

INFORME DE ENCUESTA

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

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

César Augusto Bóxiga Sánchez
Jefe (E) Oficina de Difusión
y Mercadeo
de Información



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



2018



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
JUSTIFICACIÓN	
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	
1. ENCUESTA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO ATENCIÓN CIG.....	
1.1 Objetivo general:.....	8
1.2 Objetivos específicos:.....	8
1.3 Formato de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG	9
1.4 Informe de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG	10
1.5 Sección 3: Información General	11
1.5.1 Rango de edad.....	12
1.5.2 Género.....	13
1.5.3 Nivel académico.....	15
1.5.4 Ocupación.....	16
1.5.5 Análisis del perfil demográfico de los usuarios	17
1.6 Sección 4: Expectativas del servicio.....	18
1.6.1 Instalaciones y recursos.....	18
• Instalaciones:.....	18
• Ventilación:.....	20
• Sonido ambiente:.....	21
• Aseo:.....	23
• Seguridad:.....	25
1.6.2 Atención del personal.....	26
• Actitud	26
• Conocimiento	28
• Eficiencia.....	30



- Presentación personal 32
- Información oportuna 34
- 1.6.3 Atención telefónica..... 35
 - Ha hecho uso de este canal36
 - Tiempo de respuesta para contestar 38
 - Conocimiento de la persona 39
 - Amabilidad y cordialidad 41
 - Eficiencia..... 43
 - Impresión general de la llamada..... 44
- 1.6.4 Expectativas del servicio 46
 - Grado de satisfacción 46
 - Comparativo segundo semestre 2017 y 2018 formato CIG48
 - Sugerencias para mejorar el servicio prestado.....49
 - Percepción del servicio prestado54
- 1.6.5 Porcentaje de satisfacción e insatisfacción a nivel nacional 55
- CONCLUSIONES..... 57**
- RECOMENDACIONES 62**
- 2. INFORME DE ENCUESTA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO
- PRODUCTOS Y/O SERVICIOS 63
 - 2.1 Objetivo general:..... 63
 - 2.2 Objetivos específicos:..... 63
 - 2.3 Formato de Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios 64
 - 2.4 Informe de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios..... 65
 - 2.5 Sección III: Información general 66
 - 2.5.1 Edad:..... 66
 - 2.5.2 Género:..... 68
 - 2.6 Sección IV: Qué publicaciones conoce 70
 - 2.7 Sección V: Servicio solicitado..... 71
 - 2.8 Sección VI: Grado de satisfacción del producto y/o servicio adquirido 73
 - 2.8.1 Suministro de la información técnica: 73



- Clara:..... 74
- Requerida: 75
- 2.8.2 Entrega del producto:..... 77
 - Termino establecido: 77
 - Considera pertinente el tiempo de entrega 79
- 2.8.3 Del producto o servicio adquirido: 81
 - Presentación:..... 81
 - Actualización de la información:..... 83
 - Confiabilidad:..... 85
- 2.8.4 Puntos de exhibición: 87
 - Disponibilidad de la información: 87
 - Ambiente y decoración:..... 89
- 2.8.5 Porcentaje de satisfacción a nivel nacional: 91
 - Comparativo segundo semestre 2017 y 2018 formato productos y servicios..... 92
- 2.9 Qué producto y/o servicio adquirió..... 93
- 2.10 Qué producto y/o servicio ha solicitado y no lo ha encontrado 100
- 2.11 Qué producto y/o servicio la gustaría encontrar..... 103
- 2.12 Cómo percibe usted los productos y/o servicios que ofrece el IGAC
- 2.13 Satisfacción del ciudadano segundo semestre 2018 107
- 2.14 Satisfacción del ciudadano 2018..... 109
 - Comparativo de satisfacción anual 2017 y 2018 111
- CONCLUSIONES..... 112**
- RECOMENDACIONES..... 113**



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 que se requieran, de acuerdo al resultado y análisis obtenido.

Se aplican la, *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG* y la *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.

Para las dos Encuestas de Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG y de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios, se estructuró la ficha técnica en la que se definió el objetivo, el tipo de estudio cuantitativo, de selección aleatoria y un tamaño de muestra de tres mil (3.000) usuarios anual.

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.

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 a través de los canales, presencial y telefónica, y está a cargo de los comercializadores, a nivel nacional y la mayoría de ellos deben atender más de dos Direcciones Territoriales, lo que acarrea un desplazamiento y gastos de manutención.



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 y percepción de los usuarios por medio de una encuesta en la cual se evalúan los productos y servicios que se proveen en sus Direcciones territoriales.

El valor de la encuesta será del 50% para cada semestre, cuya sumatoria arrojará el resultado total para conocer la satisfacción y percepción 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, las expectativas del servicio y dos preguntas abiertas de sugerencias y la percepción del servicio prestado; 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 Secciones VII, VIII, IX : Los servicios adquiridos y Sección X Pregunta abierta para conocer la opinión y percepción del cliente sobre los servicios ofrecidos por el IGAC.

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

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, 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 ATENCIÓN CENTRO DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA GESTIÓN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN
		AAAA-MM-DD

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

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, particularmente la política de protección de datos personales establecida en la Resolución IGAC No. 933 del 10 de agosto de 2017, es responsable del tratamiento de sus datos personales

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto misional del Instituto.
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los trámites, productos y servicios ofrecidos por el Instituto.
- Permitir la descarga y compra de bienes y servicios a través de plataformas online y página web del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

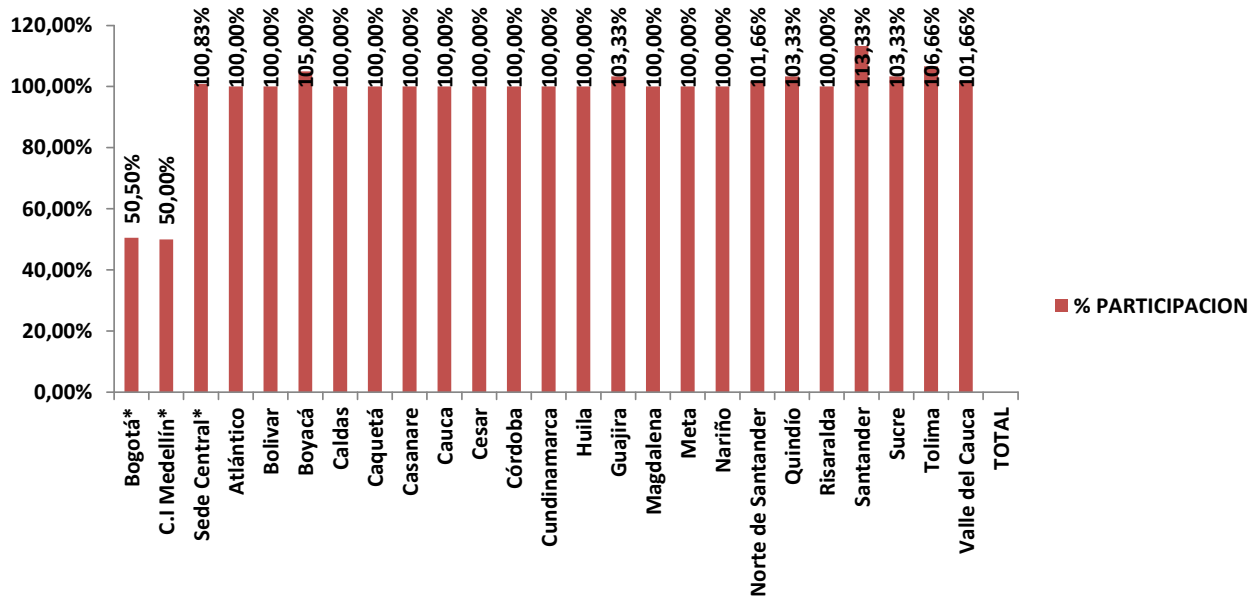
Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección y tratamiento de datos personales, podrá hacerlo a través del correo electrónico protecciondatos@igac.gov.co, comunicarse al teléfono 3694100 o 3694000 ext. 91331, o en la Sede Principal, Carrera 30 No. 48 – 51, Oficina Servicio al Ciudadano piso 1, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:45 p.m. jornada continua.

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 o 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	
Instalaciones	(1) (2) (3) (4) (5)
Ventilación	(1) (2) (3) (4) (5)
Sonido Ambiente	(1) (2) (3) (4) (5)
Aseo	(1) (2) (3) (4) (5)
Seguridad	(1) (2) (3) (4) (5)
Atención del personal	
Actitud	(1) (2) (3) (4) (5)
Conocimiento	(1) (2) (3) (4) (5)
Eficiencia	(1) (2) (3) (4) (5)
Presentación	(1) (2) (3) (4) (5)
Oportuno	(1) (2) (3) (4) (5)
Atención Telefónica	
Ha hecho uso de este canal	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
Si contesto SI, por favor responda las otras preguntas relacionadas con la atención telefónica	¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas con respecto al servicio prestado? (1) (2) (3) (4) (5)
Tiempo de respuesta para contestar	(1) (2) (3) (4) (5)
Conocimiento de la persona	(1) (2) (3) (4) (5)
Amabilidad y cordialidad	(1) (2) (3) (4) (5)
Eficiencia	(1) (2) (3) (4) (5)
Impresión general de la llamada	(1) (2) (3) (4) (5)
Expectativas del servicio	
¿Qué sugiere para mejorar el servicio prestado por el IGAC?	
¿Cómo percibe usted el servicio prestado en el Centro de Información Geográfica?	



1.4 Informe de Encuesta Satisfacción Y Percepción Del Usuario Atención CIG

TERRITORIAL	TABULADAS	% PARTICIPACION
<i>Bogotá*</i>	202	50,50%
<i>C.I Medellín*</i>	40	50,00%
Sede Central*	242	100,83%
Atlántico	60	100,00%
Bolívar	60	100,00%
Boyacá	63	105,00%
Caldas	60	100,00%
Caquetá	60	100,00%
Casanare	60	100,00%
Cauca	60	100,00%
Cesar	60	100,00%
Córdoba	60	100,00%
Cundinamarca	60	100,00%
Huila	60	100,00%
Guajira	62	103,33%
Magdalena	60	100,00%
Meta	60	100,00%
Nariño	60	100,00%
Norte de Santander	61	101,66%
Quindío	62	103,33%
Risaralda	60	100,00%
Santander	68	113,33%
Sucre	62	103,33%
Tolima	64	106,66%
Valle del Cauca	61	101,66%
TOTAL	1585	101,70%



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 las Direcciones Territoriales, por cuanto nueve Direcciones Territoriales aplicaron más de las encuestas programadas.

1.5 Sección 3: Información General

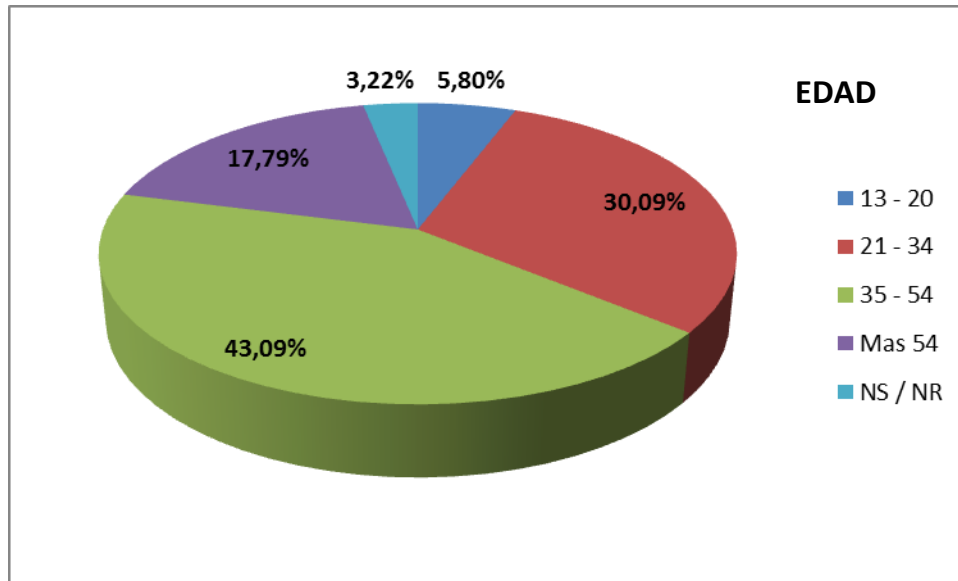
En esta sección, se quiere hacer un reconocimiento al perfil de nuestro usuario potencial, para esto se determinara el género, su rango de edad, nivel académico y ocupación.

1.5.1 Rango de edad

TERRITORIAL	13 - 20	21 - 34	35 - 54	Mas 54	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	29,21%	56,93%	10,40%	3,47%	0,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	5,00%	32,50%	37,50%	15,00%	10,00%	100,00%
Sede Central*	25,21%	52,89%	14,88%	5,37%	1,65%	100,00%
Atlántico	0,00%	35,00%	58,33%	1,67%	5,00%	100,00%
Bolívar	3,33%	25,00%	41,67%	28,33%	1,67%	100,00%
Boyacá	9,52%	26,98%	34,92%	26,98%	1,59%	100,00%
Caldas	3,33%	20,00%	55,00%	20,00%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	43,33%	43,33%	11,67%	1,67%	100,00%
Casanare	3,33%	20,00%	46,67%	30,00%	0,00%	100,00%
Cauca	1,67%	23,33%	45,00%	25,00%	5,00%	100,00%
Cesar	0,00%	21,67%	56,67%	16,67%	5,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	20,00%	53,33%	23,33%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	25,00%	35,00%	33,33%	6,67%	100,00%
Huila	1,67%	35,00%	41,67%	21,67%	0,00%	100,00%
Guajira	3,23%	32,26%	46,77%	16,13%	1,61%	100,00%
Magdalena	3,33%	20,00%	45,00%	25,00%	6,67%	100,00%
Meta	0,00%	36,67%	53,33%	10,00%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	21,67%	68,33%	1,67%	8,33%	100,00%
Norte de Santander	1,64%	27,87%	50,82%	13,11%	6,56%	100,00%
Quindío	11,29%	20,97%	33,87%	32,26%	1,61%	100,00%
Risaralda	3,33%	33,33%	38,33%	21,67%	3,33%	100,00%
Santander	1,47%	8,82%	60,29%	29,41%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	20,97%	61,29%	16,13%	1,61%	100,00%
Tolima	3,13%	31,25%	34,38%	29,69%	1,56%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	24,59%	55,74%	4,92%	14,75%	100,00%
TOTAL	5,80%	30,09%	43,09%	17,79%	3,22%	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 43.09%, así mismo se evidencia un porcentaje considerable en el rango de 21 a 34 años con un 30.09%.

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.



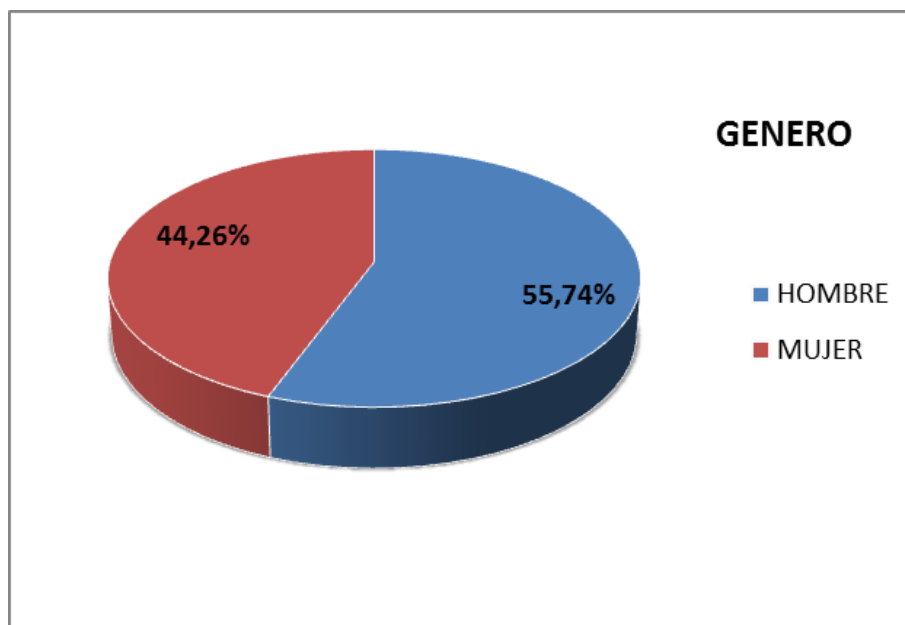
1.5.2 Género

TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	60,91%	39,09%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	55,26%	44,74%	100,00%
Sede Central*	60,00%	40,00%	100,00%
Atlántico	61,70%	38,30%	100,00%
Bolívar	60,00%	40,00%	100,00%
Boyacá	41,38%	58,62%	100,00%
Caldas	58,62%	41,38%	100,00%
Caquetá	40,00%	60,00%	100,00%
Casanare	51,72%	48,28%	100,00%
Cauca	51,11%	48,89%	100,00%
Cesar	55,00%	45,00%	100,00%
Córdoba	56,67%	43,33%	100,00%
Cundinamarca	58,00%	42,00%	100,00%
Huila	52,54%	47,46%	100,00%
Guajira	59,26%	40,74%	100,00%
Magdalena	62,00%	38,00%	100,00%
Meta	68,09%	31,91%	100,00%
Nariño	59,26%	40,74%	100,00%
Norte de Santander	55,17%	44,83%	100,00%
Quindío	53,13%	46,88%	100,00%
Risaralda	43,33%	56,67%	100,00%

TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	TABULADAS
Santander	59,38%	40,63%	100,00%
Sucre	38,60%	61,40%	100,00%
Tolima	62,71%	37,29%	100,00%
Valle del Cauca	50,00%	50,00%	100,00%
TOTAL	55,74%	44,26%	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 cuatro de las territoriales, tales como Boyacá, Caquetá, Risaralda y Sucre, las mujeres son las más frecuentes.

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

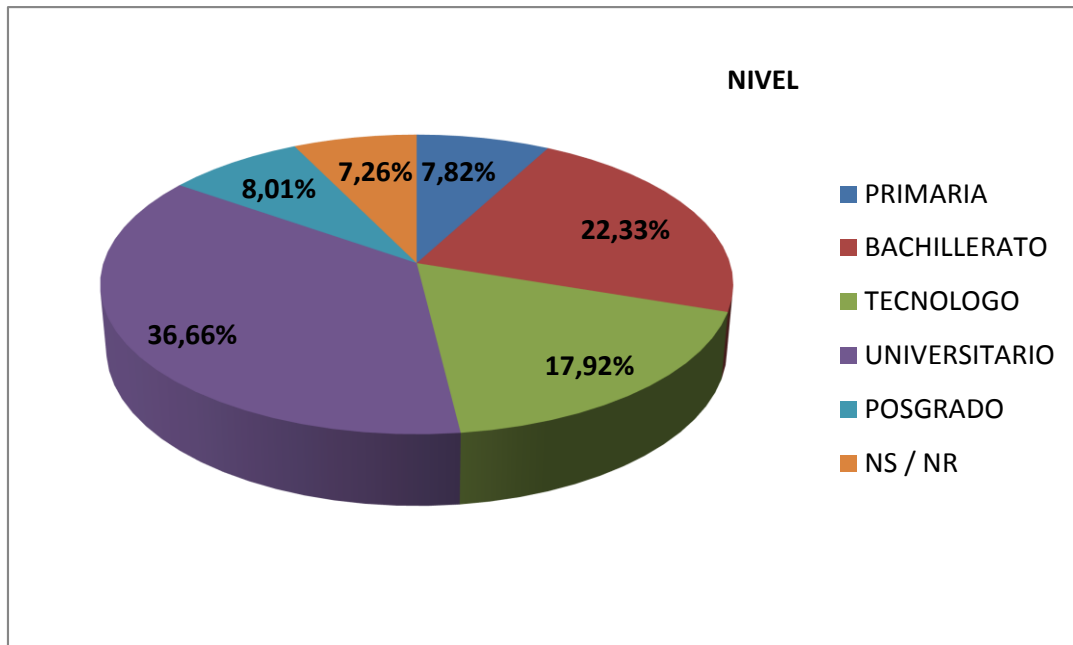


1.5.3 Nivel académico

TERRITORIAL	PRIMARIA	BACHILLERATO	TECNOLOGO	UNIVERSITARIO	POSGRADO	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	10,40%	8,42%	69,31%	10,40%	1,49%	100,00%
C. I Medellín*	0,00%	17,50%	15,00%	40,00%	7,50%	20,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	11,57%	9,50%	64,46%	9,92%	4,55%	100,00%
Atlántico	5,00%	25,00%	36,67%	28,33%	5,00%	0,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	11,67%	31,67%	35,00%	15,00%	6,67%	100,00%
Boyacá	9,52%	23,81%	14,29%	34,92%	12,70%	4,76%	100,00%
Caldas	11,67%	36,67%	21,67%	20,00%	5,00%	5,00%	100,00%
Caquetá	5,00%	20,00%	6,67%	30,00%	5,00%	33,33%	100,00%
Casanare	28,33%	40,00%	11,67%	18,33%	1,67%	0,00%	100,00%
Cauca	1,67%	20,00%	18,33%	11,67%	26,67%	21,67%	100,00%
Cesar	6,67%	10,00%	25,00%	46,67%	1,67%	10,00%	100,00%
Córdoba	3,33%	16,67%	21,67%	30,00%	25,00%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	3,33%	16,67%	28,33%	20,00%	10,00%	21,67%	100,00%
Huila	13,33%	30,00%	11,67%	45,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Guajira	9,68%	27,42%	22,58%	30,65%	8,06%	1,61%	100,00%
Magdalena	1,67%	31,67%	18,33%	36,67%	6,67%	5,00%	100,00%
Meta	20,00%	33,33%	13,33%	25,00%	3,33%	5,00%	100,00%
Nariño	0,00%	18,33%	10,00%	53,33%	1,67%	16,67%	100,00%
Norte de Santander	16,39%	39,34%	6,56%	34,43%	3,28%	0,00%	100,00%
Quindío	16,13%	30,65%	25,81%	22,58%	3,23%	1,61%	100,00%
Risaralda	8,33%	23,33%	31,67%	26,67%	1,67%	8,33%	100,00%
Santander	8,82%	27,94%	25,00%	22,06%	14,71%	1,47%	100,00%
Sucre	30,65%	6,45%	12,90%	40,32%	6,45%	3,23%	100,00%
Tolima	1,56%	23,44%	21,88%	45,31%	4,69%	3,13%	100,00%
Valle del Cauca	1,64%	21,31%	11,48%	39,34%	6,56%	19,67%	100,00%
TOTAL	7,82%	22,33%	17,92%	36,66%	8,01%	7,26%	100,00%

De acuerdo a la tabla que muestra la tabulación de participación a nivel nacional, se puede observar como se destacan dos 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 gráfica se muestra el nivel académico que mayor porcentaje tiene a nivel nacional, la cual nos ayuda a caracterizar el usuario.

