicio prestado en el Centro de Información Geográfica. De 1 a 5, marcando una X el grado de satisfacción en cada uno de los siguientes aspectos, siendo: (5) excelente, (4) bueno, (3) regular, (2) malo y (1) pésimo.

Instalaciones y Recursos						Atención del personal					
Instalaciones	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Actitud	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Ventilación	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Conocimiento	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sonido Ambiente	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Eficiencia	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aseo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Presentación	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Seguridad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Oportuno	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Atención Telefónica						Expectativas del servicio					
Tiempo de respuesta para contestar	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas con respecto al servicio prestado?					
Conocimiento de la persona	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(1) (2) (3) (4) (5)					
Amabilidad y cordialidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	¿Qué sugiere para mejorar el servicio prestado por el IGAC?					
Eficiencia	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)						
Impresión general de la llamada	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	¿Cómo percibe usted el servicio prestado en el Centro de Información Geográfica?					

1.4 Informe de formato de Encuesta Satisfacción Y Percepción Del Usuario Atención CIG

TERRITORIAL	TABULADAS	% PARTICIPACION
<i>Bogotá*</i>	208	52,00%
<i>C.I Medellín*</i>	40	50,00%
Sede Central*	248	103,33%
Atlántico	60	100,00%
Bolívar	60	100,00%
Boyacá	60	100,00%
Caldas	60	100,00%
Caquetá	60	100,00%
Casanare	60	100,00%
Cauca	60	100,00%
Cesar	65	108,33%
Córdoba	60	100,00%
Cundinamarca	60	100,00%
Huila	63	105,00%
Guajira	61	101,66%
Magdalena	60	100,00%
Meta	61	101,66%
Nariño	62	103,33%
Norte de Santander	62	103,33%
Quindío	59	98,33%
Risaralda	57	95,00%
Santander	62	103,33%
Sucre	64	106,66%
Tolima	67	111,66%
Valle del Cauca	60	100,00%
TOTAL	1591	

Teniendo en cuenta que la Sede Central y C.I. Medellín debían realizar doscientas cuarenta (240) encuestas de este formato, de las cuales 40 se realizaron en C.I. Medellín y las Direcciones Territoriales sesenta (60), se puede evidenciar que este año se obtuvo una alta participación por parte de la mayoría de las Direcciones Territoriales, mientras que dos de ellas, tales como Quindío y Risaralda, no cumplieron con la meta requerida. De igual forma, hay que tener en cuenta que nueve Direcciones Territoriales y la Sede Central aplicaron más de las encuestas programadas, lo que ayuda al total de encuestas que se debían aplicar. Como sugerencia, se considera pertinente, que las Direcciones Territoriales apliquen la cantidad programada, ya que al aplicar menos de esta, el margen de error será mayor, lo cual se reflejara en un resultado poco confiable.



1.5 Sección 3: Información General

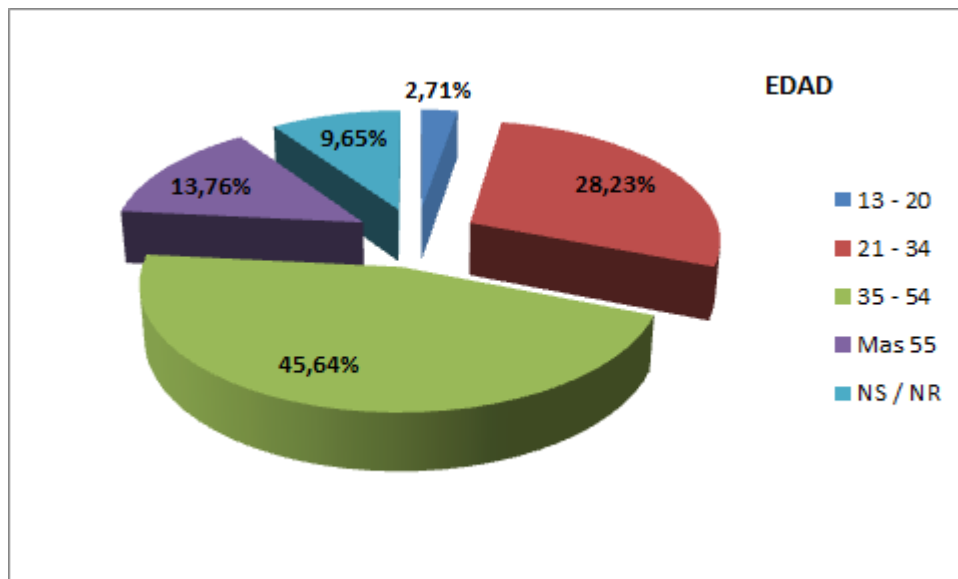
En esta sección, se quiere hacer un reconocimiento al perfil de nuestro usuario potencial, para esto se determinara el género, su rango de edad, nivel académico y ocupación.

1.5.1 Rango de edad

TERRITORIAL	13 - 20	21 - 34	35 - 54	Mas 55	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	40,87%	40,38%	14,42%	1,92%	2,40%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	10,00%	50,00%	22,50%	7,50%	10,00%	100,00%
Sede Central*	35,89%	41,94%	15,73%	2,82%	3,63%	100,00%
Atlántico	3,33%	30,00%	48,33%	0,00%	18,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	26,67%	40,00%	0,00%	33,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	5,00%	46,67%	35,00%	13,33%	100,00%
Caldas	2,00%	28,00%	58,00%	0,00%	12,00%	100,00%
Caquetá	1,67%	65,00%	18,33%	13,33%	1,67%	100,00%
Casanare	1,67%	50,00%	36,67%	0,00%	11,67%	100,00%
Cauca	0,00%	30,00%	40,00%	26,67%	3,33%	100,00%
Cesar	1,54%	16,92%	60,00%	15,38%	6,15%	100,00%
Córdoba	1,67%	43,33%	46,67%	8,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	21,67%	48,33%	23,33%	6,67%	100,00%
Huila	1,59%	33,33%	44,44%	15,87%	4,76%	100,00%
Guajira	4,92%	24,59%	55,74%	11,48%	3,28%	100,00%
Magdalena	1,67%	21,67%	46,67%	28,33%	1,67%	100,00%
Meta	0,00%	29,51%	59,02%	11,48%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	24,19%	66,13%	6,45%	3,23%	100,00%
Norte de Santander	4,84%	22,58%	40,32%	29,03%	3,23%	100,00%
Quindío	0,00%	33,90%	35,59%	0,00%	30,51%	100,00%
Risaralda	0,00%	21,05%	40,35%	24,56%	14,04%	100,00%
Santander	1,61%	19,35%	53,23%	24,19%	1,61%	100,00%
Sucre	0,00%	14,06%	59,38%	0,00%	26,56%	100,00%
Tolima	0,00%	14,93%	41,79%	40,30%	2,99%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	31,67%	48,33%	0,00%	20,00%	100,00%
TOTAL	2,71%	28,23%	45,64%	13,76%	9,65%	100,00%

En la tabla se evidencia el rango de edad de las personas que se acercan a las ventanillas de los Centros de Información en cada una de las Direcciones Territoriales y la Sede Central, en la cual, la mayoría de usuarios se encuentran en el rango de los 35 a 54 años con un 45.64%, así mismo se evidencia un porcentaje considerable en el rango de 21 a 34 años con un 28.23%.

En estos dos rangos mencionados se encuentra la mayoría de nuestros usuarios potenciales a nivel nacional, lo cual se puede identificar en la siguiente gráfica.

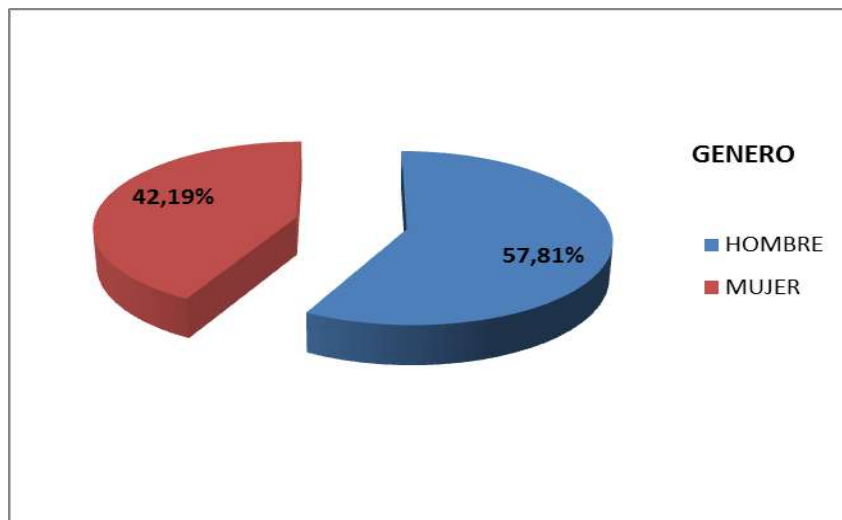


1.5.2 Género

TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	52,48%	47,52%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	58,33%	41,67%	100,00%
Sede Central*	53,36%	46,64%	100,00%
Atlántico	62,50%	37,50%	100,00%
Bolívar	67,86%	32,14%	100,00%
Boyacá	52,78%	47,22%	100,00%
Caldas	74,14%	25,86%	100,00%
Caquetá	52,54%	47,46%	100,00%
Casanare	53,13%	46,88%	100,00%
Cauca	67,80%	32,20%	100,00%
Cesar	50,00%	50,00%	100,00%
Córdoba	63,33%	36,67%	100,00%
Cundinamarca	58,33%	41,67%	100,00%
Huila	57,38%	42,62%	100,00%
Guajira	55,00%	45,00%	100,00%
Magdalena	43,33%	56,67%	100,00%
Meta	52,46%	47,54%	100,00%
Nariño	75,00%	25,00%	100,00%
Norte de Santander	58,93%	41,07%	100,00%
Quindío	38,98%	61,02%	100,00%
Risaralda	64,71%	35,29%	100,00%
Santander	59,32%	40,68%	100,00%
Sucre	56,14%	43,86%	100,00%
Tolima	64,41%	35,59%	100,00%
Valle del Cauca	64,29%	35,71%	100,00%
TOTAL	57,81%	42,19%	100,00%

De acuerdo a la tabla en la cual se muestra el número de hombres y mujeres que visitan los Centros de Información Geográfica a nivel nacional, se evidencia de forma clara que en su mayoría son hombres. Sin embargo, en tres de las territoriales, tales como Cesar, Magdalena y Quindío, las mujeres son las más frecuentes.

En la siguiente grafica se evidencia de forma significativa el género que más visita las ventanillas a nivel nacional, lo cual arroja que el usuario potencial es hombre.



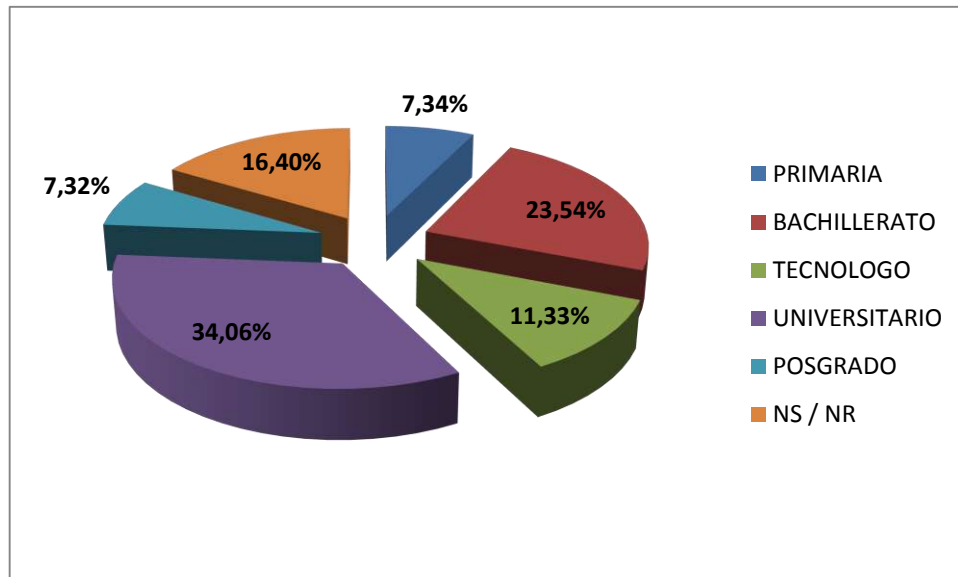
1.5.3 Nivel académico

TERRITORIAL	PRIMARIA	BACHILLERATO	TECNOLOGO	UNIVERSITARIO	POSGRADO	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	1,44%	17,79%	5,29%	62,02%	6,73%	6,73%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	21,95%	9,76%	46,34%	4,88%	17,07%	100,00%
Sede Central*	1,21%	18,55%	6,05%	59,68%	6,45%	8,06%	100,00%
Atlántico	1,67%	16,67%	0,00%	43,33%	6,67%	31,67%	100,00%
Bolívar	1,67%	25,00%	0,00%	26,67%	10,00%	36,67%	100,00%
Boyacá	8,33%	3,33%	10,00%	50,00%	6,67%	21,67%	100,00%
Caldas	15,00%	26,67%	0,00%	25,00%	13,33%	20,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	50,00%	13,33%	28,33%	6,67%	1,67%	100,00%
Casanare	5,00%	16,67%	0,00%	38,33%	3,33%	36,67%	100,00%
Cauca	1,67%	11,67%	20,00%	33,33%	21,67%	11,67%	100,00%
Cesar	4,62%	24,62%	23,08%	35,38%	6,15%	6,15%	100,00%
Córdoba	0,00%	6,67%	35,00%	50,00%	6,67%	1,67%	100,00%
Cundinamarca	20,00%	15,00%	10,00%	8,33%	1,67%	45,00%	100,00%
Huila	11,11%	23,81%	17,46%	23,81%	15,87%	7,94%	100,00%
Guajira	1,64%	26,23%	18,03%	29,51%	8,20%	16,39%	100,00%
Magdalena	18,33%	31,67%	23,33%	21,67%	3,33%	1,67%	100,00%
Meta	4,92%	44,26%	13,11%	29,51%	3,28%	4,92%	100,00%
Nariño	0,00%	4,84%	8,06%	64,52%	4,84%	17,74%	100,00%
Norte de Santander	14,52%	25,81%	19,35%	25,81%	8,06%	6,45%	100,00%
Quindío	15,25%	25,42%	0,00%	42,37%	1,69%	15,25%	100,00%
Risaralda	7,02%	24,56%	14,04%	24,56%	3,51%	26,32%	100,00%
Santander	4,84%	32,26%	19,35%	33,87%	6,45%	3,23%	100,00%
Sucre	6,25%	32,81%	0,00%	34,38%	0,00%	26,56%	100,00%
Tolima	20,90%	29,85%	10,45%	28,36%	8,96%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	5,00%	25,00%	0,00%	26,67%	15,00%	28,33%	100,00%
TOTAL	7,34%	23,54%	11,33%	34,06%	7,32%	16,40%	100,00%

De acuerdo a la tabla que muestra la tabulación de participación a nivel nacional, se puede observar como se destacan tres grupos de los niveles académicos de acuerdo al perfil de los usuarios. En este caso los universitarios y bachilleres, se llevan el mayor porcentaje siendo el grupo principal, seguidos de los técnicos. Sin embargo, cabe resaltar que hay un porcentaje considerable en cuanto a las personas que no responden a qué grupo pertenecen, lo cual lleva a pensar que pueden ser personas sin ninguna clase de

estudio, por ende se hace necesario abrir una opción con este tipo de características y de esta manera tener un nuevo grupo de clasificación.

En la siguiente grafica se muestra el nivel académico que mayor porcentaje tiene a nivel nacional, la cual nos ayuda a ir teniendo un perfil de usuario más preciso.

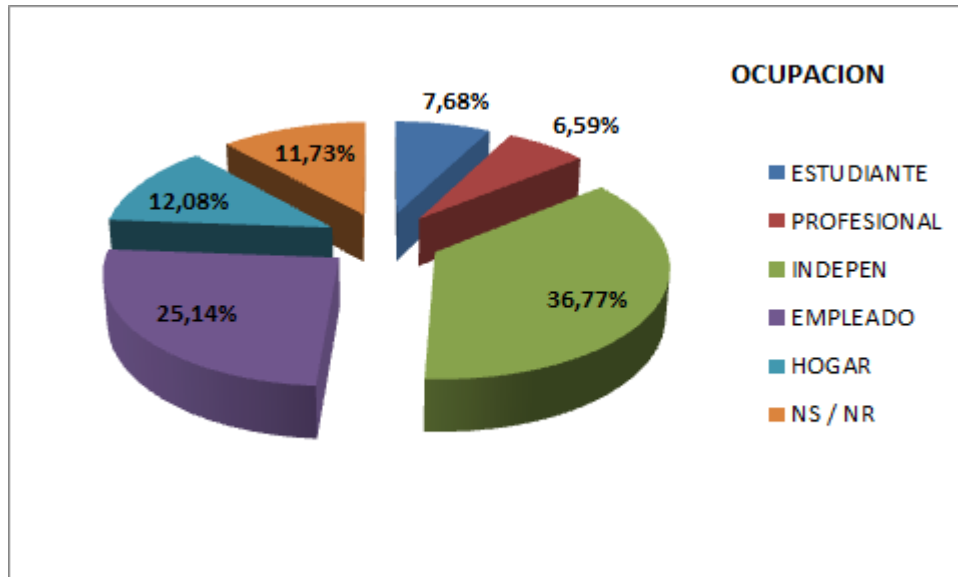


1.5.4 Ocupación

TERRITORIAL	ESTUDIANTE	PROFESIONAL	INDEPEN	EMPLEADO	HOGAR	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	68,75%	7,69%	10,10%	9,62%	2,88%	0,96%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	42,50%	15,00%	7,50%	20,00%	5,00%	10,00%	100,00%
Sede Central*	64,52%	8,87%	9,68%	11,29%	3,23%	2,42%	100,00%
Atlántico	6,67%	11,67%	28,33%	38,33%	10,00%	5,00%	100,00%
Bolívar	1,67%	8,33%	50,00%	23,33%	6,67%	10,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	6,67%	31,67%	10,00%	3,33%	48,33%	100,00%
Caldas	1,67%	8,33%	43,33%	31,67%	6,67%	8,33%	100,00%
Caquetá	26,67%	1,67%	30,00%	33,33%	6,67%	1,67%	100,00%
Casanare	3,33%	3,33%	15,00%	41,67%	21,67%	15,00%	100,00%
Cauca	8,33%	16,67%	46,67%	13,33%	0,00%	15,00%	100,00%
Cesar	3,08%	6,15%	44,62%	18,46%	6,15%	21,54%	100,00%
Córdoba	3,33%	5,00%	66,67%	23,33%	0,00%	1,67%	100,00%
Cundinamarca	1,67%	0,00%	18,33%	21,67%	15,00%	43,33%	100,00%
Huila	1,59%	14,29%	42,86%	22,22%	11,11%	7,94%	100,00%
Guajira	1,64%	0,00%	45,90%	27,87%	13,11%	11,48%	100,00%
Magdalena	1,67%	1,67%	38,33%	30,00%	28,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,64%	36,07%	36,07%	22,95%	3,28%	100,00%
Nariño	12,90%	4,84%	43,55%	25,81%	3,23%	9,68%	100,00%
Norte de Santander	4,84%	9,68%	35,48%	24,19%	17,74%	8,06%	100,00%
Quindío	13,56%	5,08%	27,12%	15,25%	30,51%	8,47%	100,00%
Risaralda	3,51%	8,77%	15,79%	29,82%	12,28%	29,82%	100,00%
Santander	1,61%	17,74%	33,87%	25,81%	11,29%	9,68%	100,00%
Sucre	0,00%	1,56%	62,50%	28,13%	6,25%	1,56%	100,00%
Tolima	4,48%	2,99%	58,21%	14,93%	13,43%	5,97%	100,00%
Valle del Cauca	10,00%	6,67%	21,67%	31,67%	28,33%	1,67%	100,00%
TOTAL	7,68%	6,59%	36,77%	25,14%	12,08%	11,73%	100,00%

De acuerdo a la tabla se evidencia que en la mayoría de las Direcciones Territoriales sus usuarios son personas independientes, seguido por los que se encuentran como empleados y un tercer grupo son las personas que atienden el hogar.

En la siguiente grafica se evidencia la ocupación de nuestro usuario potencial a nivel nacional.



1.5.5 Análisis del perfil demográfico de los usuarios

Teniendo en cuenta la información registrada anteriormente se puede evidenciar que hay dos perfiles fuertes identificados, los cuales corresponden primero, a un hombre que se encuentra en un rango de edad de 35 a 54 años, con un nivel de estudio de universitario de profesión independiente y el segundo, se identifica a un hombre en un rango de edad de 21 a 34 años con un nivel de estudios de bachillerato y empleado.

Sin embargo, cabe mencionar que en el perfil número uno, también pueden aplicar personas que trabajan como empleados.



Perfil 1: Hombre
35 – 54 años
Universitario
Independiente
Empleado

Perfil 2: Hombre
21 – 34 años
Bachillerato
Empleado
Independiente

1.6 Sección 4: Expectativas del servicio

Esta sección evalúa cinco puntos elementales para la satisfacción del usuario frente al servicio obtenido. El primero es conocer cómo se siente cuando visita las diferentes oficinas a nivel nacional, para esto se tiene en cuenta las instalaciones, el aseo, la ventilación, el sonido ambiente y la seguridad que hay en la Dirección Territorial; Segundo, la atención del personal, en la cual se toman en cuenta factores como actitud, conocimiento, eficiencia, presentación personal y qué tan oportuna es la información brindada durante el servicio prestado; Tercero, la atención telefónica, la cual evalúa el tiempo de respuesta para contestar, el conocimiento de la persona, la amabilidad y cordialidad con la que se presta el servicio, la eficiencia y una impresión general acerca de su experiencia por medio de este canal; Cuarto, la expectativa del servicio, es decir, saber si cumplió con la satisfacción de la necesidad del usuario y Quinto, por medio de dos preguntas abiertas conocer las sugerencias para mejorar el servicio prestado y la percepción de este.

