

INFORME DE ENCUESTA

Primer semestre 2017

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

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

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

Elaborado por: Silvia Gil

2017
Bogotá D.C. Julio

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN	
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	
1. ENCUESTA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO ATENCIÓN CIG.....	
1.1 <i>Objetivo general:</i>	7
1.2 <i>Objetivos específicos:</i>	7
1.3 <i>Formato de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG</i>	8
1.4 <i>Informe de formato de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG</i>	9
1.5 <i>Sección 3: Información General</i>	11
1.5.1 Rango de edad.....	11
1.5.2 Género.....	13
1.5.3 Nivel académico.....	15
1.5.4 Ocupación.....	17
1.5.5 Análisis del perfil demográfico de los usuarios.....	18
1.6 <i>Sección 4: Expectativas del servicio</i>	19
1.6.1 Instalaciones y recursos.....	20
• Instalaciones:.....	20
• Ventilación:.....	22
• Sonido ambiente:.....	24
• Aseo:.....	26
• Seguridad:.....	28
1.6.2 Atención del personal.....	30
• Actitud.....	30
• Conocimiento.....	32
• Eficiencia.....	34
• Presentación personal.....	36
• Información oportuna.....	38
1.6.3 Atención telefónica.....	40
• Tiempo de respuesta para contestar.....	41
• Conocimiento de la persona.....	43
• Amabilidad y cordialidad.....	45
• Eficiencia.....	47
• Impresión general de la llamada.....	49
1.6.4 Expectativas del servicio.....	51
• Grado de satisfacción.....	51
• Sugerencias para mejorar el servicio prestado.....	53

• Percepción del servicio prestado	58
1.6.5 Porcentaje de satisfacción e insatisfacción a nivel nacional.....	59
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	66
2. INFORME DE ENCUESTA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO	
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	67
2.1 <i>Objetivo general:</i>	67
2.2 <i>Objetivos específicos:</i>	67
2.3 <i>Formato de Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios</i>	68
2.4 <i>Informe de Formato de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios</i>	69
2.5 <i>Sección III: Información general</i>	71
2.5.1 <i>Edad:</i>	71
2.5.2 <i>Género:</i>	73
2.6 <i>Sección IV: Qué publicaciones conoce</i>	75
2.7 <i>Sección V: Servicio solicitado</i>	86
2.8 <i>Sección VI: Grado de satisfacción del producto y/o servicio adquirido</i>	79
2.8.1 <i>Suministro de la información técnica:</i>	79
• Clara:	80
• Requerida:	81
2.8.2 <i>Entrega del producto:</i>	82
• Terminado establecido:.....	82
2.8.3 <i>Del producto o servicio adquirido:</i>	84
• Presentación:.....	84
• Actualización de la información:	85
• Confiabilidad:	87
2.8.4 <i>Puntos de exhibición:</i>	89
• Disponibilidad de la información:	89
• Ambiente y decoración:	91
2.8.5 <i>Porcentaje de satisfacción a nivel nacional:</i>	92
2.9 <i>Qué producto y/o servicio adquirió</i>	94
2.10 <i>Qué producto y/o servicio ha solicitado y no lo ha encontrado</i>	99
2.11 <i>Qué producto y/o servicio la gustaría encontrar</i>	101
2.12 <i>Cómo percibe usted los productos y/o servicios que ofrece el IGAC</i>	
2.13 <i>Satisfacción del ciudadano primer semestre 2016</i>	105
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	108

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

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

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

1. ENCUESTA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO ATENCIÓN CIG

1.1 Objetivo general:

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

1.2 Objetivos específicos:

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

1.3 Formato de Encuesta Satisfacción Y Percepción Del Usuario Atención CIG

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

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

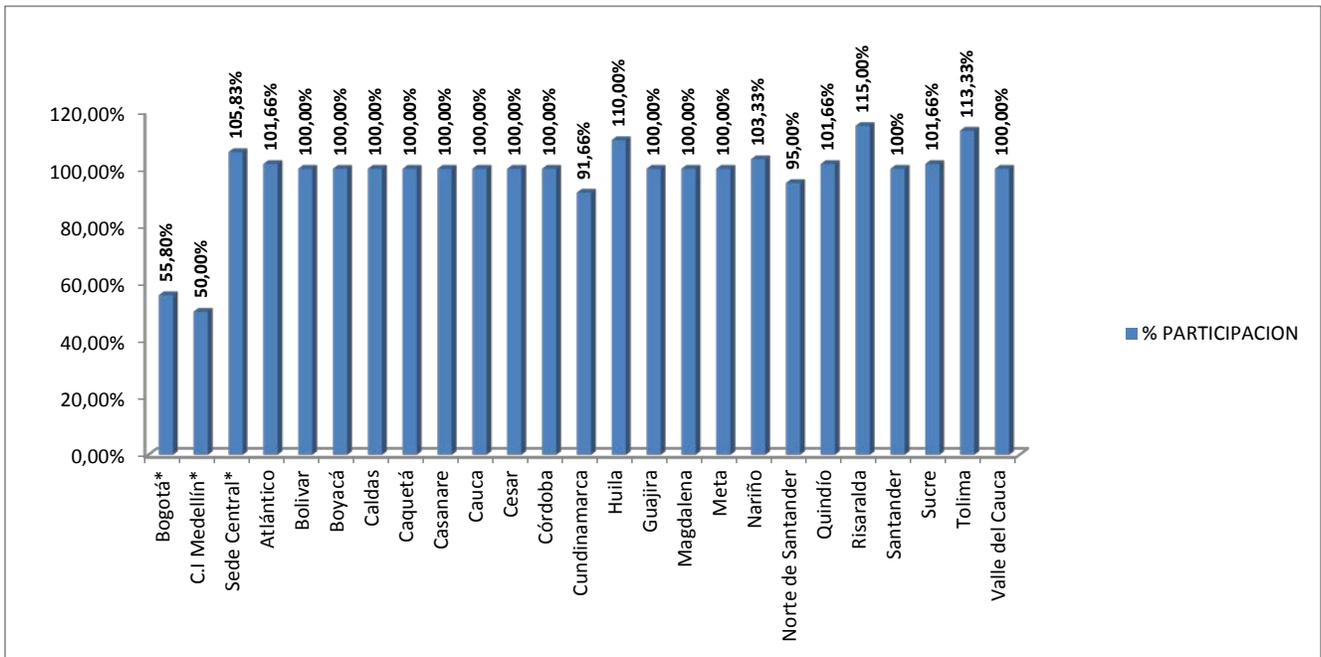
I. Datos personales (opcional)	
Nombre	Correo electrónico
Teléfono de contacto:	Quiero recibir información sobre el IGAC en mi correo electrónico SI__ NO__
II. Ubicación	
<input type="radio"/> Sede Central/Oficina de Medellín <input type="radio"/> Dirección Territorial / UOC _____	
III. Información General	
Rango de edad	<input type="radio"/> 13 a 20 años <input type="radio"/> 21 a 34 años <input type="radio"/> 35 a 54 años <input type="radio"/> Más de 54 años
Género	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino
Nivel académico	<input type="radio"/> Primaria <input type="radio"/> Bachillerato <input type="radio"/> Técnico ó Tecnólogo <input type="radio"/> Universitario <input type="radio"/> Posgrado Área de estudios _____
Ocupación	<input type="radio"/> Estudiante <input type="radio"/> Profesional <input type="radio"/> Independiente <input type="radio"/> Empleado <input type="radio"/> Hogar Área de desempeño _____
IV. Por favor evalúe el servicio prestado en el Centro de Información Geográfica. De 1 a 5, marcando una X el grado de satisfacción en cada uno de los siguientes aspectos, siendo: (5) excelente, (4) bueno, (3) regular, (2) malo y (1) pésimo.	
Instalaciones y Recursos	
Instalaciones	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Ventilación	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Sonido Ambiente	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Aseo	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Seguridad	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Atención del personal	
Actitud	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Conocimiento	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Eficiencia	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Presentación	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Oportuno	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Atención Telefónica	
Tiempo de respuesta para contestar	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Conocimiento de la persona	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Amabilidad y cordialidad	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Eficiencia	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Expectativas del servicio	
¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas con respecto al servicio prestado?	
<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	
¿Qué sugiere para mejorar el servicio prestado por el IGAC?	
Impresión general de la llamada	
Impresión general de la llamada	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
¿Cómo percibe usted el servicio prestado en el Centro de Información Geográfica?	