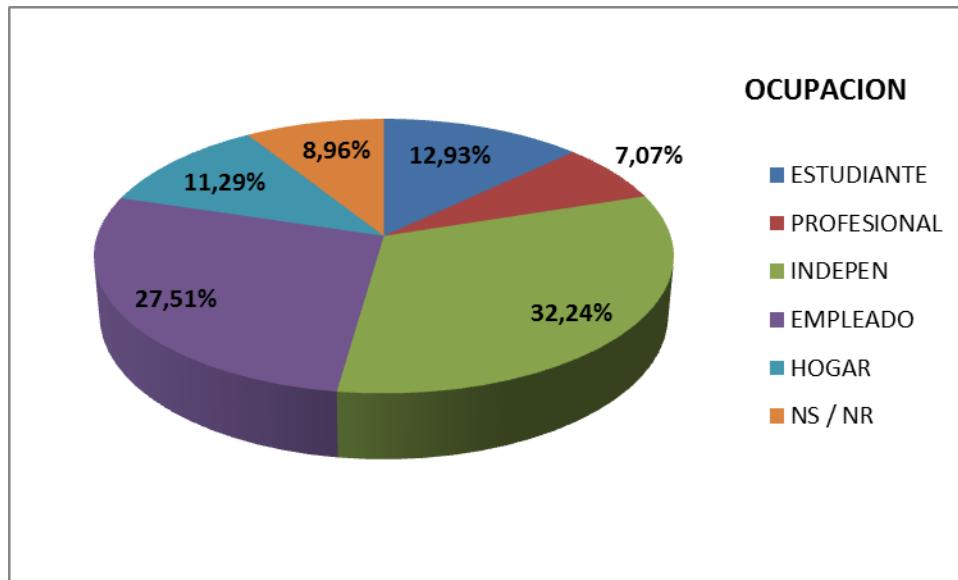


1.5.4 Ocupación

TERRITORIAL	ESTUDIANTE	PROFESIONAL	INDEPEN	EMPLEADO	HOGAR	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	62,87%	12,87%	7,92%	11,88%	0,00%	4,46%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	20,00%	10,00%	22,50%	27,50%	2,50%	17,50%	100,00%
Sede Central*	55,79%	12,40%	10,33%	14,46%	0,41%	6,61%	100,00%
Atlántico	5,00%	8,33%	20,00%	65,00%	1,67%	0,00%	100,00%
Bolívar	3,33%	6,67%	31,67%	38,33%	6,67%	13,33%	100,00%
Boyacá	11,11%	11,11%	28,57%	23,81%	15,87%	9,52%	100,00%
Caldas	3,33%	3,33%	40,00%	30,00%	11,67%	11,67%	100,00%
Caquetá	10,00%	8,33%	16,67%	18,33%	6,67%	40,00%	100,00%
Casanare	1,67%	3,33%	30,00%	20,00%	45,00%	0,00%	100,00%
Cauca	3,33%	3,33%	38,33%	16,67%	8,33%	30,00%	100,00%
Cesar	3,33%	5,00%	28,33%	36,67%	20,00%	6,67%	100,00%
Córdoba	1,67%	3,33%	48,33%	36,67%	6,67%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	6,67%	16,67%	35,00%	18,33%	1,67%	21,67%	100,00%
Huila	5,00%	0,00%	43,33%	35,00%	16,67%	0,00%	100,00%
Guajira	12,90%	8,06%	56,45%	17,74%	3,23%	1,61%	100,00%
Magdalena	8,33%	3,33%	28,33%	31,67%	13,33%	15,00%	100,00%
Meta	6,67%	0,00%	35,00%	23,33%	26,67%	8,33%	100,00%
Nariño	1,67%	0,00%	85,00%	10,00%	0,00%	3,33%	100,00%
Norte de Santander	3,28%	6,56%	22,95%	40,98%	22,95%	3,28%	100,00%
Quindío	12,90%	8,06%	22,58%	30,65%	24,19%	1,61%	100,00%
Risaralda	3,33%	0,00%	33,33%	41,67%	13,33%	8,33%	100,00%
Santander	1,47%	8,82%	52,94%	26,47%	7,35%	2,94%	100,00%
Sucre	0,00%	14,52%	32,26%	24,19%	25,81%	3,23%	100,00%
Tolima	4,69%	7,81%	46,88%	28,13%	6,25%	6,25%	100,00%
Valle del Cauca	4,92%	6,56%	18,03%	44,26%	8,20%	18,03%	100,00%
TOTAL	12,93%	7,07%	32,24%	27,51%	11,29%	8,96%	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 empleados y en un tercer grupo los estudiantes.

En la siguiente gráfica 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

Perfil 2: Hombre
21 – 34 años
Bachillerato
Empleado

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

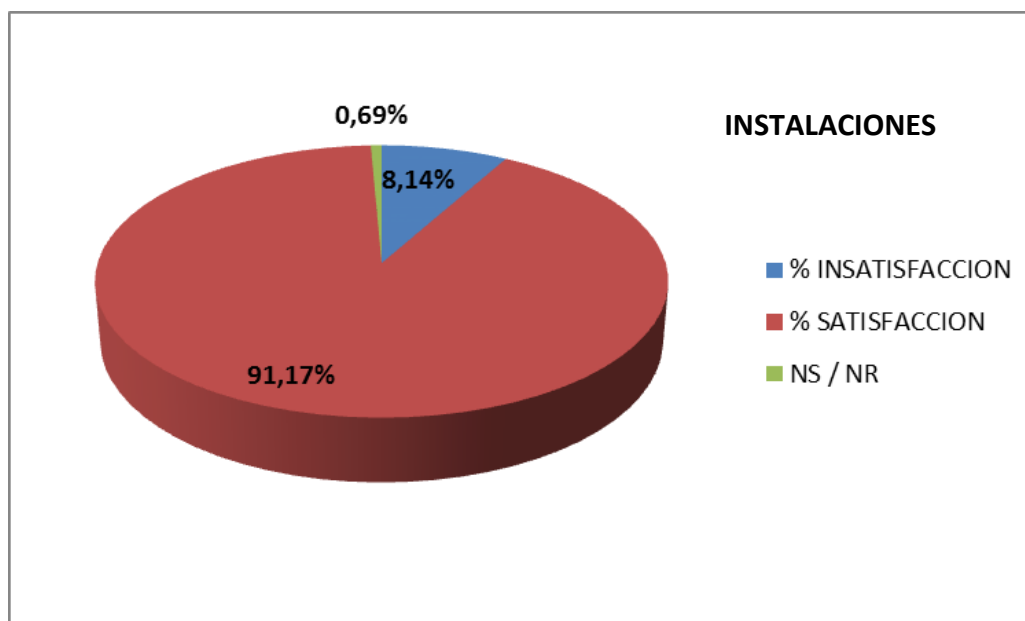
- **Instalaciones:**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	3,96%	96,04%	0,00%
<i>C.I. Medellín*</i>	20,00%	80,00%	0,00%
Sede Central*	6,61%	93,39%	0,00%
Atlántico	8,33%	91,67%	0,00%
Bolívar	1,67%	98,33%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	5,00%	90,00%	5,00%
Caquetá	1,67%	98,33%	0,00%
Casanare	10,00%	90,00%	0,00%
Cauca	15,00%	83,33%	1,67%
Cesar	0,00%	100,00%	0,00%
Córdoba	26,67%	73,33%	0,00%
Cundinamarca	35,00%	63,33%	1,67%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%

Guajira	8,06%	91,94%	0,00%
Magdalena	1,67%	98,33%	0,00%
Meta	5,00%	95,00%	0,00%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	4,92%	95,08%	0,00%
Quindío	3,23%	90,32%	6,45%
Risaralda	10,00%	90,00%	0,00%
Santander	8,82%	89,71%	1,47%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	6,25%	92,19%	1,56%
Valle del Cauca	34,43%	65,57%	0,00%
TOTAL	8,14%	91,17%	0,69%

De acuerdo a la tabla se puede concluir que tanto en la Sede Central como en la mayoría de las Direcciones Territoriales la satisfacción del usuario es de un 90.00% respecto a la infraestructura. Sin embargo, la Territorial Cauca presentan un porcentaje de insatisfacción del 15.00%, Córdoba 26.67%, Cundinamarca 35.00%, Risaralda del 10.00% y Valle del Cauca del 34.43%.

En la siguiente gráfica se puede observar que el grado de satisfacción asciende a un 91.17% a nivel nacional, lo cual indica que los arreglos a las infraestructuras de las Sedes ha tenido un impacto positivo considerable en los usuarios.



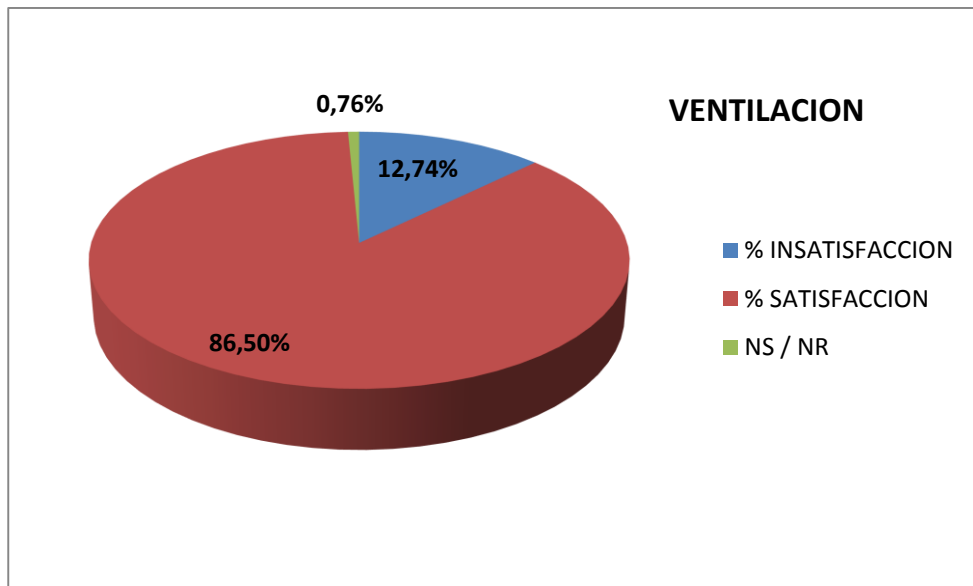
- **Ventilación:**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	5,45%	93,56%	0,99%
<i>C.I Medellín*</i>	22,50%	77,50%	0,00%
Sede Central*	8,26%	90,91%	0,83%
Atlántico	75,00%	25,00%	0,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	15,00%	81,67%	3,33%
Caquetá	5,00%	95,00%	0,00%
Casanare	11,67%	88,33%	0,00%
Cauca	20,00%	78,33%	1,67%
Cesar	0,00%	100,00%	0,00%
Córdoba	35,00%	65,00%	0,00%
Cundinamarca	35,00%	63,33%	1,67%
Huila	5,00%	95,00%	0,00%
Guajira	1,61%	98,39%	0,00%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%
Meta	0,00%	100,00%	0,00%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	1,64%	98,36%	0,00%
Quindío	8,06%	87,10%	4,84%
Risaralda	11,67%	88,33%	0,00%
Santander	30,88%	66,18%	2,94%
Sucre	4,84%	95,16%	0,00%
Tolima	6,25%	92,19%	1,56%
Valle del Cauca	31,15%	68,85%	0,00%
TOTAL	12,74%	86,50%	0,76%

De acuerdo a la tabla, se evidencia que tanto en la Sede Central como en la mayoría de las Direcciones Territoriales, cuentan con una ventilación apropiada. Sin embargo, la Oficina de Medellín (22.50%), y las Direcciones Territoriales de Atlántico con un (75.00%), Caldas (15.00%), Casanare con (11.67%), Cauca

(20.00%), Córdoba (35.00%), Cundinamarca (35.00%), Risaralda (11.67%), Santander (30.88%) y Valle del Cauca (31.15%) tienen un alto porcentaje de usuarios insatisfechos en esta variable.

Lo anterior, se observa en la siguiente gráfica, Por lo cual es necesario evaluar el tipo de ventilación de que disponen estas Territoriales ya que son oficinas ubicadas en ciudades de clima cálido. y tomar medidas correctivas para subir el porcentaje de satisfacción y dar cumplimiento a la meta. La satisfacción a nivel nacional es de 86.50%



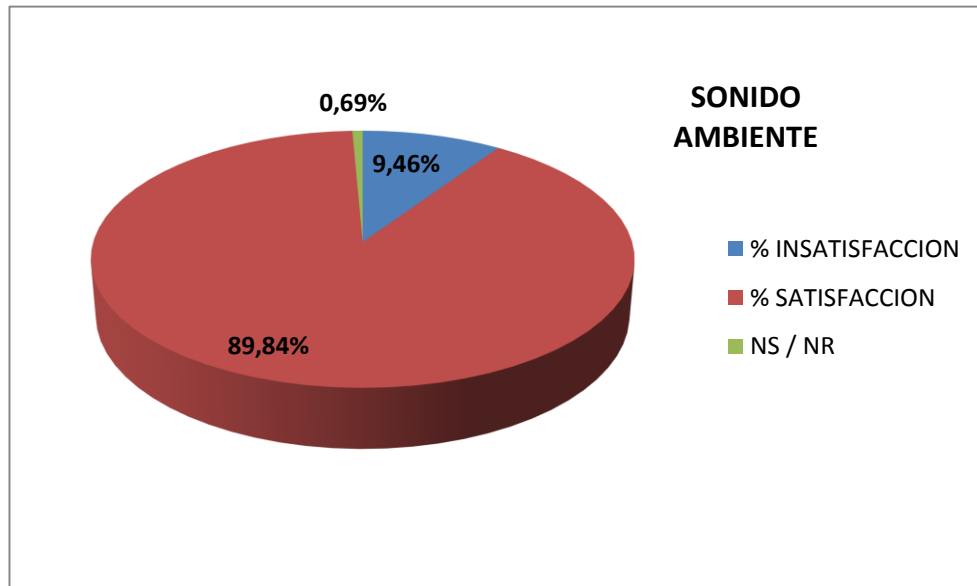
- **Sonido ambiente:**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá *</i>	10,40%	89,60%	0,00%
<i>C.I Medellín *</i>	17,50%	82,50%	0,00%
Sede Central*	11,57%	88,43%	0,00%
Atlántico	15,00%	85,00%	0,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	10,00%	86,67%	3,33%
Caquetá	10,00%	90,00%	0,00%
Casanare	11,67%	88,33%	0,00%
Cauca	15,00%	83,33%	1,67%
Cesar	10,00%	90,00%	0,00%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Córdoba	15,00%	85,00%	0,00%
Cundinamarca	35,00%	61,67%	3,33%
Huila	3,33%	96,67%	0,00%
Guajira	3,23%	96,77%	0,00%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%
Meta	1,67%	98,33%	0,00%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	4,92%	95,08%	0,00%
Quindío	16,13%	79,03%	4,84%
Risaralda	6,67%	93,33%	0,00%
Santander	7,35%	89,71%	2,94%
Sucre	3,23%	96,77%	0,00%
Tolima	4,69%	93,75%	1,56%
Valle del Cauca	27,87%	72,13%	0,00%
TOTAL	9,46%	89,84%	0,69%

De acuerdo a la tabla, la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con un sonido ambiente pertinente. Sin embargo, la Sede Central (11.57%), Atlántico (15.00%), Casanare (11.67%), Cauca (15.00%), Córdoba (15.00%), Cundinamarca (35.00%), Quindío (16.13%) y Valle del Cauca con (27.87%), presentan un alto porcentaje de insatisfacción. Teniendo en cuenta que algunas de estas Sedes se encuentran ubicadas sobre avenidas o calles con alto tránsito, se hace necesario buscar soluciones para lograr aislar el sonido del exterior o al interior de las sedes.

En la siguiente gráfica se evidencia que se cuenta con una satisfacción nacional del 89.84%, frente a una insatisfacción del 9.46%. Teniendo en cuenta el resultado del año anterior, se evidencia que aumentó la satisfacción en un 4.51% a nivel nacional.



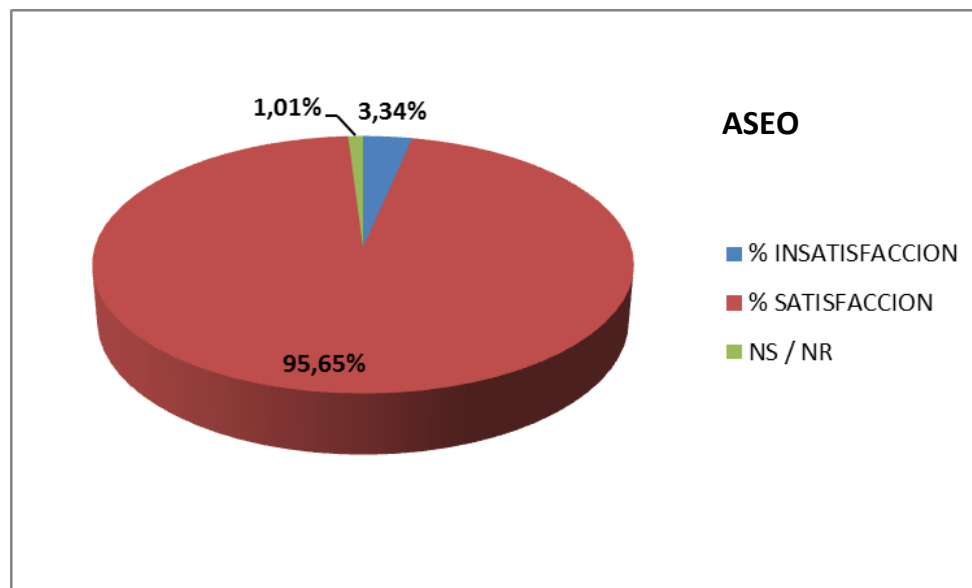
- Aseo:**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	1,98%	98,02%	0,00%
<i>C.I Medellín*</i>	15,00%	82,50%	2,50%
Sede Central*	4,13%	95,45%	0,41%
Atlántico	1,67%	98,33%	0,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	1,67%	93,33%	5,00%
Caquetá	0,00%	100,00%	0,00%
Casanare	10,00%	90,00%	0,00%
Cauca	6,67%	90,00%	3,33%
Cesar	0,00%	100,00%	0,00%
Córdoba	6,67%	93,33%	0,00%
Cundinamarca	21,67%	76,67%	1,67%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%
Meta	0,00%	100,00%	0,00%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Quindío	0,00%	93,55%	6,45%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Risaralda	3,33%	93,33%	3,33%
Santander	1,47%	95,59%	2,94%
Sucre	1,61%	98,39%	0,00%
Tolima	1,56%	96,88%	1,56%
Valle del Cauca	14,75%	85,25%	0,00%
TOTAL	3,34%	95,65%	1,01%

Teniendo en cuenta la tabla anterior, tanto en Sede Central como en las Direcciones Territoriales la mayoría de las instalaciones fueron bien calificadas en lo que respecta al aseo que se tiene en estas. Pero la Territorial Cundinamarca, arroja un 21.67% y Valle del Cauca 14.75%, de usuarios insatisfechos, lo que indica, la necesidad de evaluar el servicio de aseo de baños públicos, puntos de atención al usuario, vitrinas, mobiliario, entre otro y tomar acciones conducentes a brindar instalaciones en condiciones de respeto para nuestros usuarios

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 95.65% que se tiene a nivel nacional del aseo en las diferentes Direcciones Territoriales es alto, con relación al 96.81 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 94.74% obtenido en el segundo semestre del año 2017.

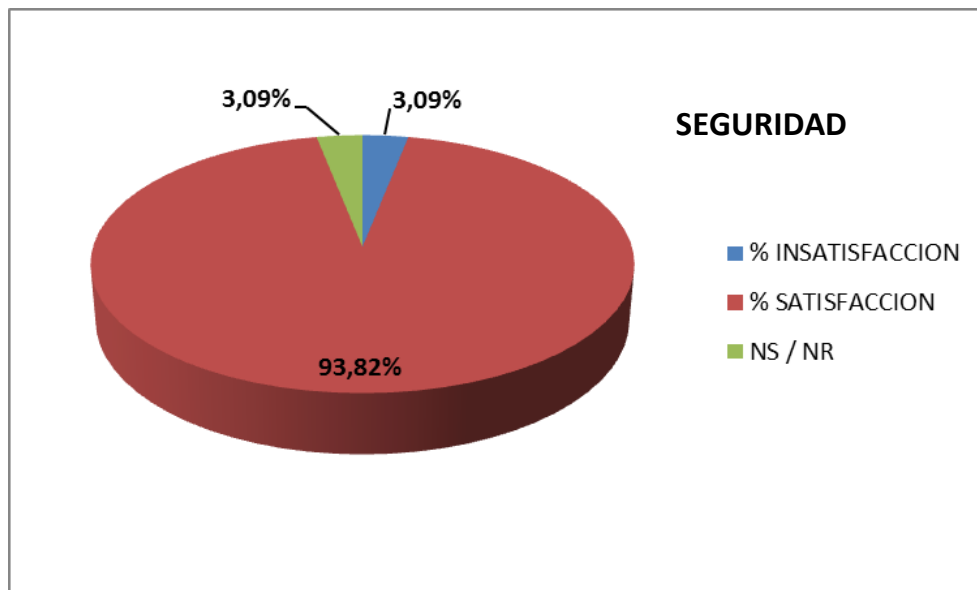


- **Seguridad:**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	3,47%	96,53%	0,00%
<i>C.I Medellín*</i>	20,00%	72,50%	7,50%
Sede Central*	6,20%	92,56%	1,24%
Atlántico	1,67%	96,67%	1,67%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	98,41%	1,59%
Caldas	3,33%	85,00%	11,67%
Caquetá	1,67%	95,00%	3,33%
Casanare	1,67%	98,33%	0,00%
Cauca	3,33%	80,00%	16,67%
Cesar	0,00%	100,00%	0,00%
Córdoba	8,33%	91,67%	0,00%
Cundinamarca	16,67%	75,00%	8,33%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	0,00%	96,67%	3,33%
Meta	0,00%	91,67%	8,33%
Nariño	0,00%	96,67%	3,33%
Norte de Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Quindío	1,61%	90,32%	8,06%
Risaralda	10,00%	85,00%	5,00%
Santander	0,00%	97,06%	2,94%
Sucre	3,23%	96,77%	0,00%
Tolima	3,13%	95,31%	1,56%
Valle del Cauca	1,64%	98,36%	0,00%
TOTAL	3,09%	93,82%	3,09%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla anterior, se identifica que tanto en la Sede Central como en la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con una seguridad apropiada dentro de sus instalaciones. Sin embargo, el Centro de Información de Medellín con un (20.00%) y las Dirección Territorial Cundinamarca con un 16.67% de usuarios insatisfechos en este tema. Por lo tanto, es importante establecer las posibles causas de esta insatisfacción y tomar las acciones pertinentes.

En la gráfica se puede observar que a nivel nacional el instituto goza de satisfacción del 93.82%, frente a una insatisfacción del 3.09%. Respecto del 95.06% frente a una insatisfacción del 3.13% obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 91.76%, frente a una insatisfacción del 5.98% obtenido en el consolidado para el año 2017.



1.6.2 Atención del personal

- **Actitud**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Bogotá*	5,45%	93,56%	0,99%
C.I Medellín*	12,50%	87,50%	0,00%
Sede Central*	6,61%	92,56%	0,83%
Atlántico	1,67%	98,33%	0,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	6,67%	88,33%	5,00%
Caquetá	0,00%	98,33%	1,67%
Casanare	8,33%	91,67%	0,00%

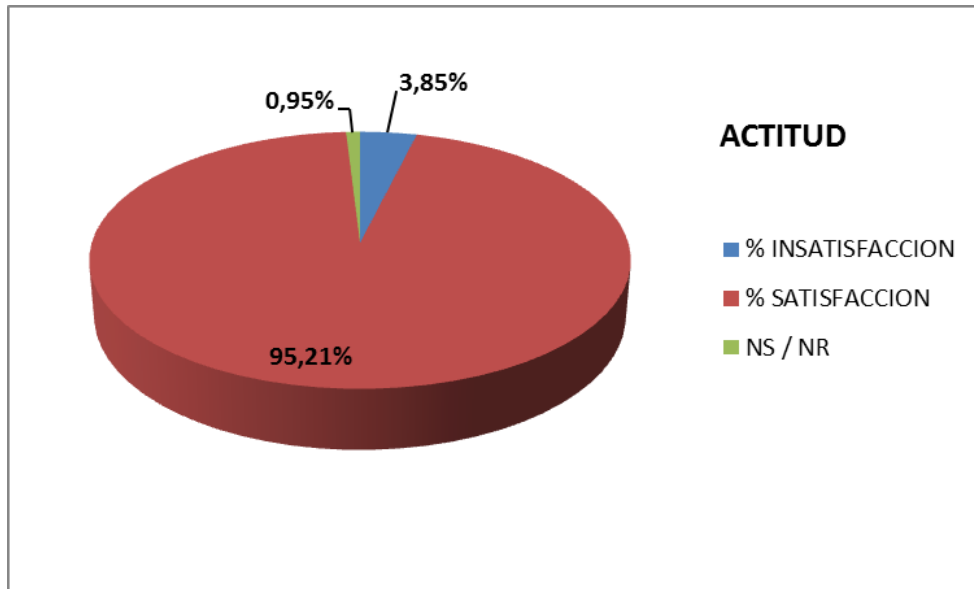
TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Cauca	3,33%	95,00%	1,67%
Cesar	5,00%	90,00%	5,00%
Córdoba	1,67%	98,33%	0,00%
Cundinamarca	15,00%	80,00%	5,00%
Huila	1,67%	98,33%	0,00%
Guajira	1,61%	98,39%	0,00%
Magdalena	5,00%	93,33%	1,67%
Meta	0,00%	100,00%	0,00%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	3,28%	96,72%	0,00%
Quindío	0,00%	100,00%	0,00%
Risaralda	16,67%	83,33%	0,00%
Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Sucre	4,84%	95,16%	0,00%
Tolima	0,00%	100,00%	0,00%
Valle del Cauca	0,00%	98,36%	1,64%
TOTAL	3,85%	95,21%	0,95%

El servicio al ciudadano es la razón de ser del IGAC. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y expectativas y garantizar su bienestar individual y colectivo, por tal razón es de vital importancia evaluar y la satisfacción y la percepción que tienen los usuarios con el personal que atiende los Centros de Información Geográfica a nivel nacional.