1.6.1 Instalaciones y recursos

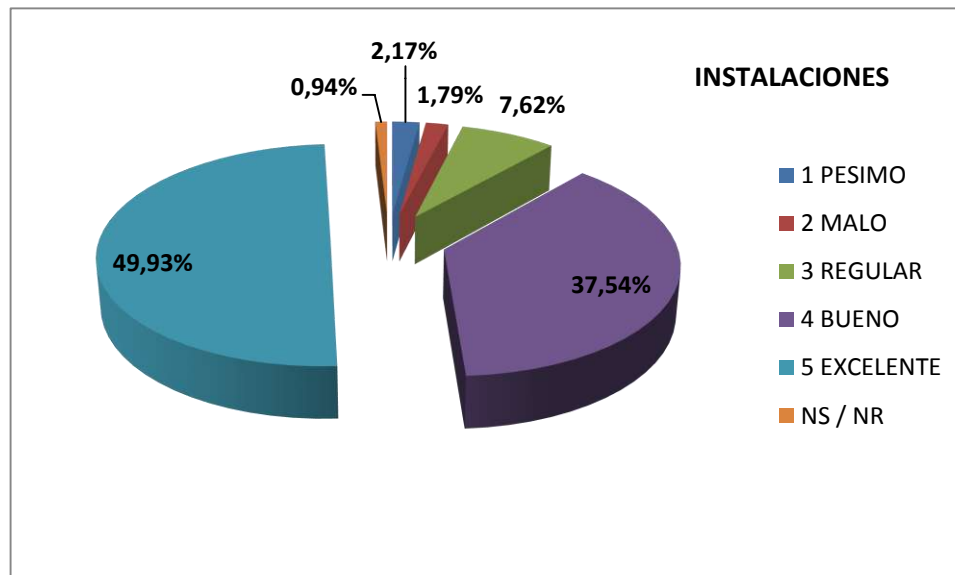
- **Instalaciones:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,48%	0,00%	3,85%	30,77%	64,90%	0,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	32,50%	62,50%	5,00%	100,00%
Sede Central*	0,40%	0,00%	3,23%	31,05%	64,52%	0,81%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,33%	48,33%	43,33%	5,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	10,00%	48,33%	41,67%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	1,67%	5,00%	35,00%	56,67%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	73,33%	26,67%	0,00%	100,00%
Casanare	40,00%	26,67%	21,67%	11,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	1,67%	45,00%	51,67%	0,00%	100,00%
Cesar	3,08%	0,00%	24,62%	46,15%	20,00%	6,15%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	6,67%	88,33%	5,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	8,33%	90,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	1,59%	3,17%	28,57%	65,08%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	1,64%	16,39%	37,70%	42,62%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	8,33%	68,33%	23,33%	0,00%	100,00%
Meta	1,64%	0,00%	6,56%	45,90%	45,90%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	8,06%	91,94%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	8,06%	48,39%	43,55%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	10,17%	38,98%	50,85%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,75%	1,75%	17,54%	50,88%	26,32%	1,75%	100,00%
Santander	1,61%	1,61%	4,84%	29,03%	62,90%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	4,69%	93,75%	1,56%	100,00%
Tolima	1,49%	4,48%	22,39%	50,75%	19,40%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	0,00%	100,00%
TOTAL	2,17%	1,79%	7,62%	37,54%	49,93%	0,94%	100,00%

De acuerdo a la tabla se puede concluir que la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con una satisfacción en infraestructura con relación a sus oficinas. Sin embargo, la Territorial Casanare presenta un porcentaje de insatisfacción del 88.33%. Vale la pena decir que dicha Dirección Territorial se encontraba en proceso de trasteo y ubicación a nuevas oficinas. Después de dicha inversión, se espera que mejore la calificación.

Por otro lado, se evidencia una insatisfacción superior al 10% en este aspecto en las Direcciones Territoriales de Cesar (27.69%), Guajira (18.03%), Quindío (10.17%), Risaralda (21.05%) y Tolima (28.36%).

De acuerdo, con la siguiente grafica se puede observar que el grado de satisfacción es bueno (88.37%) pero no llega a ser el esperado.



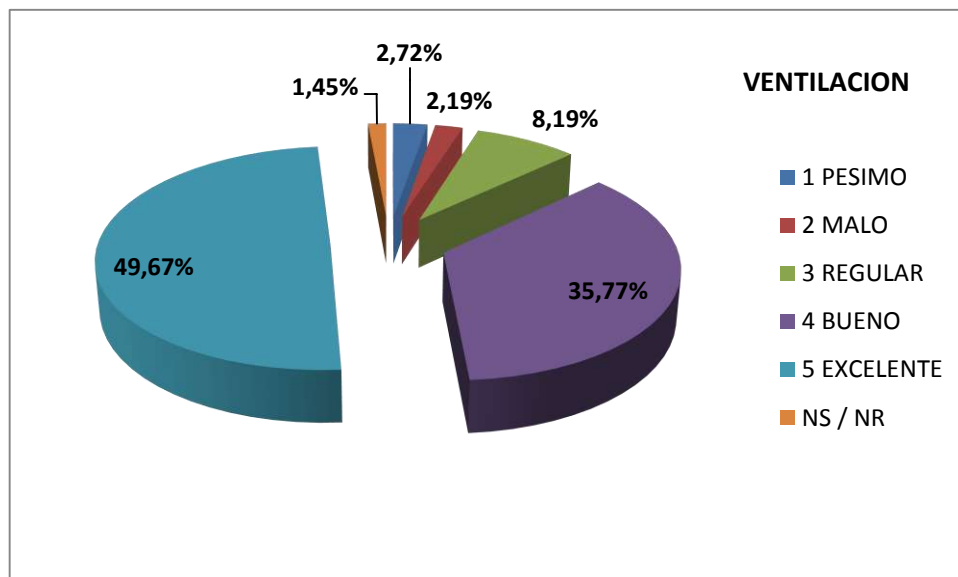
- **Ventilación:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,48%	1,44%	3,85%	31,25%	62,98%	0,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	2,50%	10,00%	35,00%	45,00%	7,50%	100,00%
Sede Central*	0,40%	1,61%	4,84%	31,85%	60,08%	1,21%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	5,00%	36,67%	51,67%	6,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	45,00%	50,00%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	95,00%	0,00%	100,00%
Caldas	5,00%	5,00%	18,33%	30,00%	40,00%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	1,67%	46,67%	51,67%	0,00%	100,00%
Casanare	41,67%	25,00%	23,33%	10,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	6,67%	41,67%	48,33%	1,67%	100,00%
Cesar	1,54%	0,00%	32,31%	32,31%	23,08%	10,77%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	10,00%	80,00%	8,33%	1,67%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Huila	1,59%	0,00%	1,59%	31,75%	63,49%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	6,56%	42,62%	50,82%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	1,67%	3,33%	73,33%	21,67%	0,00%	100,00%
Meta	1,64%	3,28%	3,28%	32,79%	59,02%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	1,61%	4,84%	93,55%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	1,61%	32,26%	66,13%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	16,95%	38,98%	44,07%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,75%	0,00%	19,30%	54,39%	21,05%	3,51%	100,00%
Santander	0,00%	3,23%	4,84%	25,81%	66,13%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	76,56%	21,88%	1,56%	100,00%
Tolima	8,96%	8,96%	23,88%	40,30%	16,42%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	0,00%	100,00%
TOTAL	2,72%	2,19%	8,19%	35,77%	49,67%	1,45%	100,00%

De acuerdo a la tabla, se evidencia que la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con una ventilación apropiada para las instalaciones que se tienen. Sin embargo, Caldas (28.33%), Casanare (90.00%), Cesar (33.85%), Quindío (16.95%), Risaralda (21.05%) y Tolima (41.79%) tienen un alto

porcentaje de usuarios insatisfechos con esta variable, lo que indica que es necesario empezar a evaluar el tipo de ventilación que se está teniendo ya que son oficinas que están ubicadas en ciudades de clima cálido.

En la gráfica se puede observar que se cuenta con un porcentaje optimo en temas de ventilación en las diferentes Direcciones Territoriales, sin embargo la insatisfacción (13.10%) está presentando un porcentaje elevado de inconformidad en seis (6) Territoriales, las cuales fueron mencionadas anteriormente, bajo estos parámetros es importante empezar a tomar medidas correctivas para subir el porcentaje de satisfacción y dar cumplimiento a la meta.



- **Sonido ambiente:**

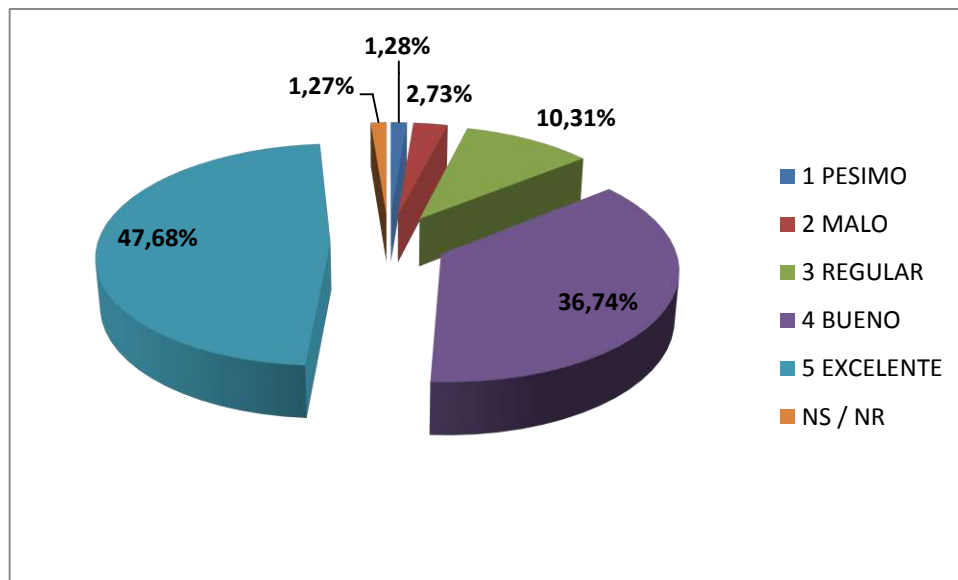
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,00%	8,17%	29,33%	61,54%	0,96%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	2,50%	5,00%	32,50%	52,50%	7,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,40%	7,66%	29,84%	60,08%	2,02%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,67%	48,33%	46,67%	3,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	8,33%	43,33%	48,33%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	15,00%	41,67%	41,67%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	43,33%	53,33%	0,00%	100,00%
Casanare	16,67%	43,33%	26,67%	11,67%	1,67%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	3,33%	6,67%	40,00%	48,33%	1,67%	100,00%
Cesar	3,08%	0,00%	30,77%	33,85%	21,54%	10,77%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	3,33%	86,67%	8,33%	1,67%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	98,33%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	4,76%	31,75%	61,90%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	6,56%	57,38%	36,07%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	5,00%	63,33%	31,67%	0,00%	100,00%
Meta	1,64%	0,00%	39,34%	39,34%	19,67%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	8,06%	91,94%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	3,23%	6,45%	37,10%	53,23%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	16,95%	40,68%	42,37%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,75%	1,75%	8,77%	63,16%	22,81%	1,75%	100,00%
Santander	3,23%	3,23%	12,90%	33,87%	45,16%	1,61%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	46,88%	51,56%	1,56%	100,00%
Tolima	2,99%	7,46%	31,34%	31,34%	25,37%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	1,28%	2,73%	10,31%	36,74%	47,68%	1,27%	100,00%

De acuerdo a la tabla, la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con un sonido ambiente pertinente. Sin embargo, Caldas con un 15.00%, Casanare con un 86.67%, Cesar con un 33.85%, Meta con 40.98%, Quindio con un 16.95%, Risaralda 12.28%, Santander 19.35% y Tolima con un 41.79%,

presentan un alto porcentaje de insatisfacción. Teniendo en cuenta que alguna de estas oficinas se encuentran ubicadas sobre avenidas o calles con alto tránsito, se hace necesario comenzar a buscar soluciones para lograr aislar el sonido del exterior, aunque cabe la posibilidad de que el inconveniente se encuentre en el interior de la oficina, por temas relacionados con el ruido de un radio, que las personas hablen duro, entre otros.

En la siguiente grafica se evidencia que se cuenta con una satisfacción nacional del 84.42%, frente a una insatisfacción del 14.32%.

Teniendo en cuenta el resultado mencionado anteriormente, es necesario trabajar de forma urgente para subir el porcentaje de satisfacción.



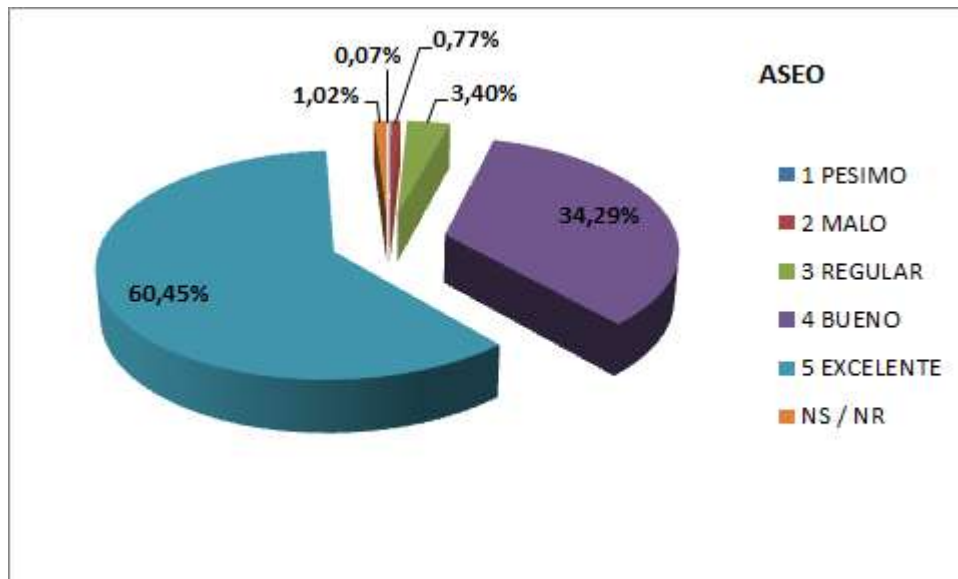
- **Aseo:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,00%	0,48%	20,67%	78,85%	0,00%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	2,50%	17,50%	72,50%	7,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	0,81%	20,16%	77,82%	1,21%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,33%	41,67%	51,67%	3,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	5,00%	41,67%	53,33%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	95,00%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	68,33%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	23,33%	76,67%	0,00%	100,00%
Casanare	1,67%	8,33%	18,33%	68,33%	3,33%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	1,67%	30,00%	68,33%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	1,54%	1,54%	63,08%	23,08%	10,77%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	5,00%	83,33%	11,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	3,17%	22,22%	73,02%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	50,82%	49,18%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	3,33%	50,00%	46,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	3,28%	47,54%	49,18%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	9,68%	90,32%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	0,00%	25,81%	74,19%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	10,17%	37,29%	52,54%	0,00%	100,00%
Risaralda	0,00%	1,75%	8,77%	45,61%	42,11%	1,75%	100,00%
Santander	0,00%	1,61%	4,84%	24,19%	69,35%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	1,56%	18,75%	78,13%	1,56%	100,00%
Tolima	0,00%	4,48%	7,46%	41,79%	44,78%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,07%	0,77%	3,40%	34,29%	60,45%	1,02%	100,00%

Teniendo en cuenta la tabla anterior, la mayoría de las instalaciones cuentan con una buena calificación en cuanto al aseo que se tiene en estas. Pero la Territorial Casanare, arroja un 28.33% y Territorial Tolima con

un 11.94%, de usuarios insatisfechos con este indicador, lo que muestra que hay que entrar a evaluar el servicio de aseo de baños públicos, puntos de atención al usuario, vitrinas, mobiliario, entre otros, con la finalidad de subir esta calificación en la próxima encuesta.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 94.74% que se tiene a nivel nacional del aseo en las diferentes Direcciones Territoriales es alto.



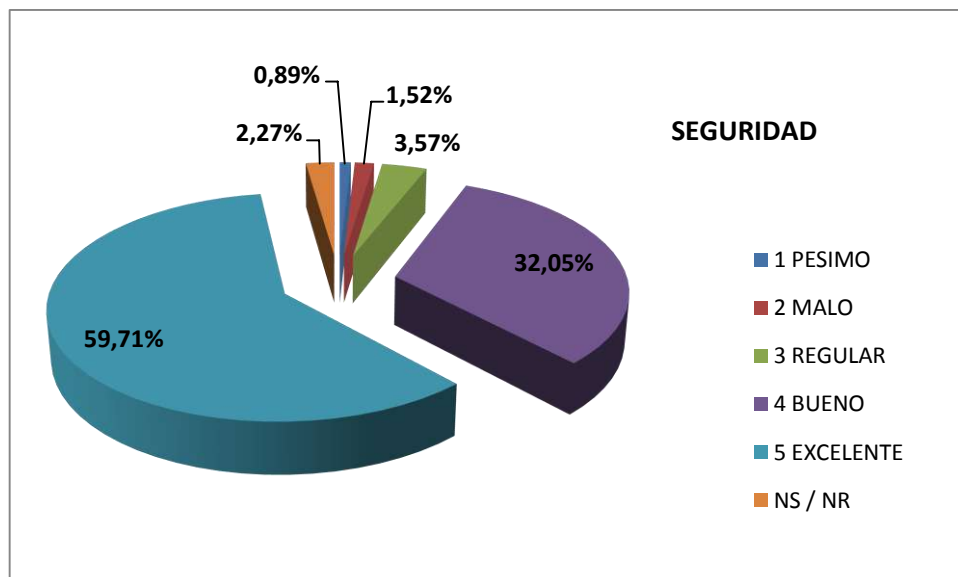
- Seguridad:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,48%	0,96%	24,52%	74,04%	0,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	2,50%	0,00%	7,50%	17,50%	60,00%	12,50%	100,00%
Sede Central*	0,40%	0,40%	2,02%	23,39%	71,77%	2,02%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	46,67%	46,67%	6,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	1,67%	38,33%	58,33%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	96,67%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	68,33%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	46,67%	50,00%	0,00%	100,00%
Casanare	20,00%	26,67%	30,00%	20,00%	3,33%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	3,33%	30,00%	65,00%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,54%	35,38%	50,77%	12,31%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	5,00%	83,33%	11,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	96,67%	1,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,59%	20,63%	74,60%	3,17%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	49,18%	50,82%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	35,00%	65,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	1,64%	44,26%	54,10%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	9,68%	88,71%	1,61%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	1,61%	24,19%	72,58%	1,61%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	10,17%	42,37%	47,46%	0,00%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	1,75%	47,37%	42,11%	8,77%	100,00%
Santander	0,00%	4,84%	6,45%	29,03%	54,84%	4,84%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	29,69%	67,19%	3,13%	100,00%
Tolima	0,00%	2,99%	11,94%	40,30%	43,28%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,89%	1,52%	3,57%	32,05%	59,71%	2,27%	100,00%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla anterior, se puede identificar que la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con una seguridad apropiada dentro de sus instalaciones. Sin embargo, la Territorial Casanare tiene un 76.67%, Santander con 11.29% y Tolima de 11.93% de usuarios que no están conformes con este tema. Es importante evaluar el sitio en donde se encuentra el guardia de seguridad ubicado, puesto que en el lugar que este no es visible y por tal motivo las personas califican mal.

Frente a esto dos posibles soluciones sería ubicarlo en el centro de información, que es el lugar donde se atiende público y las personas podrían solicitarlo y/o en la entrada de la Dirección Territorial brindando seguridad desde el momento que ingresa el usuario a las instalaciones.

En la gráfica se puede observar que a nivel nacional el instituto goza de satisfacción del 91.76%.



1.6.2 Atención del personal

- **Actitud**

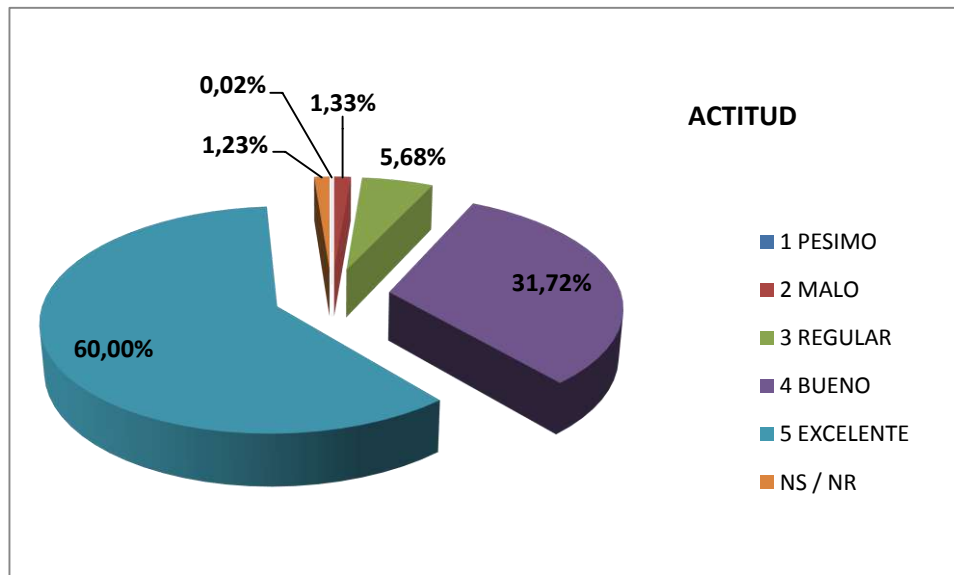
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,48%	0,96%	8,17%	25,96%	63,94%	0,48%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%	100,00%
Sede Central*	0,40%	0,81%	6,85%	25,00%	66,53%	0,40%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	5,00%	61,67%	26,67%	6,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	6,67%	51,67%	40,00%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	5,00%	5,00%	25,00%	63,33%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	13,33%	61,67%	25,00%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	5,00%	26,67%	55,00%	10,00%	3,33%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	0,00%	21,67%	73,33%	3,33%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,54%	26,15%	70,77%	1,54%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	3,33%	55,00%	41,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	85,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	4,76%	22,22%	71,43%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	31,15%	68,85%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	26,67%	73,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	6,56%	45,90%	45,90%	1,64%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	8,06%	91,94%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	12,90%	29,03%	56,45%	1,61%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	5,08%	25,42%	69,49%	0,00%	100,00%
Risaralda	0,00%	8,77%	19,30%	47,37%	22,81%	1,75%	100,00%
Santander	0,00%	4,84%	3,23%	27,42%	64,52%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	26,56%	71,88%	1,56%	100,00%
Tolima	0,00%	4,48%	10,45%	35,82%	47,76%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,02%	1,33%	5,68%	31,74%	60,00%	1,23%	100,00%

Este punto es importante tenerlo en cuenta, puesto que es la evaluación a la percepción que están teniendo los usuarios con el personal que atiende los diferentes Centros de Información Geográfica. Por tal motivo, el tema de la actitud que debe tener las personas que trabajan de cara a un usuario debe ser atenta y servicial en todo momento.

Teniendo en cuenta la información contenida en la tabla, de forma general se puede observar que la actitud que tiene el personal de los Centros de Información es la apropiada, puesto que cuenta con una satisfacción del 91.74% a nivel nacional.

Las Direcciones Territoriales de Caquetá, Casanare, Norte de Santander, Risaralda y Tolima presentan una insatisfacción superior al 10%. Frente a este inconveniente se recomienda a las Dirección Territorial evaluar la actitud de las personas que se encuentran en las ventanillas de los Centros de Información y de ser necesario una capacitación por parte de la Sede Central enviar la comunicación pertinente para llevarla a cabo y de esta manera superar la inconformidad.

En la siguiente grafica se puede observar que a nivel nacional se cuenta con una buena y excelente percepción de la actitud de las personas que están prestando el servicio en las ventanillas de las diferentes Direcciones Territoriales.