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

Participación nacional en la aplicación de la encuesta:

TERRITORIAL	TABULADAS	% PARTICIPACION
<i>Bogotá*</i>	214	55,80%
<i>C.I Medellín*</i>	40	50,00%
Sede Central*	254	105,83%
Atlántico	61	101,66%
Bolívar	60	100,00%
Boyacá	60	100,00%
Caldas	60	100,00%
Caquetá	60	100,00%
Casanare	60	100,00%
Cauca	60	100,00%
Cesar	60	100,00%
Córdoba	60	100,00%
Cundinamarca	55	91,66%
Huila	66	110,00%
Guajira	60	100,00%
Magdalena	60	100,00%
Meta	60	100,00%
Nariño	62	103,33%
Norte de Santander	57	95,00%
Quindío	61	101,66%
Risaralda	69	115,00%
Santander	60	100%
Sucre	61	101,66%
Tolima	68	113,33%
Valle del Cauca	60	100,00%
TOTAL	1594	

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



1.5 Sección 3: Información General

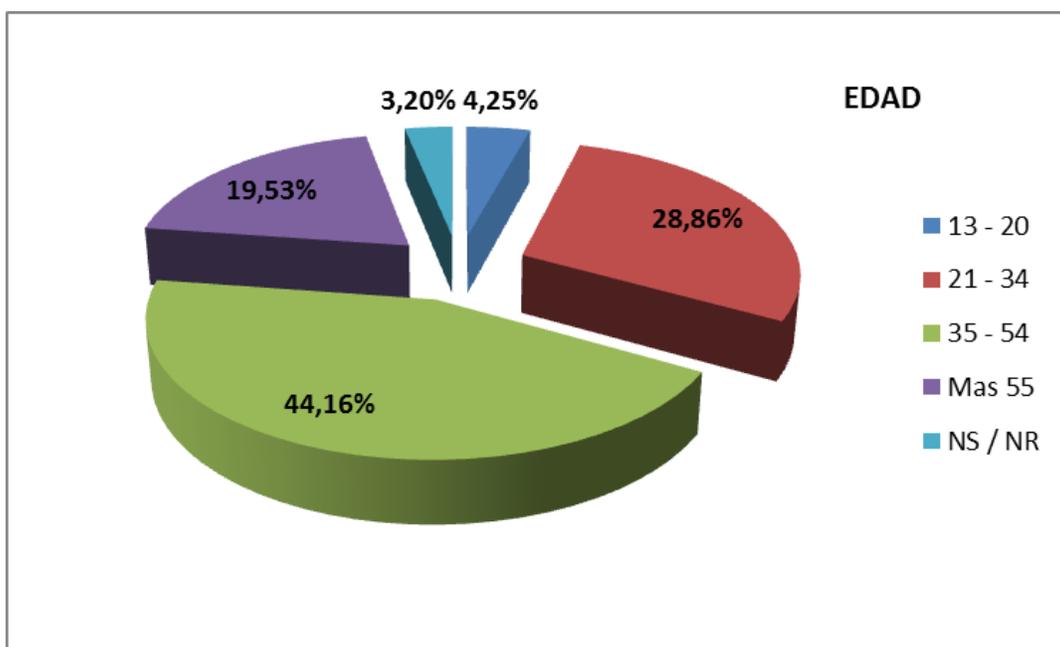
En esta sección, se quiere hacer un reconocimiento al perfil de nuestro usuario potencial, para esto se determinara el género, su rango de edad, nivel académico y ocupación.

1.5.1 Rango de edad

TERRITORIAL	13 - 20	21 - 34	35 - 54	Mas 55	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	34,11%	39,25%	16,82%	9,35%	0,47%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	12,50%	27,50%	47,50%	7,50%	5,00%	100,00%
Sede Central*	30,71%	37,40%	21,65%	9,06%	1,18%	100,00%
Atlántico	3,28%	40,98%	39,34%	16,39%	0,00%	100,00%
Bolívar	1,67%	31,67%	43,33%	23,33%	0,00%	100,00%
Boyacá	1,67%	30,00%	41,67%	23,33%	3,33%	100,00%
Caldas	5,00%	15,00%	40,00%	40,00%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	48,33%	33,33%	8,33%	10,00%	100,00%
Casanare	6,67%	46,67%	36,67%	6,67%	3,33%	100,00%
Cauca	3,33%	20,00%	48,33%	26,67%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	15,00%	55,00%	11,67%	18,33%	100,00%
Córdoba	5,00%	23,33%	50,00%	15,00%	6,67%	100,00%
Cundinamarca	5,45%	29,09%	43,64%	18,18%	3,64%	100,00%
Huila	3,03%	24,24%	43,94%	24,24%	4,55%	100,00%
Guajira	0,00%	21,67%	61,67%	15,00%	1,67%	100,00%
Magdalena	3,33%	31,67%	33,33%	30,00%	1,67%	100,00%
Meta	0,00%	28,33%	45,00%	21,67%	5,00%	100,00%
Nariño	3,23%	24,19%	61,29%	4,84%	6,45%	100,00%
Norte de Santander	3,51%	24,56%	40,35%	31,58%	0,00%	100,00%
Quindío	9,84%	32,79%	37,70%	19,67%	0,00%	100,00%
Risaralda	4,35%	37,68%	39,13%	14,49%	4,35%	100,00%
Santander	1,67%	25,00%	50,00%	21,67%	1,67%	100,00%
Sucre	0,00%	11,48%	73,77%	14,75%	0,00%	100,00%
Tolima	4,41%	27,94%	38,24%	29,41%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	1,67%	36,67%	38,33%	23,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	4,25%	28,86%	44,16%	19,53%	3,20%	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 44.16%, así mismo se evidencia un porcentaje considerable en el rango de 21 a 34 años con un 28.86%.

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

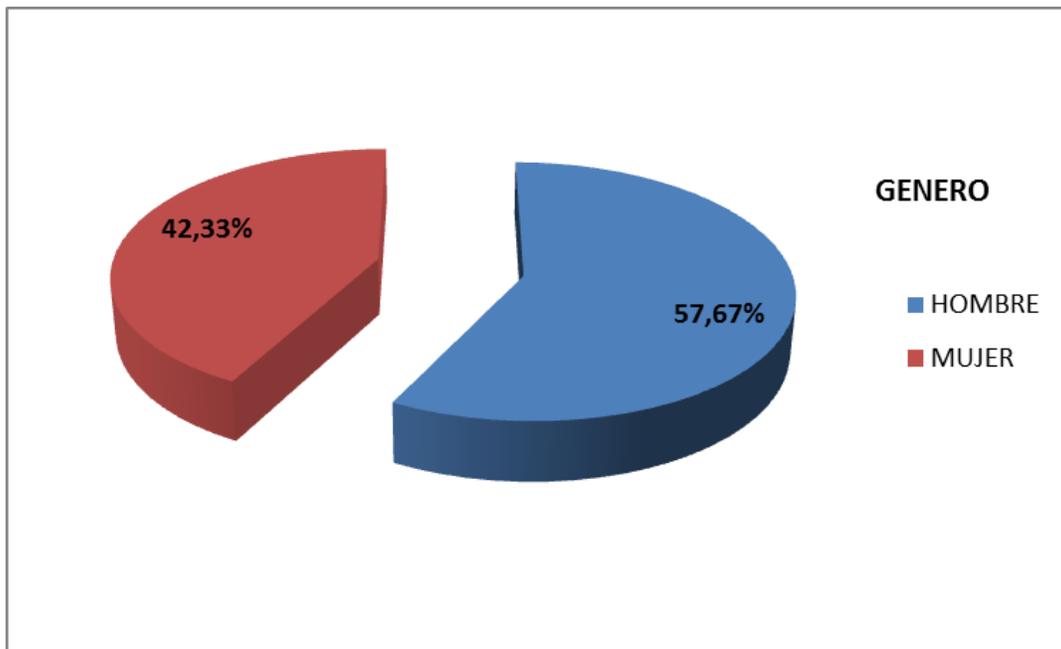


1.5.2 Género

TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	58,10%	41,90%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	86,49%	13,51%	100,00%
Sede Central*	62,35%	37,65%	100,00%
Atlántico	52,54%	47,46%	100,00%
Bolívar	65,31%	34,69%	100,00%
Boyacá	51,43%	48,57%	100,00%
Caldas	68,52%	31,48%	100,00%
Caquetá	67,92%	32,08%	100,00%
Casanare	58,00%	42,00%	100,00%
Cauca	71,43%	28,57%	100,00%
Cesar	48,28%	51,72%	100,00%
Córdoba	67,24%	32,76%	100,00%
Cundinamarca	60,38%	39,62%	100,00%
Huila	58,33%	41,67%	100,00%
Guajira	53,33%	46,67%	100,00%
Magdalena	41,67%	58,33%	100,00%
Meta	44,83%	55,17%	100,00%
Nariño	63,16%	36,84%	100,00%
Norte de Santander	31,25%	68,75%	100,00%
Quindío	60,34%	39,66%	100,00%
Risaralda	52,46%	47,54%	100,00%
Santander	57,89%	42,11%	100,00%
Sucre	66,67%	33,33%	100,00%
Tolima	59,38%	40,63%	100,00%
Valle del Cauca	47,27%	52,73%	100,00%
TOTAL	57,67%	42,33%	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 cinco de las territoriales, tales como Cesar, Magdalena, Meta, Norte de Santander y Valle del Cauca, las mujeres son las más frecuentes.