De acuerdo con la información contenida en la tabla, el grado de satisfacción es del 95.21% a nivel nacional, lo que se traduce en que los servidores de los Centros de Información Geográfica atienden los protocolos de atención y servicios al ciudadano adoptados por el IGAC.

No obstante, el Centro de Información de Medellín con un (12.50%) y las Direcciones Territoriales de Cundinamarca con (15.00%) y Risaralda con el (16.67%), de insatisfacción del usuario superior al 10%, deben establecer las causas de esta insatisfacción e implementar las acciones conducentes a eliminarlas.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 95.21% que se tiene a nivel nacional con relación al 94.68 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 91.74% obtenido en el segundo semestre del año 2017, ha venido aumentado de forma considerable.



- **Conocimiento**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	1,49%	97,52%	0,99%
<i>C.I Medellín*</i>	20,00%	80,00%	0,00%
Sede Central*	4,55%	94,63%	0,83%
Atlántico	1,67%	98,33%	0,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	3,33%	90,00%	6,67%
Caquetá	1,67%	95,00%	3,33%
Casanare	5,00%	95,00%	0,00%
Cauca	5,00%	93,33%	1,67%
Cesar	3,33%	93,33%	3,33%
Córdoba	0,00%	100,00%	0,00%
Cundinamarca	13,33%	81,67%	5,00%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%
Guajira	0,00%	98,39%	1,61%
Magdalena	1,67%	96,67%	1,67%
Meta	1,67%	98,33%	0,00%

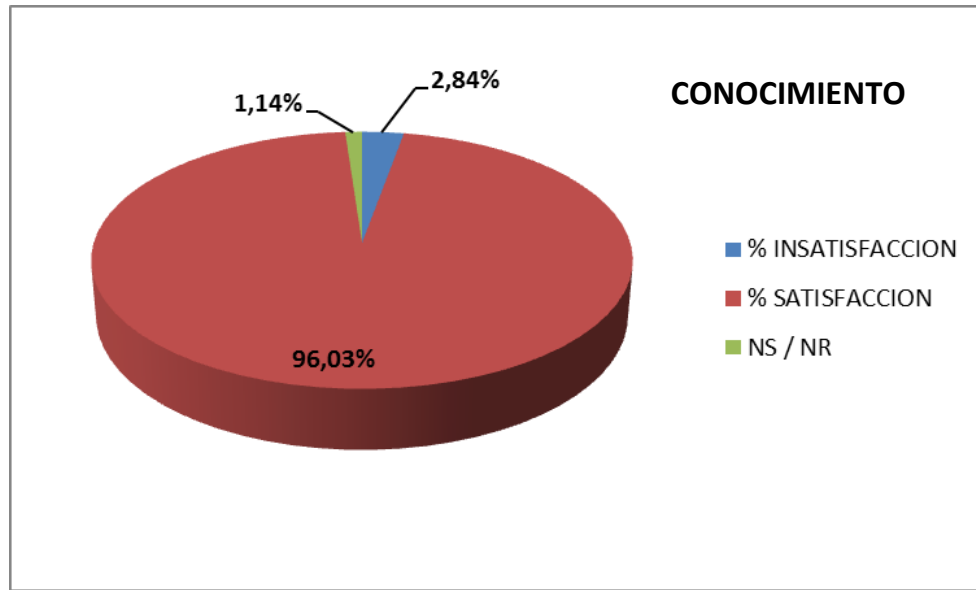
TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	3,28%	96,72%	0,00%
Quindío	0,00%	100,00%	0,00%
Risaralda	16,67%	81,67%	1,67%
Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	0,00%	100,00%	0,00%
Valle del Cauca	0,00%	98,36%	1,64%
TOTAL	2,84%	96,03%	1,14%

El conocimiento que se evalúa en este punto está relacionado con la información que tiene la persona que atiende al usuario.

El resultado que arroja la encuesta realizada en la Sede Central y 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 el IGAC cuenta con personal informado y preparado para colaborar al usuario con sus inquietudes y solicitudes.

Sin embargo, se evidencia un porcentaje de insatisfacción superior al 10%, en la oficina de ventas de Medellín con un 20% y Direcciones Territoriales de Cundinamarca con el 13.33% y Risaralda con el 16.67%, por lo que es prioritario analizar las causas de este resultado e implementar las acciones correctivas para eliminarlas y brindar la información pertinente al usuario.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 96.03% que se tiene a nivel nacional con relación al 96.81 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 93.76% obtenido en el segundo semestre del año 2017,



- Eficiencia**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	3,47%	95,54%	0,99%
<i>C.I Medellín*</i>	20,00%	80,00%	0,00%
Sede Central*	6,20%	92,98%	0,83%
Atlántico	1,67%	96,67%	1,67%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	6,67%	86,67%	6,67%
Caquetá	1,67%	96,67%	1,67%
Casanare	5,00%	95,00%	0,00%
Cauca	5,00%	93,33%	1,67%
Cesar	5,00%	91,67%	3,33%
Córdoba	0,00%	98,33%	1,67%
Cundinamarca	15,00%	80,00%	5,00%
Huila	1,67%	98,33%	0,00%
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	5,00%	93,33%	1,67%
Meta	0,00%	100,00%	0,00%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	6,56%	93,44%	0,00%
Quindío	0,00%	100,00%	0,00%

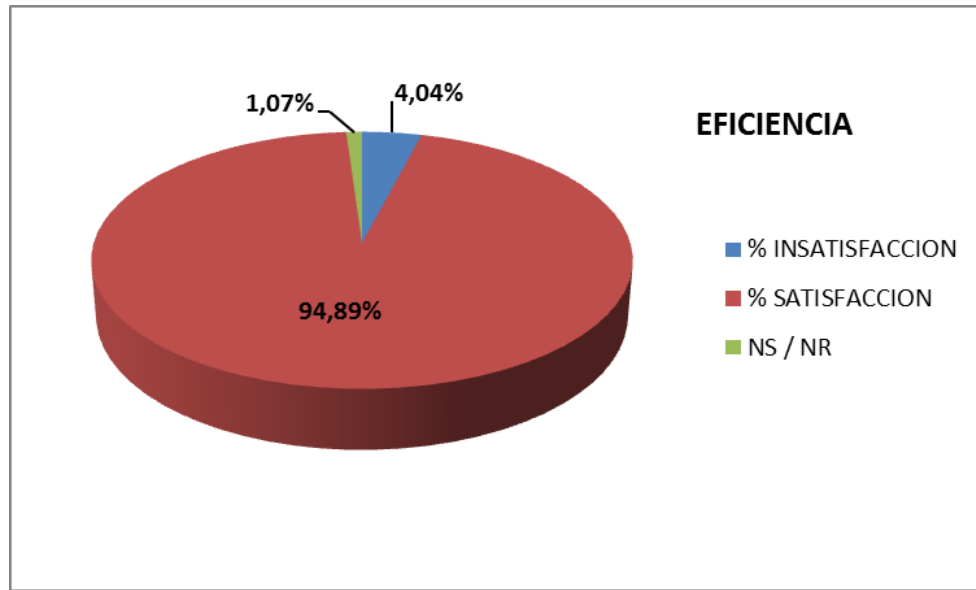


TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Risaralda	25,00%	75,00%	0,00%
Santander	1,47%	98,53%	0,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	1,56%	98,44%	0,00%
Valle del Cauca	0,00%	98,36%	1,64%
TOTAL	4,04%	94,89%	1,07%

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 exenta 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 en la Sede Central y las Direcciones Territoriales están bien calificadas en este tema. Sin embargo, el Centro de Información de Medellín con el 20% y las Territoriales de Cundinamarca con un 15.00% y Risaralda con un 25.00%, presentan un porcentaje de insatisfacción superior al 10%, por lo que se requiere analizar las causas de este resultado tan elevado e implementar las acciones a que haya lugar para eliminarlas.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 94.89% que se tiene a nivel nacional con relación al 94.68 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 89.38% obtenido en el segundo semestre del año 2017, ha venido aumentado de forma considerable.



- **Presentación personal**

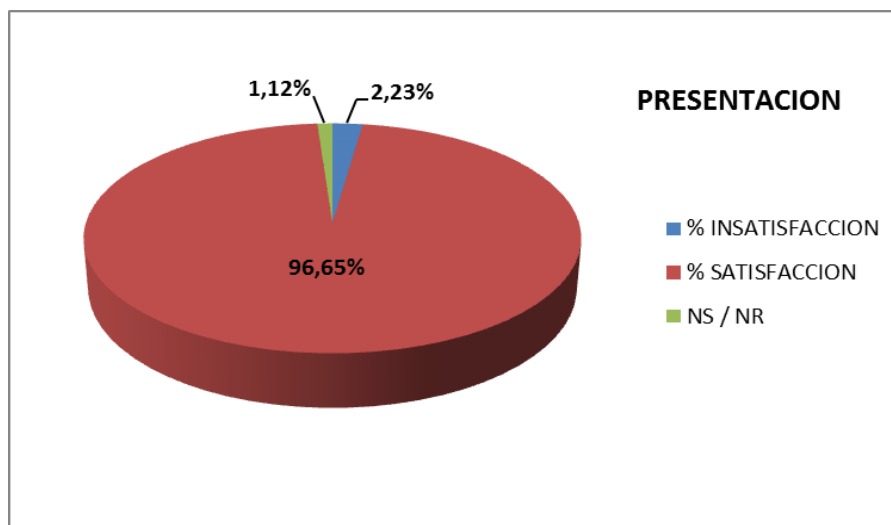
TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	0,99%	98,02%	0,99%
<i>C.I Medellín*</i>	17,50%	82,50%	0,00%
Sede Central*	3,72%	95,45%	0,83%
Atlántico	1,67%	98,33%	0,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	0,00%	95,00%	5,00%
Caquetá	1,67%	96,67%	1,67%
Casanare	6,67%	93,33%	0,00%
Cauca	3,33%	95,00%	1,67%
Cesar	3,33%	93,33%	3,33%
Córdoba	0,00%	100,00%	0,00%
Cundinamarca	11,67%	81,67%	6,67%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	1,67%	96,67%	1,67%
Meta	0,00%	100,00%	0,00%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	1,64%	96,72%	1,64%
Quindío	0,00%	100,00%	0,00%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Risaralda	16,67%	83,33%	0,00%
Santander	1,47%	98,53%	0,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	0,00%	100,00%	0,00%
Valle del Cauca	0,00%	96,72%	3,28%
TOTAL	2,23%	96,65%	1,12%

La presentación personal de los trabajadores que laboran 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 cédula de la persona que brinda el servicio, y su camisa blanca con el logo de la Institución, lo cual identifica al personal no solo a nivel interno, sino externo.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, en la Sede Central y Direcciones Territoriales, se evidencia que el personal de los Centros de Información Geográfica están bien calificados con un alto porcentaje de satisfacción del 96.65%. Sin embargo, el Centro de Información de Medellín con un (17.50%) y las Direcciones Territoriales Cundinamarca con un 11.67% y Risaralda con un 16.67%, de insatisfacción de los usuarios con la presentación personal.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 96.65% que se tiene a nivel nacional con relación al 96.06 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 94.90% obtenido en el segundo semestre del año 2017, ha venido aumentado de forma considerable.

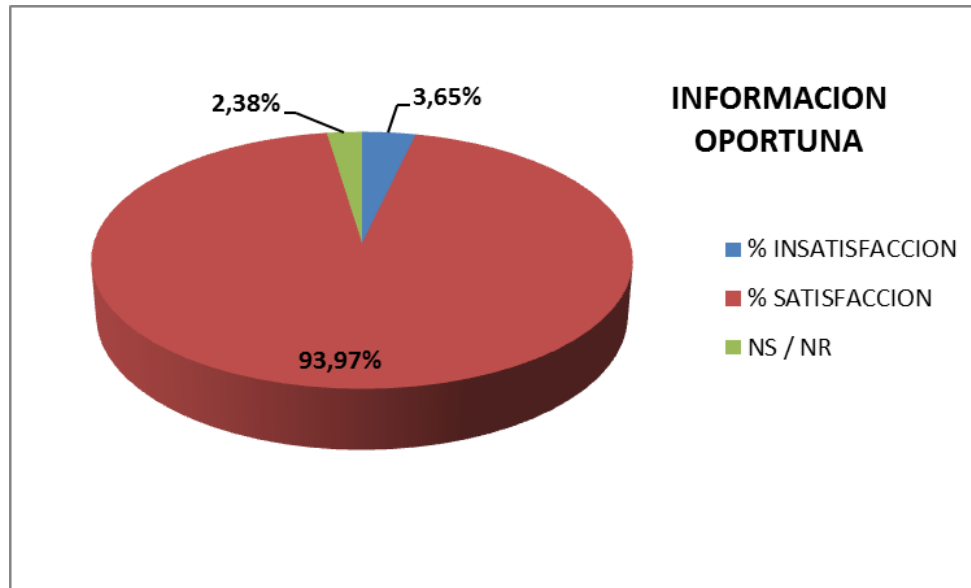


- **Información Oportuna**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	3,47%	94,55%	1,98%
<i>C.I Medellín*</i>	20,00%	77,50%	2,50%
Sede Central*	6,20%	91,74%	2,07%
Atlántico	1,67%	96,67%	1,67%
Bolívar	0,00%	98,33%	1,67%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	3,33%	91,67%	5,00%
Caquetá	0,00%	96,67%	3,33%
Casanare	6,67%	93,33%	0,00%
Cauca	8,33%	86,67%	5,00%
Cesar	5,00%	91,67%	3,33%
Córdoba	0,00%	96,67%	3,33%
Cundinamarca	18,33%	75,00%	6,67%
Huila	1,67%	98,33%	0,00%
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	6,67%	88,33%	5,00%
Meta	0,00%	98,33%	1,67%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	3,28%	95,08%	1,64%
Quindío	0,00%	98,39%	1,61%
Risaralda	25,00%	70,00%	5,00%
Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Sucre	1,61%	96,77%	1,61%
Tolima	0,00%	96,88%	3,13%
Valle del Cauca	0,00%	96,72%	3,28%
TOTAL	3,65%	93,97%	2,38%

De acuerdo con la a tabla, se observa que el Centro de Información de Medellín con un (20.00%) y las Direcciones Territoriales de Cundinamarca con el 18.33% y Risaralda con el 25.00%, de usuarios inconformes con esta variable. Por lo tanto, es pertinente evaluar cómo se presta el servicio en las ventanillas y cuáles son aquellas inquietudes de los ciudadanos que no se resuelven a cabalidad.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 93.97% que se tiene a nivel nacional con relación al 93.68 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 88.32% obtenido en el segundo semestre del año 2017, ha venido aumentado de forma considerable.



1.6.3 Atención telefónica

El Instituto dispone del canal telefónico con varias 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.

Como se puede observar en la primera tabla la mayoría de las Direcciones Territoriales tienen un mínimo de personas haciendo uso del canal telefónico.

Por lo anterior y teniendo en cuenta los resultados en la mayoría de las Direcciones Territoriales, donde se evidencia que hay un porcentaje de usuarios insatisfechos con el tiempo de respuesta a las líneas telefónicas, es necesario que se indague si las llamadas están siendo direccionadas a las extensiones correctas o si están llamando en horarios de almuerzo o por fuera de los que presta servicio la oficina.

También, debe verificarse que la página del IGAC se encuentre actualizada con respecto a los números telefónicos y extensiones de las Direcciones Territoriales.

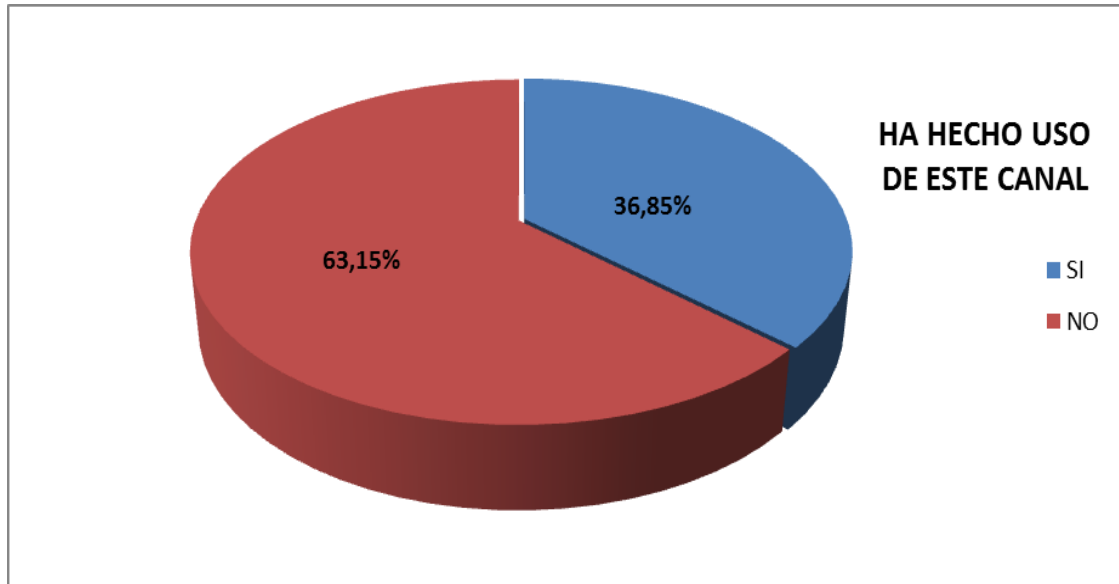
También es necesario se identifiquen las causas de esta insatisfacción de nuestros usuarios, frente a esta ítem evaluado y se implementen las acciones correctivas para eliminarlas.

- **Ha hecho uso de este canal**

TERRITORIAL	SI	NO	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	11,39%	88,61%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	15,00%	85,00%	100,00%
Sede Central*	11,98%	88,02%	100,00%
Atlántico	100,00%	0,00%	100,00%
Bolívar	41,67%	58,33%	100,00%
Boyacá	98,41%	1,59%	100,00%
Caldas	25,00%	75,00%	100,00%
Caquetá	28,33%	71,67%	100,00%
Casanare	3,33%	96,67%	100,00%
Cauca	35,00%	65,00%	100,00%
Cesar	100,00%	0,00%	100,00%
Córdoba	35,00%	65,00%	100,00%
Cundinamarca	30,00%	70,00%	100,00%
Huila	21,67%	78,33%	100,00%
Guajira	59,68%	40,32%	100,00%
Magdalena	3,33%	96,67%	100,00%
Meta	6,67%	93,33%	100,00%
Nariño	6,67%	93,33%	100,00%
Norte de Santander	24,59%	75,41%	100,00%
Quindío	61,29%	38,71%	100,00%
Risaralda	50,00%	50,00%	100,00%
Santander	33,82%	66,18%	100,00%
Sucre	58,06%	41,94%	100,00%
Tolima	40,63%	59,38%	100,00%
Valle del Cauca	42,62%	57,38%	100,00%
TOTAL	36,85%	63,15%	100,00%

Esta pregunta fue implementada para este segundo semestre, ya que las Direcciones Territoriales consideraron pertinente conocer el porcentaje de personas que hacen uso del canal telefónico.

Como se puede observar en la tabla, de 1.585 personas que contestaron la encuesta, solo 584 (36.85%), han hecho uso de este medio y 1.001 (63.15%) no lo han utilizado, ya sea porque no tienen conocimiento de las líneas de atención que se tienen o porque cuando han intentado usarla no les han contestado.



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, gracias a dicha pregunta de filtro, se logró conocer el uso del canal telefónico a nivel nacional, así como entrar a indagar qué es lo que esta pasando para que las personas no lo utilicen.

Ahora bien, desde Bogotá se apoyó por medio de una campaña de comunicación externa, con afiches en las Direcciones Territoriales y la Sede Central con el #367 para que los usuarios conozcan la línea de atención, así mismo, mantener actualizada la base de datos de la página principal del Instituto con los números telefónicos de las diferentes oficinas a nivel nacional.

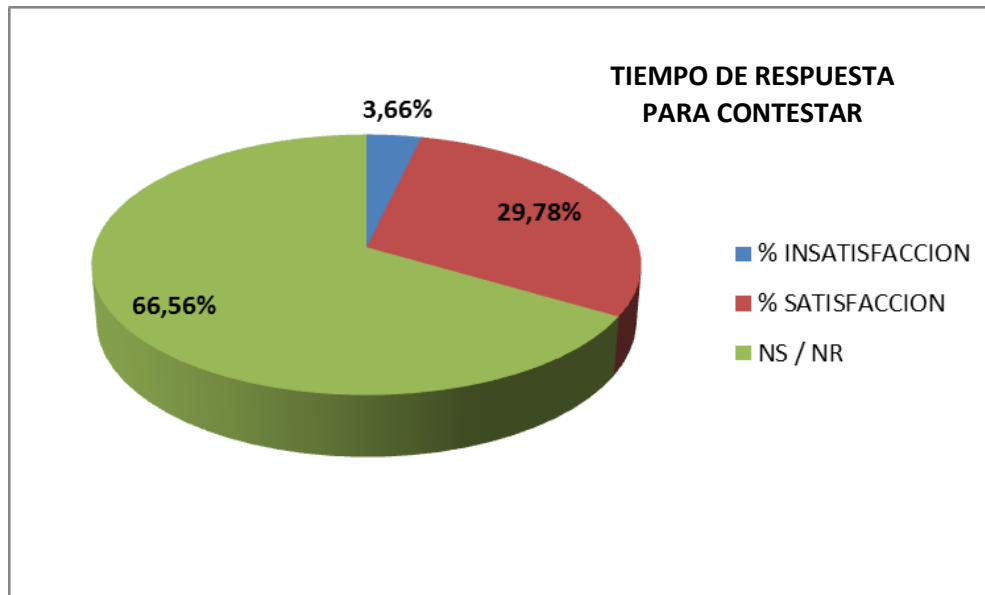
Por otro lado, se brindó una capacitación al personal de Bogotá sobre la importancia de atender el numeral corto #367, puesto que los usuarios suelen llamar a solicitar información a cerca de los productos y/o servicios que se brindan a nivel nacional.

Ante estos resultados, es necesario que todas las Direcciones Territoriales revisen que sus líneas telefónicas funcionen correctamente o si es necesario solicitar al área correspondiente el mantenimiento preventivo y correctivo de estas, con el objeto de prestar un canal efectivo a nuestros usuarios.

- **Tiempo de respuesta para contestar**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	1,49%	1,49%	97,03%
<i>C.I Medellín*</i>	7,50%	7,50%	85,00%
Sede Central*	2,48%	2,48%	95,04%
Atlántico	6,67%	93,33%	0,00%
Bolívar	0,00%	41,67%	58,33%
Boyacá	0,00%	98,41%	1,59%
Caldas	6,67%	6,67%	86,67%
Caquetá	0,00%	25,00%	75,00%
Casanare	1,67%	1,67%	96,67%
Cauca	3,33%	28,33%	68,33%
Cesar	1,67%	80,00%	18,33%
Córdoba	5,00%	18,33%	76,67%
Cundinamarca	16,67%	8,33%	75,00%
Huila	1,67%	20,00%	78,33%
Guajira	1,61%	58,06%	40,32%
Magdalena	0,00%	3,33%	96,67%
Meta	0,00%	5,00%	95,00%
Nariño	0,00%	6,67%	93,33%
Norte de Santander	3,28%	16,39%	80,33%
Quindío	1,61%	59,68%	38,71%
Risaralda	11,67%	35,00%	53,33%
Santander	5,88%	27,94%	66,18%
Sucre	1,61%	54,84%	43,55%
Tolima	1,56%	42,19%	56,25%
Valle del Cauca	14,75%	27,87%	57,38%
TOTAL	3,66%	29,78%	66,56%

De acuerdo a los resultados, se evidencia una satisfacción a nivel nacional de tan solo el 29.78%, del tiempo de respuesta a través de este canal.