• **Conocimiento**

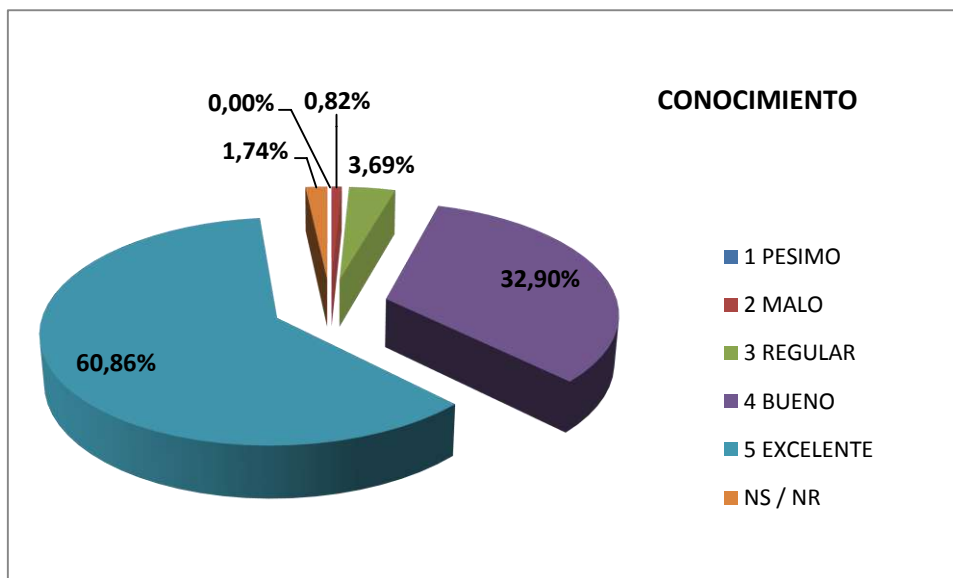
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,00%	1,44%	24,52%	73,56%	0,48%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	2,50%	27,50%	67,50%	2,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	1,61%	25,00%	72,58%	0,81%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,33%	55,00%	33,33%	8,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	50,00%	45,00%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	3,33%	31,67%	63,33%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	60,00%	35,00%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	3,33%	25,00%	56,67%	11,67%	3,33%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	0,00%	21,67%	73,33%	3,33%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	21,54%	75,38%	3,08%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	60,00%	38,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,59%	28,57%	68,25%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	37,70%	62,30%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	18,33%	81,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,64%	4,92%	60,66%	31,15%	1,64%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	8,06%	91,94%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	8,06%	29,03%	62,90%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	6,78%	27,12%	66,10%	0,00%	100,00%
Risaralda	0,00%	10,53%	7,02%	57,89%	22,81%	1,75%	100,00%
Santander	0,00%	1,61%	0,00%	22,58%	69,35%	6,45%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	34,38%	62,50%	3,13%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	14,93%	35,82%	47,76%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,00%	0,82%	3,69%	32,90%	60,86%	1,74%	100,00%

El conocimiento que se evalúa en este punto está relacionado con la información que tiene la persona que se encuentra atendiendo a los usuarios. En este caso, en los Centros de Información, trabajan personas que deben manejar la oferta completa de productos y servicios que brinda el Instituto con respecto a su labor misional.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente y la tabulación que arroja las encuestas realizadas en las diferentes Direcciones Territoriales se evidencia que el personal del IGAC cuenta con muy buena calificación en cuanto a la información que brinda día a día a los usuarios, lo que quiere decir, que se cuenta con un personal informado y preparado para colaborar al usuario con sus inquietudes y solicitudes.

Sin embargo, se evidencia un porcentaje considerable de insatisfacción superior al 10%, entre esas, Casanare 28.33%, Risaralda 17.54% y Tolima 14.93%. Como se evidencia en la tabla, la Territorial Casanare debe tomar medidas correctivas de manera urgente ya que es importante tener al personal completamente capacitado para brindar la información pertinente al usuario.

En la gráfica se puede observar que se cuenta con un porcentaje de satisfacción alto (93.76%) a nivel nacional. Sin embargo, se debe empezar a trabajar en las falencias que se tienen para seguir cumpliendo con el usuario.



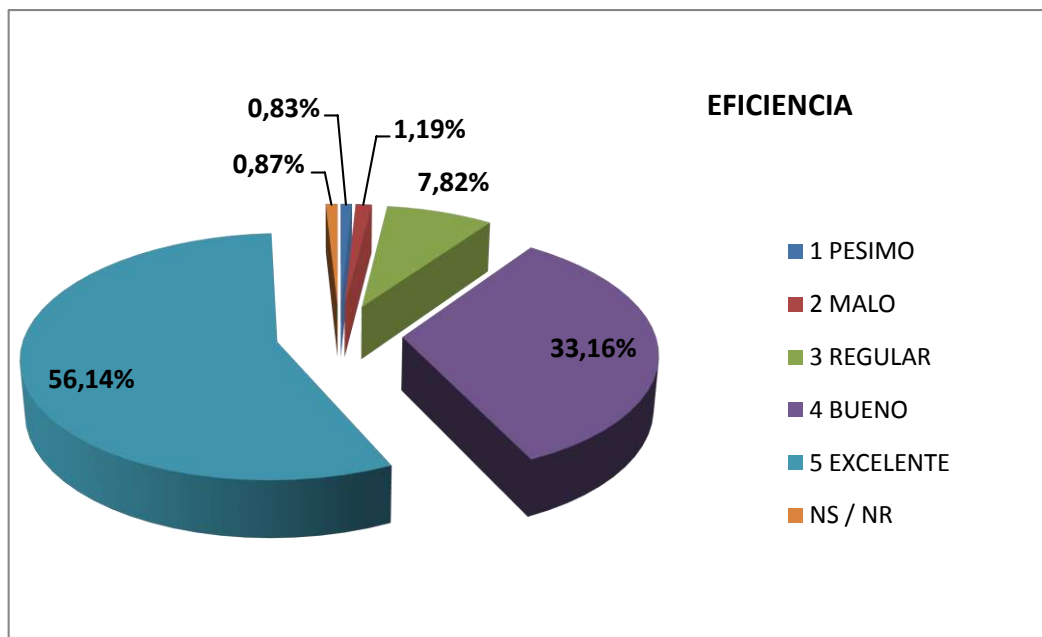
- Eficiencia

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,96%	0,48%	3,85%	20,67%	73,08%	0,96%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Sede Central*	0,81%	0,40%	3,23%	21,37%	73,39%	0,81%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	8,33%	53,33%	33,33%	5,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	6,67%	50,00%	41,67%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	5,00%	11,67%	21,67%	60,00%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	8,33%	56,67%	35,00%	0,00%	100,00%
Casanare	1,67%	5,00%	26,67%	53,33%	8,33%	5,00%	100,00%
Cauca	1,67%	1,67%	3,33%	20,00%	70,00%	3,33%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,54%	30,77%	64,62%	3,08%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	58,33%	41,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	15,00%	83,33%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	1,59%	3,17%	25,40%	68,25%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,64%	54,10%	44,26%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	18,33%	81,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,64%	21,31%	65,57%	9,84%	1,64%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	8,06%	91,94%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	3,23%	8,06%	33,87%	54,84%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	10,17%	20,34%	69,49%	0,00%	100,00%
Risaralda	3,51%	10,53%	26,32%	43,86%	14,04%	1,75%	100,00%
Santander	4,84%	3,23%	4,84%	25,81%	61,29%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	65,63%	32,81%	1,56%	100,00%
Tolima	0,00%	4,48%	19,40%	28,36%	46,27%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,54%	1,60%	7,23%	33,83%	55,55%	1,24%	100,00%

De acuerdo a los procesos internos que se manejan día a día en el IGAC, la eficiencia con la que se debe entregar la información al usuario es un punto importante en este tipo de evaluación de satisfacción, puesto que, como entidad pública, no se encuentra exentada de presentar problemas con el sistema en el cual reposa la información catastral que sirve para la expedición de los diferentes certificados catastrales que son los que mayor demanda tienen. Por otro lado, el entregar y radicar las solicitudes pertinentes para que sean entregadas en el tiempo estipulado, o antes si es posible, con la finalidad de tener un cliente satisfecho.

Ahora bien, a nivel general las Direcciones Territoriales se encuentran con buena calificación en este tema. Sin embargo, las Territoriales de Caldas con un 16.67%, Casanare con 33.33%, Meta con un 22.95%, Norte de Santander con 11.29%, Risaralda con un 40.35%, Santander con un 11.90% y Tolima con 23.88%, presentan un porcentaje de insatisfacción superior al 10%. Frente a esta situación se debe indagar cuales son aquellos procesos que están impidiendo que la calificación sea más alta, puesto que los porcentajes son considerablemente altos.

Al observar la siguiente gráfica, se puede concluir que a nivel nacional se cuenta con un grado de satisfacción bueno (89.38%) el cual indica que si queremos tener un 100% es necesario ejecutar acciones de mejora en aquellos procesos debidamente reconocidos que presentan demorada en su entrega y apoyar a las Direcciones Territoriales que se encuentran con un alto porcentaje de insatisfacción.



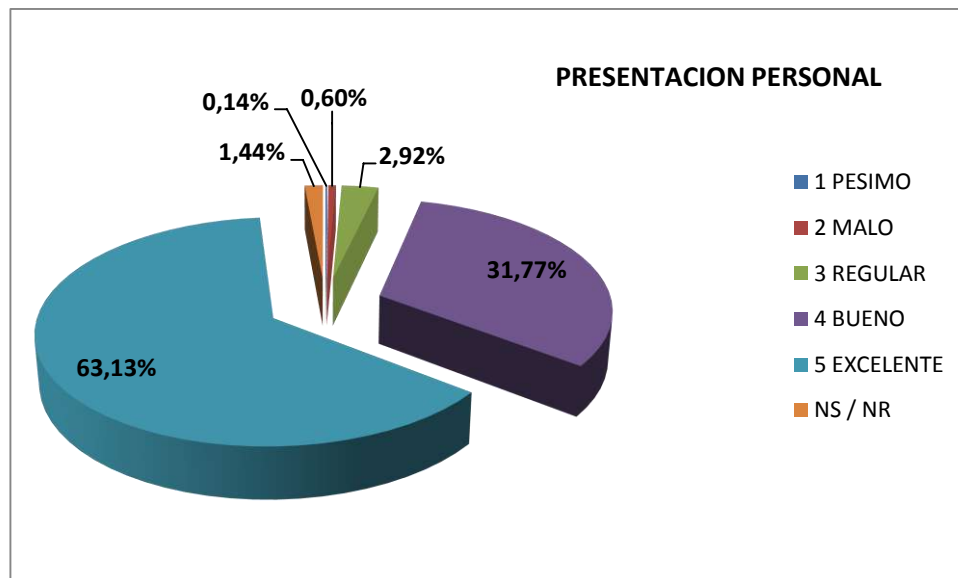
- **Presentación personal**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,48%	1,44%	20,19%	77,40%	0,48%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,40%	1,21%	20,97%	77,02%	0,40%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,67%	55,00%	38,33%	5,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	46,67%	48,33%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	26,67%	71,67%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	33,33%	60,00%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	6,67%	25,00%	53,33%	11,67%	3,33%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	1,67%	23,33%	71,67%	3,33%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	41,54%	55,38%	3,08%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	58,33%	38,33%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	3,33%	93,33%	1,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,59%	22,22%	74,60%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,64%	32,79%	65,57%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	18,33%	81,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	0,00%	67,21%	31,15%	1,64%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	8,06%	91,94%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	3,23%	24,19%	72,58%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	3,39%	25,42%	71,19%	0,00%	100,00%
Risaralda	0,00%	5,26%	7,02%	61,40%	24,56%	1,75%	100,00%
Santander	3,23%	0,00%	3,23%	24,19%	69,35%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	35,94%	62,50%	1,56%	100,00%
Tolima	0,00%	1,49%	7,46%	41,79%	47,76%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,14%	0,60%	2,92%	31,77%	63,13%	1,44%	100,00%

La presentación personal de las personas que trabajan en las organizaciones, sean públicas o privadas, debe ser pulcra y sobria. Para el instituto, es muy importante que el personal se encuentre debidamente identificado con su carnet, el cual lleva el nombre, foto y cedula de la persona que brinda el servicio, y su camisa blanca con el logo de la institución, lo cual ayuda identificar al personal no solo a nivel interno, sino externo.

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas en las diferentes Direcciones Territoriales, se evidencia que el personal de los Centros de Información se encuentra calificado con un alto porcentaje de satisfacción (94.90%). Sin embargo, la Dirección Territorial Casanare con un 31.67% y Risaralda con un 12.28%, presentan un alto porcentaje considerable de usuarios que no se encuentran satisfechos con dicho ítem evaluado.

Como se puede observar en la siguiente gráfica, se cuenta con una muy buena calificación por parte de los usuarios con relación a la presentación personal de las personas que atienden las ventanillas a nivel nacional.



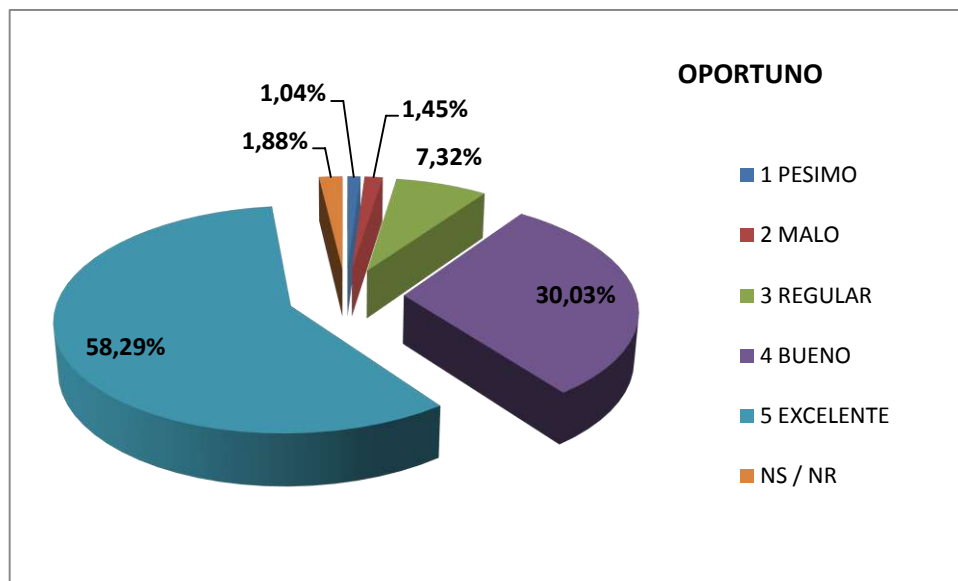
• Información Oportuna

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,96%	0,00%	6,25%	18,75%	72,12%	1,92%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	22,50%	72,50%	5,00%	100,00%
Sede Central*	0,81%	0,00%	5,24%	19,35%	72,18%	2,42%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,33%	50,00%	43,33%	3,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	5,00%	46,67%	45,00%	3,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	96,67%	0,00%	100,00%
Caldas	5,00%	6,67%	8,33%	21,67%	56,67%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	10,00%	33,33%	55,00%	1,67%	100,00%
Casanare	3,33%	3,33%	30,00%	51,67%	6,67%	5,00%	100,00%
Cauca	1,67%	1,67%	1,67%	23,33%	68,33%	3,33%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	3,08%	32,31%	61,54%	3,08%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	36,67%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	13,33%	10,00%	76,67%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	6,35%	30,16%	60,32%	3,17%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,28%	34,43%	62,30%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	18,33%	81,67%	0,00%	100,00%
Meta	1,64%	1,64%	8,20%	67,21%	19,67%	1,64%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	6,45%	90,32%	3,23%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	4,84%	11,29%	33,87%	50,00%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	6,78%	25,42%	67,80%	0,00%	100,00%
Risaralda	3,51%	10,53%	28,07%	40,35%	14,04%	3,51%	100,00%
Santander	6,45%	1,61%	6,45%	29,03%	56,45%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	18,75%	79,69%	1,56%	100,00%
Tolima	1,49%	2,99%	17,91%	28,36%	46,27%	2,99%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	1,04%	1,45%	7,32%	30,03%	58,29%	1,88%	100,00%

La prestación del servicio con respecto a la información oportuna que se brinda a los usuarios está relacionada con la guía de productos y servicios que se tiene para atender al ciudadano de forma presencial o telefónica. Bajo este supuesto, se considera que si la persona recibe la atención y respuesta pertinente a sus solicitudes, la calificación al servicio oportuno será buena o excelente.

Teniendo en cuenta la información de la tabla, se puede observar que las Direcciones Territoriales de Caldas 20.00%, Casanare 36.67%, Cundinamarca 13.33%, Meta 11.48%, Norte de Santander 16.13%, Risaralda 42.11%, Santander 14.52% y Tolima 22.39%, tienen unos cuantos usuarios inconformes con esta variable. Por tal motivo, es pertinente empezar a evaluar cómo se está prestando el servicio en las ventanillas y cuáles son aquellas inquietudes de los ciudadanos que no se están resolviendo a cabalidad.

De acuerdo, a la satisfacción a nivel nacional, se puede observar que se goza de más del 88.32% de esta, lo cual indica que es las personas de los Centros de Información se encuentran debidamente capacitados para atender y brindar información a los usuarios.



1.6.3 Atención telefónica

El Instituto cuenta con unas líneas de atención al usuario en todas sus Direcciones Territoriales, las cuales ayudan a agilizar los procesos y brindar asesoría en cuanto a trámites y documentación solicitada para llevar a cabo la compra o adquisición de algún producto y/o servicio.

Es importante mencionar que gracias a la presencia de los comercializadores las líneas de ayuda del Instituto se han descongestionado, ya que ellos se han convertido en un canal o intermediario entre el usuario y el IGAC para la solicitud y adquisición de los productos y servicios.

Por otro lado, se encuentra el Manual de Atención al Ciudadano, el cual brinda lineamientos específicos acerca de cómo debe ser este tipo de servicio. Lo que significa que las personas que están atendiendo este canal no pueden salirse del paso a paso establecido para evitar malos entendidos con el usuario.

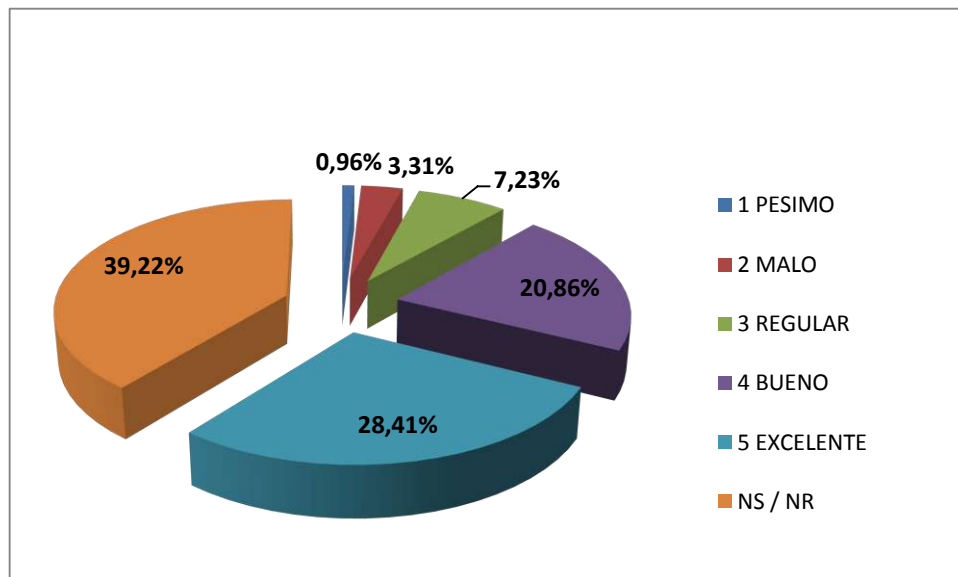
- **Tiempo de respuesta para contestar**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	1,92%	0,00%	7,21%	14,90%	28,37%	47,60%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	2,50%	20,00%	25,00%	52,50%	100,00%
Sede Central*	1,61%	0,00%	6,45%	15,73%	27,82%	48,39%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	28,33%	13,33%	58,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	5,00%	20,00%	11,67%	63,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	91,67%	1,67%	100,00%
Caldas	3,33%	1,67%	6,67%	8,33%	16,67%	63,33%	100,00%
Caquetá	0,00%	1,67%	13,33%	60,00%	23,33%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	5,00%	23,33%	21,67%	1,67%	48,33%	100,00%
Cauca	0,00%	6,67%	10,00%	28,33%	30,00%	25,00%	100,00%
Cesar	0,00%	1,54%	0,00%	12,31%	23,08%	63,08%	100,00%
Córdoba	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	98,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	25,00%	11,67%	10,00%	16,67%	36,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	9,52%	41,27%	47,62%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,28%	40,98%	18,03%	37,70%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	1,67%	93,33%	100,00%
Meta	3,28%	22,95%	24,59%	9,84%	1,64%	37,70%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	17,74%	82,26%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	3,23%	3,23%	25,81%	38,71%	27,42%	1,61%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	13,56%	32,20%	20,34%	33,90%	100,00%
Risaralda	0,00%	3,51%	3,51%	15,79%	1,75%	75,44%	100,00%
Santander	3,23%	3,23%	9,68%	30,65%	24,19%	29,03%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	26,56%	71,88%	1,56%	100,00%
Tolima	7,46%	0,00%	0,00%	2,99%	7,46%	82,09%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,96%	3,31%	7,23%	20,86%	28,41%	39,22%	100,00%

Como se puede observar en la tabla la mayoría de las Direcciones Territoriales tienen un mínimo de personas diciendo que no se encuentran satisfechos con el tiempo de respuesta en las líneas telefónicas del Instituto, lo que lleva a entrar a indagar si las llamadas están siendo direccionadas a las extensiones correcta o si están llamando en horarios de almuerzo o por fuera de los que presta servicio la oficina. También, cabe la posibilidad de que la página del IGAC se encuentre desactualizada con respecto a los números telefónicos y extensiones de las Direcciones Territoriales. Frente a esta circunstancia, es importante evaluar qué está pasando en cada oficina y de esta manera poder identificar a que se debe este percance.

Por otro lado, hay nueve (9) Direcciones Territoriales, Caldas 11.67%, Caquetá 15.00%, Casanare 28.33%, Cauca 16.67%, Cundinamarca 36.67%, Meta 50.82%, Norte de Santander 32.26%, Quindío 13.56% y Santander 16.13% con porcentaje de calificación regular altos. Sin embargo, también se puede observar que el porcentaje de personas que no responden a esta pregunta es del 39.97% lo cual indica que hay desconocimiento de este canal de comunicación.

De acuerdo al porcentaje de satisfacción a nivel nacional, se evidencia que los usuarios se encuentran satisfechos con un 49.27% con la respuesta obtenida por medio de este canal. Sin embargo, hay un alto porcentaje de personas que no responden a este punto, lo cual lleva a tomar acciones con la finalidad de hacer visible este servicio.



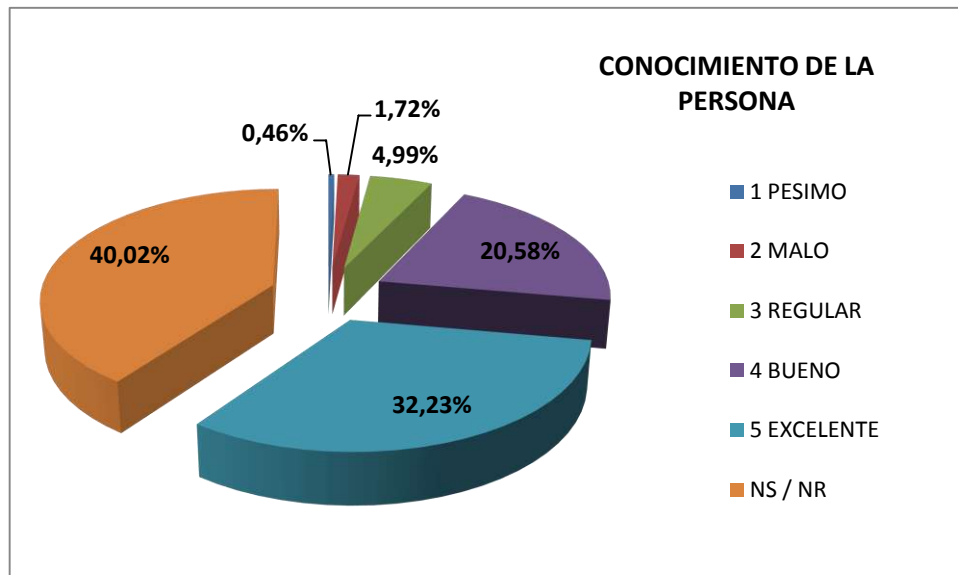
- **Conocimiento de la persona**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	1,44%	0,00%	3,85%	12,98%	33,65%	48,08%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	2,50%	15,00%	30,00%	52,50%	100,00%
Sede Central*	1,21%	0,00%	3,63%	13,31%	33,06%	48,79%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	13,33%	56,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	20,00%	13,33%	63,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
Caldas	1,67%	0,00%	0,00%	10,00%	23,33%	65,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	1,67%	10,00%	45,00%	41,67%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	3,33%	26,67%	20,00%	1,67%	48,33%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	5,00%	30,00%	38,33%	25,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	27,69%	64,62%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	98,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	26,67%	8,33%	10,00%	18,33%	36,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	4,76%	36,51%	57,14%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,28%	29,51%	29,51%	37,70%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	93,33%	100,00%
Meta	1,64%	0,00%	3,28%	34,43%	4,92%	55,74%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	17,74%	82,26%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	3,23%	22,58%	35,48%	37,10%	1,61%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	8,47%	32,20%	25,42%	33,90%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	10,53%	10,53%	3,51%	75,44%	100,00%
Santander	1,61%	1,61%	3,23%	29,03%	35,48%	29,03%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	42,19%	56,25%	1,56%	100,00%
Tolima	4,48%	1,49%	0,00%	2,99%	8,96%	82,09%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,46%	1,72%	4,99%	20,58%	32,23%	40,02%	100,00%

Como se mencionó anteriormente, en cuanto al tema del conocimiento que debe manejar la persona que brinda un servicio, la atención telefónica requiere de la misma preparación y conocimiento de los temas que se encuentran relacionados con los productos y servicios que ofrece el Instituto. Además, que la persona que se encuentre brindando atención telefónica debe tener a su mano la base de datos de extensiones que requiera el cliente cuando el proceso se debe realizar en las diferentes subdirecciones, con la finalidad de no tener al usuario llamando a todas las oficinas sin obtener una respuesta oportuna a sus inquietudes.