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



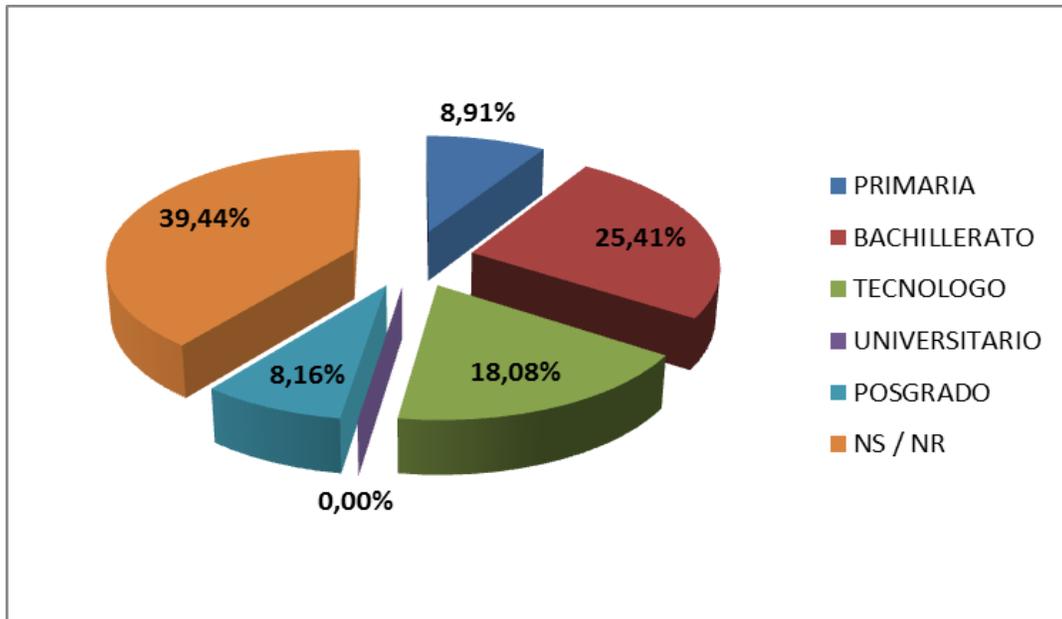
1.5.3 Nivel académico

TERRITORIAL	PRIMARIA	BACHILLERATO	TECNOLOGO	UNIVERSITARIO	POSGRADO	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,47%	13,55%	9,81%	0,00%	12,62%	63,55%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	17,50%	5,00%	0,00%	22,50%	55,00%	100,00%
Sede Central*	0,39%	14,17%	9,06%	0,00%	14,17%	62,20%	100,00%
Atlántico	3,28%	26,23%	18,03%	0,00%	1,64%	50,82%	100,00%
Bolívar	5,00%	18,33%	23,33%	0,00%	8,33%	45,00%	100,00%
Boyacá	18,33%	23,33%	18,33%	0,00%	11,67%	28,33%	100,00%
Caldas	3,33%	30,00%	25,00%	0,00%	11,67%	30,00%	100,00%
Caquetá	10,00%	16,67%	5,00%	0,00%	11,67%	56,67%	100,00%
Casanare	13,33%	23,33%	28,33%	0,00%	5,00%	30,00%	100,00%
Cauca	5,00%	16,67%	21,67%	0,00%	16,67%	40,00%	100,00%
Cesar	0,00%	36,67%	10,00%	0,00%	5,00%	48,33%	100,00%
Córdoba	3,33%	13,33%	23,33%	0,00%	6,67%	53,33%	100,00%
Cundinamarca	20,00%	21,82%	16,36%	0,00%	9,09%	32,73%	100,00%
Huila	12,12%	28,79%	16,67%	0,00%	10,61%	31,82%	100,00%
Guajira	3,33%	20,00%	21,67%	0,00%	10,00%	45,00%	100,00%
Magdalena	16,67%	30,00%	25,00%	0,00%	5,00%	23,33%	100,00%
Meta	10,00%	43,33%	10,00%	0,00%	1,67%	35,00%	100,00%
Nariño	3,23%	3,23%	8,06%	0,00%	11,29%	74,19%	100,00%
Norte de Santander	7,02%	22,81%	22,81%	0,00%	8,77%	38,60%	100,00%
Quindío	6,56%	22,95%	18,03%	0,00%	6,56%	45,90%	100,00%
Risaralda	8,70%	27,54%	27,54%	0,00%	1,45%	34,78%	100,00%
Santander	11,67%	25,00%	15,00%	0,00%	21,67%	26,67%	100,00%
Sucre	24,59%	57,38%	4,92%	0,00%	1,64%	11,48%	100,00%
Tolima	7,35%	16,18%	29,41%	0,00%	7,35%	39,71%	100,00%
Valle del Cauca	11,67%	46,67%	18,33%	0,00%	0,00%	23,33%	100,00%
TOTAL	8,91%	25,41%	18,08%	0,00%	8,16%	39,44%	100,00%

De acuerdo a la tabla que muestra la tabulación de participación a nivel nacional, se puede observar como se destacan tres grupos de los niveles académicos de acuerdo al perfil de los usuarios. En este caso los bachilleres y tecnólogos, se llevan el mayor porcentaje siendo el grupo principal. Sin embargo, cabe resaltar que hay un porcentaje alto en cuanto a las personas que no responden a qué grupo pertenecen, lo

cual lleva a pensar que pueden ser personas sin ninguna clase de estudio, por ende se hace necesario abrir una opción con este tipo de características y de esta manera tener un nuevo grupo de clasificación.

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

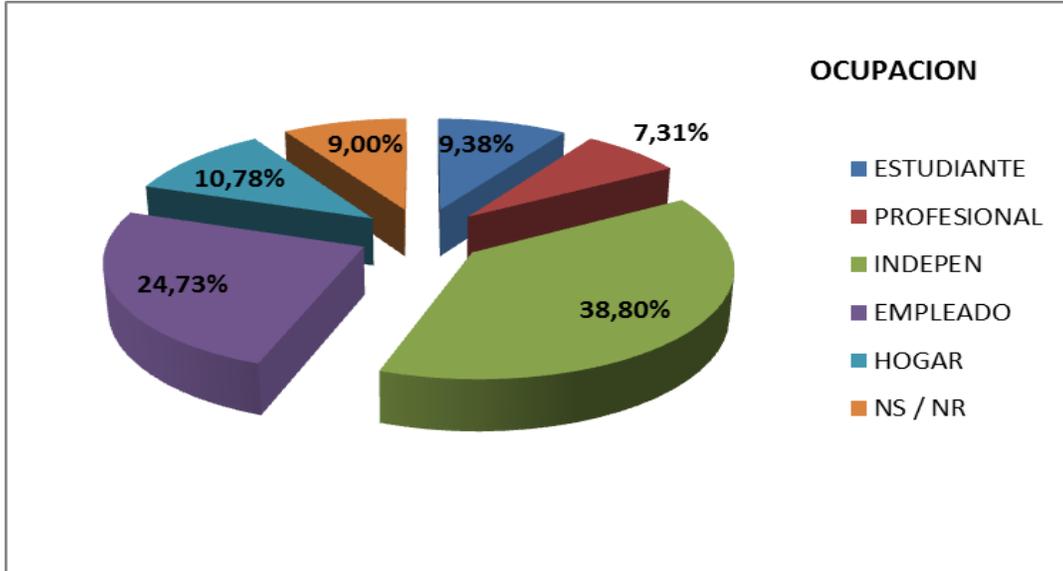


1.5.4 Ocupación

TERRITORIAL	ESTUDIANTE	PROFESIONAL	INDEPEN	EMPLEADO	HOGAR	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	60,28%	9,35%	13,08%	12,62%	1,40%	3,27%	100,00%
C. I Medellín*	30,00%	7,50%	30,00%	25,00%	0,00%	7,50%	100,00%
Sede Central*	55,51%	9,06%	15,75%	14,57%	1,18%	3,94%	100,00%
Atlántico	8,20%	4,92%	39,34%	31,15%	9,84%	6,56%	100,00%
Bolívar	6,67%	15,00%	40,00%	28,33%	3,33%	6,67%	100,00%
Boyacá	3,33%	10,00%	36,67%	18,33%	15,00%	16,67%	100,00%
Caldas	6,67%	11,67%	43,33%	30,00%	3,33%	5,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	6,67%	53,33%	30,00%	0,00%	10,00%	100,00%
Casanare	18,33%	5,00%	20,00%	21,67%	5,00%	30,00%	100,00%
Cauca	5,00%	8,33%	45,00%	21,67%	5,00%	15,00%	100,00%
Cesar	0,00%	3,33%	55,00%	21,67%	16,67%	3,33%	100,00%
Córdoba	3,33%	5,00%	50,00%	33,33%	1,67%	6,67%	100,00%
Cundinamarca	16,36%	0,00%	29,09%	38,18%	12,73%	3,64%	100,00%
Huila	3,03%	4,55%	37,88%	36,36%	7,58%	10,61%	100,00%
Guajira	1,67%	6,67%	45,00%	31,67%	13,33%	1,67%	100,00%
Magdalena	11,67%	6,67%	30,00%	18,33%	33,33%	0,00%	100,00%
Meta	1,67%	1,67%	38,33%	23,33%	26,67%	8,33%	100,00%
Nariño	9,68%	1,61%	24,19%	46,77%	1,61%	16,13%	100,00%
Norte de Santander	3,51%	14,04%	42,11%	15,79%	21,05%	3,51%	100,00%
Quindío	11,48%	6,56%	36,07%	19,67%	9,84%	16,39%	100,00%
Risaralda	7,25%	7,25%	23,19%	10,14%	20,29%	31,88%	100,00%
Santander	5,00%	8,33%	55,00%	23,33%	1,67%	6,67%	100,00%
Sucre	1,64%	9,84%	77,05%	1,64%	9,84%	0,00%	100,00%
Tolima	19,12%	10,29%	42,65%	16,18%	7,35%	4,41%	100,00%
Valle del Cauca	16,67%	11,67%	13,33%	36,67%	21,67%	0,00%	100,00%
TOTAL	9,38%	7,31%	38,80%	24,73%	10,78%	9,00%	100,00%

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

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



1.5.5 Análisis del perfil demográfico de los usuarios

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

Sin embargo, cabe mencionar que en el perfil número uno, también pueden aplicar personas que trabajan de forma independiente o son empleados.