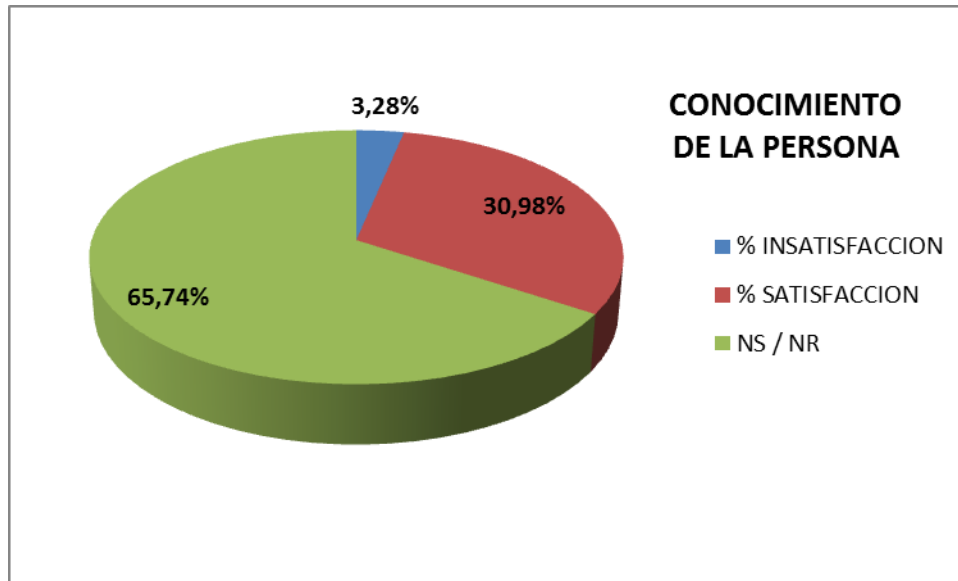
- **Conocimiento de la persona**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	3,96%	6,93%	89,11%
<i>C.I Medellín*</i>	7,50%	7,50%	85,00%
Sede Central*	4,55%	7,02%	88,43%
Atlántico	5,00%	95,00%	0,00%
Bolívar	0,00%	41,67%	58,33%
Boyacá	0,00%	98,41%	1,59%
Caldas	6,67%	6,67%	86,67%
Caquetá	1,67%	25,00%	73,33%
Casanare	0,00%	3,33%	96,67%
Cauca	0,00%	31,67%	68,33%
Cesar	1,67%	80,00%	18,33%
Córdoba	3,33%	20,00%	76,67%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Cundinamarca	13,33%	11,67%	75,00%
Huila	0,00%	21,67%	78,33%
Guajira	0,00%	59,68%	40,32%
Magdalena	0,00%	3,33%	96,67%
Meta	0,00%	5,00%	95,00%
Nariño	0,00%	6,67%	93,33%
Norte de Santander	3,28%	16,39%	80,33%
Quindío	3,23%	53,23%	43,55%
Risaralda	16,67%	30,00%	53,33%
Santander	1,47%	30,88%	67,65%
Sucre	0,00%	56,45%	43,55%
Tolima	3,13%	40,63%	56,25%
Valle del Cauca	8,20%	34,43%	57,38%
TOTAL	3,28%	30,98%	65,74%

Como se mencionó anteriormente, en cuanto al tema del conocimiento que debe poseer el servidor público que brinda un servicio, la atención a través del canal telefónico 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 el personal que brinda atención telefónica fija debe atender lo señalado en la Guía Protocolos De Atención y Servicio al Ciudadano.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta a nivel general los usuarios se encuentran conformes con el servicio de la atención telefónica que se brinda, sin embargo, existen usuarios que no lo están, por lo tanto, es necesario que todas las Territoriales y especialmente las DT de Cundinamarca 13.33% y Risaralda 16.67%, que presentan un alto porcentaje de insatisfacción evalúen las causas de esta inconformidad e implementen las acciones correctivas a que haya lugar.



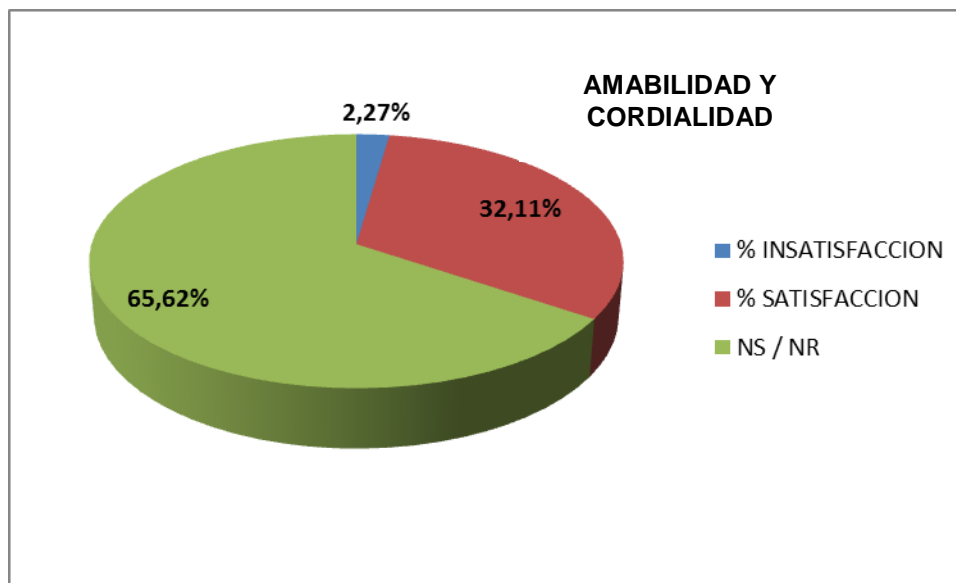
- **Amabilidad y cordialidad**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	3,47%	7,43%	89,11%
<i>C.I Medellín*</i>	5,00%	10,00%	85,00%
Sede Central*	3,72%	7,85%	88,43%
Atlántico	3,33%	95,00%	1,67%
Bolívar	0,00%	41,67%	58,33%
Boyacá	0,00%	98,41%	1,59%
Caldas	6,67%	6,67%	86,67%
Caquetá	0,00%	26,67%	73,33%
Casanare	0,00%	3,33%	96,67%
Cauca	0,00%	31,67%	68,33%
Cesar	1,67%	80,00%	18,33%
Córdoba	1,67%	21,67%	76,67%
Cundinamarca	15,00%	10,00%	75,00%
Huila	0,00%	21,67%	78,33%
Guajira	0,00%	59,68%	40,32%
Magdalena	0,00%	3,33%	96,67%
Meta	0,00%	5,00%	95,00%
Nariño	0,00%	6,67%	93,33%
Norte de Santander	1,64%	18,03%	80,33%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Quindío	3,23%	58,06%	38,71%
Risaralda	5,00%	41,67%	53,33%
Santander	0,00%	32,35%	67,65%
Sucre	0,00%	56,45%	43,55%
Tolima	1,56%	42,19%	56,25%
Valle del Cauca	4,92%	37,70%	57,38%
TOTAL	2,27%	32,11%	65,62%

Se puede observar en la tabla que se tienen usuarios poco satisfechos (2.27%) con la amabilidad y cordialidad de quien los atendió. La Dirección Territorial que presentan un alto porcentaje de insatisfacción en este ítem son Cundinamarca con el 15.00%

El porcentaje de satisfacción es de 2.27% pero las personas que no están respondiendo (65.62%) es muy alto frente a la satisfacción del usuario.



- **Eficiencia**

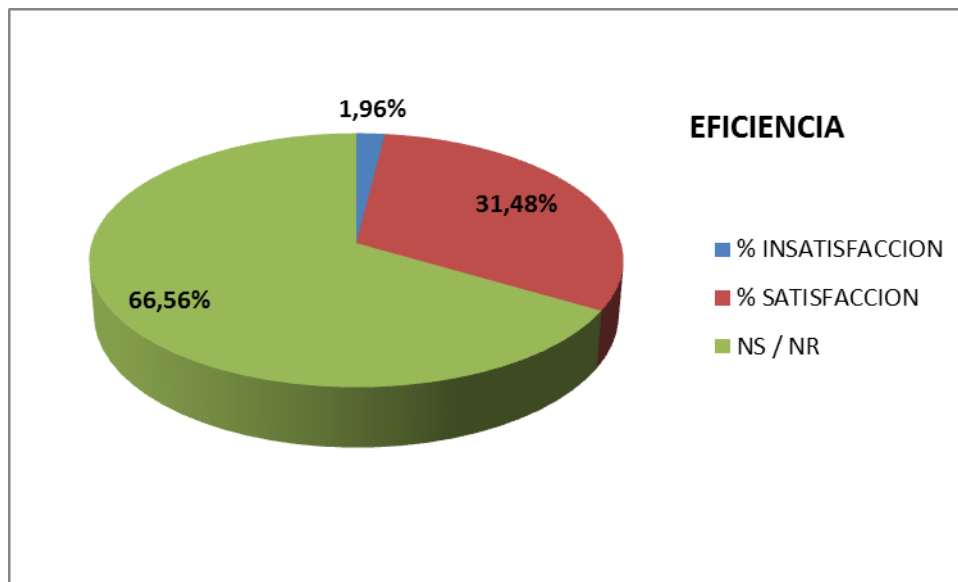
TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	2,48%	5,94%	91,58%
<i>C.I Medellín*</i>	5,00%	7,50%	87,50%
Sede Central*	2,89%	6,20%	90,91%
Atlántico	5,00%	95,00%	0,00%
Bolívar	0,00%	41,67%	58,33%
Boyacá	0,00%	98,41%	1,59%
Caldas	6,67%	6,67%	86,67%
Caquetá	0,00%	21,67%	78,33%
Casanare	0,00%	3,33%	96,67%
Cauca	1,67%	30,00%	68,33%
Cesar	1,67%	80,00%	18,33%
Córdoba	3,33%	20,00%	76,67%
Cundinamarca	10,00%	8,33%	81,67%
Huila	0,00%	21,67%	78,33%
Guajira	0,00%	59,68%	40,32%
Magdalena	0,00%	3,33%	96,67%
Meta	0,00%	5,00%	95,00%
Nariño	0,00%	6,67%	93,33%
Norte de Santander	4,92%	14,75%	80,33%
Quindío	1,61%	51,61%	46,77%
Risaralda	1,67%	45,00%	53,33%
Santander	0,00%	27,94%	72,06%
Sucre	0,00%	54,84%	45,16%
Tolima	1,56%	45,31%	53,13%
Valle del Cauca	1,64%	47,54%	50,82%
TOTAL	1,96%	31,48%	66,56%

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 presta el servicio al ciudadano, lo haga de forma ágil y cumpla con las expectativas del usuario frente a sus peticiones.

La Dirección Territorial de Cundinamarca con el 10.00% de insatisfacción sobre la eficiencia del servidor público que atiende telefonicamente a los usuarios , por lo que se hace necesario identificar las causas e implementar la acción correctiva a que haya lugar para eliminarlas.

Vale la pena mencionar que hay un 66.65% que no está respondiendo a esta pregunta, por lo que es importante determinar las causas de este resultado e implementar las acciones correctivas a que haya lugar.

Teniendo en cuenta el gráfico, se evidencia que el grado de satisfacción del ciudadano es del 31.48%, frente al alto porcentaje que está arrojando con respecto a las personas que no responden o conocen este canal.



- Impresión general de la llamada**

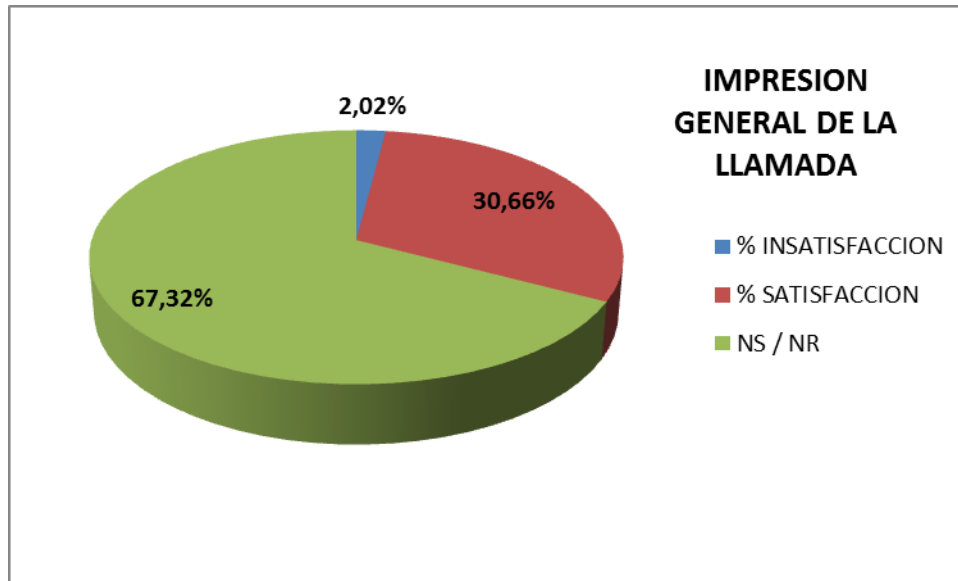
TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	3,47%	4,46%	92,08%
<i>C.I Medellín*</i>	5,00%	7,50%	87,50%
Sede Central*	3,72%	4,96%	91,32%
Atlántico	3,33%	96,67%	0,00%
Bolívar	0,00%	41,67%	58,33%
Boyacá	0,00%	98,41%	1,59%
Caldas	6,67%	5,00%	88,33%
Caquetá	0,00%	18,33%	81,67%
Casanare	0,00%	3,33%	96,67%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Cauca	0,00%	30,00%	70,00%
Cesar	0,00%	78,33%	21,67%
Córdoba	1,67%	21,67%	76,67%
Cundinamarca	5,00%	10,00%	85,00%
Huila	0,00%	21,67%	78,33%
Guajira	3,23%	56,45%	40,32%
Magdalena	0,00%	3,33%	96,67%
Meta	0,00%	5,00%	95,00%
Nariño	0,00%	6,67%	93,33%
Norte de Santander	1,64%	18,03%	80,33%
Quindío	0,00%	53,23%	46,77%
Risaralda	13,33%	33,33%	53,33%
Santander	0,00%	27,94%	72,06%
Sucre	0,00%	56,45%	43,55%
Tolima	1,56%	43,75%	54,69%
Valle del Cauca	1,64%	42,62%	55,74%
TOTAL	2,02%	30,66%	67,32%

Cuando se evalúa 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.

Bajo estos aspectos el servicio que se presta telefónicamente, en la mayoría de las Direcciones Territoriales, están bien calificadas. Sin embargo, la Dirección Territorial de Risaralda (13.33%), presentan un alto porcentaje de insatisfacción.

Como se puede observar el porcentaje de usuarios que no responden a esta pregunta es muy alto (67.32%) y un grado de satisfacción de tan solo el 30.66%



1.6.4 Expectativas del servicio

- **Grado de satisfacción**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	2,97%	93,07%	3,96%
<i>C.I Medellín*</i>	12,50%	85,00%	2,50%
Sede Central*	4,55%	91,74%	3,72%
Atlántico	6,67%	91,67%	1,67%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	96,83%	3,17%
Caldas	10,00%	83,33%	6,67%
Caquetá	1,67%	76,67%	21,67%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	8,33%	85,00%	6,67%
Cesar	5,00%	95,00%	0,00%
Córdoba	0,00%	98,33%	1,67%
Cundinamarca	25,00%	66,67%	8,33%
Huila	3,33%	95,00%	1,67%
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	3,33%	91,67%	5,00%



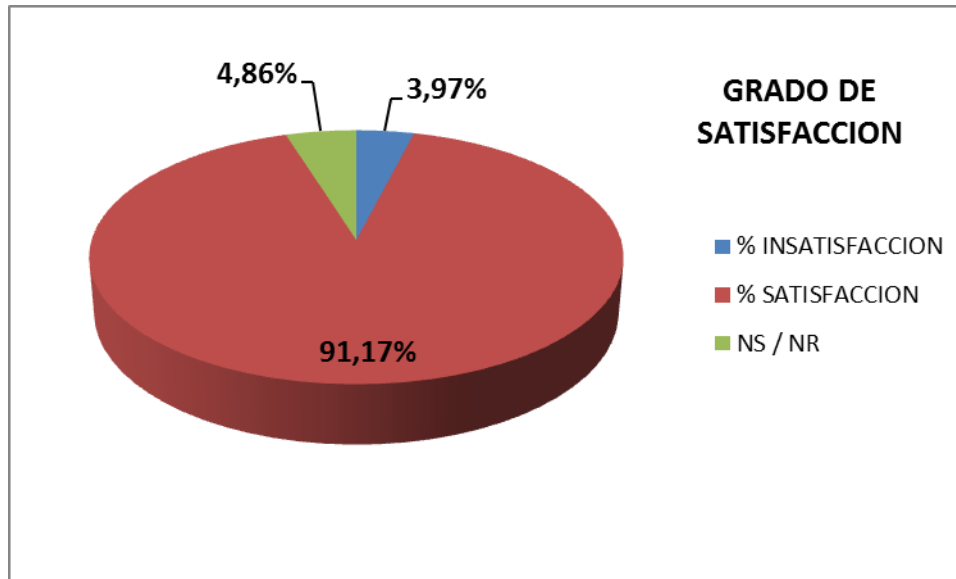
TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Meta	0,00%	98,33%	1,67%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	4,92%	93,44%	1,64%
Quindío	0,00%	87,10%	12,90%
Risaralda	16,67%	78,33%	5,00%
Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	1,56%	93,75%	4,69%
Valle del Cauca	0,00%	70,49%	29,51%
TOTAL	3,97%	91,17%	4,86%

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 la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información este aspecto juega un papel elemental, ya que una de sus metas es fidelizar a sus clientes y de esta forma 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 Geográfica está sujeto a los tiempos de espera de las 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, 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.

La oficina de ventas de Medellín (12.50%) y las Direcciones Territoriales Caldas (10.00%), Cundinamarca (25.00%) y Risaralda (16.67%) tienen un porcentaje alto de usuarios insatisfechos con el servicio que están recibiendo por parte del IGAC. Bajo esta circunstancia es importante determinar los motivos por los cuales se está presentando esta inconformidad, es decir, establecer las causas en la demora en los tiempos de entrega de los productos implementar la acción correctiva a que haya lugar.

En la gráfica de abajo se observa que el porcentaje de satisfacción frente a la expectativa del servicio que reciben por parte del Instituto a nivel nacional es del 91.17%, no obstante, es importante aclarar al usuario los tiempo que por ley dispone el IGAC para la entrega de algunos productos, analizar las causas de las demoras e implementar las acciones a que haya lugar, con la finalidad de mejorar el puntaje negativo que aún se tiene.



- **Comparativo con relación al segundo semestre del año anterior Encuesta CIG en la expectativa del servicio**

TERRITORIAL	SEGUNDO SEMESTRE 2017			SEGUNDO SEMESTRE 2018		
	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR
Bogotá*	4,67%	86,92%	3,27%	2,97%	93,07%	3,96%
C.I Medellín*	0,00%	90,00%	15,00%	12,50%	85,00%	2,50%
Sede Central*	4,08%	90,61%	5,31%	4,55%	91,74%	3,72%
Atlántico	3,51%	94,74%	1,75%	6,67%	91,67%	1,67%
Bolívar	6,78%	93,22%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	98,36%	1,64%	0,00%	96,83%	3,17%
Caldas	21,31%	77,05%	1,64%	10,00%	83,33%	6,67%
Caquetá	6,25%	87,50%	6,25%	1,67%	76,67%	21,67%
Casanare	38,98%	59,32%	1,69%	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	11,67%	88,33%	0,00%	8,33%	85,00%	6,67%
Cesar	3,28%	95,08%	1,64%	5,00%	95,00%	0,00%
Córdoba	1,69%	93,22%	5,08%	0,00%	98,33%	1,67%
Cundinamarca	0,00%	95,08%	4,92%	25,00%	66,67%	8,33%
Huila	4,05%	75,68%	20,27%	3,33%	95,00%	1,67%
Guajira	3,28%	96,72%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%	3,33%	91,67%	5,00%
Meta	10,17%	88,14%	1,69%	0,00%	98,33%	1,67%

TERRITORIAL	SEGUNDO SEMESTRE 2017			SEGUNDO SEMESTRE 2018		
	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	21,67%	78,33%	0,00%	4,92%	93,44%	1,64%
Quindío	6,15%	84,62%	9,23%	0,00%	87,10%	12,90%
Risaralda	35,00%	55,00%	10,00%	16,67%	78,33%	5,00%
Santander	12,50%	84,38%	3,13%	0,00%	100,00%	0,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	19,40%	79,10%	1,49%	1,56%	93,75%	4,69%
Valle del Cauca	0,00%	98,36%	1,64%	0,00%	70,49%	29,51%
TOTAL	9,12%	87,51%	3,36%	3,97%	91,17%	4,86%

- **Sugerencias para mejorar el servicio prestado**

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Servicio online
- Tienda virtual
- Atención telefónica
- Actualizar planos
- Cargar planchas en página web
- Digital planchas antiguas
- Más personal
- Imprimir
- Plataforma tecnológica
- Tener cuidado con obras (mucho polvo y ruido)
- Actualizar mapas
- Arreglar plotter
- Agilidad
- Convenidos universitarios
- Mejorar capacidad de los computadores de consulta
- Menos trámites internos
- Información en línea
- Disponibilidad de los productos en físico



Medellín:

- Cursos y mapas con antenas VOR
- Pantalla de TV
- Agilidad
- Remodelar
- Más conocimiento en los temas
- Ventilación

Territorial Atlántico:

- Ventilación
- Mejorar la atención
- Más personal
- Actualizar las cartas catastrales
- Agilidad en los trámites

Territorial Bolívar:

- Tener teléfono en el centro de información
- Agilidad
- Más personal
- Ventilación
- Recaudo en la oficina

Territorial Boyacá:

- Más personal
- Trámites en página
- Agilidad en los tiempos de entrega y respuesta
- Digiturno
- Agilizar visitas de campo
- Equipo de consulta

Territorial Caldas:

- Más personal
- Agilidad en trámites
- Actualizar
- Uniforme para los funcionarios
- Instalaciones (sillas)
- Contestar teléfono



Territorial Caquetá:

- Acceso a la información POT web
- Más funcionarios
- Agilidad
- Ampliar área de atención al público
- Controlar el recibir llamadas dentro
- Más ventanillas de atención
- Mejorar plataforma tecnológica
- Tiempo en los trámites

Territorial Casanare:

- Digiturno
- Instalaciones
- Más personal
- Información en la página
- Agilidad

Territorial Cauca:

- Ampliar instalaciones
- Mejorar plataforma tecnológica
- Agilizar la visita a predios
- Mayor información al personal
- Actualización de datos
- Más personal
- Ventilación
- Tiempos de respuesta
- Recaudo en las instalaciones
- Acceso a la información urbana del geoportal

Territorial Cesar:

- Sonido ambiente
- Amabilidad por parte de los funcionarios
- Agilizar trámites

Territorial Córdoba:

- No tiene sugerencia



Territorial Cundinamarca:

- Digiturno
- Plataforma tecnológica
- Tiempos de respuesta
- Más personal
- Menos trámites
- Agilidad
- Instalaciones
- Capacitar personal
- Ploteo

Territorial Guajira:

- Instalaciones
- Más personal
- Digiturno
- Agilizar trámites
- Plataforma tecnológica

Territorial Huila:

- Productos virtuales
- Más personal
- Agilidad
- Pagos en la entidad
- Ventilación
- Mejorar plataforma electrónica
- Información virtual

Territorial Magdalena:

- Más personal
- Más información de trámites
- Más amabilidad
- Digiturno
- Agilidad
- Evaluar tiempos de entrega y respuesta
- Infraestructura (discapacitados)
- Mejorar página del geoportal



Territorial Meta:

- Agilidad
- Fila preferencial

Territorial Nariño:

- Capacitar funcionario en atención

Territorial Norte de Santander:

- Recaudo en la entidad
- Evaluar tiempos de entrega y respuesta
- Instalaciones
- Capacitar funcionarios
- Agilidad de trámites
- Más personal

Territorial Quindío:

- Digiturno
- Perforar vidrios
- Actualización de mapas
- Que funcionen los teléfonos
- Instalaciones
- Agilidad
- Más personal
- Computador de consulta para usuarios

Territorial Risaralda:

- Agilidad
- Más personal
- Instalaciones
- Mejorar actitud de los funcionarios
- Personal más capacitado
- Ventilación

Territorial Santander:

- Respuesta oportuna a las solicitudes
- Ventilación
- Pantalla para consulta de cartas catastrales
- Agilidad en visitas a terrenos



- Digiturno
- Agilidad
- Pago electrónico
- Uniformar el personal
- Mejorar el desenglobe de un inmueble
- Más personal

Territorial Sucre:

- Más personal
- Agilidad en los tiempos de respuesta
- Ventilación

Territorial Tolima

- Más conferencias de actualización SIG
- Más personal
- Trámites por teléfono
- Mejorar instalaciones
- Baños
- Tener acceso a la impresión gratuita de la página del IGAC
- Ventilación

Territorial Valle del Cauca:

- Contestar el teléfono
- Más personal
- Recibir pagos en la entidad

• **Percepción del servicio prestado**

Para esta pregunta abierta están fueron calificadas como excelente las Direcciones de Atlántico y Sucre, muy buena las territoriales Santander, Tolima, Quindío, Valle del Cauca, Cesar y Bogotá, en general están bien calificadas la mayoría de las Direcciones Territoriales, las Territoriales de Atlántico y Sucre que fueron consideradas como excelentes por los usuarios, Sin embargo, para las Territoriales de Nariño y Córdoba no se obtuvieron respuestas por parte de los usuarios.