Teniendo en cuenta los resultados que reposan en la tabla, a nivel general los usuarios se encuentran conformes con el servicio de la atención telefónica que se brinda, sin embargo, existen unos cuantos usuarios, que no lo están, por lo tanto las Territoriales de Caquetá 11.67%, Casanare 30.00%, Cundinamarca 35.00% y Norte de Santander 25.81% se les recomienda entrar a evaluar el personal que tienen atendiendo las líneas telefónicas, puesto que si son personas que necesitan capacitación, entonces solicitarla a Sede Central con la finalidad de que se mejore el servicio prestado. Cabe resaltar que el porcentaje de personas que no están dando respuesta a esta pregunta es muy elevado con 40.02%, a nivel nacional, lo cual quiere decir que las pocas personas que están haciendo uso de este medio están insatisfechas con el servicio.

En cuanto al porcentaje de satisfacción de los usuarios a nivel nacional, se evidencia en la gráfica que el porcentaje de personas que no responden en este ítem es alto con respecto al de quienes se encuentran satisfechos 52.81%. Teniendo en cuenta esto, es necesario entrar a mirar qué está pasando con este tipo de canal de comunicación, es decir, indagar si es un canal conocido y usado por la gente o simplemente no existe para el usuario.



- **Amabilidad y cordialidad**

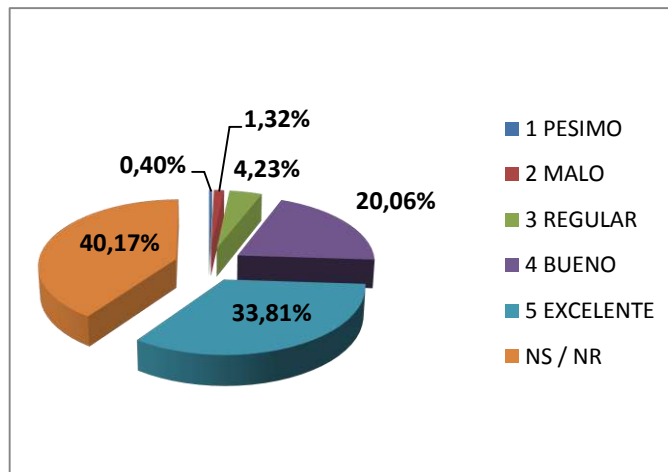
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	1,44%	0,48%	3,37%	13,46%	32,69%	48,56%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	27,50%	52,50%	100,00%
Sede Central*	1,21%	0,40%	2,82%	14,52%	31,85%	49,19%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,67%	31,67%	10,00%	56,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	5,00%	20,00%	11,67%	63,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
Caldas	1,67%	0,00%	0,00%	8,33%	25,00%	65,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	45,00%	48,33%	1,67%	100,00%
Casanare	1,67%	3,33%	21,67%	20,00%	5,00%	48,33%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	1,67%	23,33%	48,33%	25,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	6,15%	30,77%	63,08%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	98,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	23,33%	11,67%	8,33%	20,00%	36,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	3,17%	33,33%	60,32%	3,17%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,28%	27,87%	31,15%	37,70%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	93,33%	100,00%
Meta	1,64%	0,00%	1,64%	36,07%	3,28%	57,38%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	20,97%	79,03%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	1,61%	0,00%	16,13%	37,10%	43,55%	1,61%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	6,78%	30,51%	28,81%	33,90%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	8,77%	12,28%	3,51%	75,44%	100,00%
Santander	0,00%	1,61%	4,84%	24,19%	40,32%	29,03%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	40,63%	57,81%	1,56%	100,00%
Tolima	1,49%	0,00%	1,49%	4,48%	8,96%	83,58%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,40%	1,32%	4,23%	20,06%	33,81%	40,17%	100,00%

Como se mencionó al principio, la prestación del servicio al usuario, telefónica o presencial, se encuentra establecida por un Manual de Atención al Ciudadano, la cual también indica cómo debe ser la actitud de servidor público frente al usuario.

Se puede observar en la tabla que se tienen unos cuantos usuarios poco satisfechos (5.72%) con la amabilidad y cordialidad de quien lo está atendiendo. Es importante decir, que aunque no son muchas personas, se debe empezar a controlar este pequeño número con la finalidad de evitar un crecimiento por un vos a vos negativo e impulsar y promover la mejor imagen del instituto.

Teniendo en cuenta el grafico, encontramos nuevamente que hay un porcentaje muy elevado de personas que no responden o conocen frente a este tipo de servicio (41.17%), lo cual se hace preocupante ya que es un canal que ahorra tiempo y evita que las personas se agobien frente al proceso interno para la adquisición de productos o servicios.

El porcentaje de satisfacción es de 53.11% pero las personas que no están respondiendo (41.17%) es muy alto frente a la satisfacción del usuario.



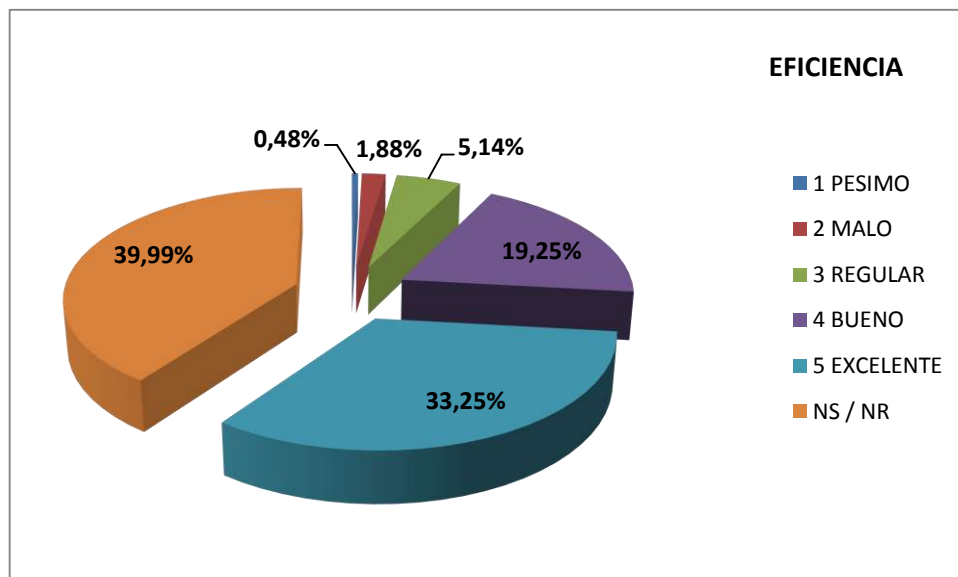
- Eficiencia

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	1,92%	0,48%	4,33%	12,98%	31,73%	48,56%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	37,50%	47,50%	100,00%
Sede Central*	1,61%	0,40%	3,63%	13,31%	32,66%	48,39%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,33%	31,67%	8,33%	56,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	20,00%	13,33%	63,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
Caldas	1,67%	1,67%	3,33%	6,67%	21,67%	65,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	1,67%	43,33%	53,33%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	5,00%	30,00%	15,00%	1,67%	48,33%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	5,00%	26,67%	41,67%	25,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	27,69%	64,62%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	98,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	26,67%	10,00%	10,00%	16,67%	36,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	4,76%	36,51%	57,14%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	29,51%	32,79%	37,70%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	93,33%	100,00%
Meta	1,64%	1,64%	6,56%	31,15%	1,64%	57,38%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	22,58%	77,42%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	3,23%	1,61%	17,74%	35,48%	40,32%	1,61%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	10,17%	30,51%	25,42%	33,90%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	10,53%	10,53%	5,26%	73,68%	100,00%
Santander	0,00%	1,61%	6,45%	29,03%	33,87%	29,03%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	73,44%	1,56%	100,00%
Tolima	2,99%	2,99%	0,00%	1,49%	10,45%	82,09%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,48%	1,88%	5,14%	19,25%	33,25%	39,99%	100,00%

De acuerdo al concepto de eficiencia, que es la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función de forma acertiva e impecable, para el instituto es importante que la personas que se encuentra prestando el servicio al ciudadano, lo haga de forma ágil y cumpla con las expectativas del usuario frente a sus peticiones.

Territorial Casanare 35.00%, Cundinamarca 36.67% y Norte de Santander 22.58% presentan una serie de usuarios insatisfechos con la eficiencia del servidor público que se presta telefonicamente. Vale la pena mencionar que hay un 40.92% que no esta respondiendo a esta pregunta. Frente a esto se debe considerar el tener un control o supervision sobre las personas que estan responsables de las lineas telefonicas para detectar cuál es impase para frente a la eficiencia en la prestacion del servicio.

Teniendo en cuenta el gráfico, se evidencia que el grado de satisfaccion del ciudadano es del 51.85%, frente al alto porcentaje que esta arrojando con respecto a las personas que no responden o conocen este canal.



- **Impresión general de la llamada**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	1,44%	0,00%	3,85%	12,02%	28,37%	54,33%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	30,00%	55,00%	100,00%
Sede Central*	1,21%	0,00%	3,23%	12,50%	28,63%	54,44%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	10,00%	60,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	18,33%	10,00%	68,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	88,33%	5,00%	100,00%
Caldas	1,67%	1,67%	1,67%	10,00%	18,33%	66,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	75,00%	18,33%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	1,67%	25,00%	20,00%	5,00%	48,33%	100,00%
Cauca	0,00%	3,33%	3,33%	26,67%	40,00%	26,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	12,31%	21,54%	66,15%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	25,00%	11,67%	10,00%	16,67%	36,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	4,76%	42,86%	50,79%	1,59%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,28%	32,79%	26,23%	37,70%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	93,33%	100,00%
Meta	1,64%	0,00%	6,56%	31,15%	1,64%	59,02%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	25,81%	70,97%	3,23%	100,00%
Norte de Santander	1,61%	1,61%	22,58%	38,71%	32,26%	3,23%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	8,47%	30,51%	27,12%	33,90%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	7,02%	14,04%	5,26%	73,68%	100,00%
Santander	1,61%	3,23%	3,23%	32,26%	29,03%	30,65%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	15,63%	82,81%	1,56%	100,00%
Tolima	2,99%	2,99%	0,00%	1,49%	10,45%	82,09%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	90,00%	3,33%	100,00%
TOTAL	0,47%	1,72%	4,74%	21,60%	29,86%	41,62%	100,00%

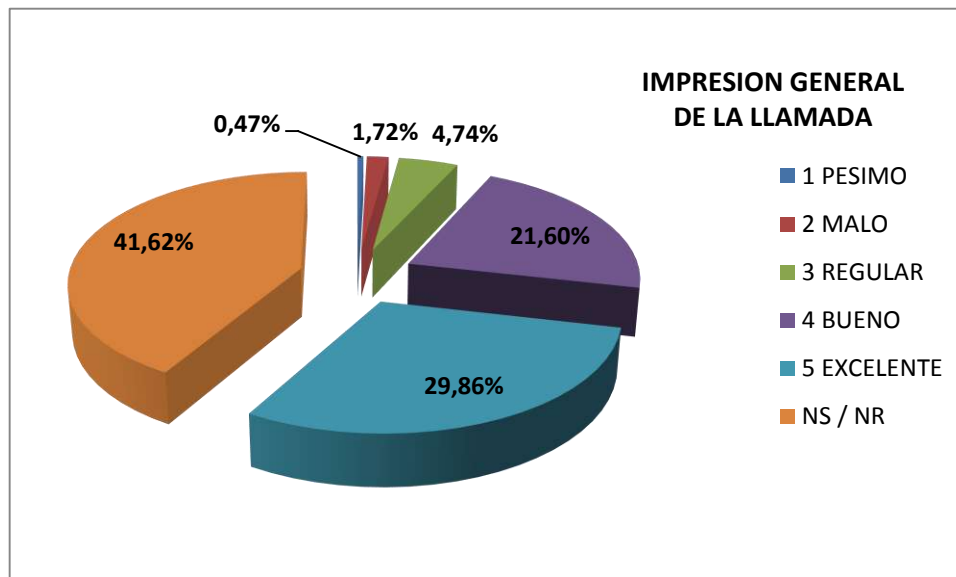
Cuando se entra a evaluar la impresión general de la llamada, se hace una evaluación frente a los aspectos anteriormente evaluados, tales como el tiempo de respuesta para contestar, el conocimiento de la persona, la amabilidad y cordialidad con la que se prestó el servicio y la eficiencia para brindar información de acuerdo a la solicitud del usuario.

Teniendo en cuenta que este aspecto es un resumen final del servicio que se presta telefónicamente, encontramos que la mayoría de las territoriales se encuentran bien calificadas. Sin embargo, la Territorial Casanare (26.67%), Cundinamarca (36.67%) y Norte de Santander (25.81%) presentan porcentajes elevados en cuanto al porcentaje de insatisfacción.

Sin embargo, se sigue reiterando, que el porcentaje de personas que no responden es muy alto (43.05%). Por tal motivo, los porcentajes mencionados anteriormente son muy altos y se deben empezar a mejorar si a nivel nacional se quiere mejorar la satisfacción del usuario.

De acuerdo a la gráfica y teniendo en cuenta que este aspecto recoge los evaluados anteriormente, se hace urgente el indagar que está pasando con este tipo de servicio, puesto que el porcentaje de satisfacción se encuentra en el 50.35%.

Frente a esto se propone tomar acciones en las cuales los usuarios conozcan o hagan uso de las líneas telefónicas con la finalidad de agilizar el servicio.



1.6.4 Expectativas del servicio

- **Grado de satisfacción**

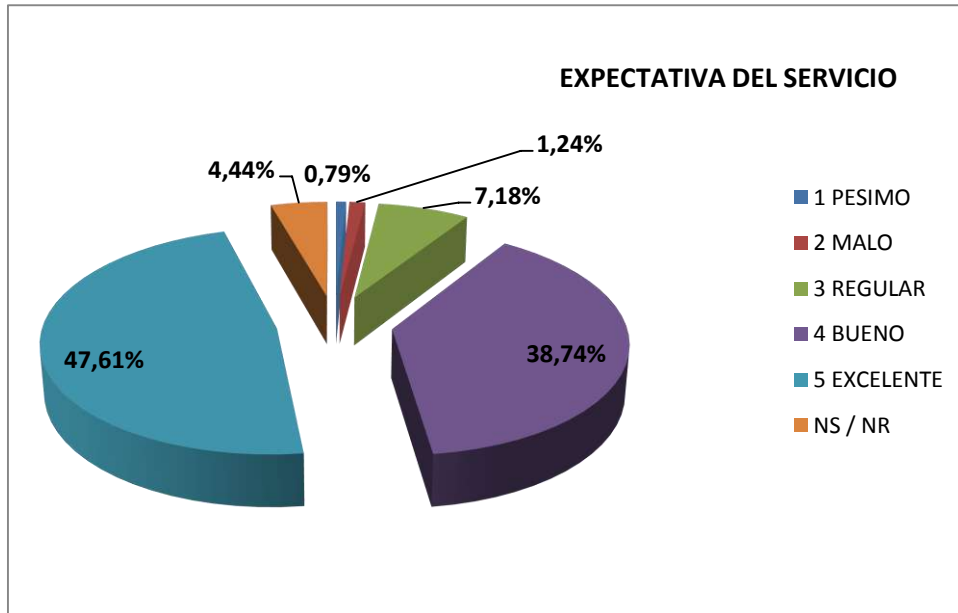
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,48%	4,33%	29,33%	60,10%	5,77%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	52,50%	10,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,40%	3,63%	30,65%	58,87%	6,45%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,33%	55,00%	35,00%	6,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	6,67%	58,33%	33,33%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	86,67%	0,00%	100,00%
Caldas	6,67%	3,33%	11,67%	31,67%	46,67%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	6,67%	80,00%	13,33%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	3,33%	35,00%	55,00%	3,33%	3,33%	100,00%
Cauca	1,67%	1,67%	8,33%	26,67%	61,67%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	3,08%	33,85%	55,38%	7,69%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	65,00%	26,67%	6,67%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	35,00%	27,50%	100,00%
Huila	0,00%	1,59%	3,17%	36,51%	52,38%	6,35%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,28%	34,43%	62,30%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	11,67%	88,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,64%	8,20%	68,85%	16,39%	4,92%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	9,68%	74,19%	16,13%	100,00%
Norte de Santander	3,23%	3,23%	14,52%	46,77%	29,03%	3,23%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	6,78%	32,20%	61,02%	0,00%	100,00%
Risaralda	3,51%	8,77%	24,56%	45,61%	12,28%	5,26%	100,00%
Santander	1,61%	1,61%	9,68%	37,10%	50,00%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	32,81%	62,50%	4,69%	100,00%
Tolima	1,49%	2,99%	14,93%	41,79%	37,31%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,79%	1,24%	7,18%	38,74%	47,61%	4,44%	100,00%

La expectativa del servicio se puede evaluar como el servicio deseado que está ligado a lo que el cliente espera recibir, es decir, entre lo que puede ser y lo que considera que debe ser, mientras que el servicio adecuado es el conocido servicio aceptable. Para el Instituto y el área de Difusión y Mercadeo este aspecto juega un papel elemental, ya que una de sus metas es lograr fidelizar a sus clientes y de esta forma poder activar en este usuario feliz el vos a vos para que el reconocimiento y posicionamiento se dé gracias a esta estrategia de fidelización entre los usuarios.

Teniendo en cuenta que el Centro de Información está atado a los tiempos de espera que tienen algunas Subdirecciones para la entrega de ciertos productos, como los resultados de las muestras del laboratorio del suelo que varían según la cantidad y el tipo de análisis, o la solicitud de cartografía o aerofotografías. Frente a este tipo de requerimientos la expectativa de servicio se ve impactada en el momento en que no se le cumple al usuario con el tiempo estipulado en el momento de la compra.

Territoriales Caldas (21.67%), Casanare (38.33%), Cauca (11.67%), Norte de Santander (20.97%), Risaralda (36.84%), Santander (12.90%) y Tolima (19.40%) tienen un porcentaje alto de usuarios insatisfechos con el servicio que están recibiendo por parte del IGAC. Bajo estas circunstancias es importante conocer los motivos por los cuales se está presentando inconformidad con la expectativa del servicio, es decir, indagar a qué se debe la demora en los tiempos de entrega de los productos para hablar directamente con la Subdirección responsable y colocar supervisión para poder cumplir con lo pactado en el momento de la compra.

En la gráfica de abajo se puede observar que los usuarios tienen un grado de satisfacción del 86.59% frente a la expectativa del servicio que reciben por parte del Instituto a nivel nacional. De igual forma, hay que empezar a regular los tiempos de entrega de los productos con la finalidad de mejorar el puntaje negativo que aún se tiene.



- **Sugerencias para mejorar el servicio prestado**

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Disponer más material para adquirir en línea
- Más personal
- Actualización
- Agilidad
- Mejorar señalización
- Banco con jornada continua
- Mapas de Colombia para la venta
- Reducir tramites
- Señalización
- Atención telefónica
- Compra de productos por internet

Medellín:

- Equipos
- Ventilación

Territorial Atlántico:

- Digiturno
- Banco
- Agilidad

- Más personal

Territorial Bolívar:

- Agilidad
- Banco
- Tiempo de respuesta
- Servicio de baño
- Más personal
- Mejorar atención

Territorial Boyacá:

- Más personal
- Mejorar instalaciones
- Equipos de consulta
- Líneas telefónicas con extensiones

Territorial Caldas:

- Eficiencia
- Personal más capacitado
- Baños
- Más personal
- Instalaciones
- Tiempos de entrega
- Mejorar sistema
- Digiturno

Territorial Caquetá:

- Tiempo de respuesta
- Capacitar al personal
- Mejorar sistema

Territorial Cauca:

- Espacio reducido
- Más personal
- Servicio de baño
- Mejorar geoportal

Territorial Cesar:

- Remodelación de instalaciones
- Mejorar sistema catastral
- Agilidad
- Actualización de equipos

Territorial Córdoba:

- Más personal
- Mejorar sistema
- Agilidad

Territorial Cundinamarca:

- Más personal
- Digiturnos
- Call Center
- Tiempos de entrega

Territorial Huila:

- Más personal
- Capacitar personal
- Tiempo de respuesta
- Agilidad
- Agua
- Información virtual

Territorial Guajira:

- Ampliación de las instalaciones
- Agilidad en tramites
- Mejorar plataforma tecnológica
- Más personal

Territorial Magdalena:

- Ampliar instalaciones
- Agilidad en tramites
- Contestar teléfonos
- Ventilación
- Agilidad en la visita de los reconocedores
- Más personal en ventanilla
- Malos olores

Territorial Meta:

- Digiturno
- Agilidad en tramites
- Más personal
- Tiempos de respuesta
- Ampliar instalaciones

Territorial Nariño:

- Más personal

Territorial Norte de Santander:

- Mejorar instalaciones
- Horario de atención
- Más personal
- Tiempos de respuesta
- Eficiencia

Territorial Quindío:

- Ventilación
- Atención al público
- Más personal
- Agilidad en los tramites

Territorial Risaralda:

- Agilidad
- Más personal en ventanilla
- Sistema
- Tiempos de respuesta
- Personal capacitado

Territorial Santander:

- Más espacio
- Agilidad
- Más personal
- Capacitación del personal
- Digiturno
- Actualización de la información
- Tiempos de entrega
- Usar uniforme

Territorial Sucre:

- Más personal
- Ventilación
- Mejorar sistema

Territorial Valle del Cauca:

- Ventilación

- **Percepción del servicio prestado**

Teniendo en cuenta que este año se implementó esta pregunta, se observó en la mayoría de las Direcciones Territoriales que muy pocas personas responden. Teniendo en cuenta esto, se observa que las pocas que dieron respuestas fueron de forma positiva. Sin embargo, las Territorial Risaralda solo obtienen respuestas de forma negativa en al cual se manifiesta que el servicio es regular. Por otro lado, están las Territoriales de Quindío y Valle del Cauca, las cuales no tienen respuesta a dicha pregunta.

Se recomienda a todas las Direcciones Territoriales comenzar a implementar acciones de mejora en sus falencias y de esta forma se obtendrán más personas dando respuesta a dicha pregunta y de forma positiva.