Perfil 1: Hombre
35 – 54 años
Bachiller
Empleado
Independiente

Perfil 2: Hombre
21 – 34 años
Tecnólogo
Empleado
Independiente

1.6 Sección 4: Expectativas del servicio

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

1.6.1 Instalaciones y recursos

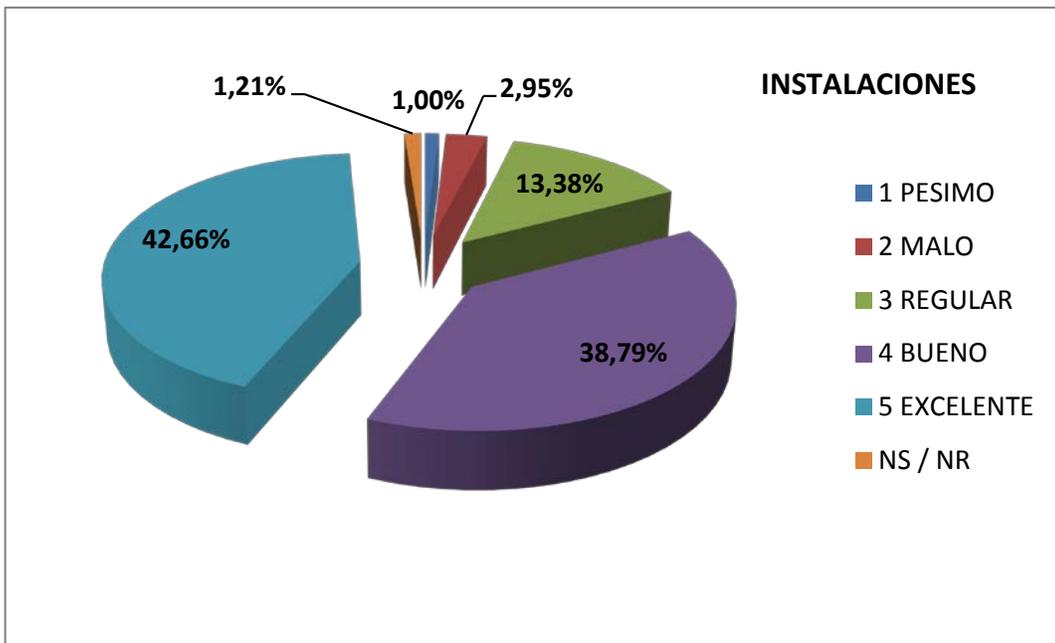
- Instalaciones:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,47%	2,34%	29,44%	66,82%	0,93%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	5,00%	2,50%	27,50%	37,50%	27,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	1,18%	2,36%	29,13%	62,20%	5,12%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,28%	40,98%	52,46%	3,28%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	3,33%	46,67%	45,00%	3,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	6,67%	11,67%	46,67%	35,00%	0,00%	100,00%
Caldas	3,33%	3,33%	5,00%	35,00%	53,33%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	1,67%	41,67%	48,33%	8,33%	0,00%	100,00%
Casanare	6,67%	21,67%	36,67%	25,00%	10,00%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	11,67%	56,67%	28,33%	3,33%	100,00%
Cesar	0,00%	1,67%	16,67%	66,67%	15,00%	0,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	0,00%	26,67%	61,67%	10,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	5,45%	94,55%	0,00%	100,00%
Huila	1,52%	6,06%	7,58%	33,33%	45,45%	6,06%	100,00%
Guajira	0,00%	1,67%	10,00%	51,67%	36,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	1,67%	5,00%	40,00%	53,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	8,33%	51,67%	40,00%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	6,45%	9,68%	83,87%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,75%	1,75%	42,11%	52,63%	1,75%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	1,64%	26,23%	72,13%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,45%	7,25%	26,09%	47,83%	17,39%	0,00%	100,00%
Santander	8,33%	11,67%	28,33%	38,33%	8,33%	5,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	3,28%	96,72%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	10,29%	55,88%	33,82%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	43,33%	30,00%	26,67%	0,00%	100,00%
TOTAL	1,00%	2,95%	13,38%	38,79%	42,66%	1,21%	100,00%

De acuerdo a la tabla se puede concluir que la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con una buena o excelente infraestructura en cuanto a sus oficinas. Sin embargo, la Territorial Casanare presenta un porcentaje de usuarios encuestados, mencionando que sus instalaciones son pésimas, lo cual indica que se deben tomar medidas correctivas en cuanto a la distribución interna de la oficina como una medida rápida y sin acarrear gastos.

Por otro lado, se evidencia inconformidad en este aspecto en las Direcciones Territoriales de Caquetá (41.67%), Casanare (36.67%), Santander (28.33%) y Valle del Cauca (43.33%). Vale la pena resaltar que la Dirección Territorial Santander y Caquetá se encontraba de trasteo en el momento en que se llevó a cabo la aplicación de la encuesta.

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

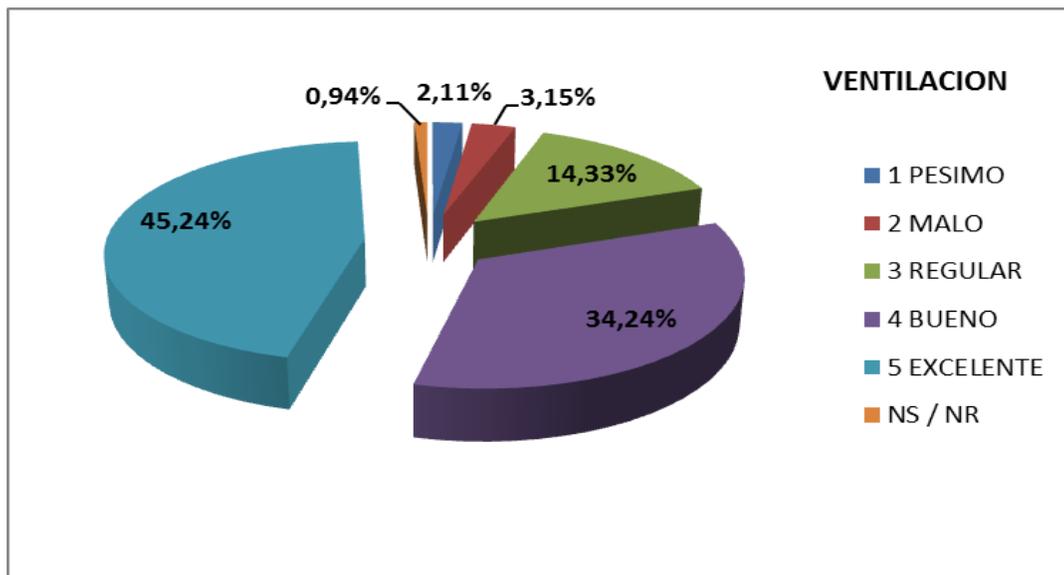


• **Ventilación:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	1,40%	4,21%	33,18%	59,81%	1,40%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	2,50%	7,50%	25,00%	37,50%	27,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	1,57%	4,72%	31,89%	56,30%	5,51%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,28%	34,43%	62,30%	0,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	3,33%	41,67%	51,67%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	5,00%	13,33%	46,67%	33,33%	1,67%	100,00%
Caldas	1,67%	3,33%	13,33%	41,67%	40,00%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	5,00%	35,00%	35,00%	25,00%	0,00%	100,00%
Casanare	18,33%	15,00%	38,33%	21,67%	6,67%	0,00%	100,00%
Cauca	1,67%	0,00%	6,67%	45,00%	45,00%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	1,67%	51,67%	26,67%	20,00%	0,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	1,67%	33,33%	55,00%	8,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huila	4,55%	7,58%	18,18%	19,70%	43,94%	6,06%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,67%	41,67%	56,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	1,67%	5,00%	50,00%	43,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	1,67%	41,67%	56,67%	0,00%	100,00%
Nariño	1,61%	0,00%	6,45%	11,29%	80,65%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,75%	1,75%	28,07%	66,67%	1,75%	100,00%
Quindío	0,00%	1,64%	4,92%	24,59%	68,85%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,45%	7,25%	23,19%	50,72%	17,39%	0,00%	100,00%
Santander	11,67%	11,67%	20,00%	31,67%	21,67%	3,33%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	32,79%	67,21%	0,00%	100,00%
Tolima	5,88%	5,88%	22,06%	32,35%	33,82%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	21,67%	43,33%	35,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	2,11%	3,15%	14,33%	34,24%	45,24%	0,94%	100,00%

De acuerdo a la tabla, se evidencia que la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con una ventilación apropiada para las instalaciones que se tienen. Sin embargo, Casanare (38.33%), Cesar (51.67%) y Santander (20.00%) tienen un alto porcentaje de usuarios inconformes con esta variable, lo que indica que es necesario empezar a evaluar el tipo de ventilación que se está teniendo ya que son oficinas que están ubicadas en ciudades de clima cálido.

En la gráfica se puede observar que se cuenta con un porcentaje óptimo en temas de ventilación en las diferentes Direcciones Territoriales, sin embargo la calificación regular está presentando un porcentaje elevado de inconformidad en tres (3) Territoriales, las cuales fueron mencionadas anteriormente, bajo estos parámetros es importante empezar a tomar medidas correctivas para subir el porcentaje de satisfacción y dar cumplimiento a la meta.