1.6.5 Porcentaje de satisfacción e insatisfacción a nivel nacional 2 semestre 2018

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	2,97%	93,07%	3,96%
<i>C.I Medellín*</i>	12,50%	85,00%	2,50%
Sede Central*	4,55%	91,74%	3,72%
Atlántico	6,67%	91,67%	1,67%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	96,83%	3,17%
Caldas	10,00%	83,33%	6,67%
Caquetá	1,67%	76,67%	21,67%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	8,33%	85,00%	6,67%
Cesar	5,00%	95,00%	0,00%
Córdoba	0,00%	98,33%	1,67%
Cundinamarca	25,00%	66,67%	8,33%
Huila	3,33%	95,00%	1,67%
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	3,33%	91,67%	5,00%
Meta	0,00%	98,33%	1,67%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%
Norte de Santander	4,92%	93,44%	1,64%
Quindío	0,00%	87,10%	12,90%
Risaralda	16,67%	78,33%	5,00%
Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	1,56%	93,75%	4,69%
Valle del Cauca	0,00%	70,49%	29,51%
TOTAL	3,97%	91,17%	4,86%

Como se observa en la tabla, el porcentaje de satisfacción a nivel nacional es del 91.17 %, superando la meta establecida por el Igac del 90%.



Es importante que las Direcciones Territoriales evalúen los aspectos con porcentaje de insatisfacción superiores al 10% que están señalados en este informe para de esta forma implementar las acciones correctivas, con el objetivo de prestar un servicio a nuestros usuarios de forma eficiente y efectiva.

Se recomienda a las Direcciones Territoriales de Cundinamarca y Risaralda analizar en detalle este resultado de 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 negativa y significativa la meta a nivel nacional.



CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre del año 2018 se realizaron mil quinientas ochenta y cinco (1585) 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 Geográfica de las diferentes oficinas a nivel nacional, es considerablemente buena 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.

Gracias a la implementación, por parte de la Oficina de Difusión y Mercadeo, de la acción de mejora que contempló como actividad el capacitar a los comercializadores a nivel nacional, sobre la correcta aplicación y digitalización de la encuesta se evidenció un resultado más confiable.

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 91.17%. Frente a esto hay que considerar que unas Direcciones Territoriales han sido remodeladas lo cual indica que sus usuarios se sienten a gusto con estas. Sin embargo, hay un 8.14% de la muestra total, que se encuentran insatisfechos, en donde se destaca la oficina de ventas de Medellín (20.00%) y las Territoriales de Cauca (15.00%), Córdoba (26.67%), Cundinamarca (35.00%) y Valle del Cauca (34.43%).

Otro aspecto, es la ventilación con la que cuentan las oficinas, para lo cual se obtuvo un 86.50% de satisfacción en el usuario, pero hay un 12.74% de los encuestados que no se sienten satisfechos. Las Direcciones Territoriales que están con un nivel de insatisfacción superior al 10% son: Medellín (22.50%), Atlántico (75.00%), Caldas (15.00%), Casanare (11.67%), Cauca (20.00%), Córdoba (35.00%), Cundinamarca (35.00%), Risaralda (11.67%), Santander (30.88%) y Valle del Cauca (31.15%).



En cuanto al sonido ambiente, que cumple con el 89.84% de la satisfacción a nivel nacional, pero el 9.46% se encuentran insatisfechos frente a esta variable y las oficinas más relevantes son Sede Central (11.57%), Atlántico (15.00%), Casanare (11.67%), Cauca (15.00%), Cundinamarca (35.00%), Quindío (16.13%) y Valle del Cauca (27.87%)

El aseo en los usuarios manifestaron tener una satisfacción del 95.65% frente a una insatisfacción del 3.34% a nivel nacional. La oficina de ventas de Medellín cuenta con una insatisfacción del 15.00% y las Direcciones Territoriales de Cundinamarca (21.67%) y Valle del Cauca (14.75%).

Para concluir con estos aspectos, está la seguridad que se brinda en las diferentes Direcciones Territoriales, la cual se encuentra con el 93.82% de satisfacción frente a una insatisfacción del 3.09%. La Dirección Territorial que presenta debilidades en este punto es Cundinamarca (16.67%) y la oficina de Medellín (20.00%).

- 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:

Actitud: se encuentra calificada con un 95.21% de satisfacción y una insatisfacción del 3.85%. Las Direcciones Territoriales que presentan un porcentaje de insatisfacción superior al 10% son: Cundinamarca (15.00%), Risaralda (16.67%) y Medellín (12.50%).

Conocimiento: El porcentaje de satisfacción es del 96.03% y un 2.84% de insatisfacción a nivel nacional. La Dirección Territorial que presenta insatisfacción superior al 10% es Cundinamarca (13.33%), Risaralda (16.67%) y Medellín (20.00%).

Eficiencia: el 94.89% de los usuarios están satisfechos, mientras que el 4.04% insatisfechos. Las Direcciones Territoriales con un porcentaje de insatisfacción superior al 10% son: Cundinamarca (15.00%), Risaralda (25.00%) y Medellín (20.00%).

La presentación personal, está calificada con un 96.65% de satisfacción a nivel nacional, sin embargo un 2.23% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos frente a esto. Las Direcciones Territoriales calificadas con una insatisfacción superior al 10% son: Cundinamarca (11.67%), Risaralda (16.67%) y Medellín (17.50%)

Finalmente, que tan oportuna es la información proporcionada por las personas de los Centros de Información, goza del 93.97% de satisfacción frente a un 3.65% de insatisfacción. Las Territoriales que



están afectando el cumplimiento de la meta de satisfacción son: Cundinamarca (18.33%), Risaralda (25.00%) y Medellín (20.00%).

En la atención telefónica, así como la atención que brinda el personal en los diferentes Centros de Información Geográfica, se evaluó el servicio brindado teniendo en cuenta:

Ha hecho uso de este canal de comunicación, en el cual las respuestas para SI fueron del 36.85% y un NO 63.15%. Teniendo en cuenta las sugerencias de las Direcciones Territoriales y con la finalidad de disminuir el porcentaje de respuestas NS/NR, la Oficina de Difusión y Mercadeo implemento esta pregunta filtro en el formato de este semestre, logrando así conocer un número real de las personas que hacen uso de dicho canal y el grado de satisfacción que tienen.

El tiempo de respuesta para contestar el teléfono, presenta una satisfacción del 29.78%, frente a una insatisfacción del 3.66%. Las Direcciones Territoriales que presentan más de un 10% de usuarios inconformes son: Cundinamarca (16.67%), Risaralda (11.67%) y Valle del Cauca (14.75%).

El conocimiento de la persona que atiende la llamada cumple con una satisfacción del 30.98% a nivel nacional. Sin embargo, hay un 3.28% insatisfechos. Las Direcciones Territoriales que mayor porcentaje presentan son Cundinamarca (13.33%) y Risaralda (16.67%)

La amabilidad y cordialidad: se encuentra calificada con un 32.11% de satisfacción en los usuarios a nivel general, frente a una insatisfacción de 2.27%. La Dirección Territorial de Cundinamarca (15.00%) presentan una insatisfacción superior al 10%.

La eficiencia de la personas que brinda información telefónica goza de un 31.48% de satisfacción frente a una insatisfacción del 1.96%.

En cuanto a la impresión general de la llamada que tiene el usuario que utiliza este canal, el 30.66% de estos están satisfechos con el servicio recibido y un 2.02% insatisfechos. La Dirección Territorial que tienen porcentaje superior al 10% de insatisfacción es: Risaralda (13.33%).

Sobre la expectativa del servicio que tiene el usuario, frente al servicio prestado el 91.17% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio obtenido y el Instituto cumple con sus expectativas. Sin embargo, el 3.97% de nuestros usuarios están insatisfechos y las Direcciones Territoriales de Cundinamarca (25.00%), Risaralda (16.67%) y oficina de ventas de Medellín (12.50%) con los porcentajes que superan el 10%.

Cabe aclarar que el porcentaje de personas que no responden a algunas de las preguntas, en algunos casos es 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 60% de personas que no responden.

El porcentaje de satisfacción del usuario con la prestación del servicio que recibe a nivel nacional es del 91.17%, superando la meta del 90% lo cual indica que los Centros de Información Geográfica cuentan con personal calificado y capacitado.

En la siguiente tabla se observan los ítems evaluados con un porcentaje de insatisfacción superior al 10% en las Direcciones Territoriales de Caldas, Cundinamarca, Risaralda y Centro de Información de Medellín las cuales deben enfocar sus acciones correctivas con la finalidad de mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

ITEM EVALUADO	DIRECCION TERRITORIAL			
	C.I. MEDELLIN	CALDAS	CUNDINAMARCA	RISARALDA
Instalaciones y recursos				
* Instalaciones	20,00%	5,00%	35,00%	10,00%
* Ventilación	22,50%	15,00%	35,00%	11,67%
* Sonido Ambiente	17,50%	10,00%	35,00%	6,67%
* Aseo	15,00%	1,67%	21,67%	3,33%
* Seguridad	20,00%	3,33%	16,67%	10,00%
Atención telefónica				
* Tiempo de respuesta	7,50%	6,67%	16,67%	11,67%
* Conocimiento	7,50%	6,67%	13,33%	16,67%
* Amabilidad y cordialidad	5,00%	6,67%	15,00%	5,00%
* Eficiencia	5,00%	6,67%	10,00%	1,67%
* Impresión general de la llamada	5,00%	6,67%	5,00%	13,33%
Atención del personal				
* Actitud	12,50%	6,67%	15,00%	16,67%
* Conocimiento	20,00%	3,33%	13,33%	16,67%
* Eficiencia	20,00%	6,67%	15,00%	25,00%
* Presentación personal	17,50%	0,00%	11,67%	16,67%
* Inf. Oportuna	20,00%	3,33%	18,33%	25,00%
Expectativa del servicio	12,50%	10,00%	25,00%	16,67%



Después del análisis realizado en el formato de encuesta, se evidencia que la satisfacción para este segundo semestre disminuyó con respecto al primero en 0.4%, aumentado el porcentaje de respuesta de NS/NR en un 0.86%.

Vale la pena resaltar que la Oficina de Difusión y Mercadeo dentro de las actividades de la acción de mejora, brindó una capacitación a los comercializadores a nivel nacional, en la cual se les explicó cómo se debe analizar la información del informe de encuesta y cómo se debe proceder para la implementación de acciones de mejora en sus respectivos comité de mejoramiento. Gracias a esto, muchas Direcciones Territoriales han aumentado el porcentaje de satisfacción de acuerdo a las falencias detectadas por el usuario.



RECOMENDACIONES

El comparativo de los resultados de las encuestas del segundo semestre de 2017 vs. Segundo semestre de 2018, arroja un resultado positivo, al incrementarse el porcentaje de satisfacción en un 3.66%, es decir que para el 2018 superamos la meta del 90%, como resultado de las acciones implementadas por la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información.

Es importante mejorar aquellos aspectos que están impactando negativamente el promedio de satisfacción del usuario.

Se felicita a todas las Direcciones Territoriales por el logro de la meta en la aplicación de las encuestas.



2. INFORME 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 usuarios 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 AAAA-MM-DD
	GESTIÓN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	

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

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, particularmente la política de protección de datos personales establecida en la Resolución IGAC No. 933 del 10 de agosto de 2017, es responsable del tratamiento de sus datos personales

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto misional del Instituto.
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los trámites, productos y servicios ofrecidos por el Instituto.
- Permitir la descarga y compra de bienes y servicios a través de plataformas online y página web del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección y tratamiento de datos personales, podrá hacerlo a través del correo electrónico protecciondedatos@igac.gov.co, comunicarse al teléfono 3694100 o 3694000 ext. 91331, o en la Sede Principal, Carrera 30 No. 48 – 51, Oficina Servicio al Ciudadano piso 1, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:45 p.m. jornada continua.

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	<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
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:	
Clara	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Requerida	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
La entrega del producto fue:	
En el término establecido por el IGAC	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Considera pertinente el tiempo de entrega	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Del producto o servicio adquirido:	
Presentación	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Actualización de la información	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Confiable	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Puntos de exhibición	
Disponibilidad de información	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Ambiente y decoración	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
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?	



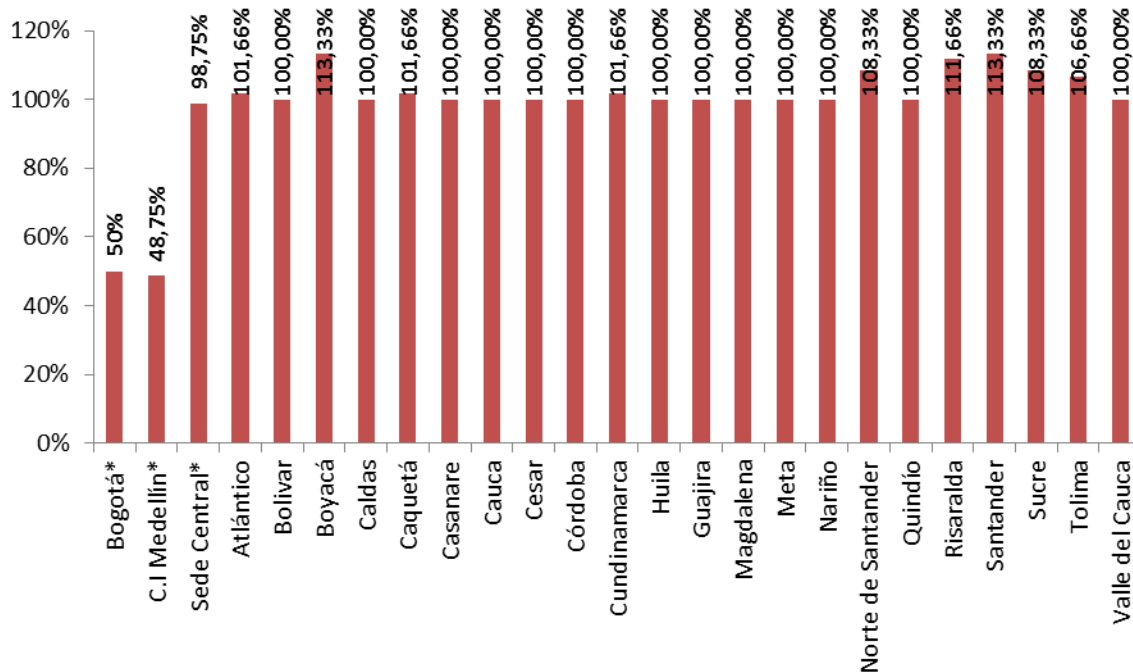
2.4 Informe de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios

Participación nacional en la aplicación de la encuesta:

TERRITORIAL	TABULADAS	% PARTICIPACION
<i>Bogotá*</i>	200	50%
<i>C.I Medellín*</i>	39	48,75%
Sede Central*	239	98,75%
Atlántico	61	101,66%
Bolívar	60	100,00%
Boyacá	68	113,33%
Caldas	60	100,00%
Caquetá	61	101,66%
Casanare	60	100,00%
Cauca	60	100,00%
Cesar	60	100,00%
Córdoba	60	100,00%
Cundinamarca	61	101,66%
Huila	60	100,00%
Guajira	60	100,00%
Magdalena	60	100,00%
Meta	60	100,00%
Nariño	60	100,00%
Norte de Santander	65	108,33%
Quindío	60	100,00%
Risaralda	67	111,66%
Santander	68	113,33%
Sucre	65	108,33%
Tolima	64	106,66%
Valle del Cauca	60	100,00%
TOTAL	1599	102,84%

La Sede Central y C.I. Medellín aplicaron doscientas treinta y nueve (239) encuestas, de las cuales treinta y nueve (39) por el Centro de Información de Medellín, y las Direcciones Territoriales sesenta (60) o más.

Como se evidencia en la tabla anterior, se aplicaron mil quinientas noventa y nueve encuestas a nivel nacional, lo cual indica que se cumplió la meta y se obtuvo una alta participación por parte de las Direcciones Territoriales y los comercializadores.



2.5 Sección III: Información general

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

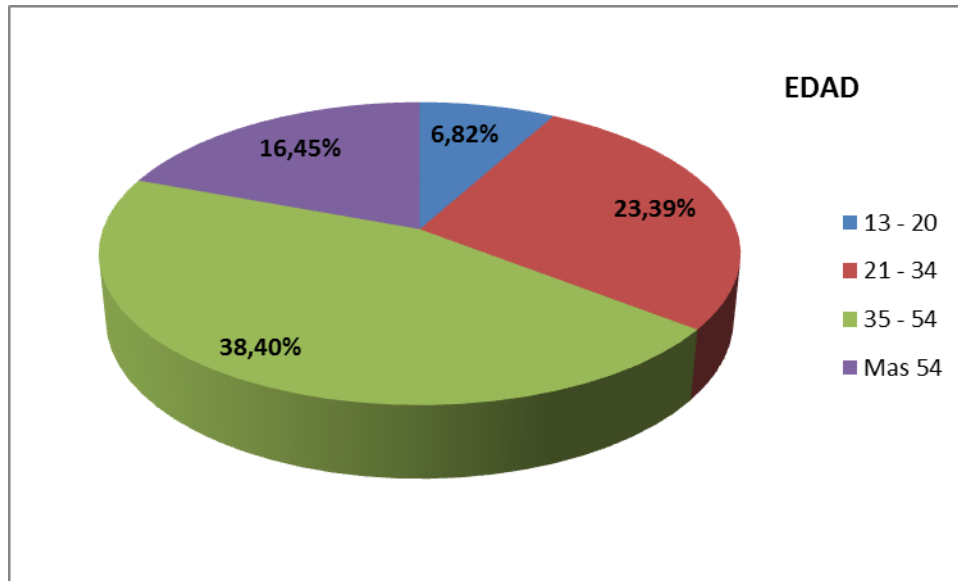
2.5.1 Edad:

TERRITORIAL	13 - 20	21 - 34	35 - 54	Mas 54	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	30,50%	48,50%	18,00%	3,00%	0,00%	100,00%
C.I. Medellín*	2,56%	38,46%	46,15%	12,82%	0,00%	100,00%

TERRITORIAL	13 - 20	21 - 34	35 - 54	Mas 54	NS / NR	TABULADAS
Sede Central*	25,94%	46,86%	22,59%	4,60%	0,00%	100,00%
Atlántico	6,56%	34,43%	40,98%	18,03%	0,00%	100,00%
Bolívar	3,33%	25,00%	40,00%	31,67%	0,00%	100,00%
Boyacá	8,82%	27,94%	44,12%	19,12%	0,00%	100,00%
Caldas	5,00%	16,67%	53,33%	25,00%	0,00%	100,00%
Caquetá	3,28%	42,62%	42,62%	11,48%	0,00%	100,00%
Casanare	10,00%	28,33%	43,33%	18,33%	0,00%	100,00%
Cauca	15,00%	16,67%	41,67%	26,67%	0,00%	100,00%
Cesar	6,67%	25,00%	63,33%	5,00%	0,00%	100,00%
Córdoba	3,33%	28,33%	45,00%	23,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	4,92%	18,03%	40,98%	36,07%	0,00%	100,00%
Huila	3,33%	26,67%	43,33%	26,67%	0,00%	100,00%
Guajira	5,00%	35,00%	50,00%	10,00%	0,00%	100,00%
Magdalena	11,67%	31,67%	38,33%	18,33%	0,00%	100,00%
Meta	18,33%	23,33%	35,00%	23,33%	0,00%	100,00%
Nariño	13,33%	28,33%	51,67%	6,67%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	4,62%	32,31%	55,38%	7,69%	0,00%	100,00%
Quindío	20,00%	33,33%	33,33%	13,33%	0,00%	100,00%
Risaralda	14,93%	32,84%	25,37%	26,87%	0,00%	100,00%
Santander	0,00%	19,12%	54,41%	26,47%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	100,00%
Tolima	12,50%	18,75%	42,19%	26,56%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	6,67%	41,67%	48,33%	3,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	6,82%	23,39%	38,40%	16,45%	0,00%	85,05%

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

Esta encuesta la 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	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	48,97%	51,03%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	65,71%	34,29%	100,00%
Sede Central*	51,53%	48,47%	100,00%
Atlántico	75,00%	25,00%	100,00%
Bolívar	62,07%	37,93%	100,00%
Boyacá	67,86%	32,14%	100,00%
Caldas	58,33%	41,67%	100,00%
Caquetá	45,16%	54,84%	100,00%
Casanare	53,33%	46,67%	100,00%
Cauca	54,76%	45,24%	100,00%
Cesar	58,93%	41,07%	100,00%
Córdoba	65,00%	35,00%	100,00%
Cundinamarca	60,34%	39,66%	100,00%
Huila	43,86%	56,14%	100,00%
Guajira	61,67%	38,33%	100,00%
Magdalena	57,63%	42,37%	100,00%
Meta	46,30%	53,70%	100,00%
Nariño	63,16%	36,84%	100,00%
Norte de Santander	55,00%	45,00%	100,00%
Quindío	53,45%	46,55%	100,00%

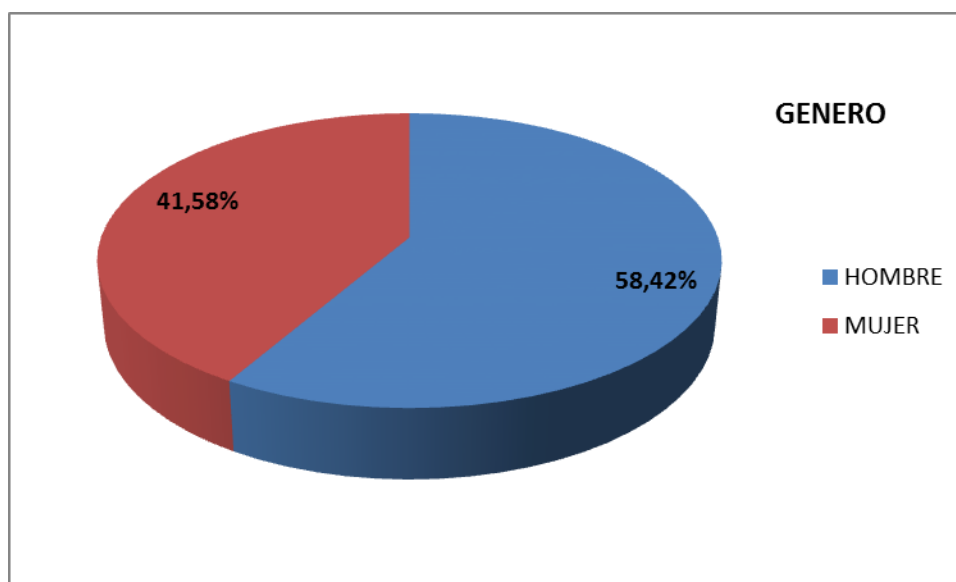
TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	TABULADAS
Risaralda	43,28%	56,72%	100,00%
Santander	34,92%	65,08%	100,00%
Sucre	36,92%	63,08%	100,00%
Tolima	49,18%	50,82%	100,00%
Valle del Cauca	57,69%	42,31%	100,00%
TOTAL	58,42%	41,58%	100,00%

Se evidencia que la mayoría de los usuarios del Instituto son hombres con un 58.42% y un 41.58% de mujeres.