1.6.5 Porcentaje de satisfacción e insatisfacción a nivel nacional 2 semestre 2017

TERRITORIAL	% INS	% SAT	% NS/NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	4,67%	86,92%	3,27%	94,86%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	90,00%	15,00%	105,00%
Sede Central*	4,08%	90,61%	5,31%	100,00%
Atlántico	3,51%	94,74%	1,75%	100,00%
Bolívar	6,78%	93,22%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	98,36%	1,64%	100,00%
Caldas	21,31%	77,05%	1,64%	100,00%
Caquetá	6,25%	87,50%	6,25%	100,00%
Casanare	38,98%	59,32%	1,69%	100,00%
Cauca	11,67%	88,33%	0,00%	100,00%
Cesar	3,28%	95,08%	1,64%	100,00%
Córdoba	1,69%	93,22%	5,08%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	95,08%	4,92%	100,00%
Huila	4,05%	75,68%	20,27%	100,00%
Guajira	3,28%	96,72%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Meta	10,17%	88,14%	1,69%	100,00%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	21,67%	78,33%	0,00%	100,00%
Quindío	6,15%	84,62%	9,23%	100,00%
Risaralda	35,00%	55,00%	10,00%	100,00%
Santander	12,50%	84,38%	3,13%	100,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Tolima	19,40%	79,10%	1,49%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	98,36%	1,64%	100,00%
TOTAL	9,12%	87,51%	3,36%	100,00%

Como se puede observar en la tabla, el porcentaje de satisfacción a nivel nacional es alto y como IGAC se puede detallar que se cuenta con más del 80% de satisfacción en el servicio que se brinda a los usuarios.

Es importante empezar a evaluar esos puntos débiles que se han venido mencionando en las Direcciones Territoriales ya que se están evidenciando en la insatisfacción con porcentaje considerable, el cual debe ser controlado para evitar que aumente la insatisfacción en la prestación del servicio del IGAC. Por tal motivo, las Direcciones Territoriales de Caldas (21.31%), Casanare (38.98%), Cauca (11.67%), Norte de Santander (21.67%), Risaralda (35.00%), Santander (12.50%) y Tolima (19.40%), deben empezar a tomar acciones correctivas para que en la siguiente encuesta estos porcentajes bajen de forma considerable.

Se recomienda a la Dirección Territorial Casanare y Risaralda revisar la encuesta en su totalidad, puesto que son las Direcciones Territoriales que están presentando un porcentaje de insatisfacción muy alto, el cual está impactando de forma significativa la meta a nivel nacional.

CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre del año 2017 se realizaron mil quinientas noventa y una (1591) encuestas en la Sede Central y Direcciones Territoriales, las cuales arrojaron un resultado con una alta veracidad, que ayudará a conocer el panorama de percepción y satisfacción de los usuarios que visitan las instalaciones de nuestras oficinas y adquieren productos y servicios.

Después de tabular y analizar los resultados obtenidos en el formulario de *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG*, se encontró que la satisfacción del ciudadano a nivel nacional, en cuanto a la prestación del servicio que se brinda en los Centros de Información de las diferentes oficinas a nivel nacional, es considerablemente bueno y en algunos aspectos excelente. También, se logra reconocer el perfil del usuario que más visita las oficinas, lo cual ayuda a crear estrategias de mercadeo ligadas a los productos y servicios con mayor demanda.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la encuesta tiene una sección completa para la evaluación la expectativa del servicio prestado se encontró el siguiente resultado a nivel nacional.

- Instalaciones y recursos: se evaluaron puntos como las instalaciones o infraestructura de las oficinas, lo cual arroja una satisfacción del 88.37%. Frente a esto hay que considerar que unas cuantas Direcciones Territoriales han sido remodeladas lo cual indica que sus usuarios se sienten a gusto con estas. Sin embargo, hay un 10.69% de la muestra total, que se encuentran insatisfechos, en donde se destacan las Territoriales de Casanare (88.33%), Cesar (27.69%), Guajira (18.03%), Risaralda (21.05%), y Tolima (28.36%).

Otro punto, es la ventilación con la que cuentan las oficinas, para lo cual se obtuvo un 86.11% de satisfacción en el usuario, pero hay un 12.45% de los encuestados que no se sienten satisfechos. Las Direcciones Territoriales que están con un nivel de insatisfacción superior al 10% son: Medellín (12.50%), Caldas (28.33%), Casanare (90.00%), Cesar (33.85%), Quindío (16.95%), Risaralda (21.05%) y Tolima (41.79%)

Después, está el sonido ambiente, que cumple con el 84.92% de la satisfacción a nivel nacional. Pero el 13.70% se encuentran insatisfechos frente a esta variable y las oficinas más relevantes son Caldas (15.00%), Casanare (86.67%), Cesar (33.85%), Meta (40.98%), Quindío (16.95%), Risaralda (12.28%), Santander (19.35%) y Tolima (41.79%)

El aseo en los usuarios manifestaron tener una satisfacción del 95.10% frente a una insatisfacción del 3.83% a nivel nacional. Las Direcciones Territoriales que cuenta con un grado superior al 10% de insatisfacción son: Casanare (28.33%) y Tolima (11.94%)

Para concluir con estos puntos, está la seguridad que se brinda en las diferentes territoriales, lo cual se encuentra con el 92.14% de satisfacción frente a una insatisfacción del 5.59%. Las Direcciones Territoriales que presentan debilidades en este punto son: Casanare (76.67%), Santander (11.29%) y Tolima (14.93%)

- Atención del personal: teniendo en cuenta que todos los centros de información cuentan con un personal calificado y capacitado para prestar el servicio pertinente al ciudadano, en este punto se evaluaron puntos específicos como:

La actitud: se encuentra calificada con un 91.77% de satisfacción y una insatisfacción del 7.10%. Las Direcciones Territoriales que están presentando un grado superior al 10% de inconformidad por parte del usuario son: Caquetá (13.33%), Casanare (31.67%), Norte de Santander (12.90%), Risaralda (28.07%) y Tolima (14.93%).

El conocimiento: se goza de un 94.22% de satisfacción y un 4.15% de insatisfacción a nivel nacional. Las Direcciones Territoriales que presentan insatisfacción superior al 10% son: Casanare (28.33%), Risaralda (17.54%) y Tolima (14.93%).

En términos de eficiencia el 90.07% de los usuarios se encuentran satisfechos, mientras que el 8.74% indican que se encuentran insatisfechos. Las Territoriales que se destacan son: Caldas (16.67%), Casanare (33.33%), Meta (22.95%), Norte de Santander (11.29%), Risaralda (40.35%), Santander (12.90%) Tolima (23.88%).

La presentación personal, está calificada con un 95.29% de satisfacción a nivel nacional, sin embargo un 3.39% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos frente a esto. Las Direcciones Territoriales calificadas con una insatisfacción superior al 10% son: Casanare (31.67%) y Risaralda (12.28%).

Finalmente, que tan oportuna es la información proporcionada por las personas de los Centros de Información, goza del 88.75% de satisfacción frente a un 9.30% de insatisfacción. Las Territoriales que están afectando el cumplimiento de la meta de satisfacción son: Caldas (20.00%), Casanare (36.67%), Cundinamarca (13.33%), Meta (11.48%), Norte de Santander (16.13%), Risaralda (42.11%), Santander (14.52%) y Tolima (22.39%)

Atención telefónica: así como la atención que brinda el personal en los diferentes Centros de Información, en este punto también se evalúa el servicio brindado. Para esto se indaga acerca de:

El tiempo de respuesta para contestar el teléfono, se evidenció una satisfacción del 48.71%, frente a una insatisfacción del 11.06%. Las Territoriales que presentan más de un 10% de usuarios inconformes son: Caldas (11.67%), Caquetá (15.00%), Casanare (28.33%), Cauca (16.67%), Cundinamarca (36.67%), Meta (50.82%), Norte de Santander (32.26%), Quindío (13.56%) y Santander (16.13%)

El conocimiento de la persona que atiende la llamada cumple con una satisfacción del 52.17% a nivel nacional. Sin embargo, hay un 6.85% insatisfechos. Las Direcciones Territoriales que mayor porcentaje presentan son Caquetá (11.67%), Casanare (30.00%), Cundinamarca (35.00%) y Norte de Santander (25.81%)

La amabilidad y cordialidad: se encuentra calificada con un 53.11% de satisfacción en los usuarios a nivel general, frente a una insatisfacción de 5.72%. La Territorial Casanare (26.67%), Cundinamarca (35.00%) y Norte de Santander (17.74%) presenta una insatisfacción superior al 10%.

La eficiencia de la personas brindando información telefónica goza de un 51.85% de satisfacción, pero Territoriales como Casanare (35.00%), Cundinamarca (36.67%) y Norte de Santander (22.58%) están afectando a la calificación a nivel nacional con la insatisfacción superior al 10%, dando como resultado una insatisfacción del 7.23%.

En cuanto a la impresión general de la llamada que tiene el usuario que hace uso de este medio, la encuesta arroja que 50.35% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido y un 6.60% insatisfechos. Las Territoriales que tienen porcentaje superiores al 10% de insatisfacción son: Casanare (26.67%), Cundinamarca (36.67%) y Norte de Santander (25.81%)

Expectativa del servicio que tiene la persona, en esta pregunta se evalúa el grado de satisfacción del usuario con respecto al cumplimiento de sus expectativas frente al servicio recibido, es decir, se conoce el grado de satisfacción real en la prestación del servicio por parte del personal del IGAC. Al respecto, se encontró que el 86.59% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio obtenido y que el Instituto cumple con las expectativas del cliente. Sin embargo, se tiene un 8.44% de insatisfacción, en la que se encuentran las Territoriales de

Caldas (21.67%), Casanare (38.33%), Cauca (11.67%), Norte de Santander (20.97%), Risaralda (36.84%), Santander (12.90%) y Tolima (19.40%) con los porcentajes más altos.

Cabe aclarar que los porcentajes de personas que no están respondiendo a algunas de las preguntas de la encuesta, en algunos casos son muy alto lo que lleva a hacer una evaluación de qué está pasando y más cuando se evidencia a nivel nacional la inconformidad, esto frente al tema de la atención telefónica que tiene más de un 50% de personas que no responden.

En cuanto al porcentaje de satisfacción del ciudadano con la prestación del servicio que recibe a nivel nacional se identifica un 87.51% de esta, lo cual indica que los Centros de Información Geográfica a nivel nacional cuentan con un personal calificado y capacitado.

A continuación se mostrara una tabla en la cual las Direcciones Territoriales de Caldas, Casanare, Cauca, Meta, Norte de Santander, Risaralda, Santander y Tolima podrán observar en cuales de los ítems evaluados están presentando dificultades y deben enfocar sus acciones correctivas con la finalidad de subir satisfacción de estos y mantener la que poseen en los otros.

ITEM EVALUADO	DIRECCION TERRITORIAL							
	CALDAS	CASANARE	CAUCA	META	N D S	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA
Instalaciones y recursos								
* Instalaciones		88,33%				21,05%		28,36%
* Ventilación	28,33%	90,00%				21,05%		41,79%
* Sonido Ambiente	15,00%	86,67%	10,00%	40,98%		12,28%	19,35%	41,79%
* Aseo		28,33%				10,53%		11,94%
* Seguridad		76,67%					11,29%	14,93%
Atención telefónica								
* Tiempo de respuesta	11,67%	28,33%	16,67%	50,82%	32,26%		16,13%	
* Conocimiento		30,00%			25,81%	10,53%		
* Amabilidad y cordialidad		26,67%			17,14%			
* Eficiencia		35,00%			22,58%	10,53%		
* Impresión general de la llamada		26,67%			25,81%			
Atención del personal								
* Actitud	10,00%	31,67%			12,90%	28,07%		14,93%
* Conocimiento		28,33%				17,54%		14,93%
* Eficiencia	16,67%	33,33%		22,95%	11,29%	40,35%	12,90%	23,88%
* Presentación personal		31,67%				12,28%		
* Inf. Oportuna	20,00%	36,67%		11,48%	16,13%	42,11%	14,52%	22,39%
Expectativa del servicio	21,67%	38,33%	11,67%		20,97%	36,84%	12,90%	19,40%

RECOMENDACIONES

Después de conocer los resultados obtenidos en la primera encuesta y hacer una comparación con los del segundo semestre, se evidencia que se subió el porcentaje de satisfacción del usuario con respecto a este formato. Sin embargo es importante seguir trabajando en la satisfacción para lograr cumplir con la meta propuesta que es del 90%.

Es importante mencionar que la Dirección Territorial de Risaralda subió su porcentaje de satisfacción con respecto al primer semestre, pero deben seguir trabajando de forma efectiva, como este semestre, para cumplir a cabalidad con la meta propuesta.

Por otro lado, se recomienda a la Dirección Territorial de Casanare, evaluar todo el formato de encuesta, puesto que su insatisfacción subió para este último semestre, lo cual afecta el resultado nacional. Así mismo, es importante mencionar que durante la aplicación de la encuesta, la territorial se encontraba de trasteo a una nueva sede.

También se felicita a las Direcciones Territoriales de Boyacá, Córdoba y Huila, ya que su porcentaje de satisfacción subió, lo que quiere decir que las acciones correctivas tomadas, de acuerdo al resultado del primer semestre, fueron efectivas.

A las Direcciones Territoriales de Caldas, Santander y Tolima, se les recomienda evaluar qué pasó en este segundo semestre, puesto que el primero no presentaban porcentajes superiores al 10% en la insatisfacción.

Es importante empezar a trabajar en aquellos detalles que están impactando el promedio de satisfacción del usuario, puesto que aún se puede controlar. No hay que dejar avanzar las falencias que se tienen porque ya que después pueden estar en contra del IGAC.

Para la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información, se recomienda enviar a todas las Direcciones Territoriales y Unidades Operativas de Catastro, la información pertinente con el nuevo canal de comunicación #367 para que se pueda aumentar la participación del usuario en este ítem evaluado, así mismo, para brindar un mejor servicio.

Es importante que la encuesta este liderada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, puesto que la Oficina de Difusión y Mercadeo no debería ser juez y parte en el análisis de esta.

Para los Directores Territoriales y encargados de los Centros de Información a nivel nacional, se recomienda el cumplimiento de encuestas sugeridas.

2. INFORME DE FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION Y PERCEPCION DEL USUARIO PRODUCTOS Y/O SERVICIOS


2.1 Objetivo general:

Conocer y evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del IGAC, a través de la percepción que se tiene de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades para tomar acciones correctivas en la Sede Central y Direcciones Territoriales.

2.2 Objetivos específicos:

- Identificar los productos y servicios que conoce el cliente
- Reconocer el servicio más solicitado por el usuario del IGAC
- Evaluar el grado de satisfacción del usuario con respecto a los productos y servicios adquiridos
- Conocer las sugerencias de mejora identificadas por el usuario

2.3 Formato de Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	FECHA DE APLICACIÓN
	GESTIÓN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	AAAA-MM-DD

Estimado usuario su colaboración en el diligenciamiento de la presente encuesta ayudará a mejorar nuestros productos y/o servicios para su beneficio.

I. Datos personales (opcional)	
Nombre:	
Tel. Contacto	Correo Electrónico
II. Ubicación	
<input type="radio"/> Sede Central/Oficina de Medellín <input type="radio"/> Dirección Territorial / UOC _____	
III. Información General	
Rango de edad	Género
<input type="radio"/> 13 a 20 años <input type="radio"/> 21 a 34 años <input type="radio"/> 35 a 54 años <input type="radio"/> Más de 54 años	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino
IV. ¿Qué publicaciones del IGAC conoce?	
<input type="radio"/> Mapas de Colombia y/o Turísticos <input type="radio"/> Publicaciones de Suelos <input type="radio"/> Estudios Geográficos <input type="radio"/> Publicaciones para niños	
<input type="radio"/> Diccionarios y/o Atlas <input type="radio"/> Otro ¿Cuál? _____	
V. ¿Qué servicios del IGAC ha solicitado?	
<input type="radio"/> Trabajos Fotográficos <input type="radio"/> Información Catastral <input type="radio"/> Certificado Catastral <input type="radio"/> Cartografía Digital y Alternativa	
<input type="radio"/> Información Geodésica <input type="radio"/> Análisis de suelos <input type="radio"/> Copias y/o ploteos tomados a planos, <input type="radio"/> Docencia <input type="radio"/> Otro _____	
VI. Por favor evalúe de 1 a 5, marcando una X el grado de satisfacción en cada uno de los siguientes aspectos, siendo: (5) excelente, (4) bueno, (3) regular, (2) malo y (1) pésimo.	
El suministro de información técnica fue:	La entrega del producto fue:
Clara	En el término establecido por el IGAC
Requerida	Considera pertinente el tiempo de entrega
Del producto o servicio adquirido:	Puntos de exhibición
Presentación	Disponibilidad de información
Actualización de la información	Ambiente y decoración
Confiabilidad	
VII. ¿Qué producto y/o servicio adquirió?	
VIII. ¿Qué producto y/o servicio ha solicitado en el IGAC y no lo ha encontrado?	
IX. ¿Qué otros productos y/o servicios le gustaría encontrar en el IGAC?	
X. ¿Cómo percibe usted los productos y/o servicios que ofrece el IGAC?	

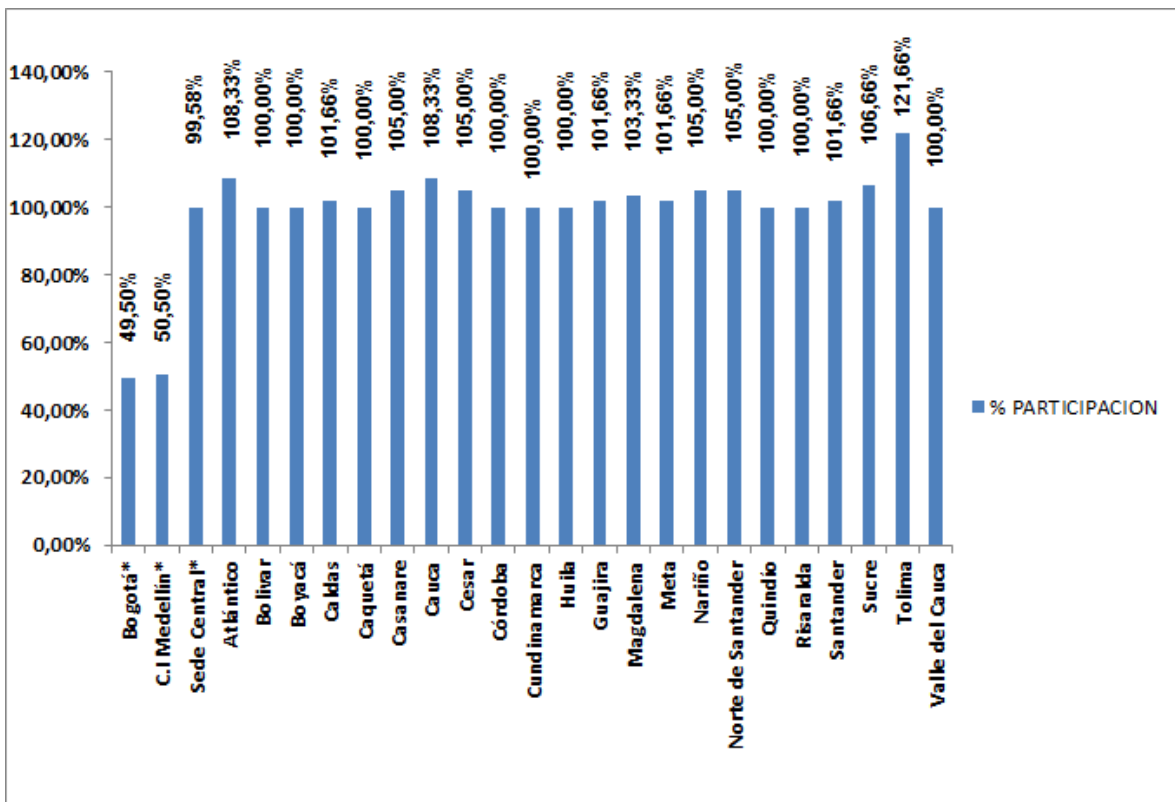
2.4 Informe de Formato de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios

Participación nacional en la aplicación de la encuesta:

TERRITORIAL	TABULADAS	% PARTICIPACION
<i>Bogotá*</i>	199	49,99%
<i>C.I Medellín*</i>	40	50,00%
Sede Central*	239	99,58%
Atlántico	65	108,33%
Bolívar	60	100,00%
Boyacá	60	100,00%
Caldas	61	101,66%
Caquetá	60	100,00%
Casanare	63	105,00%
Cauca	65	108,33%
Cesar	63	105,00%
Córdoba	60	100,00%
Cundinamarca	60	100,00%
Huila	60	100,00%
Guajira	61	101,66%
Magdalena	62	103,33%
Meta	61	101,66%
Nariño	63	105,00%
Norte de Santander	63	105,00%
Quindío	60	100,00%
Risaralda	60	100,00%
Santander	61	101,66%
Sucre	64	106,66%
Tolima	73	121,66%
Valle del Cauca	60	100,00%
TOTAL	1604	

Teniendo en cuenta que la Sede Central y C.I. Medellín debían realizar doscientas cuarenta (240) encuestas, de las cuales cuarenta (40) fueron aplicadas por el Centro de Información de Medellín, de este formato y las Direcciones Territoriales sesenta (60), se puede evidenciar que este año se obtuvo una alta participación por parte de la mayoría de las territoriales y los comercializadores.

Como se evidencia en la gráfica anterior, se aplicaron mil seiscientos cuatro encuestas de dicho formato a nivel nacional, lo cual indica que se cumplió la meta a nivel nacional.



2.5 Sección III: Información general

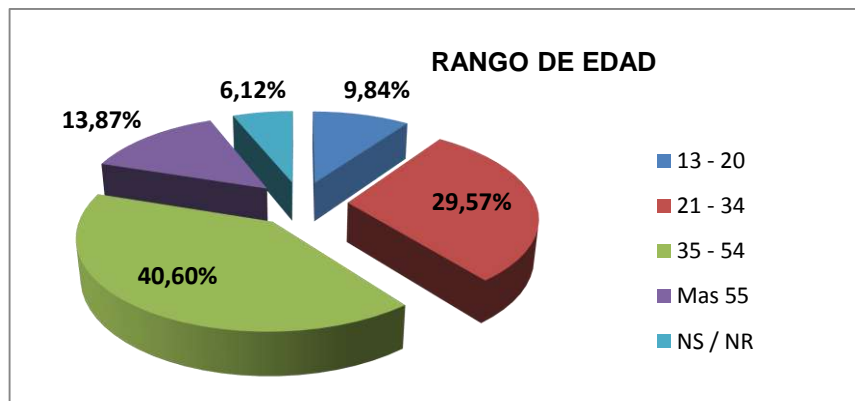
En esta sección, se quiere hacer un reconocimiento al perfil de nuestro cliente potencial, para esto se determinara el género y su rango de edad.