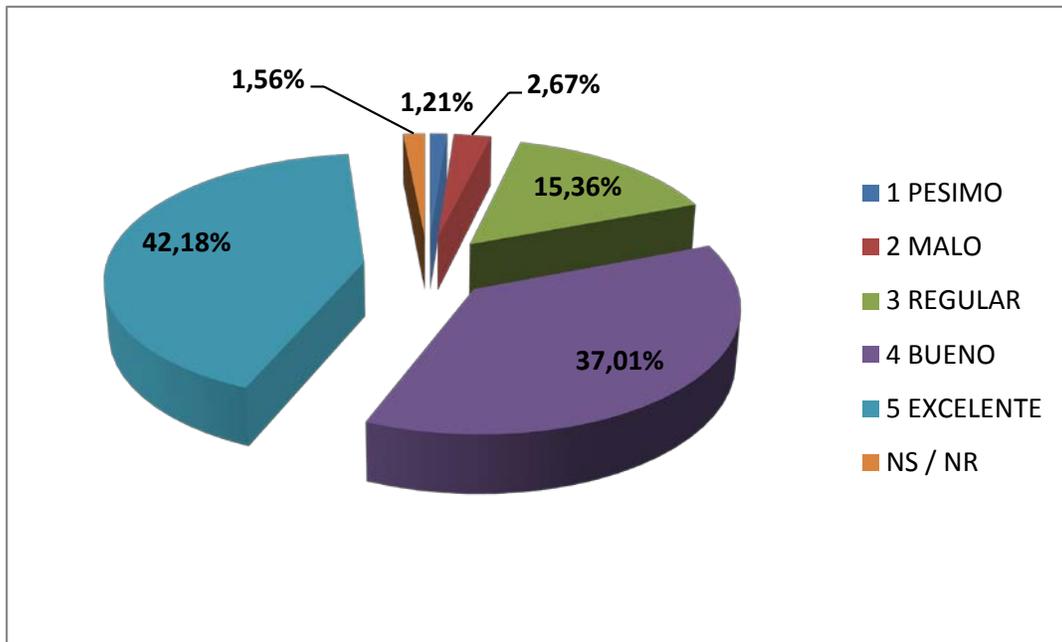
- **Sonido ambiente:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	1,40%	7,48%	29,91%	60,28%	0,93%	100,00%
<i>C. I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	2,50%	30,00%	40,00%	27,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	1,18%	6,69%	29,92%	57,09%	5,12%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,28%	40,98%	52,46%	3,28%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	48,33%	43,33%	5,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	1,67%	13,33%	46,67%	38,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	6,67%	6,67%	28,33%	56,67%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	26,67%	58,33%	15,00%	0,00%	100,00%
Casanare	5,00%	15,00%	46,67%	25,00%	8,33%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	11,67%	46,67%	38,33%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	30,00%	50,00%	18,33%	1,67%	100,00%
Córdoba	1,67%	3,33%	18,33%	66,67%	8,33%	1,67%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huila	1,52%	1,52%	7,58%	33,33%	50,00%	6,06%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	5,00%	60,00%	35,00%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	1,67%	51,67%	46,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	5,00%	55,00%	30,00%	10,00%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	14,52%	8,06%	77,42%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,75%	3,51%	35,09%	57,89%	1,75%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	6,56%	27,87%	65,57%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,45%	5,80%	28,99%	46,38%	17,39%	0,00%	100,00%
Santander	16,67%	13,33%	21,67%	21,67%	21,67%	5,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	21,31%	77,05%	1,64%	100,00%
Tolima	1,47%	2,94%	20,59%	38,24%	35,29%	1,47%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	1,67%	21,67%	36,67%	40,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	1,21%	2,67%	15,36%	37,01%	42,18%	1,56%	100,00%

De acuerdo a la tabla, la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con un sonido ambiente pertinente. Sin embargo, Casanare con un 46.67%, Cesar con un 30.00% y Meta con 55.00%, tienen un número de usuarios insatisfechos frente a esto. Teniendo en cuenta que alguna de estas oficinas se encuentran ubicadas sobre avenidas o calles con alto tránsito, se hace necesario comenzar a buscar soluciones para lograr aislar el sonido del exterior, aunque cabe la posibilidad de que el inconveniente se

encuentre en el interior de la oficina, por temas relacionados con el ruido de un radio, que las personas hablen duro, entre otros.

En la siguiente grafica se muestra el porcentaje de satisfacción que tienen los usuarios en general con respecto al sonido ambiente de las oficinas a nivel nacional.

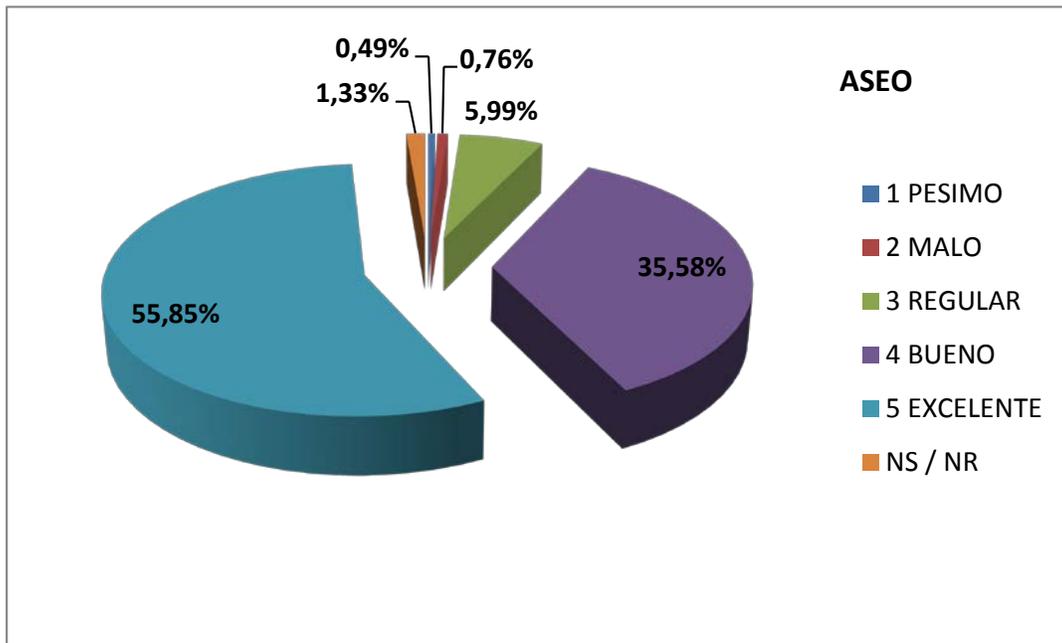


- **Aseo:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,00%	0,00%	16,82%	82,71%	0,47%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	47,50%	27,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	0,00%	18,11%	77,17%	4,72%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,28%	26,23%	70,49%	0,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	33,33%	58,33%	5,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	31,67%	68,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	1,67%	3,33%	13,33%	81,67%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	73,33%	23,33%	0,00%	100,00%
Casanare	1,67%	1,67%	25,00%	53,33%	16,67%	1,67%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	1,67%	36,67%	60,00%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	3,33%	81,67%	15,00%	0,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	0,00%	26,67%	56,67%	15,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	98,18%	1,82%	100,00%
Huila	1,52%	0,00%	3,03%	25,76%	63,64%	6,06%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,67%	38,33%	60,00%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	36,67%	63,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,67%	1,67%	58,33%	36,67%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	4,84%	8,06%	87,10%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,75%	5,26%	26,32%	64,91%	1,75%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	9,84%	90,16%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,45%	5,80%	30,43%	42,03%	17,39%	2,90%	100,00%
Santander	5,00%	5,00%	11,67%	41,67%	33,33%	3,33%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	21,31%	78,69%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	5,88%	32,35%	61,76%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	3,33%	53,33%	43,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,49%	0,76%	5,99%	35,58%	55,85%	1,33%	100,00%

Teniendo en cuenta la tabla anterior, la mayoría de las oficinas de las instalaciones cuentan con una buena calificación en cuanto al aseo que se tiene en estas. Pero la Territorial Casanare, arroja un 25.00%, Territorial Córdoba un 26.67% y Risaralda un 30.43%, de usuarios insatisfechos con este indicador, lo que indica que hay que entrar a evaluar el servicio de aseo de baños públicos, puntos de atención al usuario, vitrinas, mobiliario, entre otros, con la finalidad de subir esta calificación en la próxima encuesta.