En la tabla se observa que en seis Direcciones Territoriales las mujeres obtienen un alto porcentaje frente a los hombres, estas son: Caquetá (54.84%), Huila (56.14%), Meta (53.70%), Risaralda (56.72%), Santander (65.08%), Sucre (63.08%) y Tolima (50.82%).

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

Con esta información el IGAC crea estrategias 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.



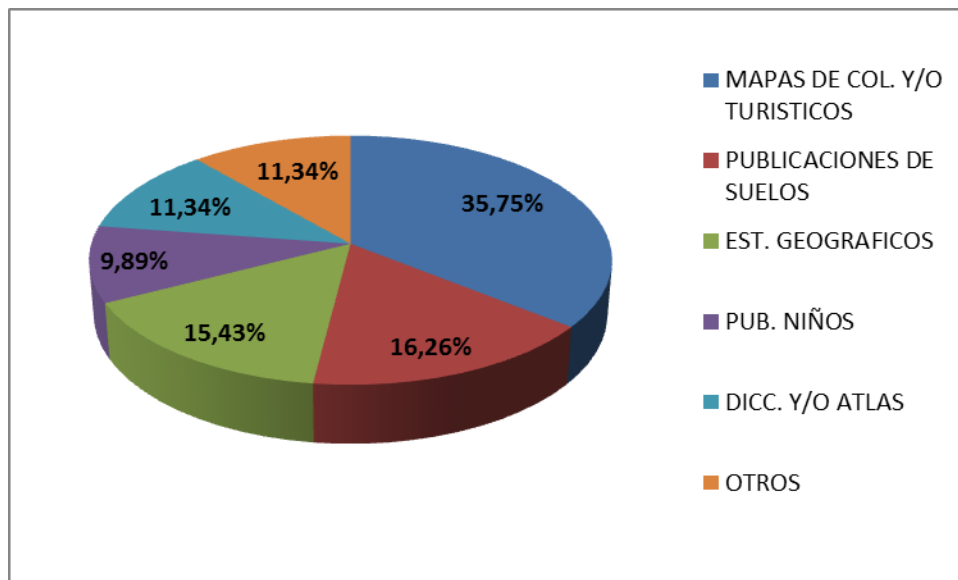
2.6 Sección IV: Qué publicaciones conoce

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 TURÍSTICOS	PUBLICACIONES DE SUELOS	EST. GEOGRÁFICOS	PUB. NIÑOS	DICC. Y/O ATLAS	OTROS
<i>Bogotá*</i>	37,42%	23,51%	15,56%	3,64%	9,93%	9,93%
<i>C.I Medellín*</i>	39,47%	13,16%	10,53%	15,79%	10,53%	10,53%
Sede Central*	37,65%	22,35%	15,00%	5,00%	10,00%	10,00%
Atlántico	37,50%	18,06%	26,39%	1,39%	8,33%	8,33%
Bolívar	35,53%	11,18%	13,82%	15,79%	11,84%	11,84%
Boyacá	47,62%	21,43%	19,05%	0,00%	5,95%	5,95%
Caldas	34,09%	8,33%	3,03%	0,00%	27,27%	27,27%
Caquetá	29,41%	19,12%	10,29%	17,65%	11,76%	11,76%
Casanare	46,97%	7,58%	33,33%	3,03%	4,55%	4,55%
Cauca	37,36%	15,38%	19,78%	5,49%	10,99%	10,99%
Cesar	39,22%	4,90%	0,98%	0,00%	27,45%	27,45%
Córdoba	39,22%	11,76%	16,67%	10,78%	10,78%	10,78%
Cundinamarca	40,28%	18,06%	15,28%	4,17%	11,11%	11,11%
Huila	42,27%	10,31%	31,96%	5,15%	5,15%	5,15%
Guajira	26,00%	14,00%	12,67%	22,00%	12,67%	12,67%
Magdalena	39,26%	10,37%	5,19%	18,52%	13,33%	13,33%
Meta	50,00%	12,50%	15,63%	6,25%	7,81%	7,81%
Nariño	25,48%	26,75%	29,94%	7,64%	5,10%	5,10%
Norte de Santander	50,52%	8,25%	2,06%	20,62%	9,28%	9,28%
Quindío	25,40%	30,16%	20,63%	7,94%	7,94%	7,94%
Risaralda	20,88%	36,26%	13,19%	3,30%	13,19%	13,19%
Santander	54,17%	12,50%	11,11%	8,33%	6,94%	6,94%
Sucre	17,86%	11,90%	11,90%	44,05%	7,14%	7,14%
Tolima	34,38%	14,06%	18,75%	14,06%	9,38%	9,38%
Valle del Cauca	17,74%	20,97%	24,19%	8,06%	14,52%	14,52%
TOTAL	35,75%	16,26%	15,43%	9,89%	11,34%	11,34%

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

En la siguiente gráfica se observa cuáles son los productos y/o servicios que cuentan con mayor reconocimiento entre los usuarios del IGAC.



2.7 Sección V: Servicio solicitado

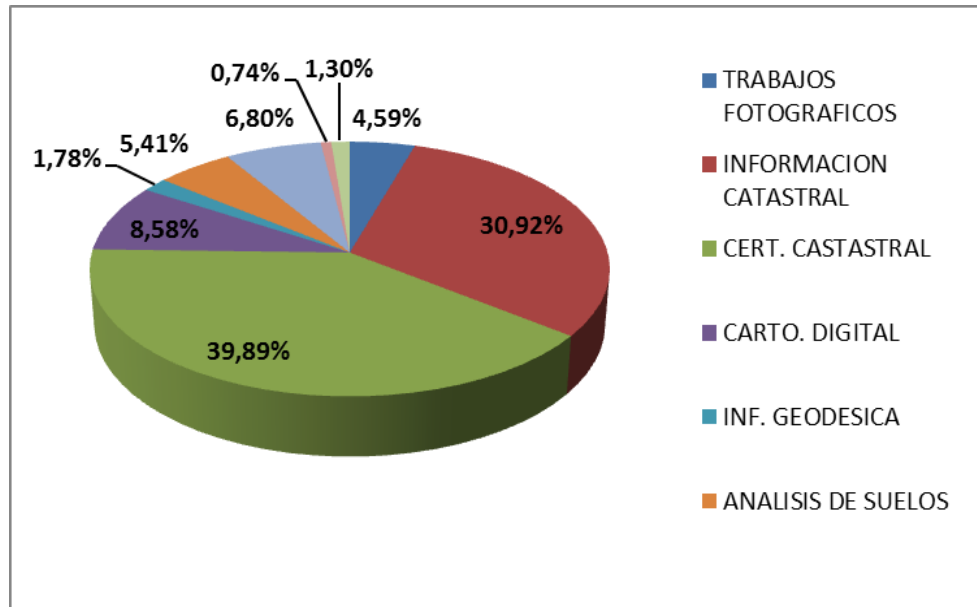
En esta sección se evalúa el servicio solicitado, ofrecidos por las tres Subdirecciones y el CIAF del IGAC, por cada una, es decir, se encuentran agrupadas de acuerdo a las líneas de producción.

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
Bogotá*	10,26%	20,51%	46,15%	7,69%	0,00%	2,56%	7,69%	0,00%	5,13%
C.I Medellín*	14,02%	14,95%	14,02%	26,17%	1,87%	16,82%	1,40%	2,80%	7,94%
Sede Central*	13,44%	15,81%	18,97%	23,32%	1,58%	14,62%	2,37%	2,37%	7,51%
Atlántico	2,74%	21,92%	67,12%	2,74%	1,37%	0,00%	4,11%	0,00%	0,00%
Bolívar	4,35%	33,33%	39,86%	5,80%	2,17%	3,62%	7,25%	3,62%	0,00%
Boyacá	4,42%	29,20%	45,13%	6,19%	2,65%	2,65%	7,08%	0,00%	2,65%
Caldas	0,00%	33,96%	54,72%	1,89%	3,77%	0,00%	3,77%	0,00%	1,89%
Caquetá	0,00%	48,57%	40,00%	2,86%	0,00%	5,71%	2,86%	0,00%	0,00%
Casanare	0,00%	66,67%	28,99%	1,45%	0,00%	2,90%	0,00%	0,00%	0,00%
Cauca	1,25%	36,25%	36,25%	11,25%	1,25%	2,50%	11,25%	0,00%	0,00%
Cesar	0,00%	30,00%	61,67%	0,00%	0,00%	1,67%	6,67%	0,00%	0,00%
Córdoba	0,83%	35,83%	45,00%	4,17%	0,00%	0,83%	12,50%	0,83%	0,00%
Cundinamarca	3,66%	37,80%	42,68%	3,66%	0,00%	4,88%	7,32%	0,00%	0,00%
Huila	2,86%	25,71%	64,29%	2,86%	0,00%	1,43%	2,86%	0,00%	0,00%
Guajira	3,31%	34,71%	42,98%	4,13%	4,13%	4,96%	4,96%	0,00%	0,83%
Magdalena	3,67%	29,36%	47,71%	4,59%	1,83%	4,59%	6,42%	0,00%	1,83%
Meta	2,63%	34,21%	53,95%	2,63%	1,32%	1,32%	2,63%	1,32%	0,00%
Nariño	8,61%	22,95%	20,90%	14,75%	4,10%	14,75%	13,11%	0,82%	0,00%
Norte de Santander	2,35%	43,53%	35,29%	1,18%	0,00%	2,35%	15,29%	0,00%	0,00%
Quindío	4,41%	25,00%	39,71%	14,71%	4,41%	4,41%	7,35%	0,00%	0,00%
Risaralda	12,31%	20,00%	58,46%	6,15%	1,54%	0,00%	1,54%	0,00%	0,00%
Santander	1,92%	41,35%	33,65%	11,54%	0,00%	1,92%	5,77%	0,00%	3,85%
Sucre	0,00%	32,56%	56,98%	3,49%	1,16%	1,16%	4,65%	0,00%	0,00%
Tolima	3,00%	35,00%	44,00%	9,00%	1,00%	0,00%	8,00%	0,00%	0,00%
Valle del Cauca	4,29%	18,57%	31,43%	17,14%	4,29%	12,86%	8,57%	2,86%	0,00%
TOTAL	4,59%	30,92%	39,89%	8,58%	1,78%	5,41%	6,80%	0,74%	1,30%

Como se observa en la tabla el servicio más solicitado a nivel nacional es el certificado catastral, seguido de la información catastral, los otros servicios son muy poco adquiridos, lo cual indica, que es necesario impulsar todos los productos que ofrece el IGAC, los cuales 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 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 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.

En la siguiente tabla se evidencia que a nivel nacional hay un porcentaje de satisfacción del (95.25%) en cuanto a la claridad de la información que se le brinda al usuario. No obstante, la Dirección Territorial

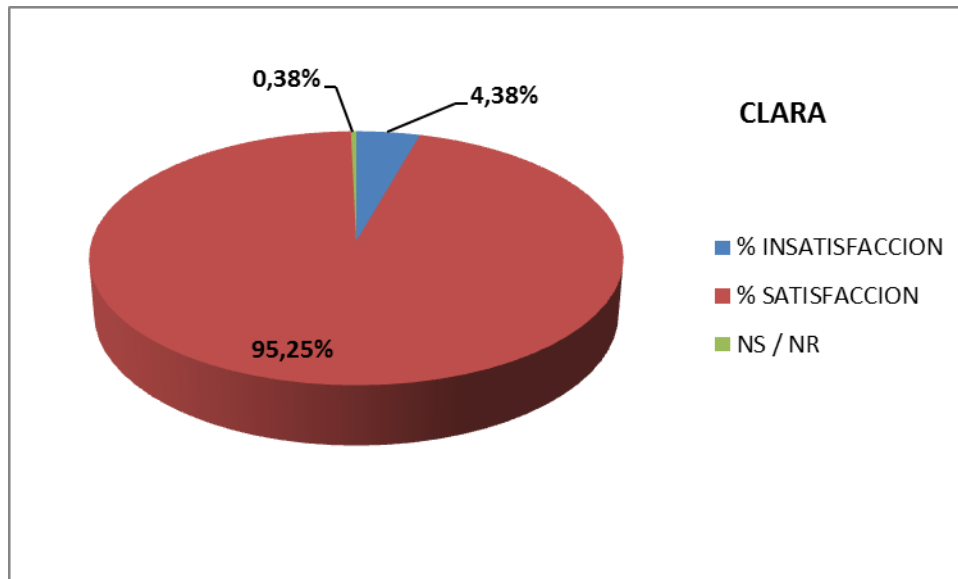
Cundinamarca (24.59%), Valle del Cauca (13.33%) y la Oficina de Ventas de Medellín (23.08%) tienen un porcentaje de insatisfacción superior al 10% por lo que se tiene que evaluar las causas de esta insatisfacción e implementar la acción correctiva a que haya lugar.

- **Clara:**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	5,00%	95,00%	0,00%
<i>C.I Medellín*</i>	23,08%	74,36%	2,56%
Sede Central*	7,95%	91,63%	0,42%
Atlántico	6,56%	93,44%	0,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	10,00%	90,00%	0,00%
Caquetá	0,00%	100,00%	0,00%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	1,67%	98,33%	0,00%
Cesar	0,00%	100,00%	0,00%
Córdoba	0,00%	100,00%	0,00%
Cundinamarca	24,59%	75,41%	0,00%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%
Guajira	1,67%	98,33%	0,00%
Magdalena	1,67%	96,67%	1,67%
Meta	6,67%	93,33%	0,00%
Nariño	8,33%	91,67%	0,00%
Norte de Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Quindío	1,67%	96,67%	1,67%
Risaralda	7,46%	92,54%	0,00%
Santander	0,00%	98,53%	1,47%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	0,00%	96,88%	3,13%
Valle del Cauca	13,33%	86,67%	0,00%
TOTAL	4,38%	95,25%	0,38%

De acuerdo a la información que brinda la tabla, se evidencia que la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con una satisfacción apropiada en cuanto a la claridad de la información que brindan a los usuarios. Sin embargo, la Oficina de ventas de Medellín (23.08%) y las Direcciones Territoriales de Cundinamarca (24.59%) y Valle del Cauca (13.33%) están presentando una insatisfacción superior al 10.00%.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 95.25% que se tiene a nivel nacional con relación al 95.81 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 90.00% obtenido en el segundo semestre del año 2017,



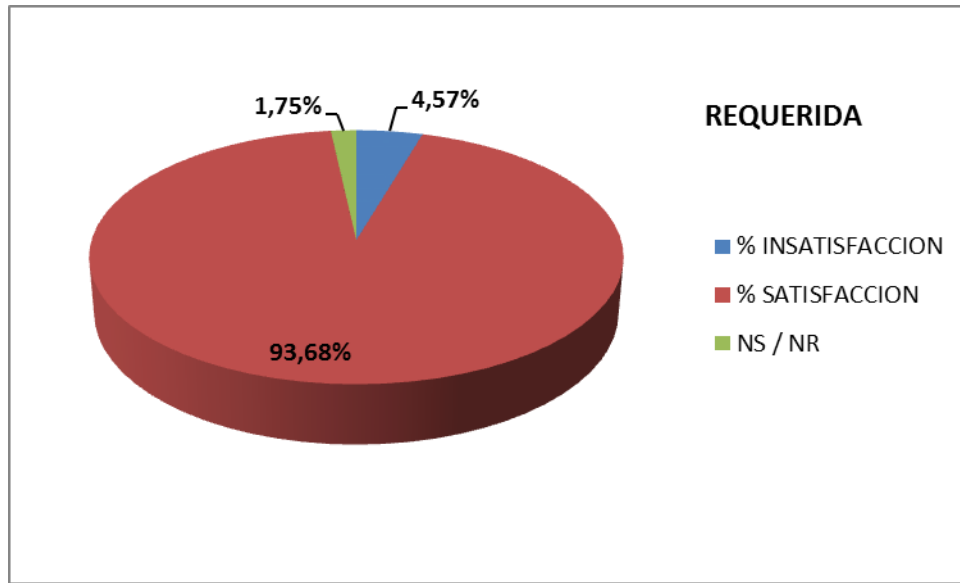
• **Requerida:**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	6,50%	91,50%	2,00%
<i>C.I Medellín*</i>	28,21%	69,23%	2,56%
Sede Central*	10,04%	87,87%	2,09%
Atlántico	6,56%	93,44%	0,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	11,67%	86,67%	1,67%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Caquetá	0,00%	98,36%	1,64%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	1,67%	88,33%	10,00%
Cesar	0,00%	100,00%	0,00%
Córdoba	0,00%	100,00%	0,00%
Cundinamarca	18,03%	73,77%	8,20%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%
Guajira	1,67%	98,33%	0,00%
Magdalena	0,00%	98,33%	1,67%
Meta	3,33%	96,67%	0,00%
Nariño	6,67%	93,33%	0,00%
Norte de Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Quindío	0,00%	96,67%	3,33%
Risaralda	10,45%	89,55%	0,00%
Santander	1,47%	97,06%	1,47%
Sucre	0,00%	98,46%	1,54%
Tolima	1,56%	92,19%	6,25%
Valle del Cauca	16,67%	81,67%	1,67%
TOTAL	4,57%	93,68%	1,75%

De acuerdo a la tabla, el porcentaje de satisfacción es del (93.68%) frente a la evaluación de la información requerida. Las Direcciones Territoriales de Caldas (11.67%), Cundinamarca (18.03%), Risaralda (10.45%) y Valle del Cauca (16.67%), presentan una insatisfacción superior al 10% lo cual impacta negativamente a nivel nacional los resultados.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 93.68% que se tiene a nivel nacional con relación al 93.02 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 89.85% obtenido en el segundo semestre del año 2017, ha venido aumentado de forma considerable.



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.

Es importante mencionar que la mayoría de los productos y/o servicios, que ofrece el IGAC tienen un procedimiento interno y un marco legal, en cuanto a los tiempos de entrega y respuesta y con los cuales el comercializador de la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información concilia con el cliente.

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:**

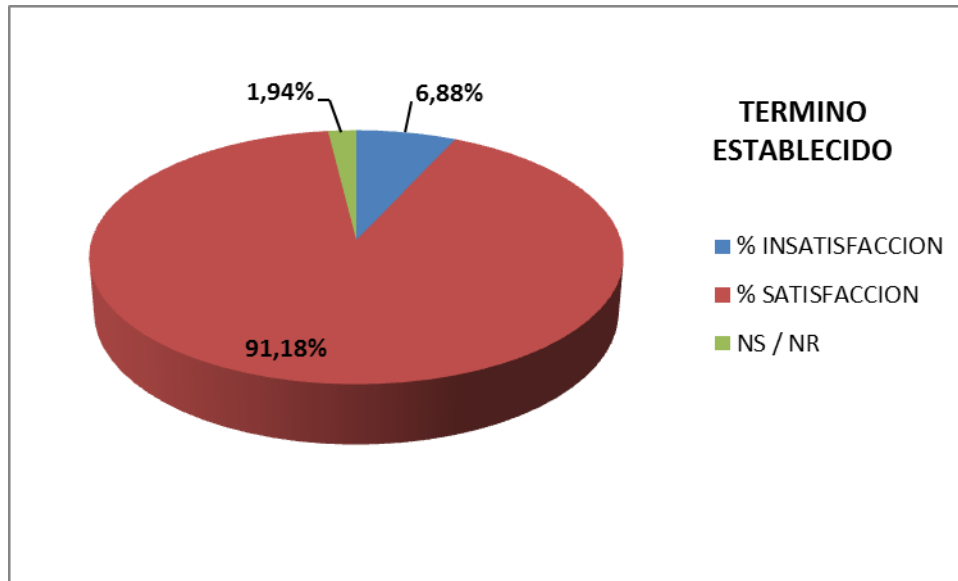
TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	6,00%	92,00%	2,00%
<i>C.I Medellín*</i>	25,64%	71,79%	2,56%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Sede Central*	9,21%	88,70%	2,09%
Atlántico	9,84%	90,16%	0,00%
Bolívar	6,67%	93,33%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	11,67%	78,33%	10,00%
Caquetá	1,64%	91,80%	6,56%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	8,33%	91,67%	0,00%
Cesar	6,67%	93,33%	0,00%
Córdoba	0,00%	100,00%	0,00%
Cundinamarca	27,87%	63,93%	8,20%
Huila	1,67%	98,33%	0,00%
Guajira	1,67%	98,33%	0,00%
Magdalena	0,00%	98,33%	1,67%
Meta	6,67%	93,33%	0,00%
Nariño	5,00%	90,00%	5,00%
Norte de Santander	6,15%	93,85%	0,00%
Quindío	5,00%	93,33%	1,67%
Risaralda	22,39%	77,61%	0,00%
Santander	7,35%	91,18%	1,47%
Sucre	4,62%	93,85%	1,54%
Tolima	1,56%	93,75%	4,69%
Valle del Cauca	6,67%	91,67%	1,67%
TOTAL	6,88%	91,18%	1,94%

De acuerdo a la tabla, arrojó una satisfacción del 91.18% a nivel nacional. respecto a la entrega de la información en los términos establecidos por el Instituto.

También se puede observar que las Territoriales de Caldas (11.67%), Cundinamarca (27.87%), Risaralda (22.39%) y oficina de ventas de Medellín (25.64%), cuentan con un alto porcentaje de insatisfacción. Por lo anterior, es necesario identificar las causas e implementar acciones correctivas a las que haya lugar.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 91.18% que se tiene a nivel nacional con relación al 89.78 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 81.98% obtenido en el segundo semestre del año 2017, ha venido aumentado de forma considerable.



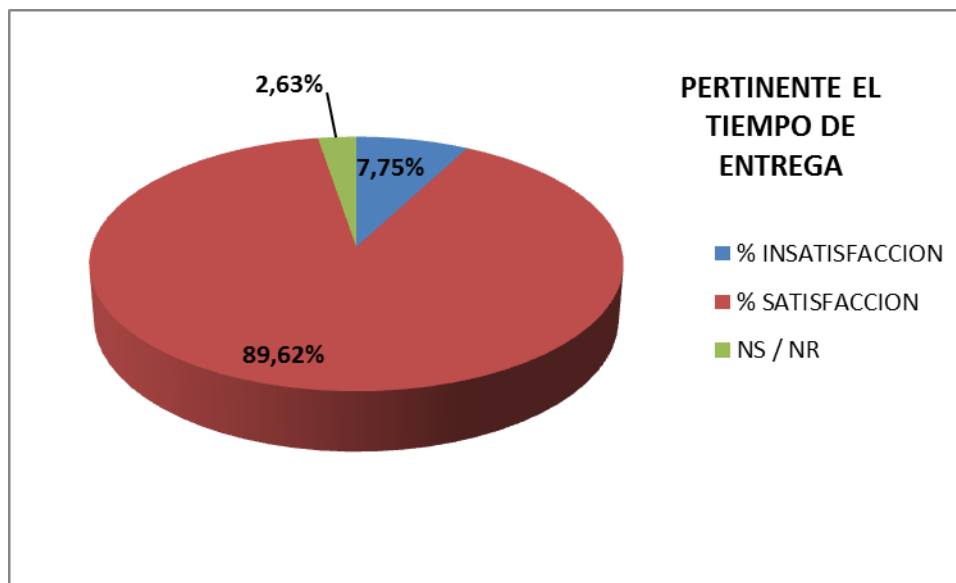
- **Considera pertinente el tiempo de entrega:**

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	5,50%	92,00%	2,50%
<i>C.I Medellín*</i>	28,21%	69,23%	2,56%
Sede Central*	9,21%	88,28%	2,51%
Atlántico	9,84%	90,16%	0,00%
Bolívar	5,00%	95,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	16,67%	75,00%	8,33%
Caquetá	9,84%	81,97%	8,20%
Casanare	3,33%	96,67%	0,00%
Cauca	15,00%	78,33%	6,67%
Cesar	6,67%	93,33%	0,00%
Córdoba	0,00%	100,00%	0,00%
Cundinamarca	27,87%	55,74%	16,39%
Huila	1,67%	98,33%	0,00%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Guajira	1,67%	98,33%	0,00%
Magdalena	1,67%	95,00%	3,33%
Meta	6,67%	93,33%	0,00%
Nariño	8,33%	91,67%	0,00%
Norte de Santander	6,15%	93,85%	0,00%
Quindío	6,67%	91,67%	1,67%
Risaralda	19,40%	79,10%	1,49%
Santander	7,35%	89,71%	2,94%
Sucre	1,54%	96,92%	1,54%
Tolima	3,13%	90,63%	6,25%
Valle del Cauca	6,67%	91,67%	1,67%
TOTAL	7,75%	89,62%	2,63%

De acuerdo a la información de la tabla, se evidencia que la oficina de ventas de Medellín (28.21%) y las Direcciones Territoriales de Caldas (16.67%), Cauca (15.00%), Cundinamarca (27.87%) y Risaralda (19.40%), están presentando una insatisfacción superior al 10.00%, lo cual esta afectando el cumplimiento de la meta establecida del 90.00%.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 89.62% que se tiene a nivel nacional con relación al 87.37 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año ha venido aumentado de forma considerable.