2.5.1 Edad:

TERRITORIAL	13 - 20	21 - 34	35 - 54	Mas 55	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	50,75%	44,22%	4,02%	1,01%	0,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	17,50%	30,00%	45,00%	7,50%	0,00%	100,00%
Sede Central*	45,19%	41,84%	10,88%	2,09%	0,00%	100,00%
Atlántico	1,54%	20,00%	60,00%	0,00%	18,46%	100,00%
Bolívar	6,67%	25,00%	43,33%	0,00%	25,00%	100,00%
Boyacá	15,00%	13,33%	41,67%	30,00%	0,00%	100,00%
Caldas	1,64%	18,03%	44,26%	36,07%	0,00%	100,00%
Caquetá	1,67%	66,67%	18,33%	13,33%	0,00%	100,00%
Casanare	11,11%	19,05%	58,73%	0,00%	11,11%	100,00%
Cauca	20,00%	18,46%	49,23%	12,31%	0,00%	100,00%
Cesar	9,52%	25,40%	41,27%	23,81%	0,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	43,33%	46,67%	8,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	5,00%	25,00%	45,00%	25,00%	0,00%	100,00%
Huila	28,33%	23,33%	35,00%	13,33%	0,00%	100,00%
Guajira	13,11%	27,87%	54,10%	1,64%	3,28%	100,00%
Magdalena	1,61%	17,74%	45,16%	35,48%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	32,79%	44,26%	22,95%	0,00%	100,00%
Nariño	12,70%	77,78%	9,52%	0,00%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	3,17%	34,92%	39,68%	22,22%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	31,67%	38,33%	0,00%	30,00%	100,00%
Risaralda	15,00%	20,00%	45,00%	20,00%	0,00%	100,00%
Santander	16,39%	21,31%	42,62%	19,67%	0,00%	100,00%
Sucre	7,81%	25,00%	35,94%	0,00%	31,25%	100,00%
Tolima	4,11%	23,29%	39,73%	32,88%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	5,00%	28,33%	45,00%	0,00%	21,67%	100,00%
TOTAL	9,84%	29,57%	40,60%	13,87%	6,12%	100,00%

De acuerdo a la información que arroja la tabulación de las encuestas, encontramos que la edad promedio del cliente del IGAC se encuentra entre los 35 a 54 años y en un segundo lugar los jóvenes de 21 a 34 años.

Teniendo en cuenta, que esta encuesta es la que aplican los comercializadores a nivel nacional, se evidencia que los rangos de edad de los usuarios hacen parte del perfil de personas que laboran en empresas que adquieren, la mayoría de veces, material cartográfico o análisis de suelos en gran cantidad. Y por otro lado, está el rango de 21 a 34 años, que son los estudiantes universitarios que adquieren material cartográfico directamente en los Centros de Información Geográfica o por intermedio del comercializador.



2.5.2 Género:

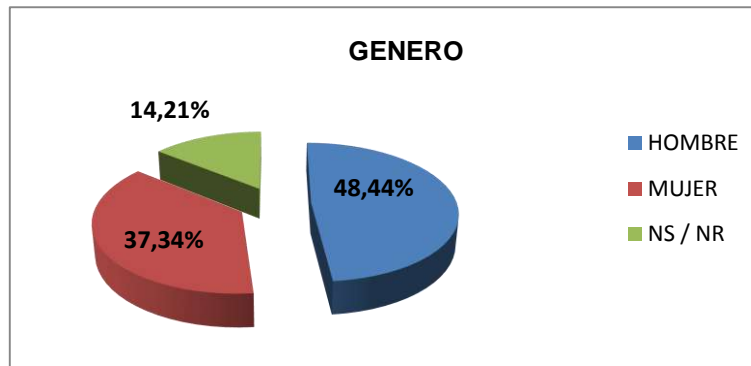
TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	37,19%	50,25%	12,56%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	47,50%	37,50%	15,00%	100,00%
Sede Central*	38,91%	48,12%	12,97%	100,00%
Atlántico	56,92%	41,54%	1,54%	100,00%
Bolívar	60,00%	36,67%	3,33%	100,00%
Boyacá	25,00%	23,33%	51,67%	100,00%
Caldas	50,82%	26,23%	22,95%	100,00%
Caquetá	50,00%	46,67%	3,33%	100,00%
Casanare	22,22%	12,70%	65,08%	100,00%
Cauca	66,15%	20,00%	13,85%	100,00%
Cesar	44,44%	46,03%	9,52%	100,00%
Córdoba	65,00%	35,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	60,00%	36,67%	3,33%	100,00%
Huila	46,67%	43,33%	10,00%	100,00%
Guajira	49,18%	49,18%	1,64%	100,00%
Magdalena	77,42%	22,58%	0,00%	100,00%
Meta	54,10%	44,26%	1,64%	100,00%
Nariño	46,03%	47,62%	6,35%	100,00%
Norte de Santander	61,90%	36,51%	1,59%	100,00%
Quindío	40,00%	60,00%	0,00%	100,00%
Risaralda	31,67%	6,67%	61,67%	100,00%
Santander	52,46%	21,31%	26,23%	100,00%
Sucre	42,19%	42,19%	15,63%	100,00%
Tolima	43,84%	53,42%	2,74%	100,00%
Valle del Cauca	56,67%	25,00%	18,33%	100,00%
TOTAL	48,44%	37,34%	14,21%	100,00%

Se evidencia que la mayoría de los clientes que tiene el Instituto son hombres con un 48.44%, mientras que se cuenta con el 37.34% de mujeres. Se puede evidenciar que hay un 14.21% que no responde a dicha pregunta.

En la tabla se puede observar que existen cinco Direcciones Territoriales en donde las mujeres obtienen un alto porcentaje frente a los hombres, estas son: Sede Central (48.12%), Cesar (46.03%), Nariño (47.62%), Quindío (60%) y Tolima (53.42%)

En la siguiente grafica se evidencia la tendencia del género que más adquiere productos y/o servicios del Instituto.

Gracias a este tipo de información se deben crear estrategias que se encuentren dirigidas a estos grupos, puesto que los hombres y las mujeres tienen formas diferentes de pensar en el momento de adquirir productos y/o servicios.



2.6 Sección IV: Qué publicaciones conoce

En esta sección de la encuesta, se podían seleccionar una o varias de las respuestas que se mencionaban en el cuestionario. Así mismo, se indagó si había otra publicación que se conociera.

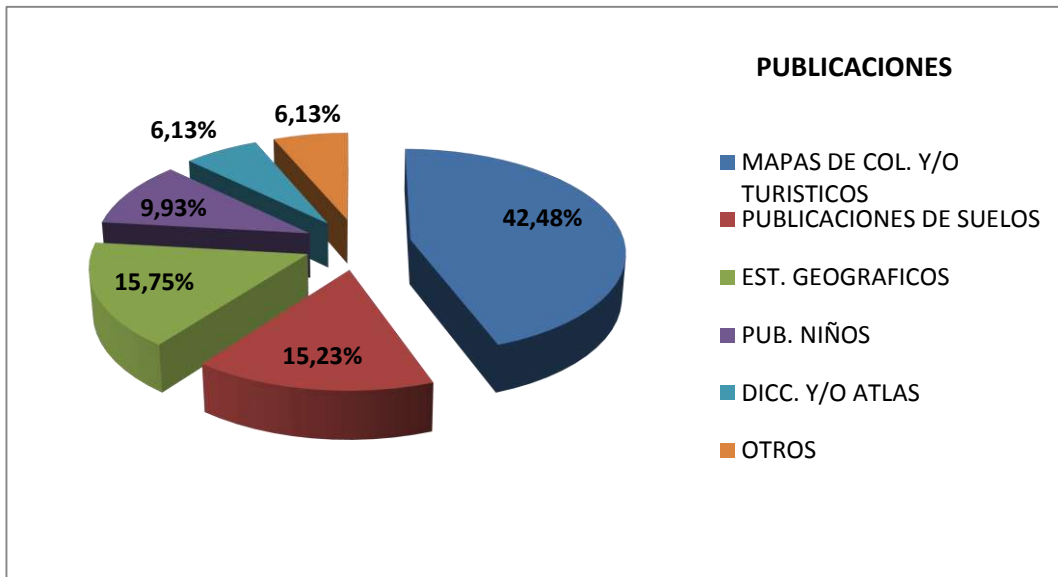
TERRITORIAL	MAPAS DE COL. Y/O TURISTICOS	PUBLICACIONES DE SUELOS	EST. GEOGRAFICOS	PUB. NIÑOS	DICC. Y/O ATLAS	OTROS	TABULADAS
Bogotá*	41,55%	12,03%	20,34%	8,88%	8,60%	8,60%	100,00%
C.I Medellín*	51,67%	6,67%	8,33%	6,67%	13,33%	13,33%	100,00%
Sede Central*	43,03%	11,25%	18,58%	8,56%	9,29%	9,29%	100,00%
Atlántico	34,15%	21,95%	0,00%	19,51%	12,20%	12,20%	100,00%
Bolívar	38,46%	30,77%	7,69%	15,38%	3,85%	3,85%	100,00%
Boyacá	44,12%	14,71%	8,82%	8,82%	11,76%	11,76%	100,00%
Caldas	55,77%	3,85%	34,62%	5,77%	0,00%	0,00%	100,00%
Caquetá	19,40%	37,31%	41,79%	1,49%	0,00%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Cauca	76,47%	5,88%	5,88%	11,76%	0,00%	0,00%	100,00%
Cesar	23,33%	13,33%	9,44%	7,22%	23,33%	23,33%	100,00%
Córdoba	95,24%	4,76%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	73,81%	7,14%	7,14%	11,90%	0,00%	0,00%	100,00%
Huila	56,00%	4,00%	32,00%	4,00%	2,00%	2,00%	100,00%
Guajira	36,22%	12,60%	11,02%	18,11%	11,02%	11,02%	100,00%
Magdalena	27,71%	15,06%	16,87%	4,22%	18,07%	18,07%	100,00%
Meta	38,71%	12,90%	3,23%	38,71%	3,23%	3,23%	100,00%
Nariño	23,04%	25,65%	24,35%	7,83%	9,57%	9,57%	100,00%
Norte de Santander	46,25%	18,75%	25,00%	5,00%	2,50%	2,50%	100,00%
Quindío	32,89%	15,79%	7,89%	6,58%	18,42%	18,42%	100,00%
Risaralda	64,15%	7,55%	16,98%	3,77%	3,77%	3,77%	100,00%
Santander	43,10%	6,90%	32,76%	3,45%	6,90%	6,90%	100,00%
Sucre	60,00%	0,00%	0,00%	40,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Tolima	41,77%	20,25%	21,52%	6,33%	5,06%	5,06%	100,00%
Valle del Cauca	3,33%	60,00%	36,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	42,48%	15,23%	15,75%	9,93%	6,13%	6,13%	95,65%

Esta parte de la encuesta ha sido modificada, puesto que antes se indagaba al usuario de forma separada por los productos y/o servicios de cada Subdirección y para este año se ha unificado en una sola pregunta.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los mapas de Colombia, departamentales o turísticos, son los más reconocidos por los usuarios, seguidos de las publicaciones de estudios geográficos

y de suelos. Con un porcentaje mínimo se encuentran los diccionarios o atlas y las publicaciones para niños.

En la siguiente gráfica se puede observar cuales son aquellos productos y/o servicios que cuentan con mayor reconocimiento entre los clientes del IGAC.



2.7 Sección V: Servicio solicitado

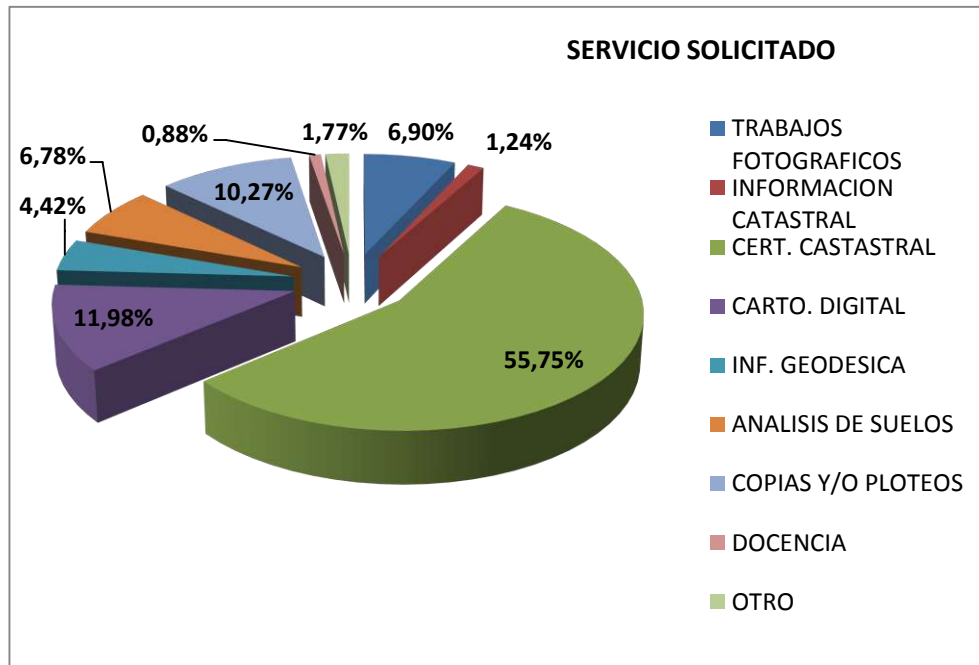
Teniendo en cuenta que el Instituto cuenta con tres Subdirecciones y el CIAF, en esta sección se indaga acerca de los productos y servicios ofrecidos por cada una de estas de forma general, es decir, se encuentran agrupadas de acuerdo a las líneas de producción.

Cabe aclarar que en los siguientes aspectos evaluados, el usuario podía seleccionar una o varias de las respuestas.

TERRITORIAL	TRABAJOS FOTOGRAFICOS	INFORMACION CATASTRAL	CERT. CATASTRAL	CARTO. DIGITAL	INF. GEODESICA	ANALISIS DE SUELOS	COPIAS Y/O PLOTEOS	DOCENCIA	OTRO	TABULADAS
Bogotá*	12,50%	12,50%	12,50%	18,45%	4,76%	6,55%	27,98%	3,57%	1,19%	100%
C.I Medellín*	6,52%	13,04%	30,43%	34,78%	6,52%	0,00%	6,52%	2,17%	0,00%	100%
Sede Central*	11,21%	12,62%	16,36%	21,96%	5,14%	5,14%	23,36%	3,27%	0,93%	100%
Atlántico	3,09%	45,36%	30,93%	6,19%	0,00%	3,09%	11,34%	0,00%	0,00%	100%
Bolívar	1,11%	51,11%	34,44%	3,33%	4,44%	0,00%	5,56%	0,00%	0,00%	100%
Boyacá	4,11%	39,73%	41,10%	4,11%	0,00%	2,74%	6,85%	1,37%	0,00%	100%
Caldas	4,30%	47,31%	33,33%	8,60%	2,15%	0,00%	3,23%	0,00%	1,08%	100%
Caquetá	0,00%	27,94%	64,71%	1,47%	1,47%	1,47%	2,94%	0,00%	0,00%	100%
Casanare	2,50%	41,25%	48,75%	2,50%	0,00%	1,25%	1,25%	0,00%	2,50%	100%
Cauca	0,00%	52,27%	37,50%	3,41%	0,00%	0,00%	2,27%	0,00%	4,55%	100%
Cesar	4,10%	36,07%	47,54%	4,92%	3,28%	1,64%	2,46%	0,00%	0,00%	100%
Córdoba	0,00%	12,00%	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,00%	0,00%	0,00%	100%
Cundinamarca	0,00%	38,64%	50,00%	4,55%	0,00%	0,00%	6,82%	0,00%	0,00%	100%
Huila	1,61%	17,74%	77,42%	0,00%	0,00%	0,00%	1,61%	0,00%	1,61%	100%
Guajira	1,01%	42,42%	46,46%	1,01%	2,02%	5,05%	2,02%	0,00%	0,00%	100%
Magdalena	5,00%	32,22%	33,89%	8,89%	4,44%	5,56%	10,00%	0,00%	0,00%	100%
Meta	0,00%	22,62%	65,48%	11,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Nariño	11,80%	17,99%	17,70%	15,04%	8,26%	17,11%	10,03%	2,06%	0,00%	100%
Norte de Santander	0,83%	41,32%	39,67%	6,61%	0,83%	4,13%	6,61%	0,00%	0,00%	100%
Quindío	2,78%	45,83%	37,50%	4,17%	2,78%	1,39%	4,17%	0,00%	1,39%	100%
Risaralda	3,45%	36,21%	32,76%	0,00%	1,72%	6,90%	3,45%	0,00%	15,52%	100%
Santander	3,30%	36,26%	41,76%	4,40%	4,40%	0,00%	7,69%	0,00%	2,20%	100%
Sucre	0,00%	0,00%	68,85%	31,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Tolima	4,63%	28,70%	40,74%	7,41%	1,85%	5,56%	4,63%	0,00%	6,48%	100%
Valle del Cauca	18,33%	25,00%	36,67%	0,00%	8,33%	10,00%	0,00%	0,00%	1,67%	100%
TOTAL	6,90%	1,24%	55,75%	11,98%	4,42%	6,78%	10,27%	0,88%	1,77%	100%

Como se puede observar en la tabla el servicio más solicitado a nivel nacional es el certificado catastral, seguido de la cartografía digital y copias y/o ploteos, los otros servicios son muy poco adquiridos, lo cual indica que es necesario comenzar a impulsarlos, ya que hacen parte del cumplimiento de la meta que se tiene a nivel nacional y territorial.

En la siguiente gráfica se evidencia los servicios más adquiridos a nivel nacional por los usuarios del IGAC.



2.8 Sección VI: Grado de satisfacción del producto y/o servicio adquirido

La evaluación de los siguientes aspectos son los principales para medir el grado de satisfacción que tienen los clientes del Instituto a nivel nacional. Vale la pena decir que al final se encuentra la gráfica en la cual sale el porcentaje de satisfacción por cada Dirección Territorial y del IGAC en general con respecto a la prestación de sus servicios.

2.8.1 Suministro de la información técnica:

Teniendo en cuenta que a nivel nacional se cuenta con personal capacitado para brindar información concreta con respecto a la solicitud del usuario, la evaluación del suministro de información técnica que se suministra debe ser claro y preciso para que se cumpla con las expectativas del cliente. De igual forma, el personal puede comunicarse con las diferentes Subdirecciones en busca de ayuda, de ser necesario, para dar respuesta a la solicitud hecha.

Frente a esto se evalúan dos aspectos relevantes, tales como qué tan clara es la información que se esta brindando al usuario y si esta fue la requerida por este.

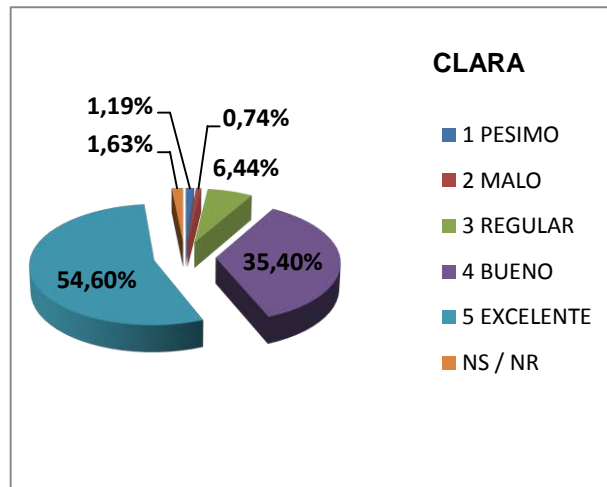
De acuerdo a la siguiente tabla se evidencia que a nivel nacional se cuenta con una satisfacción (42.46%) regular por parte del usuario en cuanto a la claridad de la información que se le esta brindando. Como consecuencia de esto, las siguientes Direcciones Territoriales tienen más del 10% de insatisfacción. Entre esas, Caldas (11.48%), Casanare (46.03%), Norte de Santander (12.70%), Risaralda (31.67%), Santander (19.67%) y Tolima (30.14%).

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se recomienda la Territorial Casanare empezar a evaluar qué esta pasando con respecto a este tema y mitigar lo más pronto posible las falencias encontradas. Para las otras Territoriales, por favor trabajar en acciones correctivas para que en la siguiente encuesta estos porcentajes bajen considerablemente y se vean reflejados en la satisfacción.

- Clara:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	1,51%	0,00%	4,52%	46,73%	46,73%	0,50%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	70,00%	0,00%	100,00%
Sede Central*	1,26%	0,00%	3,77%	43,93%	50,63%	0,42%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	6,15%	66,15%	24,62%	3,08%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	5,00%	56,67%	36,67%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	3,28%	0,00%	8,20%	31,15%	50,82%	6,56%	100,00%
Caquetá	1,67%	0,00%	5,00%	56,67%	36,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	46,03%	41,27%	1,59%	11,11%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	4,62%	29,23%	64,62%	1,54%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	93,33%	5,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	38,33%	60,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	1,64%	0,00%	24,59%	72,13%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	11,29%	88,71%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	4,92%	52,46%	40,98%	1,64%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	1,59%	98,41%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,59%	11,11%	28,57%	58,73%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	3,33%	46,67%	50,00%	0,00%	100,00%
Risaralda	5,00%	5,00%	21,67%	43,33%	23,33%	1,67%	100,00%
Santander	6,56%	3,28%	9,84%	34,43%	40,98%	4,92%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	15,63%	82,81%	1,56%	100,00%
Tolima	9,59%	5,48%	15,07%	30,14%	39,73%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	43,33%	55,00%	1,67%	100,00%
TOTAL	1,19%	0,74%	6,44%	35,40%	54,60%	1,63%	100,00%

En la siguiente gráfica se observa la calificación a nivel nacional que se tiene en cuanto a lo que piensa el cliente con respecto a la claridad de la información brindada.

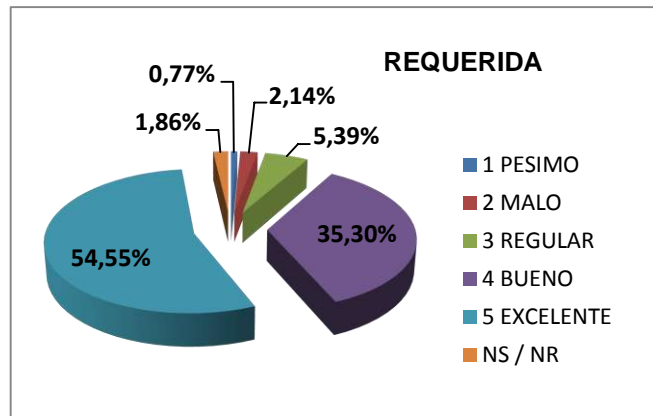


• **Requerida:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	1,01%	0,50%	10,55%	39,70%	43,72%	4,52%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	50,00%	10,00%	100,00%
Sede Central*	0,84%	0,42%	8,79%	39,75%	44,77%	5,44%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	4,62%	56,92%	36,92%	1,54%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	43,33%	53,33%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	3,28%	1,64%	6,56%	27,87%	59,02%	1,64%	100,00%
Caquetá	0,00%	5,00%	1,67%	43,33%	50,00%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	19,05%	38,10%	31,75%	7,94%	3,17%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	4,62%	27,69%	66,15%	1,54%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	23,81%	74,60%	1,59%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	93,33%	5,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	96,67%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	3,33%	31,67%	65,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	1,64%	0,00%	32,79%	63,93%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	14,52%	85,48%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,64%	4,92%	50,82%	39,34%	3,28%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,59%	11,11%	31,75%	55,56%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	5,00%	43,33%	51,67%	0,00%	100,00%
Risaralda	5,00%	6,67%	13,33%	50,00%	18,33%	6,67%	100,00%
Santander	1,64%	3,28%	3,28%	42,62%	36,07%	13,11%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	48,44%	1,56%	100,00%
Tolima	6,85%	8,22%	13,70%	31,51%	39,73%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	41,67%	56,67%	1,67%	100,00%
TOTAL	0,77%	2,14%	5,39%	35,30%	54,55%	1,86%	100,00%

De acuerdo a la tabla, se evidencia que hay un porcentaje regular de satisfacción (41.58%) frente a la evaluación de la información requerida. Las Direcciones Territoriales de Caldas (11.48%), Casanare (57.14%), Norte de Santander (12.70%), Risaralda (25.00%) y Tolima (28.77%), presentan una insatisfacción superior al 10% lo cual esta impactando a nivel nacional los resultados.

En la siguiente gráfica se observan las calificaciones obtenidas a nivel nacional.



2.8.2 Entrega del producto:

De acuerdo a la importancia que tiene el servicio al cliente, para el IGAC la entrega oportuna de los productos solicitados juega un papel fundamental para lograr un posicionamiento de marca y gozar de buen reconocimiento por parte de los usuarios, con la finalidad de que por medio de ellos se logre tener el mercado en los diferentes temas misionales del Instituto como lo es el catastro, la agrología, la geografía y la cartografía.