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



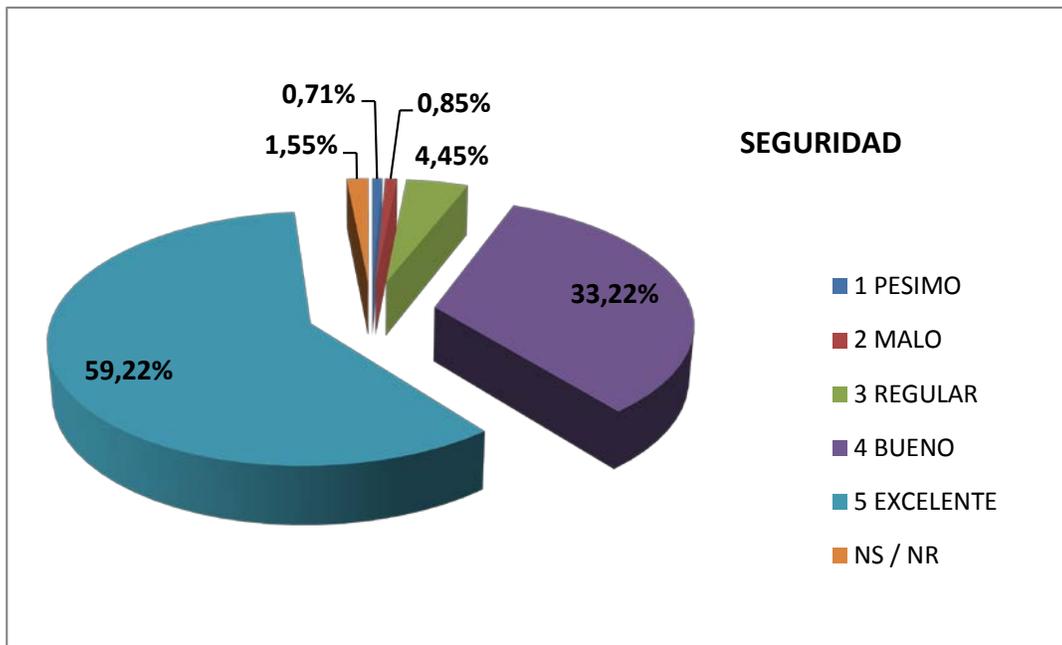
- Seguridad:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,00%	0,00%	19,63%	79,44%	0,93%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	2,50%	5,00%	22,50%	42,50%	27,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,39%	0,79%	20,08%	73,62%	5,12%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	22,95%	75,41%	1,64%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	31,67%	65,00%	3,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	3,33%	5,00%	43,33%	48,33%	0,00%	100,00%
Caldas	1,67%	0,00%	5,00%	23,33%	70,00%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	68,33%	26,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	1,67%	18,33%	41,67%	36,67%	1,67%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	1,67%	35,00%	61,67%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,67%	36,67%	61,67%	0,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	1,67%	6,67%	73,33%	15,00%	1,67%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huila	1,52%	0,00%	4,55%	33,33%	54,55%	6,06%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,67%	40,00%	58,33%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	35,00%	63,33%	1,67%	100,00%
Meta	1,67%	0,00%	3,33%	50,00%	45,00%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	1,61%	6,45%	91,94%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,75%	0,00%	28,07%	68,42%	1,75%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	1,64%	16,39%	81,97%	0,00%	100,00%
Risaralda	1,45%	5,80%	28,99%	39,13%	20,29%	4,35%	100,00%
Santander	8,33%	5,00%	13,33%	36,67%	33,33%	3,33%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	8,20%	91,80%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,47%	29,41%	69,12%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,67%	45,00%	50,00%	3,33%	100,00%
TOTAL	0,71%	0,85%	4,45%	33,22%	59,22%	1,55%	100,00%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla anterior, se puede identificar que la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con una seguridad apropiada dentro de sus instalaciones. Sin embargo, la Territorial Casanare tiene un 18.33%, Risaralda con 28.99% y Santander con 13.33% de usuarios que no están conformes con este tema. Es importante evaluar el sitio en donde se encuentra el guardia de seguridad ubicado, puesto que en el lugar que este no es visible y por tal motivo las personas califican mal.

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

En la gráfica se puede observar que a nivel nacional el instituto goza de una buena y excelente calificación en temas de seguridad.



1.6.2 Atención del personal

- **Actitud**

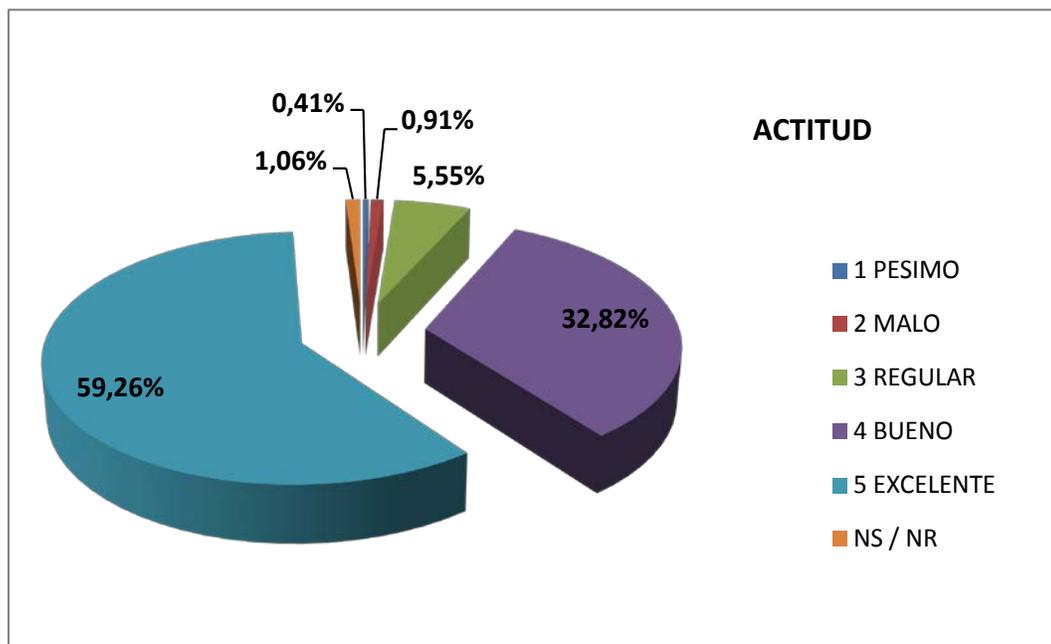
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,93%	4,67%	27,57%	64,95%	1,87%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	2,50%	20,00%	65,00%	12,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,79%	4,33%	26,38%	64,96%	3,54%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,64%	3,28%	42,62%	52,46%	0,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	3,33%	58,33%	36,67%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	6,67%	26,67%	66,67%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	1,67%	0,00%	15,00%	83,33%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	66,67%	30,00%	0,00%	100,00%
Casanare	1,67%	0,00%	10,00%	55,00%	33,33%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	3,33%	35,00%	61,67%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	3,33%	18,33%	78,33%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	1,67%	5,00%	63,33%	26,67%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	98,18%	1,82%	100,00%
Huila	1,52%	0,00%	7,58%	28,79%	53,03%	9,09%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	70,00%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	1,67%	18,33%	80,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	18,33%	55,00%	25,00%	1,67%	100,00%
Nariño	1,61%	0,00%	3,23%	16,13%	79,03%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	0,00%	15,79%	80,70%	3,51%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	13,11%	86,89%	0,00%	100,00%
Risaralda	2,90%	10,14%	36,23%	36,23%	13,04%	1,45%	100,00%
Santander	1,67%	3,33%	13,33%	35,00%	46,67%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	9,84%	90,16%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	2,94%	30,88%	66,18%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,67%	58,33%	40,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,41%	0,91%	5,55%	32,82%	59,26%	1,06%	100,00%

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

Teniendo en cuenta la información contenida en la tabla, de forma general se puede observar que la actitud que tiene el personal de los Centros de Información es la apropiada, puesto que está muy bien calificada en los rangos de bueno y excelente.

La Territorial de Risaralda arroja un 36.23% de ciudadanos inconformes con esta variable. Frente a este inconveniente se recomienda a la Dirección Territorial evaluar la actitud de las personas que se encuentran en las ventanillas de los Centros de Información y de ser necesario una capacitación por parte de la Sede Central enviar la comunicación pertinente para llevarla a cabo y de esta manera superar la inconformidad.

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



• **Conocimiento**

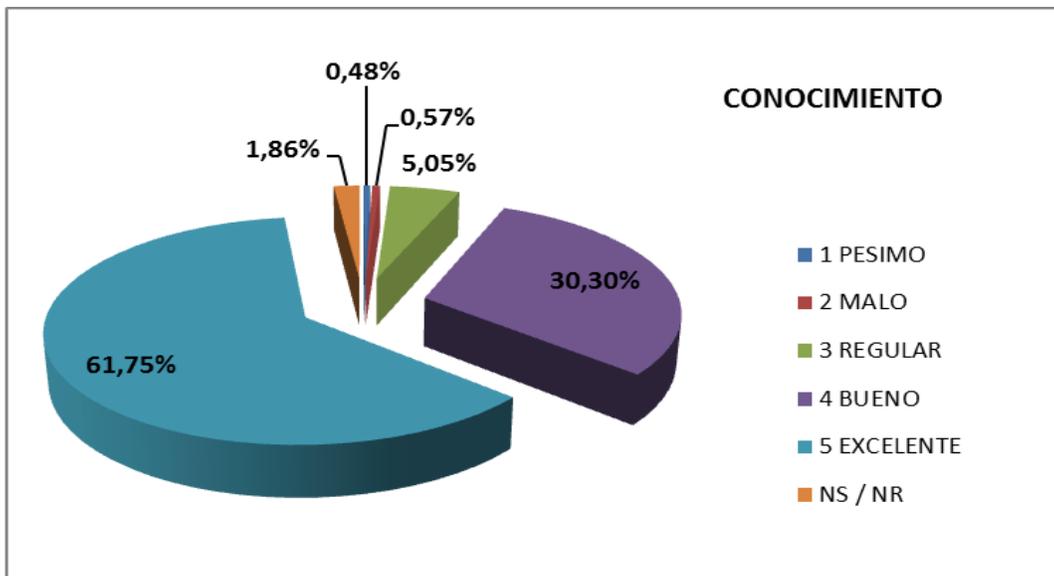
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,93%	0,00%	17,29%	78,97%	2,80%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	57,50%	12,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,79%	0,00%	19,29%	75,59%	4,33%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,64%	1,64%	32,79%	62,30%	1,64%	100,00%
Bolívar	0,00%	3,33%	1,67%	43,33%	48,33%	3,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	5,00%	21,67%	71,67%	1,67%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	61,67%	33,33%	0,00%	100,00%
Casanare	1,67%	0,00%	13,33%	45,00%	40,00%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	3,33%	35,00%	60,00%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	88,33%	1,67%	100,00%
Córdoba	1,67%	0,00%	3,33%	66,67%	25,00%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	1,82%	96,36%	1,82%	100,00%
Huila	1,52%	0,00%	7,58%	31,82%	50,00%	9,09%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	85,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	15,00%	65,00%	15,00%	5,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	1,61%	17,74%	80,65%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	0,00%	17,54%	80,70%	1,75%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	14,75%	85,25%	0,00%	100,00%
Risaralda	2,90%	7,25%	39,13%	33,33%	11,59%	5,80%	100,00%
Santander	3,33%	0,00%	13,33%	30,00%	51,67%	1,67%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	11,48%	88,52%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	4,41%	27,94%	67,65%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,67%	53,33%	45,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,48%	0,57%	5,05%	30,30%	61,75%	1,86%	100,00%