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 potenciar el que ya se presta y se encuentra acorde a las necesidades del usuario, en esta sección de la encuesta se evaluaron 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 estén 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.

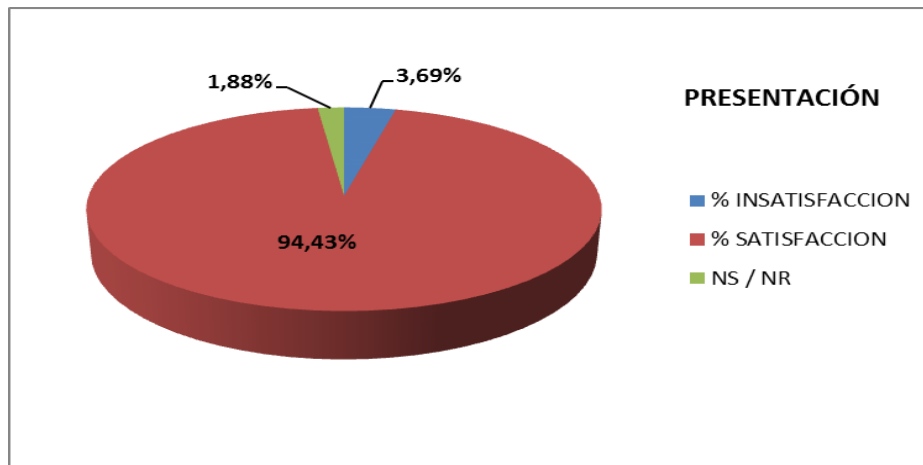
Bajo estos parámetros de evaluación, la Sede Central y la mayoría de las Direcciones Territoriales se encuentran muy bien calificadas, lo que indica que la presentación de los productos y/o servicios es satisfactoria.

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	<i>5,00%</i>	<i>94,00%</i>	<i>1,00%</i>
<i>C.I Medellín*</i>	<i>25,64%</i>	<i>71,79%</i>	<i>2,56%</i>
Sede Central*	8,37%	90,38%	1,26%
Atlántico	4,92%	95,08%	0,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	1,67%	90,00%	8,33%
Caquetá	0,00%	90,16%	9,84%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	1,67%	95,00%	3,33%
Cesar	3,33%	96,67%	0,00%
Córdoba	0,00%	100,00%	0,00%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Cundinamarca	16,39%	70,49%	13,11%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	0,00%	98,33%	1,67%
Meta	3,33%	96,67%	0,00%
Nariño	6,67%	93,33%	0,00%
Norte de Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Quindío	0,00%	98,33%	1,67%
Risaralda	14,93%	85,07%	0,00%
Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	1,56%	95,31%	3,13%
Valle del Cauca	8,33%	88,33%	3,33%
TOTAL	3,69%	94,43%	1,88%

Ahora bien, es importante tener en cuenta que existen unos usuarios que no están conformes con esta presentación, por lo cual es necesario analice qué es lo que esta fallando en el material o indagar con el usuario cómo le gustaría obtener la información solicitada. Para esto la Dirección Territorial de Cundinamarca (16.39%), Risaralda (14.93%) y oficina de ventas de Medellín (25.64%) quienes son las que presentan un mayor número de usuarios insatisfechos, deben liderar por medio de una acción en concreto, ¿cómo desea obtener la información solicitada?

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 94.43% que se tiene a nivel nacional con relación al 94.61 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 91.90% obtenido en el segundo semestre del año 2017.



- 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 lo que se debe propender por mantener actualizada la información geográfica.

Teniendo en cuenta la información de la siguiente tabla se evidencia una satisfacción del 93.00%, frente a una insatisfacción del 5.19%.

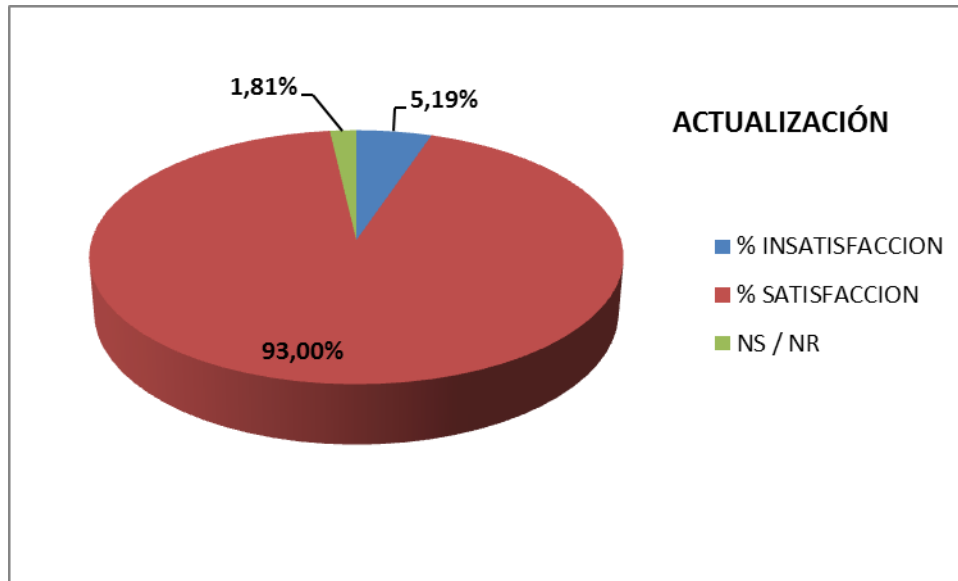
Las Direcciones Territoriales que presentan un número considerable de personas insatisfechas, son Cauca (11.67%), Cundinamarca (18.03%), Nariño (13.33%), Risaralda (11.94%) y oficina de ventas de Medellín (25.64%)

Sin embargo, la calificación a nivel nacional en términos generales es muy 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 su actualización se ve reflejada en las encuestas.

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	7,50%	91,00%	1,50%
<i>C.I Medellín*</i>	25,64%	69,23%	5,13%
Sede Central*	10,46%	87,45%	2,09%
Atlántico	4,92%	95,08%	0,00%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	5,00%	91,67%	3,33%
Caquetá	1,64%	91,80%	6,56%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	11,67%	86,67%	1,67%
Cesar	1,67%	98,33%	0,00%
Córdoba	0,00%	100,00%	0,00%
Cundinamarca	18,03%	65,57%	16,39%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%
Guajira	1,67%	98,33%	0,00%
Magdalena	1,67%	96,67%	1,67%
Meta	3,33%	96,67%	0,00%
Nariño	13,33%	86,67%	0,00%
Norte de Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Quindío	5,00%	93,33%	1,67%
Risaralda	11,94%	88,06%	0,00%
Santander	2,94%	97,06%	0,00%
Sucre	4,62%	93,85%	1,54%
Tolima	0,00%	95,31%	4,69%
Valle del Cauca	6,67%	91,67%	1,67%
TOTAL	5,19%	93,00%	1,81%

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 93.00% que se tiene a nivel nacional con relación al 92.32 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 88.29% obtenido en el segundo semestre del año 2017, ha venido aumentado de forma considerable.



- **Confiabilidad:**

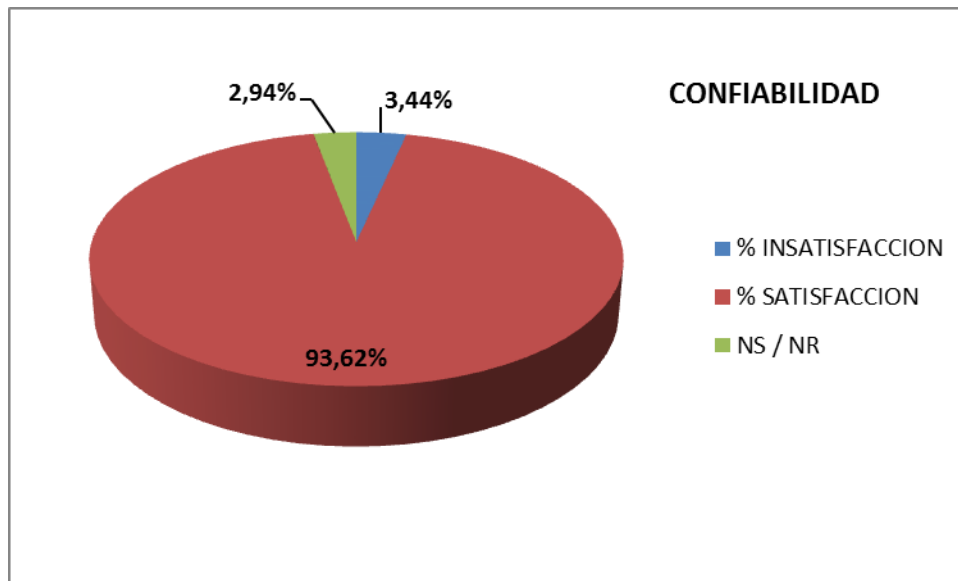
Teniendo en cuenta que el Insituto es autoridad en temas, tales como el catastro, la agrología, la geografía y cartográfica, lo cual garantiza la calidad de la información suministrada y esta se ve reflejada en la confiabilidad por parte de los usuarios.

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	4,50%	92,50%	3,00%
<i>C.I Medellín*</i>	25,64%	71,79%	2,56%
Sede Central*	7,95%	89,12%	2,93%
Atlántico	3,28%	95,08%	1,64%
Bolívar	0,00%	98,33%	1,67%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	3,33%	91,67%	5,00%
Caquetá	0,00%	88,52%	11,48%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	1,67%	96,67%	1,67%
Cesar	1,67%	98,33%	0,00%
Córdoba	0,00%	98,33%	1,67%
Cundinamarca	16,39%	62,30%	21,31%
Huila	1,67%	98,33%	0,00%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%
Magdalena	1,67%	95,00%	3,33%
Meta	1,67%	98,33%	0,00%
Nariño	8,33%	90,00%	1,67%
Norte de Santander	1,54%	98,46%	0,00%
Quindío	1,67%	95,00%	3,33%
Risaralda	10,45%	88,06%	1,49%
Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Sucre	1,54%	96,92%	1,54%
Tolima	0,00%	95,31%	4,69%
Valle del Cauca	3,33%	91,67%	5,00%
TOTAL	3,44%	93,62%	2,94%

De acuerdo a la información que muestra la tabla, es evidente la credibilidad y confiabilidad de que goza el Instituto, con un porcentaje de satisfacción del 93.62%, 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 Cundinamarca (16.39%), Risaralda (10.45%) y Oficina de ventas de Medellín (25.64%)

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 93.62% que se tiene a nivel nacional con relación al 92.83 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 91.12% obtenido en el segundo semestre del año 2017, ha venido aumentado de forma considerable.



2.8.4 Puntos de exhibición:

Los Centros 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.

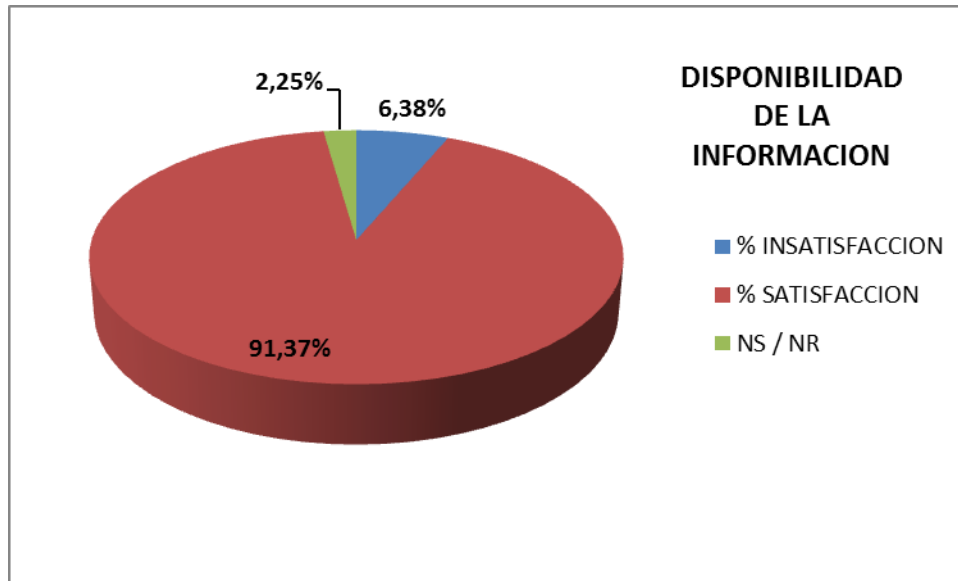
• Disponibilidad de la información:

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 página web, la cual presenta a veces dificultades e impide que las personas consulten desde puntos diferentes al de los Centros de Información Geográfica .

Se evidencia que el Igac cuenta con una satisfacción del 91.37%, frente a una insatisfacción del 6.38% a nivel nacional, de la cual destacan con un porcentaje superior al 10.00% en insatisfacción la oficina de ventas de Medellín (30.77%) y las Direcciones Territoriales de Cundinamarca (24.59%) y Risaralda (20.90%).

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	6,50%	91,50%	2,00%
<i>C.I Medellín*</i>	30,77%	66,67%	2,56%
Sede Central*	10,46%	87,45%	2,09%
Atlántico	9,84%	90,16%	0,00%
Bolívar	6,67%	93,33%	0,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	6,67%	88,33%	5,00%
Caquetá	1,64%	88,52%	9,84%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	8,33%	91,67%	0,00%
Cesar	6,67%	93,33%	0,00%
Córdoba	0,00%	100,00%	0,00%
Cundinamarca	24,59%	57,38%	18,03%
Huila	1,67%	98,33%	0,00%
Guajira	1,67%	98,33%	0,00%
Magdalena	3,33%	95,00%	1,67%
Meta	5,00%	93,33%	1,67%
Nariño	5,00%	95,00%	0,00%
Norte de Santander	0,00%	100,00%	0,00%
Quindío	8,33%	90,00%	1,67%
Risaralda	20,90%	76,12%	2,99%
Santander	2,94%	97,06%	0,00%
Sucre	3,08%	95,38%	1,54%
Tolima	1,56%	92,19%	6,25%
Valle del Cauca	6,67%	91,67%	1,67%
TOTAL	6,38%	91,37%	2,25%

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 91.37% que se tiene a nivel nacional con relación al 92.26 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 87.04% obtenido en el segundo semestre del año 2017.



- **Ambiente y decoración:**

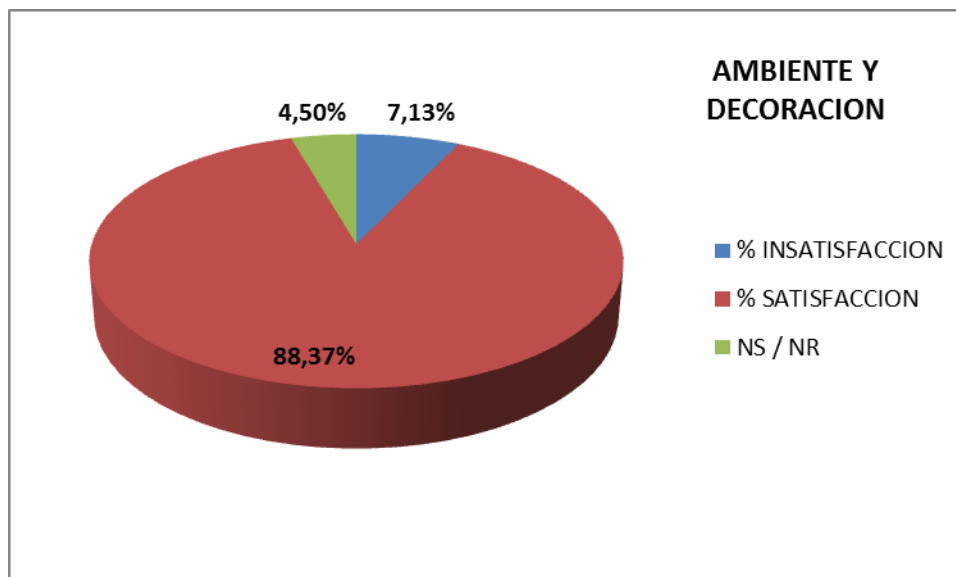
TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
<i>Bogotá*</i>	9,50%	82,00%	8,50%
<i>C.I Medellín*</i>	30,77%	66,67%	2,56%
Sede Central*	12,97%	79,50%	7,53%
Atlántico	14,75%	81,97%	3,28%
Bolívar	6,67%	91,67%	1,67%
Boyacá	0,00%	97,06%	2,94%
Caldas	3,33%	90,00%	6,67%
Caquetá	3,28%	86,89%	9,84%
Casanare	1,67%	98,33%	0,00%
Cauca	3,33%	88,33%	8,33%
Cesar	3,33%	96,67%	0,00%
Córdoba	1,67%	98,33%	0,00%
Cundinamarca	19,67%	45,90%	34,43%
Huila	5,00%	95,00%	0,00%
Guajira	6,67%	93,33%	0,00%
Magdalena	1,67%	95,00%	3,33%
Meta	5,00%	95,00%	0,00%
Nariño	3,33%	96,67%	0,00%
Norte de Santander	0,00%	100,00%	0,00%

TERRITORIAL	% INSATISFACCION	% SATISFACCION	NS / NR
Quindío	6,67%	91,67%	1,67%
Risaralda	22,39%	76,12%	1,49%
Santander	4,41%	94,12%	1,47%
Sucre	7,69%	90,77%	1,54%
Tolima	3,13%	87,50%	9,38%
Valle del Cauca	10,00%	88,33%	1,67%
TOTAL	7,13%	88,37%	4,50%

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 88.37% versus una insatisfacción del 7.13%. Sin embargo, la insatisfacción superior al 10% se muestra en las siguientes Direcciones Territoriales: Atlántico (14.75%), Cundinamarca (19.67%), Risaralda (22.39%) y la Sede Central (12.97%).

En la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 88.37% que se tiene a nivel nacional con relación al 90.61 % obtenido en la encuesta del primer semestre de este año y del 85.01% obtenido en el segundo semestre del año 2017.



2.8.5 Porcentaje de satisfacción a nivel nacional formato productos y servicios

Después de conocer los resultados obtenidos en las Direcciones 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.

En la siguiente gráfica se puede observar que a nivel nacional el IGAC cuenta con un alto porcentaje de satisfacción 93.68%, cumpliendo con la meta del 90%, sin embargo algunas Direcciones Territoriales presentan más del 10% de insatisfacción, como Cundinamarca (16.94%), Risaralda (12.44%) y oficina de ventas de Medellín (25.64%).

TERRITORIAL	TOTAL		
	INS %	SAT%	% NS / NR
<i>Bogotá*</i>	5,67%	92,50%	1,83%
<i>C.I Medellín*</i>	25,64%	70,94%	3,42%
Sede Central*	8,93%	88,98%	2,09%
Atlántico	4,37%	95,08%	0,55%
Bolívar	0,00%	99,44%	0,56%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	3,33%	91,11%	5,56%
Caquetá	0,55%	90,16%	9,29%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	5,00%	92,78%	2,22%
Cesar	2,22%	97,78%	0,00%
Córdoba	0,00%	99,44%	0,56%
Cundinamarca	16,94%	66,12%	16,94%
Huila	0,56%	99,44%	0,00%
Guajira	0,56%	99,44%	0,00%
Magdalena	1,11%	96,67%	2,22%
Meta	2,78%	97,22%	0,00%
Nariño	9,44%	90,00%	0,56%
Norte de Santander	0,51%	99,49%	0,00%
Quindío	2,22%	95,56%	2,22%
Risaralda	12,44%	87,06%	0,50%
Santander	0,98%	99,02%	0,00%

TERRITORIAL	TOTAL		
	INS %	SAT%	% NS / NR
Sucre	2,05%	96,92%	1,03%
Tolima	0,52%	95,31%	4,17%
Valle del Cauca	6,11%	90,56%	3,33%
TOTAL	4,11%	93,68%	2,21%

A nivel general se evidencia que la Sede Central y algunas Direcciones Territoriales se encuentran por debajo del 90% de satisfacción como son la Sede Central (88.98%), Cundinamarca (66.12%) y Risaralda (87.06%).

A las otras Direcciones Territoriales se les felicita por el cumplimiento de la meta y se les invita a seguir trabajando de forma eficiente en pro de los usuarios del IGAC.

- **Comparativo entre satisfacción segundo semestre año 2017 y segundo semestre 2018 formato productos y servicios**

TERRITORIAL	SEGUNDO SEMESTRE 2017			SEGUNDO SEMESTRE 2018		
	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR
<i>Bogotá*</i>	5,36%	81,07%	13,57%	5,67%	92,50%	1,83%
<i>C.I Medellín*</i>	3,33%	86,67%	10,00%	25,64%	70,94%	3,42%
Sede Central*	5,02%	82,01%	12,97%	8,93%	88,98%	2,09%
Atlántico	3,08%	94,36%	2,56%	4,37%	95,08%	0,55%
Bolívar	2,78%	96,11%	1,11%	0,00%	99,44%	0,56%
Boyacá	0,00%	98,89%	1,11%	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	14,75%	80,87%	4,37%	3,33%	91,11%	5,56%
Caquetá	15,56%	84,44%	0,00%	0,55%	90,16%	9,29%
Casanare	48,15%	48,15%	3,70%	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	6,15%	85,13%	8,72%	5,00%	92,78%	2,22%
Cesar	1,59%	98,41%	0,00%	2,22%	97,78%	0,00%
Córdoba	17,78%	82,22%	0,00%	0,00%	99,44%	0,56%
Cundinamarca	21,11%	78,89%	0,00%	16,94%	66,12%	16,94%
Huila	7,78%	90,56%	1,67%	0,56%	99,44%	0,00%
Guajira	3,83%	94,54%	1,64%	0,56%	99,44%	0,00%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%	1,11%	96,67%	2,22%
Meta	12,57%	80,87%	6,56%	2,78%	97,22%	0,00%
Nariño	0,00%	99,47%	0,53%	9,44%	90,00%	0,56%

TERRITORIAL	SEGUNDO SEMESTRE 2017			SEGUNDO SEMESTRE 2018		
	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR
Norte de Santander	25,40%	73,54%	1,06%	0,51%	99,49%	0,00%
Quindío	10,56%	89,44%	0,00%	2,22%	95,56%	2,22%
Risaralda	36,67%	58,33%	5,00%	12,44%	87,06%	0,50%
Santander	20,22%	70,49%	9,29%	0,98%	99,02%	0,00%
Sucre	0,00%	98,44%	1,56%	2,05%	96,92%	1,03%
Tolima	35,16%	64,38%	0,46%	0,52%	95,31%	4,17%
Valle del Cauca	0,00%	98,33%	1,67%	6,11%	90,56%	3,33%
TOTAL	11,82%	84,27%	3,91%	4,11%	93,68%	2,21%

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.