Se debe mencionar que la mayoría de los productos y/o servicios, que se ofrecen tienen un procedimiento interno, en cuanto a los tiempos de entrega y respuesta, el cual es determinado por las diferentes áreas técnicas y con los cuales el comercializador de la Oficina de Difusion y Mercadeo entra a negociar con el cliente. Por tal motivo, el incumplimiento en los tiempos de entrega del producto acarrea una mala imagen, falta de credibilidad y finalmente un cliente insatisfecho que simplemente deja de adquirir productos y/o servicios y busca otras opciones en el mercado.

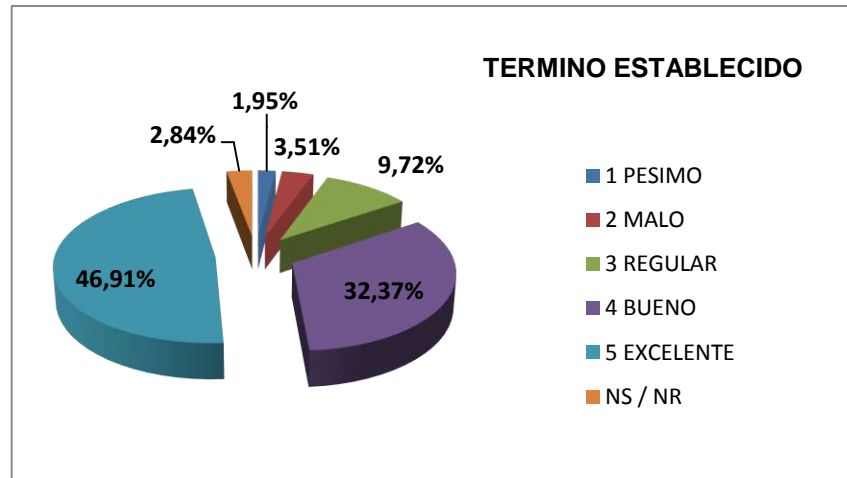
- **En el término establecido por el IGAC:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	1,01%	1,01%	4,02%	35,68%	41,21%	17,09%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	2,50%	32,50%	55,00%	10,00%	100,00%
Sede Central*	0,84%	0,84%	3,77%	35,15%	43,51%	15,90%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	4,62%	53,85%	36,92%	4,62%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	5,00%	56,67%	38,33%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	96,67%	0,00%	100,00%
Caldas	6,56%	8,20%	9,84%	24,59%	47,54%	3,28%	100,00%
Caquetá	1,67%	5,00%	13,33%	56,67%	23,33%	0,00%	100,00%
Casanare	6,35%	19,05%	25,40%	31,75%	12,70%	4,76%	100,00%
Cauca	0,00%	6,15%	4,62%	21,54%	56,92%	10,77%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,59%	23,81%	74,60%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	3,33%	20,00%	71,67%	5,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	3,33%	28,33%	10,00%	58,33%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	5,00%	6,67%	26,67%	61,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,64%	37,70%	59,02%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	11,29%	88,71%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	13,11%	55,74%	24,59%	6,56%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	6,35%	92,06%	1,59%	100,00%
Norte de Santander	4,76%	1,59%	20,63%	23,81%	47,62%	1,59%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	11,67%	28,33%	60,00%	0,00%	100,00%
Risaralda	10,00%	15,00%	20,00%	38,33%	15,00%	1,67%	100,00%
Santander	6,56%	4,92%	11,48%	27,87%	39,34%	9,84%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	23,44%	75,00%	1,56%	100,00%
Tolima	8,22%	8,22%	21,92%	34,25%	27,40%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	41,67%	56,67%	1,67%	100,00%
TOTAL	1,95%	3,51%	9,72%	32,37%	49,61%	2,84%	100,00%

De acuerdo a la tabla que expresa la información por cada Dirección Territorial, se evidencia que la mayoría de estas están bien calificadas con respecto a la entrega de la información en los términos establecidos por el Instituto, lo cual arroja una satisfacción de 81.48% a nivel nacional.

También se puede observar que las Territoriales de Caldas (24.59%), Caquetá (20.00%), Casanare (50.79%), Córdoba (23.33%), Cundinamarca (31.67%), Huila (11.67%), Meta (13.11%), Norte de Santander (26.98%), Quindio (11.67%), Risaralda (45.00%), Santander (22.95%) y Tolima (38.36%), cuentan con un alto porcentaje de insatisfacción. Teniendo en cuenta esto, es importante comenzar a implementar acciones de mejora que estén ligadas con este tema y de esta manera obtener mejores resultados en la siguiente encuesta.

Ahora bien, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente a nivel nacional, se identifica que hay más del 80% de satisfacción con la entrega en los términos establecidos de la información solicitada.



2.8.3 Del producto o servicio adquirido:

Para el IGAC es muy importante conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios con los productos y/o servicios que se ofrecen en la Sede Central y Direcciones Territoriales.

Con el fin de prestar un mejor servicio y mejorar o potencializar el que ya se presta y se encuentra a corde a las necesidades del usuario, en esta sección de la encuesta se evaluarán puntos importantes tales como, la presentación del producto que adquieren, la confiabilidad y actualización de la información que se provee.

- **Presentación:**

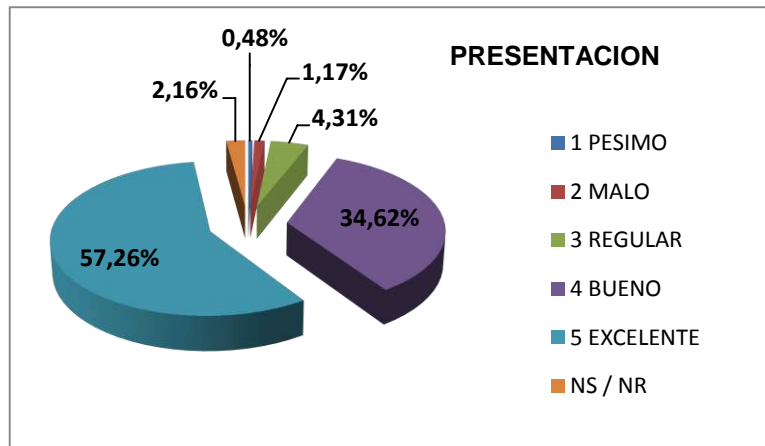
La presentación del producto y/o servicio que se entrega, se encuentra relacionada con tipo de papel o material en que se presenta al usuario, tintas que esten acorde al material para evitar que se corra o se manche, si es en medio digital que se encuentre completamente marcado el CD y su caja, así como tener la información solicitada y que despliegue correctamente en los programas, es decir, una entrega sin defectos.

Bajo estos parametros de evaluación, la Sede Central y la mayoría de las Direcciones Territoriales se encuentran muy bien calificadas, lo que indica que la presentación de los productos y/o servicios es satisfactoria.

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,50%	0,50%	2,01%	34,17%	59,80%	3,02%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	0,00%	32,50%	57,50%	10,00%	100,00%
Sede Central*	0,42%	0,42%	1,67%	33,89%	59,41%	4,18%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,08%	55,38%	36,92%	4,62%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	6,67%	46,67%	45,00%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	1,64%	1,64%	3,28%	31,15%	57,38%	4,92%	100,00%
Caquetá	1,67%	1,67%	0,00%	38,33%	58,33%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	6,35%	28,57%	41,27%	20,63%	3,17%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	3,08%	30,77%	66,15%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	26,98%	71,43%	1,59%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	95,00%	5,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	21,67%	76,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,64%	24,59%	72,13%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	22,58%	77,42%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	8,20%	50,82%	34,43%	6,56%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	3,17%	96,83%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	1,59%	0,00%	7,94%	31,75%	58,73%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	3,33%	35,00%	61,67%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,67%	5,00%	10,00%	55,00%	20,00%	8,33%	100,00%
Santander	0,00%	4,92%	4,92%	27,87%	52,46%	9,84%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	46,88%	51,56%	1,56%	100,00%
Tolima	4,11%	6,85%	15,07%	34,25%	39,73%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	43,33%	55,00%	1,67%	100,00%
TOTAL	0,48%	1,17%	4,31%	34,62%	57,26%	2,16%	100,00%

Ahora bien, es importante tener en cuenta que existen unos cuantos usuarios que no están conformes con esta presentación, lo cual hace que se empiece a mirar qué es lo que esta fallando en el material o indagar con el usuario cómo le gustaría obtener la información solicitada. Para esto las Direcciones Territoriales de Casanare (34.92%), Risaralda (16.67%) y Tolima (26.03%), quienes son las que presentan un mayor número de usuarios insatisfechos, deberían liderar por medio de una acción en concreto, ¿cómo desea obtener la información solicitada?

A nivel nacional se observa que el usuario tiene una satisfacción del 91.90% sobre la presentación del producto adquirido.



- **Actualización de la información:**

La actualización de los productos y/o servicios que comercializa el IGAC a través de la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información, es responsabilidad de cada una de las áreas técnicas que los produce.

Por otro lado, por parte de las áreas misionales se debería propender por mantener actualizada la información geográfica.

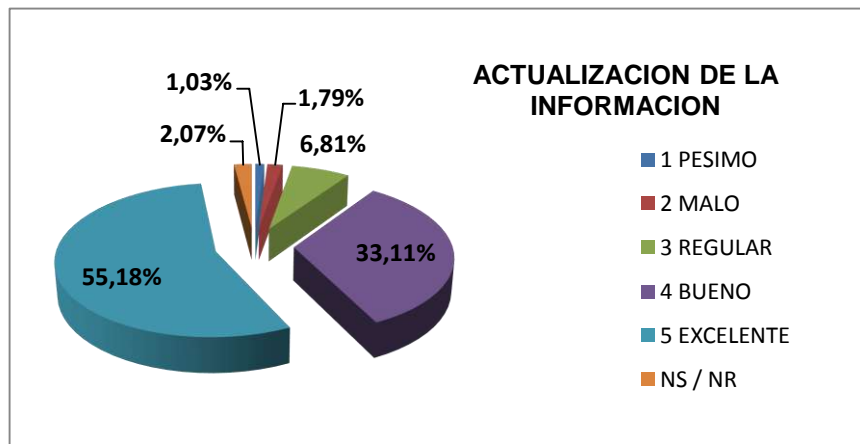
Teniendo en cuenta la información de la siguiente tabla se evidencia una satisfacción del 88.28%, frente a una insatisfacción del 9.29%.

Las Direcciones Territoriales que evidencian, un número considerable de personas insatisfechas, son Caldas (18.03%), Casanare (41.27%), Cauca (21.54%), Huila (14.29%), Meta (26.23%), Norte de Santander (14.29%), Risaralda (21.67%), Santander (19.67%) y Tolima (26.03%).

Sin embargo, la calificación a nivel nacional en términos generales es buena en cuanto al tema de actualización, lo que quiere decir, que el trabajo que ha venido realizando la fuerza comercial de la mano del Director Territorial, para que los diferentes municipios inviertan en la actualización de dichos lugares, se ve reflejada en las encuestas por medio de las respuestas de sus usuarios. Pero hay que lograr actualizar todo el país, puesto que hay zonas que están muy desactualizadas.

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,50%	0,50%	5,03%	30,65%	58,79%	4,52%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	50,00%	10,00%	100,00%
Sede Central*	0,42%	0,42%	4,18%	32,22%	57,32%	5,44%	100,00%
Atlántico	0,00%	3,08%	3,08%	55,38%	38,46%	0,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	51,67%	43,33%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	96,67%	0,00%	100,00%
Caldas	3,28%	6,56%	8,20%	22,95%	54,10%	4,92%	100,00%
Caquetá	1,67%	0,00%	5,00%	33,33%	60,00%	0,00%	100,00%
Casanare	3,17%	4,76%	33,33%	34,92%	20,63%	3,17%	100,00%
Cauca	0,00%	4,62%	16,92%	23,08%	50,77%	4,62%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	26,98%	71,43%	1,59%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	93,33%	6,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	20,00%	78,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,64%	31,15%	65,57%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	19,35%	80,65%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	26,23%	47,54%	19,67%	6,56%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	6,35%	93,65%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	3,17%	1,59%	9,52%	33,33%	52,38%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	8,33%	36,67%	55,00%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,67%	6,67%	13,33%	51,67%	18,33%	8,33%	100,00%
Santander	4,92%	6,56%	8,20%	29,51%	44,26%	6,56%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	32,81%	65,63%	1,56%	100,00%
Tolima	5,48%	6,85%	13,70%	34,25%	39,73%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	41,67%	56,67%	1,67%	100,00%
TOTAL	1,03%	1,79%	6,81%	33,11%	55,18%	2,07%	100,00%

En la siguiente gráfica se puede observar la alta calificación obtenida por el IGAC a nivel nacional con respecto a la actualización de la información que se ofrece.

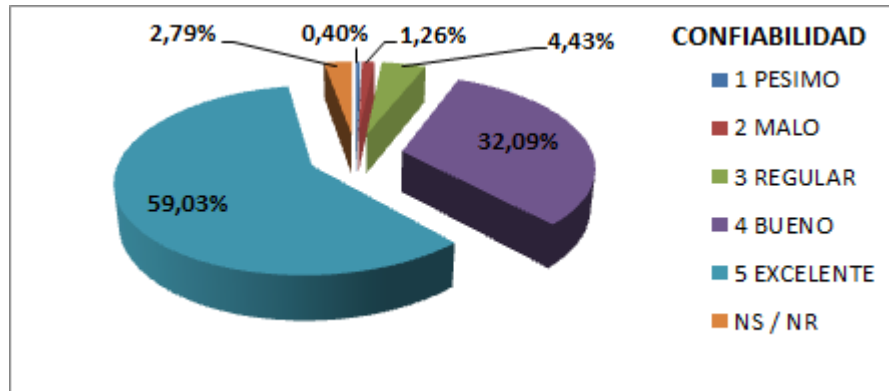


- **Confiabilidad:**

Teniendo en cuenta que el Insituto es autoridad en temas, tales como el catastro, la agrología, la geografía y cartográfica, lo cual garantiza la calidad de la información suministrada y esta se ve reflejada en la confiabilidad por parte de los usuarios.

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,50%	0,50%	2,51%	31,16%	60,30%	5,03%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	2,50%	27,50%	60,00%	10,00%	100,00%
Sede Central*	0,42%	0,42%	2,51%	30,54%	60,25%	5,86%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	61,54%	36,92%	1,54%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	1,67%	56,67%	40,00%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	95,00%	3,33%	100,00%
Caldas	3,28%	3,28%	6,56%	26,23%	54,10%	6,56%	100,00%
Caquetá	0,00%	1,67%	0,00%	28,33%	70,00%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	7,94%	25,40%	38,10%	25,40%	3,17%	100,00%
Cauca	0,00%	1,54%	4,62%	26,15%	61,54%	6,15%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	23,81%	76,19%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	93,33%	6,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	20,00%	75,00%	3,33%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,64%	21,31%	75,41%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	19,35%	80,65%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	9,84%	60,66%	22,95%	6,56%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	6,35%	93,65%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	11,11%	26,98%	60,32%	1,59%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	5,00%	36,67%	58,33%	0,00%	100,00%
Risaralda	0,00%	8,33%	11,67%	40,00%	30,00%	10,00%	100,00%
Santander	0,00%	1,64%	6,56%	32,79%	50,82%	8,20%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	14,06%	84,38%	1,56%	100,00%
Tolima	5,48%	4,11%	13,70%	30,14%	45,21%	1,37%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	43,33%	55,00%	1,67%	100,00%
TOTAL	0,40%	1,26%	4,43%	32,09%	59,03%	2,79%	100,00%

De acuerdo a la información que muestra la tabla, se evidencia que la credibilidad y confiabilidad que goza el Instituto se encuentra con una satisfacción del 90.96%, en Sede Central y Direcciones Territoriales. Sin embargo, hay unas cuantas personas que no califican muy bien esta variable como ocurre en las Direcciones Territoriales de Caldas (13.11%), Casanare (33.33%), Norte de Santander (11.11%), Risaralda (20.00%) y Tolima(23.29%).



2.8.4 Puntos de exhibición:

Los Centro de Información Geográfica a nivel nacional cuentan con puntos de exhibición de la información que solicita el usuario en el momento de la consulta. En la mayoría de los CIG las personas pueden hacer la consulta solicitando la plancha o la publicación y también por medio de computadores en donde pueden acceder al geoportal, al banco de imágenes y la biblioteca virtual.

- **Disponibilidad de la información:**

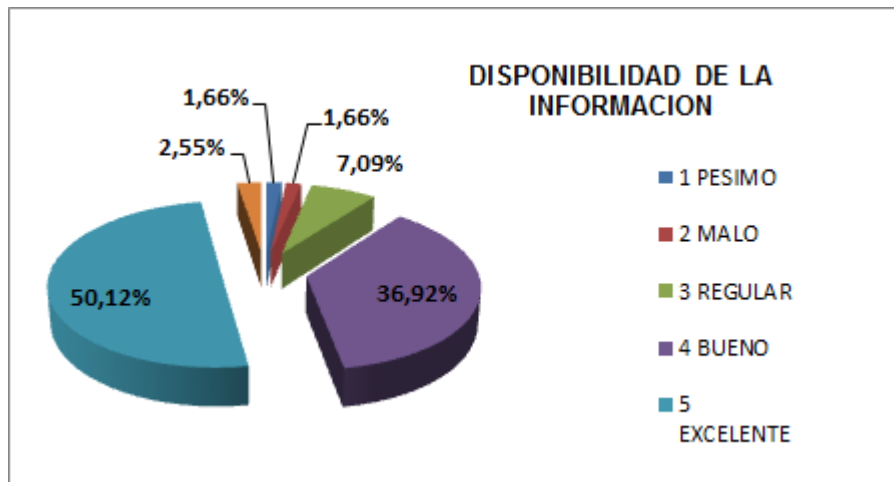
La disponibilidad de la información es evaluada en cuanto al tipo de información que este solicitando el usuario y que pueda consultar antes de comprar. También, el poder hacer consultas en la pagina web, la cual presenta a veces dificultades e impide que las personas consulten desde puntos diferentes al de los Centros de Información.

Teniendo en cuenta la siguiente tabla, se evidencian unos cuantos usuarios inconformes con la disponibilidad de la información en las territoriales de Caldas (14.75%), Casanare (60.32%), Meta (13.11%), Norte de Santander (25.40%), Quindío (15.00%), Risaralda (26.67%), Santander (14.75%) y Tolima (30.14%)

Frente a esto se evidencia que se cuenta con una satisfaccion del 86.91%, frente a una insatisfacción del 9.85% a nivel nacional.

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	1,01%	0,00%	3,02%	34,17%	52,76%	9,05%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	2,50%	35,00%	55,00%	7,50%	100,00%
Sede Central*	0,84%	0,00%	2,93%	34,31%	53,14%	8,79%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	6,15%	63,08%	29,23%	1,54%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	1,67%	58,33%	36,67%	3,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	3,28%	11,48%	26,23%	57,38%	1,64%	100,00%
Caquetá	1,67%	3,33%	3,33%	40,00%	51,67%	0,00%	100,00%
Casanare	17,46%	14,29%	28,57%	22,22%	12,70%	4,76%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	4,62%	26,15%	58,46%	10,77%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	3,17%	42,86%	53,97%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	1,67%	0,00%	95,00%	3,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	6,67%	33,33%	60,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,64%	36,07%	60,66%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	77,42%	22,58%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	13,11%	45,90%	32,79%	8,20%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	7,94%	92,06%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	3,17%	3,17%	19,05%	25,40%	49,21%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	15,00%	30,00%	55,00%	0,00%	100,00%
Risaralda	5,00%	5,00%	16,67%	50,00%	21,67%	1,67%	100,00%
Santander	3,28%	3,28%	8,20%	29,51%	42,62%	13,11%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	1,56%	26,56%	70,31%	1,56%	100,00%
Tolima	6,85%	4,11%	19,18%	35,62%	34,25%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	41,67%	56,67%	1,67%	100,00%
TOTAL	1,66%	1,66%	7,09%	36,92%	50,12%	2,55%	100,00%

Como se puede observa en la gráfica, la satisfacción del usuario es alta. Sin embargo se debe trabajar en aquellas territoriales que presentan más del 10% de insatisfacción.

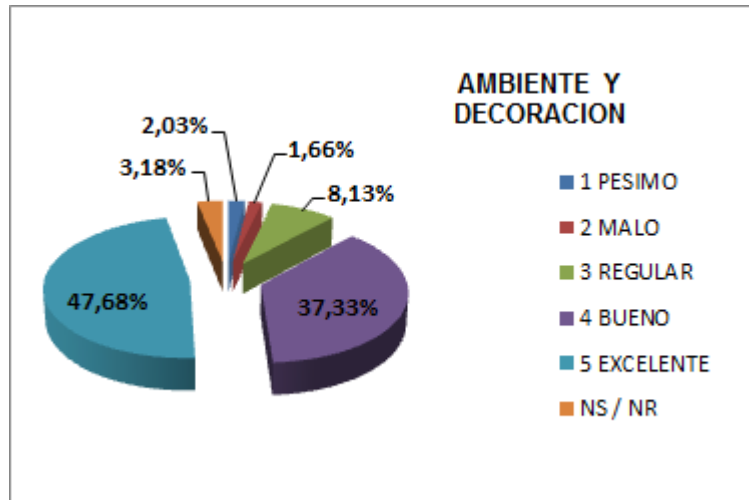


- **Ambiente y decoración:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	1,01%	4,52%	32,66%	49,75%	12,06%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	5,00%	37,50%	47,50%	10,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,84%	4,60%	33,47%	49,37%	11,72%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,54%	3,08%	63,08%	29,23%	3,08%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	53,33%	41,67%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	95,00%	1,67%	100,00%
Caldas	1,64%	3,28%	3,28%	24,59%	65,57%	1,64%	100,00%
Caquetá	3,33%	0,00%	3,33%	20,00%	71,67%	1,67%	100,00%
Casanare	20,63%	12,70%	31,75%	15,87%	14,29%	4,76%	100,00%
Cauca	0,00%	3,08%	6,15%	29,23%	52,31%	9,23%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	6,35%	46,03%	46,03%	1,59%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	96,67%	3,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	98,33%	1,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	6,67%	28,33%	65,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	6,56%	37,70%	54,10%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	1,61%	80,65%	17,74%	0,00%	100,00%
Meta	1,64%	0,00%	27,87%	34,43%	27,87%	8,20%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	6,35%	92,06%	1,59%	100,00%
Norte de Santander	3,17%	3,17%	23,81%	28,57%	41,27%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	11,67%	31,67%	55,00%	1,67%	100,00%
Risaralda	6,67%	6,67%	16,67%	43,33%	21,67%	5,00%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	8,20%	37,70%	40,98%	13,11%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	1,56%	62,50%	34,38%	1,56%	100,00%
Tolima	9,59%	6,85%	20,55%	38,36%	24,66%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	43,33%	55,00%	1,67%	100,00%
TOTAL	2,03%	1,66%	8,13%	37,33%	47,68%	3,18%	100,00%

El ambiente y la decoración que deben tener las Direcciones Territoriales debe ser acorde a la región y los productos y/o servicios que ofrece el Instituto, con la finalidad de crear recordación en la mente de los usuarios que visitan las oficinas.

De acuerdo a la tabla se evidencia que se tiene una satisfacción del 84.54%, lo que indica que no se cumple con la meta del 90%. Sin embargo, la insatisfacción superior al 10% se muestra en las siguientes Direcciones Territoriales Casanare (65.08%), Meta (29.51%), Norte de Santander (30.16%), Quindío (11.67%), Risaralda (30.00%) y Tolima (36.99%).



2.8.5 Porcentaje de satisfacción a nivel nacional:

Después de conocer las calificaciones obtenidas en las diferentes Territoriales, se mostrará el porcentaje de satisfacción e insatisfacción a nivel departamental y nacional con respecto a los productos y servicios que ofrece el Instituto.

Cabe resaltar que dentro de estos porcentajes se están evaluando los productos y servicios de las diferentes Subdirecciones, tales como Catastro, Agrología, Ciaf y Geografía y Cartografía.

En la siguiente gráfica se puede observar que a nivel nacional el IGAC cuenta con un alto porcentaje de satisfacción pero no cumple con la meta establecida del 90%, frente a esto es importante entrar a evaluar cuáles son esos ítems de evaluación que se encuentran afectando la insatisfacción con respecto de los productos y servicios.

TERRITORIAL	2 SEMESTRE		
	INS %	SAT%	% NS / NR
<i>Bogotá*</i>	5,36%	81,07%	13,57%
<i>C.I Medellín*</i>	3,33%	86,67%	10,00%
Sede Central*	5,02%	82,01%	12,97%
Atlántico	3,08%	94,36%	2,56%
Bolívar	2,78%	96,11%	1,11%
Boyacá	0,00%	98,89%	1,11%
Caldas	14,75%	80,87%	4,37%
Caquetá	15,56%	84,44%	0,00%
Casanare	48,15%	48,15%	3,70%
Cauca	6,15%	85,13%	8,72%
Cesar	1,59%	98,41%	0,00%
Córdoba	17,78%	82,22%	0,00%
Cundinamarca	21,11%	78,89%	0,00%
Huila	7,78%	90,56%	1,67%
Guajira	3,83%	94,54%	1,64%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%
Meta	12,57%	80,87%	6,56%
Nariño	0,00%	99,47%	0,53%
Norte de Santander	25,40%	73,54%	1,06%
Quindío	10,56%	89,44%	0,00%
Risaralda	36,67%	58,33%	5,00%
Santander	20,22%	70,49%	9,29%
Sucre	0,00%	98,44%	1,56%
Tolima	35,16%	64,38%	0,46%
Valle del Cauca	0,00%	98,33%	1,67%
TOTAL	11,82%	84,27%	3,91%

A nivel general se evidencia que hay algunas Direcciones Territoriales que se encuentran por debajo del 80% de satisfacción como Casanare (48.15%), Cundinamarca (78.89%), Norte de Santander (73.54%), Risaralda (58.33%), Santander (70.49%) y Tolima (64.38%). Con un rango de porcentaje entre 80% y 90% están Sede Central (82.01%), Caldas (80.87%), Caquetá (84.44%), Cauca (85.13%), Córdoba (82.22%), Meta (80.87%) y Quindío (89.44%). Por encima del 90%, Atlántico (94.36%), Bolívar (96.11%), Boyacá (98.89%), Cesar (98.41%), Huila (90.56%), Guajira (94.54%), Magdalena (100.00%), Nariño (99.47%), Sucre (98.44%) y Valle del Cauca (98.33%).

2.9 Sección VII: Preguntas abiertas

En esta última sección se le preguntó al ciudadano qué tipo de producto y/o servicio adquirió, cuál no ha encontrado, cuál le gustaría encontrar y se introdujo una nueva pregunta en la cual se indaga sobre la percepción de estos.

Estas preguntas están enfocadas a conocer el producto y/o servicio con más demanda en el Instituto, así como saber qué están esperando encontrar y cuáles son sus sugerencias frente a los servicios ofrecidos.

2.9 Qué producto y/o servicio adquirió

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Cartografía
- Certificados
- Fotografías aéreas
- Análisis de suelos
- Biblioteca
- Mapas
- Aerofotografías
- Heliografía
- Planchas topográficas
- Publicaciones
- Conferencias
- Planos

Medellín:

- Certificado catastral
- Mapas
- Cartografía
- Publicaciones
- Planchas
- Copias heliográficas
- Aerofotografías

Territorial Atlántico:

- Plano catastral
- Carta catastral rural
- Información catastral
- Certificado catastral
- Catografía digital
- Publicaciones
- Cambio de nombre
- Analisis de suelos
- Certificado de nomenclatura
- Rectificación
- Avaluos
- Desenglobe
- Aerofotografías
- Ploteos

Territorial Bolívar:

- Carta catastral
- Información geodesica
- Certificados
- Desenglobe
- Cambio de nombre
- Cartografía
- Resoluciones
- Publicaciones
- Laboratorio de suelos
- Correcciones
- Planos

Territorial Boyacá:

- Certificado catastral
- Información catastral
- Actualización de construcciones
- Ficha predial
- Croquis
- Cambio de propietario
- Englobes
- Planos

- Modificaciones

Territorial Caldas:

- Certificado de linderos
- Carta catastral
- Certificado de coordenadas
- Información
- Rectificaciones
- Plano predial

Territorial Caquetá:

- Certificado catastral
- Estudios geográficos
- Docencia
- Medición de suelos
- Planchas
- Ficha catastral

Territorial Cauca:

- Resolución
- Cartografía catastral
- Copias heliográficas
- Certificados
- Planos
- Solicitud de matricula
- Fichas prediales
- Corrección de area
- S.I.G
- Mapas
- Carta catastral

Territorial Cesar:

- Estudio de suelos del Cesar
- Reducir los tiempos de entrega
- Mejorar el servicio

Territorial Córdoba:

- Certificados
- Información catastral
- Planos
- Registro 1 y 2
- Planos

- Ploteos

Territorial Cundinamarca:

- Certificados
- Ploteos
- Resoluciones
- Shape
- Información
- Cambio de propietario
- Consultas
- Planos
- Mapas

Territorial Huila:

- Certificado catastral
- Actualización de cedula catastral
- Fichas prediales

Territorial Guajira:

- Carta catastral
- Certificado catastral
- Base de datos catastrales
- Rectificación
- Certificado de linderos
- Avaluos
- Desenglobes
- Información catastral

Territorial Magdalena:

- Certificados
- Planos
- Carta catastral
- Mapas
- Plano topográfico
- Cambio de dirección
- Coordenadas geodésicas
- Registro 1 y 2

Territorial Meta:

- Publicaciones
- Cartografía
- Certificados

- Carta catastral
- Planos
- Mapas

Territorial Nariño:

- Certificado 1 y 2
- Avaluos
- Información
- Introducción a los programas
- Cartografía
- Publicaciones
- Información en la página sobre O.T.
- Aerofotografías
- Mapas
- Aerofotografías

Territorial Norte de Santander:

- Certificados
- Verificación catastral
- Carta catastral
- Código predial
- Planos
- Avalúos
- Publicaciones
- Cartografía
- Correcciones

Territorial Quindío:

- Cambio de propietario
- Desenglobe
- Ficha de posesión
- Carta catastral
- Ploteos
- Publicaciones
- Analisis de suelos
- Ortofotos
- Cartografía
- Certificados

Territorial Risaralda:

- Cambio de propietario
- Información catastral
- Certificados
- Copia de plano de catastral
- Consulta predial
- Desenglobe
- Avaluos
- Corrección de areas y linderos
- Actualización de propietario
- Ficha catastral
- Mutación

Territorial Santander:

- Carta catastral
- Certificados
- Resoluciones
- Avalúos
- Planos cartográficos
- Cambio de propietario
- Copia de planos

Territorial Sucre:

- Certificado catastral
- Carta catastral
- Publicaciones

Territorial Valle del Cauca:

- Certificados
- Mapa cartográfico
- cartografía

2.10 Qué producto y/o servicio ha solicitado y no lo ha encontrado

Al indagar acerca de qué no ha encontrado en el IGAC, las respuestas fueron:

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Estudio de suelos actualizados
- Mapa cartográfico

- Información catastral
- Capacitación sobre sistema de información ambiental

Medellín:

- Mapas libres
- Aerofotografías de otros departamentos
- Histórico de vuelos
- Mapa actualizado de Antioquia

Territorial Atlántico:

- Información actualizada

Territorial Boyacá:

- Copia de planos y cartas con georeferenciación
- Mapas

Territorial Caldas:

- Certificado de area y linderos
- Certificados
- Certificado de avaluos

Territorial Cauca:

- Certificados
- Rectificación de area y verificación
- Carta catastral
- Cartografía
- Redes hidricas por municipio

Territorial Cesar:

- Mejorar el sistema
- Cruce de información con la oficina de registro
- Agilizar tiempos de entrega
- Asesoría catastral
- Estudio de suelos

Territorial Córdoba:

- Medición de fincas

Territorial Caqueta:

- Aerofotogrametría

Territorial Guajira:

- Carta catastral
- Certificado catastral
- Englobe

Territorial Huila:

- Fotografía aérea
- Manzana catastral
- Cedula catastral

Territorial Magdalena:

- Carta catastral
- Información de colindantes
- Ampliar las instalaciones
- Disminuir precios
- Cartas catastrales con direcciones actualizadas
- Actualizar datos
- Arreglar plotter
- Cartas impresas
- Ploteos impresos
- Medidas y linderos en el área rural

Territorial Meta:

- Certificado catastral
- Mapa político por veredas de municipios
- Mapa de Villavicencio por comunas

Territorial Nariño:

- Mapas
- Cartografía
- Mapas a mayor escala
- Planchas a mayor detalle
- La mayoría de las planchas no se pueden descargar

Territorial Norte de Santander:

- Avalúos y cambios de destino
- Cartas catastrales
- Cambio de nombre

Territorial Quindío:

- Libros de cartografía de Armenia
- Planos

Territorial Risaralda:

- Certificados de areas y linderos
- Certificado de número de ficha catastral
- Información de matricula
- Certificado de area construida con el terreno
- Unificación de predios
- Avaluos catastrales
- Actualización de propietario
- Número de matricula de una propiedad
- Paz y salvo de terrenos

Territorial Santander:

- Los datos estratificados de los predios valdios
- Mapas de cobertura vegetal
- Desenglobe
- Derecho de petición sin respuesta
- Detalles en plancha
- Cartografía según escala
- Turismo ecológico
- Dirección del inmueble
- Delimitación de arcos con linderos de los propietarios

2.11 Qué producto y/o servicio la gustaría encontrar

Finalmente, en la tercera pregunta abierta, para el IGAC es importante conocer que le gustaría a los usuarios encontrar de más en los productos y/o servicios que se ofrecen. Para esto se encontró:

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Mapas departamentales impresos
- Fotos de las territoriales
- Reducir tiempos de entrega y/o respuesta
- Información actualizada
- Información detallada sobre zonas de riesgo e invasiones
- Hidrografía

Medellín:

- Variedad de mapas
- Cartografía
- Actualizaciones
- Computadores de consulta de cartografía
- Mapa de Colombia en relieve
- Ortofotos impresas
- Biblioteca para consulta
- Información geodesica
- Material digital

Territorial Atlántico:

- Información actualizada
- Mayor comunicación
- Agilidad

Territorial Bolívar:

- Un orientador
- Un banco

Territorial Boyacá:

- Fotos digitales
- Información turística
- Mapas
- Más eficiencia en el servicio al cliente
- Imágenes satelitales
- Areas de reserva agricola

Territorial Caldas:

- Disponibilidad de planimetría y cartografía para ejercicios académicos

- Más rapidez en los trámites y atención en los municipios lejanos
- Ortofotomapas de las zonas rurales de los municipios de Caldas
- Consulta de matricula inmobiliaria
- Pago en efectivo en la oficina
- Información en medio magnetico
- Mejorar sistema
- Agilizar procesos

Territorial Cauca:

- Cartografía más actualizada
- Información nacional de propiedad
- Ambiente y decoración
- Servicio de baño
- Mapa de rutas viales
- Capacitaciones de la plataforma
- Interpretación de planos
- Más rapidez en visita de revisión de area
- Mapa de remocion en masa por municipio

Territorial Cesar:

- Certificados
- Cambio de nombre
- Carta catastral
- Planos
- Notificaciones
- Rectificación de area

Territorial Córdoba:

- Aclaración de ubicación de predios

Territorial Caqueta:

- Mayor cobertura en el perimetro urbano
- Plano de los barrios
- Planos geográficos
- Maquetas geográficas
- Aerofotografías actualizadas

Territorial Guajira:

- Ventanilla de pago
- Agilidad en el sistema
- Guías turísticas
- Expedición de planos cartográficos de los predios

Territorial Huila:

- Servicios virtuales
- Atención más rápida
- Más personal en la ventanilla
- Cursos virtuales
- Capacitaciones
- Fotografía aérea
- Avalúos anteriores
- Información en medio magnético
- Estudio de suelos

Territorial Magdalena:

- Biblioteca de consulta
- Trabajo en línea con registro y curaduría
- Más acceso a la web
- Plotter
- Servicio de toponimia
- Estudios topográficos
- Capacitaciones en avalúos
- Ampliación de instalaciones
- Legalización de predios
- Más reconocedores
- Pago de certificados en las oficinas
- Información exacta sobre avalúos
- Libros turísticos para los extranjeros
- Mapas actualizados de áreas rurales
- Agilizar documentación para titular los lotes

Territorial Meta:

- Mapa político por veredas de municipios

Territorial Nariño:

- Planchas a cualquier escala
- Imágenes satelitales
- Fotografías aéreas
- Información técnica sobre O.T
- Cartografía municipal
- Página más clara
- Cartografía a mejor escala
- Mapas topográficos de los diferentes departamentos
- Información sobre áreas de conservación protegidas de la región
- Especialización en estudio de suelos
- GPS

Territorial Norte de Santander:

- Más mapas turísticos
- La coordinación entre registro y catastro
- Agilidad en los trámites de página web
- Servicio de banco
- Agilidad en el servicio
- Visita a los colegios
- Medios de pago
- Publicaciones de diferentes temas
- Puntualidad y conocimiento

Territorial Quindío:

- Información histórica
- Información geográfica mas detallada
- Proyectos vivienda publicidad externa

Territorial Risaralda:

- Información cartografica del país
- Punto de información general
- Planos 3D

Territorial Santander:

- Historia urbanistica e información jurídica urbana
- Venta de mapas geomorfológicos
- Rapidez en las visitas
- Priorizar municipios lejanos de la D.T para el tema de visita a predios
- Pago directo

- Información a través de la página web
- Registros
- Servicio horario de oficina
- Información de coordenadas sobre predios
- Croquis

2.12 Percepción del producto y/o servicio adquirido

De acuerdo a la información de las encuestas que se aplicaron en las Direcciones Territoriales se observó que en muchas de estas, las personas se encuentran satisfechas con el los productos y/o servicios adquiridos, sin embargo se sigue evidenciando en cinco (5) territoriales que no hay respuesta en dicha pregunta.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, se evidencia una calificación regular en Risaralda, una calificación buena en Huila, Atlántico, Córdoba, Cundinamarca, Magdalena, Cesar, Bolívar, Quindío, Sucre, Caquetá, Santander y Boyacá y con una calificación excelente la Sede Central (Bogotá y Medellín) y Guajira.

Las siguientes territoriales no cuentan con respuestas, Cauca, Valle del Cauca y Meta. Por otro lado, Nariño aplicó una cantidad de encuestas del formato actual, el cual no recibió respuestas y otras tantas del formato del año pasado, el cual fue modificado este año y este no tenía la pregunta. Por otro lado, esta la territorial Caldas, quien aplicó el formato del año pasado, el cual no se encuentra vigente, por tal motivo no hay respuestas a dicha pregunta.

2.13 Satisfacción del ciudadano 2017

TERRITORIAL	1 SEMESTRE			2 SEMESTRE			AÑO 2017		
	INS %	SAT%	% NS / NR	INS %	SAT%	% NS / NR	INS %	SAT%	% NS / NR
Bogotá*	5,20%	90,57%	4,23%	5,11%	87,28%	6,33%	5,16%	88,93%	5,28%
C.I Medellín*	3,72%	81,46%	14,82%	2,70%	84,90%	13,66%	3,21%	83,18%	14,24%
Sede Central*	4,94%	89,10%	5,96%	4,75%	87,71%	7,56%	4,85%	88,41%	6,76%
Atlántico	3,80%	94,30%	1,89%	3,56%	94,43%	2,03%	3,68%	94,37%	1,96%
Bolívar	3,33%	95,83%	0,83%	4,06%	95,26%	0,70%	3,70%	95,55%	0,77%
Boyacá	12,29%	86,09%	1,61%	6,15%	92,36%	1,50%	9,22%	89,23%	1,56%
Caldas	14,17%	83,33%	2,50%	16,10%	81,15%	2,76%	15,14%	82,24%	2,63%
Caquetá	2,78%	93,33%	3,89%	6,85%	89,66%	3,51%	4,82%	91,50%	3,70%
Casanare	22,50%	74,44%	3,06%	33,04%	64,10%	2,88%	27,77%	69,27%	2,97%
Cauca	10,56%	88,06%	1,39%	9,74%	87,40%	2,88%	10,15%	87,73%	2,14%
Cesar	4,40%	93,95%	1,65%	3,42%	95,35%	1,24%	3,91%	94,65%	1,45%
Córdoba	22,55%	74,67%	2,77%	16,15%	81,20%	2,66%	19,35%	77,94%	2,72%
Cundinamarca	2,12%	94,24%	3,64%	6,34%	90,62%	3,05%	4,23%	92,43%	3,35%
Huila	16,94%	67,99%	15,07%	11,43%	75,56%	13,02%	14,19%	71,78%	14,05%
Guajira	3,89%	96,11%	0,00%	3,73%	95,87%	0,41%	3,81%	95,99%	0,21%
Magdalena	0,56%	99,44%	0,00%	0,28%	99,73%	0,00%	0,42%	99,59%	0,00%
Meta	24,72%	73,61%	1,67%	18,05%	79,06%	2,90%	21,39%	76,34%	2,29%
Nariño	1,89%	98,11%	0,00%	0,95%	98,93%	0,14%	1,42%	98,52%	0,07%
Norte de Santander	7,71%	88,19%	4,10%	15,62%	82,07%	2,32%	11,67%	85,13%	3,21%
Quindío	0,54%	91,32%	8,14%	4,45%	89,18%	6,39%	2,50%	90,25%	7,27%
Risaralda	48,14%	44,28%	7,58%	41,99%	50,48%	7,55%	45,07%	47,38%	7,57%
Santander	29,75%	68,03%	2,21%	23,06%	72,74%	4,21%	26,41%	70,39%	3,21%
Sucre	0,00%	99,21%	0,79%	0,00%	99,22%	0,79%	0,00%	99,22%	0,79%
Tolima	9,31%	89,95%	0,74%	18,30%	80,85%	0,86%	13,81%	85,40%	0,80%
Valle del Cauca	0,82%	96,43%	2,75%	0,41%	97,40%	2,21%	0,62%	96,92%	2,48%
TOTAL	10,54%	86,09%	3,37%	10,51%	86,00%	3,51%	10,53%	86,05%	3,44%

Este resultado se obtiene con la tabulación de tres mil ciento noventa y cinco encuestas (3195) realizadas entre los dos formatos que se aplicaron a nivel nacional.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el IGAC cuenta con una satisfacción en el ciudadano del 86.05%, en la cual en la mayoría de las Direcciones Territoriales su porcentaje es alto. Con respecto al porcentaje de insatisfacción que es del 10.53%, es importante entrar a evaluar los puntos débiles que se tienen para tomar acciones correctivas y poder bajar este porcentaje y aumentar la satisfacción.

Las Direcciones Territoriales que cuentan con un 90% de satisfacción o más son: Atlántico (94.37%), Bolívar (95.55%), Caquetá (91.50%), Cesar (94.65%), Cundinamarca (94.43%), Guajira (95.99%), Magdalena (99.59%), Nariño (98.52%), Quindío (90.25%), Sucre (99.22%) y Valle del Cauca (96.92%).

Es importante que las otras Direcciones Territoriales comiencen a evaluar en que están fallando de acuerdo a la información que se brindó en el análisis de la encuesta, de esta forma tomar acciones correctivas y preventivas, con la finalidad de obtener el 90% de satisfacción.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la información brindada a los largo del informe se concluye que:

- Es necesario tomar acciones frente a la estrategia de posicionamiento de las publicaciones para los niños, los diccionarios y atlas que se tengan en el Insituto. Vale la pena mencionar que una acción para esto, sería el buscar patrocinadores para dichas publicaciones con la finalidad de actualizarlas o imprimir el nuevo material que se tiene por parte de la Subdirección de Geografía y Cartografía.
- Se debe analizar el número de personas que se encuentran atendiendo las ventanillas de los Centro de Información, ya que en todas las Direcciones Territoriales los usuarios están exigiendo más personal.
- Es importante implementar una campaña de posicionamiento y conocimiento del nuevo canal telefónico que se tiene #367 a nivel nacional.
- El cuidado y mantenimiento de algunas Territoriales se esta haciendo evidente en las respuestas de los usuarios, es importante revisar qué tipo de adecuaciones se deben llevar a cabo para mejorar.

Con respecto a la sección VII que esta compuesta por cuatro preguntas abiertas. Se recomienda a todas las Direcciones Territoriales revizar cuál de las respuestas mencionadas le aplican a la oficina y tomar acciones con el área pertinente con la finalidad de brindar al usuario lo que necesita.

RECOMENDACIONES

Para esta segunda aplicación de encuesta del año en curso, se continúan encontrando varias falencias con la satisfacción del usuario de acuerdo a los productos y/o servicios que adquiere con el IGAC.

Teniendo en cuenta esto, se mostrará un cuadro en el cual las Direcciones Territoriales con un grado de insatisfacción mayor al 10%, podrán encontrar cuáles son las falencias que se tienen de acuerdo a los ítems evaluados en el formato de Productos y/o Servicios.

ITEM EVALUADO	DIRECCION TERRITORIAL										
	CALDAS	CAQUETA	CASANARE	CORDOBA	CUNDI	META	N D S	QUINDIO	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA
Suministro de información técnica											
* Clara	11,48%		46,03%				12,70%		31,67%	19,67%	30,14%
* Requerida	11,48%		57,14%				12,70%		25,00%		28,77%
Entrega del producto											
* Término establecido por el IGAC	24,59%	20,00%	50,79%	23,33%	31,67%	13,11%	26,98%	11,67%	45,00%	22,95%	38,36%
* Considera pertinente el tiempo de entrega		25,00%	60,32%	30,00%	31,67%	14,75%	38,10%	15,00%	45,00%	29,51%	43,84%
Del producto o servicio adquirido											
* Presentación	13,11%		33,33%				11,11%		20,00%		23,29%
* Actualización de la información	24,59%	20,00%	50,79%	23,33%	31,67%	13,11%	26,98%	11,67%	45,00%	22,95%	38,36%
* Confiabilidad		25,00%	60,32%	30,00%	31,67%	14,75%	38,10%	15,00%	45,00%	29,51%	43,84%
Puntos de exhibición											
* Disponibilidad de la información	14,75%		60,32%			13,11%	25,40%	15,00%	26,67%	14,75%	30,14%
* Ambiente y decoración			65,08%			29,51%	30,16%	11,67%	30,00%		36,99%

De acuerdo a la información del primer semestre, se evidencia que las Direcciones Territoriales de Boyacá y Huila aumentaron su porcentaje de satisfacción con respecto a los productos y servicios que se ofrecen.

Como se puede observar en la tabla anterior, se mantienen con porcentaje de insatisfacción las Direcciones Territoriales de Caldas, Casanare, Meta, Norte de Santander, Risaralda, Santander y Tolima. Para estas oficinas, es importante seguir trabajando en aquellos ítems que están impactando la satisfacción del usuario hasta que se cumpla meta propuesta.

Así mismo, se recomienda tener cuidado con la aplicación de la encuesta ya que están aplicando el formato de encuesta que no es, lo cual está afectando las respuestas obtenidas del formato de Productos y Servicios. Por otro lado, el cumplimiento de las fechas establecidas para que se pueda dar cumplimiento a cabalidad del cronograma establecido.