2.9.1 Qué producto y/o servicio adquirió

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Visita guiada
- Analisis de suelos
- Visita a predio
- Información catastral
- Certificado catastral
- Publicaciones
- Imágenes
- Actualización del levantamiento del suelo del Tolima
- Información sobre el IGAC
- Cartografía



- Información cartografica
- Fichas prediales
- Información cartografica, geografica y del SIG-OT

Medellín:

- Publicaciones
- Planos
- Certificados catastrales
- Información catastral
- Fotografías
- Asesoría

Territorial Atlántico:

- Certificados catastrales
- Carta catastral
- Actualizaciones catastrales
- Información catastral
- Mapas
- Englobe
- Desenglobe

Territorial Bolívar:

- Certificados catastrales
- Mapas
- Cartas catastrales
- Ploteos
- Rectificaciones
- Publicaciones

Territorial Boyacá:

- Fichas catastrales
- Planos
- Desenglobe
- Actualizaciones (información de propietario)
- Información catastral
- Certificados catastrales
- Mapas



- Rectificaciones
- Información geodésica

Territorial Caldas:

- Certificado catastral
- Información catastral
- Avaluos
- Fichas catastrales
- Planchas
- Englobe
- Desenglobe
- Mapa
- Mutaciones
- Resoluciones
- Números de matricula inmobiliaria
- Corrección de medidas
- Cambio de nomenclatura
- Planos
- Fotografías

Territorial Caquetá:

- Certificados catastrales
- Información general
- Planos
- Análisis de suelos
- Publicaciones
- Resoluciones
- Rectificaciones
- Englobes

Territorial Casanare:

- Certificado catastral
- Radicar oficio
- Publicaciones
- Información catastral
- Registro de escritura



Territorial Cauca:

- Certificados catastrales
- Planos
- Resoluciones
- Información geoportal
- Cartas catastrales
- Actualización de la información
- Información catastral
- Mapas
- Englobe
- Publicaciones

Territorial Cesar:

- Mapas
- Cambio de propietario
- Desenglobe
- Análisis de suelos
- Publicaciones
- Certificados catastrales
- Resolución
- Plano de manzanas
- Planos

Territorial Córdoba:

- NO REGISTRA RESPUESTAS

Territorial Cundinamarca:

- Certificados
- Información catastral
- Ploteos
- Resoluciones
- Avaluos
- Rectificaciones
- Asesoría

Territorial Guajira:

- Cartas catastrales



- Mapas
- Publicaciones
- Información catastral
- Incripción de predios
- Avaluos

Territorial Huila:

- Certificados catastrales
- Código de ficha predial
- Información catastral
- Información geodésica
- Cartografía
- Actualizaciones
- Publicaciones
- Trabajos fotográficos

Territorial Magdalena:

- Mapas
- Desenglobe
- Certificados catastrales
- Planos
- Cartas catastrales
- Información catastral
- Rectificaciones
- Planchas
- Publicaciones
- Análisis de suelos

Territorial Meta:

- Certificados catastrales
- Carta catastral
- Planos
- Información catastral
- Rectificaciones

Territorial Nariño:

- Información general



- Cartografía
- Aerofotografías
- Planchas
- Certificados catastrales
- Rectificaciones
- Mapas
- Publicaciones
- Análisis de suelos
- Visita a predios

Territorial Norte de Santander:

- Certificados catastrales
- Cartas catastrales
- Resoluciones
- Información

Territorial Quindío:

- Certificados catastrales
- Cartografía
- Publicaciones
- Planos
- Cartas catastrales
- Avaluos
- Fotografías
- Mapas
- Ploteos
- Información catastral

Territorial Risaralda:

- Información catastral
- Certificados catastrales
- Mapas
- Fotografías
- Planos
- Visita a predio
- Cambio de nombre



Territorial Santander:

- Certificados catastrales
- Desenglobe
- Cartas catastrales
- Mapas
- Información catastral
- Resoluciones
- Rectificaciones
- Avaluos
- Publicaciones

Territorial Sucre:

- Información catastral
- Certificados catastrales
- Rectificaciones
- Fichas prediales
- Planchas
- Registros
- Planos
- Cartas catastrales

Territorial Tolima:

- Información catastral
- Certificados catastrales
- Mapas
- Manzanas catastrales
- Carta catastral
- Resoluciones
- Planos
- Publicaciones
- Estudios geográficos y geodésicos
- Rectificaciones
- Avaluos
- Cartografía

Territorial Valle del Cauca:

- Información catastral
- Certificados catastrales



- Docencia
- Cartografía
- Información geodésica
- Mapas
- Planos
- Análisis de suelos
- Copias
- Publicaciones
- Ploteos

2.9.2 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:

- Mapa de Colombia en alto relieve
- Servicio de topografía
- Estudio de suelos de Caldas actualizado
- Estudio de suelos de Cundinamarca
- Clasificación agrologica del suelo (mapa)
- Taxonomía de los suelos de Colombia
- Mapa de clasificación agrologica de los suelos
- Mapa virtual
- Información del Chocó
- Estudio de suelos del Tolima

Medellín:

- Publicaciones

Territorial Atlántico:

- Ficha predial
- Certificado nacional
- Mapas
- Copias
- Ploteos
- Visitas a predios



- Actualizaciones
- Publicaciones

Territorial Bolívar:

- Ploteos de municipios rurales y urbanos
- Mapas departamentales

Territorial Boyacá:

- Levantamiento topográfico
- Estudios de agua
- Topografos para agilizar el levantamiento de planos
- Estudio de suelos e hidrología
- Mapa de Colombia en relieve

Territorial Caldas:

- Corrección de ficha catastral
- Desenglobe de predio

Territorial Casanare:

- Trámite catastral de un desenglobe
- Certificado catastral

Territorial Cauca:

- Certificado catastral de resguardos
- Servicio de planos georeferenciados, ediatados sobre imágenes satelitales a falta de fotografías
- Folios catastrales originales

Territorial Cesar:

- Plano del Meta

Territorial Córdoba:

- NO REGISTRA RESPUESTAS

Territorial Cundinamarca:

- Certificado de plano catasrtal
- Agilidad en los trámites



Territorial Guajira:

- Planchas catastrales
- Geocodificación

Territorial Magdalena:

- Atlás

Territorial Meta:

- NO TIENE COMENTARIOS

Territorial Nariño:

- Actualización de la información predial por municipio y en la página web
- Zona rural predial de Policarpa
- Estudio de suelos de cada corregimiento de Nariño
- Cartografía de zona costera

Territorial Quindío:

- Mapa de Colombia en alto relieve
- Topología de las veredas en Armenia a escala 10.000
- Libros actualizados
- Mapa de registro climático nacional
- Información actualizada
- Isoyetas

Territorial Risaralda:

- Mapas de Pereira y Dosquebradas
- Mapa de Colombia en relieve

Territorial Santander:

- Suelos de Cundinamarca
- Información de metros sobre el nivel del mar del predio
- Certificado catastral
- Agilidad en el trámite

Territorial Sucre:

- Manzanas catastrales de predios urbanos
- Actualización de la información catastral



Territorial Tolima:

- Fotos mas precisas en vigencia y sitio
- Trámite de rectificación de área y lindero
- Ubicación de una ficha catastral
- Certificado catastral

Territorial Valle del Cauca:

- Mapa en alto relieve
- Atlás

2.9.3 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:

- Cultivos específicos que se puedan sembrar dependiendo de las clases de suelo del país.
- Museo
- Actividades
- Productos nuevos en publicaciones
- Topógrafos
- Mapa de Colombia en alto relieve
- Descuento en los análisis de suelos
- Pagos por PSE
- Estudio de suelos actualizados
- Productos actualizados
- Información actualizada
- Cartografía digital a escalas mas detalladas
- Estudio biológico del suelo (micro organismos)
- Ecología de suelos (análisis)
- Plataforma virtual para adquirir productos
- Cartografía exacta de cada municipio de Colombia
- Geografía marítima

Medellín:



- Publicaciones actualizadas
- Más libros

Territorial Bolívar:

- Disponibilidad de ortofotografía

Territorial Atlántico:

- Más información del Atlántico
- Respuesta dentro de los términos establecidos
- Publicaciones
- Información jurídica de predios

Territorial Boyacá:

- Peritazgos que sean rápidos y efectivos
- Topografos
- Coordenadas georeferenciadas
- Planos
- Fichas catastrales
- Agilidad en la entrega
- Estudios de agua
- Levantamientos topográficos

Territorial Caldas:

- Proyectos e información cartográfica de planeación

Territorial Casanare:

- Pago en la ventanilla
- Agilidad en los procesos
- Asesorías y servicios de medición topográfica

Territorial Cauca:

- Atlas geográfico
- Información en línea
- Estudios sobre ambiental, uso de suelos, TIC y catastro
- Visita a predios
- Actualización catastral Municipio de San Sebastian
- Producir cartografía en las territoriales
- Planos y cartografía virtual



- Guías turísticas

Territorial Córdoba:

- NO REGISTRA RESPUESTAS

Territorial Caqueta:

- Servicios digitales
- Aplicativos
- Fotos
- Normas del territorio

Territorial Cundinamarca:

- Servicio de fotocopiado e internet
- Mapas para tener en medio electrónico
- Agilidad en las pruebas ordenadas por juzgados
- Uso de suelo por departamento

Territorial Guajira:

- Atlás de hidrografía por departamentos
- Cafetería
- Guías turísticas
- Actualización periódica predial
- Trabajos fotográficos
- Certificado de nomenclatura

Territorial Huila:

- Pagos en las instalaciones
- Compra de productos en tienda virtual
- Cursos virtuales
- Fotografías aéreas
- Más personal

Territorial Magdalena:

- Impresión de planos
- Mapas viales
- Geoportal



Territorial Meta:

- NO TIENE COMENTARIOS

Territorial Nariño:

- Coordenadas de predios reales y actualizadas, sobre todo en las zonas costeras
- Información de coordenadas de mojones conocidos
- Prestamo de libros o mapas
- Capacitaciones

Territorial Norte de Santander:

- Fotocopiadora
- Punto de pago en las instalaciones

Territorial Quindío:

- Isoyetas, modelos digitales de evaluación
- Computadores de consulta
- Servicios ecosistémicos
- Información en tiempo real de los cambios de cobertura vegetal
- Modelos digitales de elevación
- Mapas turísticos
- Publicaciones
- Estudio de suelos norma técnica

Territorial Risaralda:

- Mejor atención al usuario
- Mapas de Pereira y Dosquebradas
- Cambio de nombre
- Cartografía con curvas de nivel actualizadas
- Cafetería

Territorial Santander:

- Tipos de suelos por departamento
- Diccionarios
- Publicaciones para niños

Territorial Sucre:

- Centro de historia geográfica en el portal web



- Fotografías aéreas recientes

Territorial Tolima:

- Atención diaria por parte de conservación
- Biblioteca
- Certificados de libertad y tradición
- Datos de registro
- Mapas

Territorial Valle del Cauca:

- Mapa en alto relieve
- Atlas de Colombia
- Actualizaciones

2.9.4 Percepción del producto y/o servicio adquirido

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta se observo que:

- Cuenta con excelente calificación las Direcciones Territoriales de Sucre, Atlántico, Magdalena.
- Cuenta con muy buena calificación la oficina de Medellín y Bogotá y las Direcciones Territoriales de Quindío, Valle del Cauca, Guajira y Cesar.
- Cuentan con una buena calificación las Direcciones Territoriales de Caquetá, Santander, Nariño, Cauca, Bolívar, Norte de Santander, Tolima, Huila, Meta, Casanare, Boyacá, Risaralda, Caldas y Cundinamarca.
- Por otro lado, la Dirección Territorial de Córdoba no posee respuestas

2.10 Satisfacción del ciudadano segundo semestre 2018 (CIG – P Y S)

Este resultado se obtiene de la tabulación de resultados obtenidos en el segundo semestre, en los formatos de CIG y Productos y Servicios.



TERRITORIAL	SEGUNDO SEMESTRE CIG			SEGUNDO SEMESTRE P Y S			SEGUNDO SEMESTRE 2018		
	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR
Bogotá*	2,97%	93,07%	3,96%	5,67%	92,50%	1,83%	4,32%	92,78%	2,90%
C.I Medellín*	12,50%	85,00%	2,50%	25,64%	70,94%	3,42%	19,07%	77,97%	2,96%
Sede Central*	4,55%	91,74%	3,72%	8,93%	88,98%	2,09%	6,74%	90,36%	2,91%
Atlántico	6,67%	91,67%	1,67%	4,37%	95,08%	0,55%	5,52%	93,37%	1,11%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	99,44%	0,56%	0,00%	99,72%	0,28%
Boyacá	0,00%	96,83%	3,17%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	98,41%	1,59%
Caldas	10,00%	83,33%	6,67%	3,33%	91,11%	5,56%	6,67%	87,22%	6,11%
Caquetá	1,67%	76,67%	21,67%	0,55%	90,16%	9,29%	1,11%	83,42%	15,48%
Casanare	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Cauca	8,33%	85,00%	6,67%	5,00%	92,78%	2,22%	6,67%	88,89%	4,44%
Cesar	5,00%	95,00%	0,00%	2,22%	97,78%	0,00%	3,61%	96,39%	0,00%
Córdoba	0,00%	98,33%	1,67%	0,00%	99,44%	0,56%	0,00%	98,89%	1,11%
Cundinamarca	25,00%	66,67%	8,33%	16,94%	66,12%	16,94%	20,97%	66,39%	12,64%
Huila	3,33%	95,00%	1,67%	0,56%	99,44%	0,00%	1,94%	97,22%	0,83%
Guajira	0,00%	100,00%	0,00%	0,56%	99,44%	0,00%	0,28%	99,72%	0,00%
Magdalena	3,33%	91,67%	5,00%	1,11%	96,67%	2,22%	2,22%	94,17%	3,61%
Meta	0,00%	98,33%	1,67%	2,78%	97,22%	0,00%	1,39%	97,78%	0,83%
Nariño	0,00%	100,00%	0,00%	9,44%	90,00%	0,56%	4,72%	95,00%	0,28%
Norte de Santander	4,92%	93,44%	1,64%	0,51%	99,49%	0,00%	2,72%	96,46%	0,82%
Quindío	0,00%	87,10%	12,90%	2,22%	95,56%	2,22%	1,11%	91,33%	7,56%
Risaralda	16,67%	78,33%	5,00%	12,44%	87,06%	0,50%	14,55%	82,70%	2,75%
Santander	0,00%	100,00%	0,00%	0,98%	99,02%	0,00%	0,49%	99,51%	0,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%	2,05%	96,92%	1,03%	1,03%	98,46%	0,51%
Tolima	1,56%	93,75%	4,69%	0,52%	95,31%	4,17%	1,04%	94,53%	4,43%
Valle del Cauca	0,00%	70,49%	29,51%	6,11%	90,56%	3,33%	3,06%	80,52%	16,42%
TOTAL	3,97%	91,17%	4,86%	4,11%	93,68%	2,21%	4,04%	92,43%	3,53%



2.11 Satisfacción del ciudadano 2018 (CIG – P Y S)

Este resultado se obtiene con la tabulación de los resultados obtenidos en cada semestre por cada uno de los formatos evaluados por los usuarios a nivel nacional.

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que el IGAC cuenta con un porcentaje de satisfacción del usuario del 92.42% a nivel nacional. Con respecto al porcentaje de insatisfacción que es del 4.06%, es importante analizar las causas de esta insatisfacción en los aspectos en los cuales el porcentaje de insatisfacción es superior al 10%, para tomar acciones correctivas tendientes de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

Las Direcciones Territoriales que cuentan con un 90% de satisfacción o más son: Bolívar (99.86%), Boyacá (99.07%), Casanare (94.33%), Cesar (97.78%), Córdoba (97.67%), Huila (98.19%), Guajira (96.45%), Magdalena (96.53%), Meta (93.00%), Nariño (94.70%), Norte de Santander (94.50%), Quindío (91.47%), Santander (97.46%), Sucre (99.23%) y Tolima (93.10%).

Es importante que las Direcciones Territoriales con porcentaje de satisfacción inferior al 90% evalúen las causas y tomen acciones correctivas y preventivas, con la finalidad de obtener el 90% de satisfacción.



TERRITORIAL	ANUAL 2018 CIG			ANUAL 2018 P Y S			AÑO 2018		
	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR
Bogotá*	3,99%	92,53%	3,48%	4,77%	89,10%	6,14%	4,38%	90,81%	4,81%
C.I Medellín*	9,91%	85,18%	4,91%	16,16%	78,81%	5,04%	13,03%	81,99%	4,98%
Sede Central*	4,97%	91,30%	3,73%	6,63%	87,42%	5,95%	5,80%	89,36%	4,84%
Atlántico	5,00%	83,33%	11,67%	3,60%	95,57%	0,84%	4,30%	89,45%	6,25%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	99,72%	0,28%	0,00%	99,86%	0,14%
Boyacá	0,00%	98,41%	1,59%	0,00%	99,72%	0,28%	0,00%	99,07%	0,93%
Caldas	5,78%	89,32%	4,90%	3,18%	90,51%	6,31%	4,48%	89,91%	5,60%
Caquetá	6,67%	81,67%	11,67%	1,64%	92,90%	5,46%	4,15%	87,28%	8,57%
Casanare	0,00%	96,72%	3,28%	8,06%	91,95%	0,00%	4,03%	94,33%	1,64%
Cauca	12,63%	82,50%	4,87%	6,30%	90,83%	2,87%	9,46%	86,67%	3,87%
Cesar	3,32%	96,68%	0,00%	1,11%	98,89%	0,00%	2,22%	97,78%	0,00%
Córdoba	0,00%	96,67%	3,33%	0,52%	98,68%	0,80%	0,26%	97,67%	2,07%
Cundinamarca	14,17%	79,17%	6,67%	11,25%	80,01%	8,75%	12,71%	79,59%	7,71%
Huila	1,67%	97,50%	0,83%	1,11%	98,89%	0,00%	1,39%	98,19%	0,42%
Guajira	0,00%	94,26%	5,74%	0,28%	98,65%	1,08%	0,14%	96,45%	3,41%
Magdalena	1,67%	95,83%	2,50%	1,39%	97,22%	1,39%	1,53%	96,53%	1,95%
Meta	5,74%	89,33%	4,93%	3,33%	96,67%	0,00%	4,54%	93,00%	2,47%
Nariño	0,81%	96,77%	2,42%	6,84%	92,62%	0,56%	3,82%	94,70%	1,49%
Norte de Santander	4,07%	93,50%	2,43%	3,43%	95,51%	1,06%	3,75%	94,50%	1,75%
Quindío	0,83%	90,22%	8,95%	2,01%	92,72%	5,28%	1,42%	91,47%	7,11%
Risaralda	26,08%	68,20%	5,73%	7,13%	91,11%	1,76%	16,60%	79,65%	3,74%
Santander	0,83%	99,17%	0,00%	2,11%	95,74%	2,15%	1,47%	97,46%	1,08%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%	1,03%	98,46%	0,51%	0,51%	99,23%	0,26%
Tolima	2,23%	94,70%	3,07%	5,39%	91,50%	3,11%	3,81%	93,10%	3,09%
Valle del Cauca	0,00%	84,49%	15,51%	5,79%	91,73%	2,49%	2,89%	88,11%	9,00%
TOTAL	4,20%	91,37%	4,43%	3,91%	93,47%	2,61%	4,06%	92,42%	3,52%

- **Comparativo de satisfacción del resultado final año 2017 y 2018**

TERRITORIAL	AÑO 2017			AÑO 2018		
	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR
Bogotá*	5,16%	88,93%	5,28%	4,38%	90,81%	4,81%
C.I Medellín*	3,21%	83,18%	14,24%	13,03%	81,99%	4,98%
Sede Central*	4,85%	88,41%	6,76%	5,80%	89,36%	4,84%
Atlántico	3,68%	94,37%	1,96%	4,30%	89,45%	6,25%
Bolívar	3,70%	95,55%	0,77%	0,00%	99,86%	0,14%
Boyacá	9,22%	89,23%	1,56%	0,00%	99,07%	0,93%
Caldas	15,14%	82,24%	2,63%	4,48%	89,91%	5,60%
Caquetá	4,82%	91,50%	3,70%	4,15%	87,28%	8,57%
Casanare	27,77%	69,27%	2,97%	4,03%	94,33%	1,64%
Cauca	10,15%	87,73%	2,14%	9,46%	86,67%	3,87%
Cesar	3,91%	94,65%	1,45%	2,22%	97,78%	0,00%
Córdoba	19,35%	77,94%	2,72%	0,26%	97,67%	2,07%
Cundinamarca	4,23%	92,43%	3,35%	12,71%	79,59%	7,71%
Huila	14,19%	71,78%	14,05%	1,39%	98,19%	0,42%
Guajira	3,81%	95,99%	0,21%	0,14%	96,45%	3,41%
Magdalena	0,42%	99,59%	0,00%	1,53%	96,53%	1,95%
Meta	21,39%	76,34%	2,29%	4,54%	93,00%	2,47%
Nariño	1,42%	98,52%	0,07%	3,82%	94,70%	1,49%
Norte de Santander	11,67%	85,13%	3,21%	3,75%	94,50%	1,75%
Quindío	2,50%	90,25%	7,27%	1,42%	91,47%	7,11%
Risaralda	45,07%	47,38%	7,57%	16,60%	79,65%	3,74%
Santander	26,41%	70,39%	3,21%	1,47%	97,46%	1,08%
Sucre	0,00%	99,22%	0,79%	0,51%	99,23%	0,26%
Tolima	13,81%	85,40%	0,80%	3,81%	93,10%	3,09%
Valle del Cauca	0,62%	96,92%	2,48%	2,89%	88,11%	9,00%
TOTAL	10,53%	86,05%	3,44%	4,06%	92,42%	3,52%



CONCLUSIONES

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

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla en la cual se hace un comparativo con el año anterior, se evidencia un aumento de satisfacción del 6.37%, lo cual indica que las inversiones realizadas por las diferentes subdirecciones y la Oficina de Difusión y Mercadeo para imprimir nuevas publicaciones o actualizarlas, están siendo efectivas de acuerdo a la demanda del mercado.
- Se debe analizar el número de personas que se encuentran atendiendo las ventanillas de los Centro de Información Geográfica , ya que en todas las Direcciones Territoriales los usuarios están exigiendo más personal.
- El cuidado y mantenimiento de algunas Direcciones 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 está compuesta por cuatro preguntas abiertas. Se recomienda a todas las Direcciones Territoriales revisar cuál de las respuestas mencionadas le aplican a su Dirección y tomar acciones con el área pertinente con la finalidad de brindar al usuario lo que necesita.

RECOMENDACIONES

Para la segunda aplicación de encuesta del año en curso, se evidencia un cumplimiento de la meta del 90% a nivel nacional y en la mayoría de las Direcciones Territoriales.

Teniendo en cuenta esto, se muestra el 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 la encuesta de Productos y/o Servicios.

ITEM EVALUADO	DIRECCION TERRITORIAL		
	C.I. MEDELLIN	CUNDINAMARCA	RISARALDA
Suministro de información técnica			
* Clara	23,08%	24,59%	7,46%
* Requerida	28,21%	18,03%	10,45%
Entrega del producto			
* Término establecido por el IGAC	25,64%	27,87%	22,39%
* Considera pertinente el tiempo de entrega	28,21%	27,87%	19,40%
Del producto o servicio adquirido			
* Presentación	25,64%	16,39%	14,93%
* Actualización de la información	25,64%	18,03%	11,94%
* Confiabilidad	25,64%	16,39%	10,45%
Puntos de exhibición			
* Disponibilidad de la información	30,77%	24,59%	20,90%
* Ambiente y decoración	30,77%	19,67%	22,39%

De acuerdo a la información registrada del año anterior, se encuentra que para este año hay un alza en la satisfacción de la meta.



Como se puede observar en la tabla anterior, se mantienen con porcentaje de insatisfacción la Dirección Territorial de Risaralda con respecto al año anterior. Para esta oficina, es importante seguir trabajando en aquellos ítems que están impactando la satisfacción del usuario hasta que se cumpla meta propuesta.

Se recomienda aplicar la encuesta de forma digital, teniendo en cuenta la política de cero papel que tiene el Instituto.

Por otro lado, la oficina de Difusión y Mercadeo de la Información no debería aplicar dicha encuesta, ya que no puede ser juez y parte. Se recomienda que esta actividad se traslade a la Oficina de Atención al Ciudadano y de no ser posible contratar una empresa externa o que un funcionario de planta haga dicha actividad.

2018



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI





**GOBIERNO
DE COLOMBIA**

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI