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

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

Sin embargo, se evidencia un porcentaje considerable en cuatro (4) Direcciones Territoriales con calificación regular, estas Territoriales son Casanare 13.33%, Meta 15.00%, Risaralda 39.13% y Santander 13.33%. Como se evidencia en la tabla, la Territorial Risaralda debe tomar medidas correctivas de manera urgente ya que es importante tener al personal completamente capacitado para brindar la información pertinente al usuario.

En la gráfica se puede observar cual es el porcentaje de satisfacción a nivel nacional con respecto a la evaluación por parte de los ciudadanos en cuanto a la información que brinda el personal del Instituto en las ventanillas de los Centros de Información.



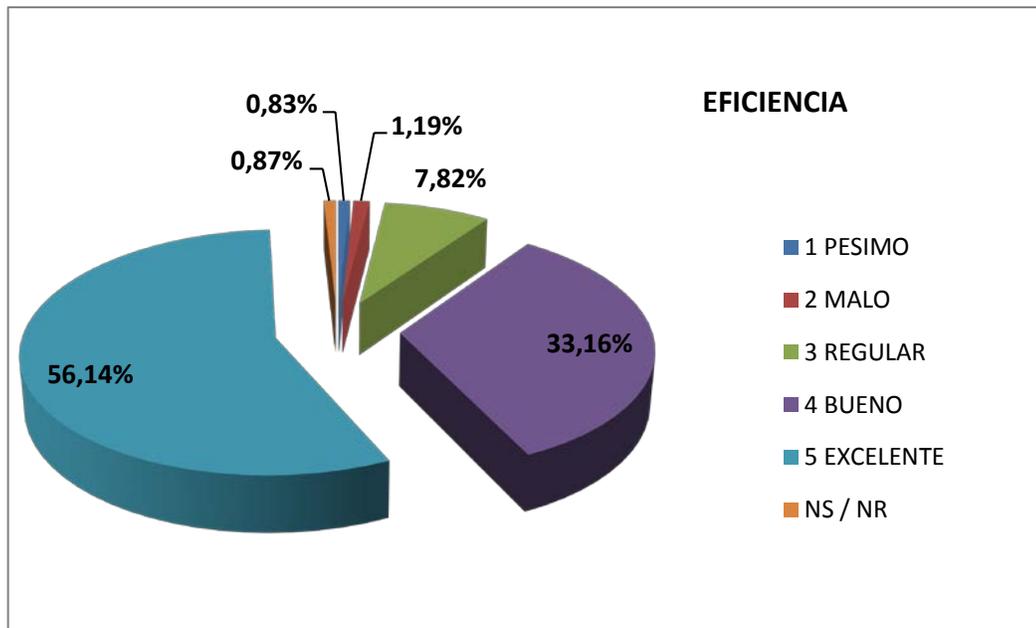
• **Eficiencia**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,47%	4,67%	21,50%	71,50%	1,87%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	10,00%	25,00%	60,00%	5,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,39%	5,51%	22,05%	69,69%	2,36%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,28%	59,02%	37,70%	0,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	63,33%	31,67%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	5,00%	31,67%	63,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	1,67%	5,00%	18,33%	75,00%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	55,00%	41,67%	0,00%	100,00%
Casanare	3,33%	1,67%	18,33%	41,67%	33,33%	1,67%	100,00%
Cauca	1,67%	0,00%	6,67%	35,00%	56,67%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	5,00%	30,00%	65,00%	0,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	3,33%	8,33%	56,67%	26,67%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,82%	5,45%	92,73%	0,00%	100,00%
Huila	3,03%	0,00%	9,09%	22,73%	57,58%	7,58%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,33%	33,33%	63,33%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	3,33%	31,67%	51,67%	11,67%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	3,23%	3,23%	22,58%	70,97%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	0,00%	14,04%	84,21%	1,75%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	14,75%	85,25%	0,00%	100,00%
Risaralda	4,35%	8,70%	40,58%	34,78%	11,59%	0,00%	100,00%
Santander	5,00%	5,00%	20,00%	30,00%	40,00%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	21,31%	78,69%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	2,94%	30,88%	66,18%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	3,33%	51,67%	45,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,83%	1,19%	7,82%	33,16%	56,14%	0,87%	100,00%

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

Ahora bien, a nivel general las Direcciones Territoriales se encuentran con buena calificación en este tema. Sin embargo, las Territoriales de Casanare con un 18.33%, Meta con un 31.67%, Risaralda con un 40.58% y Santander con un 20.00% presentan un porcentaje de insatisfacción, puesto que califican de forma regular esta variable. Frente a esta situación se debe indagar cuales son aquellos procesos que están impidiendo que la calificación sea más alta, puesto que los porcentajes son considerablemente altos.

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



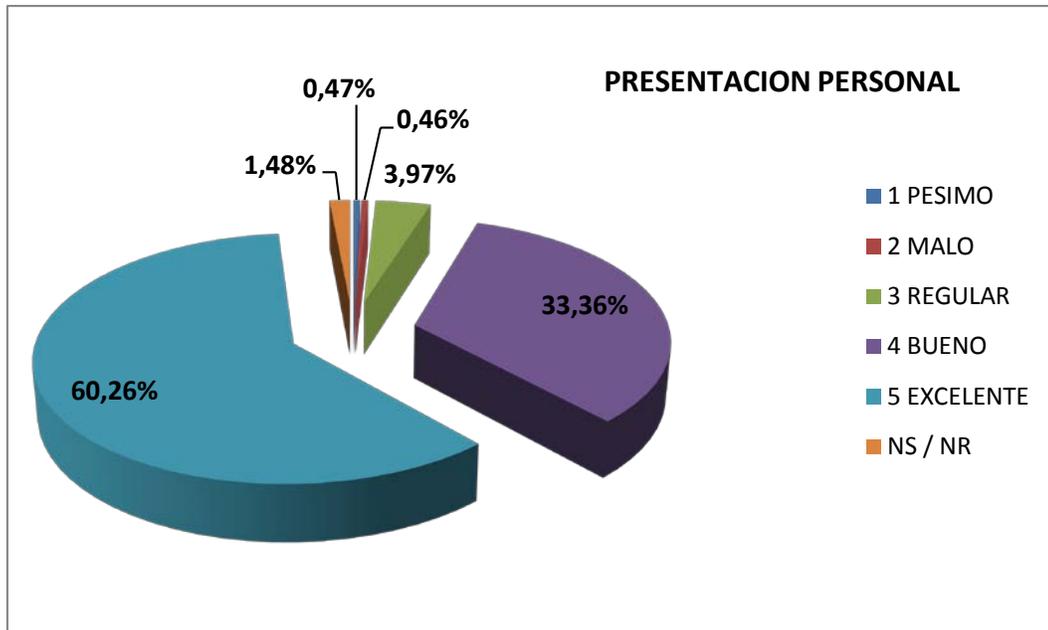
• **Presentación personal**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,00%	0,47%	17,29%	80,37%	1,87%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	5,00%	22,50%	60,00%	12,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	1,18%	18,11%	77,17%	3,54%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,64%	44,26%	52,46%	1,64%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	1,67%	46,67%	48,33%	3,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	3,33%	26,67%	70,00%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	70,00%	30,00%	0,00%	100,00%
Casanare	3,33%	1,67%	15,00%	46,67%	33,33%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	1,67%	35,00%	61,67%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	3,33%	65,00%	28,33%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	98,18%	1,82%	100,00%
Huila	1,52%	0,00%	6,06%	25,76%	57,58%	9,09%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	36,67%	63,33%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	18,33%	81,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	3,33%	73,33%	21,67%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	3,23%	19,35%	77,42%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	0,00%	17,54%	80,70%	1,75%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	11,48%	88,52%	0,00%	100,00%
Risaralda	4,35%	7,25%	37,68%	34,78%	13,04%	2,90%	100,00%
Santander	1,67%	1,67%	6,67%	38,33%	50,00%	1,67%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	19,67%	80,33%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,47%	27,94%	70,59%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	5,00%	50,00%	43,33%	1,67%	100,00%
TOTAL	0,47%	0,46%	3,97%	33,36%	60,26%	1,48%	100,00%

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

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas en las diferentes Direcciones Territoriales, se evidencia que el personal de los Centros de Información se encuentra calificado con un alto porcentaje de satisfacción. Sin embargo, la Dirección Territorial Risaralda con un 37.68% presenta un alto porcentaje de usuarios calificando de forma regular la presentación personal de las personas que están de cara al ciudadano.

Al indagar sobre el porcentaje de satisfacción de los usuarios a nivel nacional, se encuentra que aproximadamente el 90% de los encuestados consideran que la presentación personal es buena o excelente.



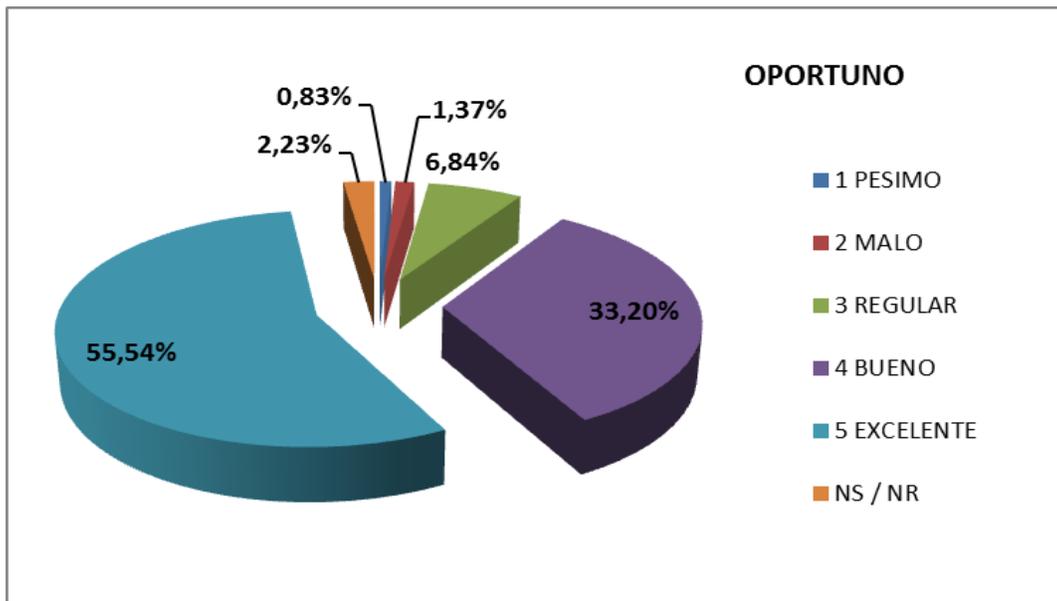
• **Información Oportuna**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,93%	3,27%	21,96%	70,56%	3,27%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	2,50%	25,00%	60,00%	12,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,79%	3,15%	22,44%	68,90%	4,72%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,64%	52,46%	42,62%	3,28%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	3,33%	43,33%	48,33%	3,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	3,33%	30,00%	66,67%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	3,33%	5,00%	20,00%	71,67%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	63,33%	36,67%	0,00%	100,00%
Casanare	1,67%	0,00%	20,00%	40,00%	35,00%	3,33%	100,00%
Cauca	3,33%	0,00%	3,33%	40,00%	51,67%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	3,33%	55,00%	41,67%	0,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	3,33%	8,33%	60,00%	21,67%	5,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,82%	9,09%	89,09%	0,00%	100,00%
Huila	3,03%	0,00%	12,12%	21,21%	51,52%	12,12%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,33%	30,00%	66,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	1,67%	18,33%	80,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	5,00%	15,00%	61,67%	16,67%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	3,23%	4,84%	24,19%	66,13%	1,61%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	1,75%	15,79%	78,95%	3,51%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	13,11%	85,25%	1,64%	100,00%
Risaralda	4,35%	5,80%	37,68%	36,23%	13,04%	2,90%	100,00%
Santander	5,00%	8,33%	20,00%	20,00%	46,67%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	6,56%	91,80%	1,64%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	5,88%	30,88%	61,76%	1,47%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,67%	50,00%	45,00%	3,33%	100,00%
TOTAL	0,83%	1,37%	6,84%	33,20%	55,54%	2,23%	100,00%

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

Teniendo en cuenta la información de la tabla, se puede observar que las Direcciones Territoriales de Casanare 20.00%, Risaralda 37.68% y Santander 20.00%, tienen unos cuantos usuarios inconformes con esta variable. Por tal motivo, es pertinente empezar a evaluar cómo se está prestando el servicio en las ventanillas y cuáles son aquellas inquietudes de los ciudadanos que no se están resolviendo a cabalidad.

De acuerdo, a la satisfacción a nivel nacional, se puede observar que se goza de más del 80% de esta, lo cual indica que es las personas de los Centros de Información se encuentran debidamente capacitados para atender y brindar información a los usuarios.



1.6.3 Atención telefónica

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

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

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

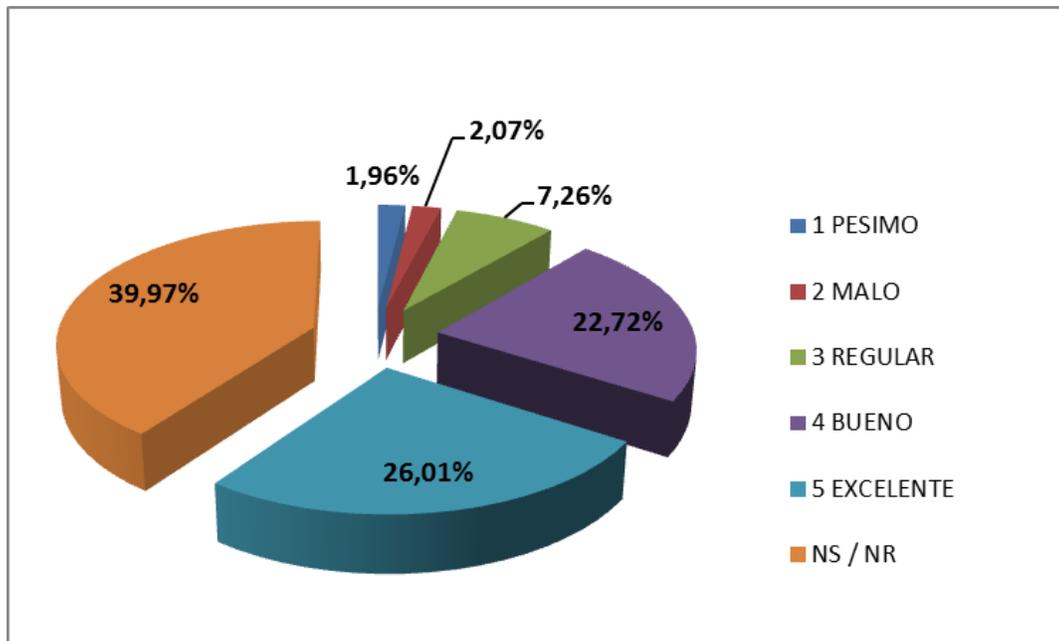
- **Tiempo de respuesta para contestar**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	1,75%	3,51%	9,65%	33,33%	50,00%	1,75%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	27,50%	32,50%	40,00%	100,00%
Sede Central*	0,79%	1,57%	4,33%	19,29%	27,56%	46,46%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,64%	1,64%	31,15%	14,75%	50,82%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	3,33%	30,00%	13,33%	51,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	3,33%	13,33%	28,33%	53,33%	1,67%	100,00%
Caldas	5,00%	1,67%	8,33%	13,33%	11,67%	60,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	68,33%	26,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	1,67%	10,00%	16,67%	8,33%	63,33%	100,00%
Cauca	3,33%	3,33%	10,00%	40,00%	16,67%	26,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	5,00%	3,33%	13,33%	78,33%	100,00%
Córdoba	1,67%	0,00%	0,00%	6,67%	3,33%	88,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	1,82%	20,00%	10,91%	16,36%	50,91%	100,00%
Huila	6,06%	0,00%	10,61%	15,15%	37,88%	30,30%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	10,00%	28,33%	21,67%	40,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	1,67%	91,67%	100,00%
Meta	16,67%	16,67%	25,00%	31,67%	8,33%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	0,00%	20,97%	33,87%	43,55%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,75%	3,51%	24,56%	50,88%	19,30%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	1,64%	32,79%	47,54%	18,03%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	5,80%	2,90%	1,45%	89,86%	100,00%
Santander	11,67%	5,00%	8,33%	20,00%	13,33%	41,67%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	4,92%	95,08%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	5,88%	16,18%	25,00%	27,94%	25,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	5,00%	41,67%	53,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	1,96%	2,07%	7,26%	22,72%	26,01%	39,97%	100,00%

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

Por otro lado, hay dos (2) Direcciones Territoriales, Cundinamarca 20.00% y Meta 25.00% con porcentaje de calificación regular altos. Sin embargo, también se puede observar que el porcentaje de personas que no responden a esta pregunta es del 39.97% lo cual indica que hay desconocimiento de este canal de comunicación.

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



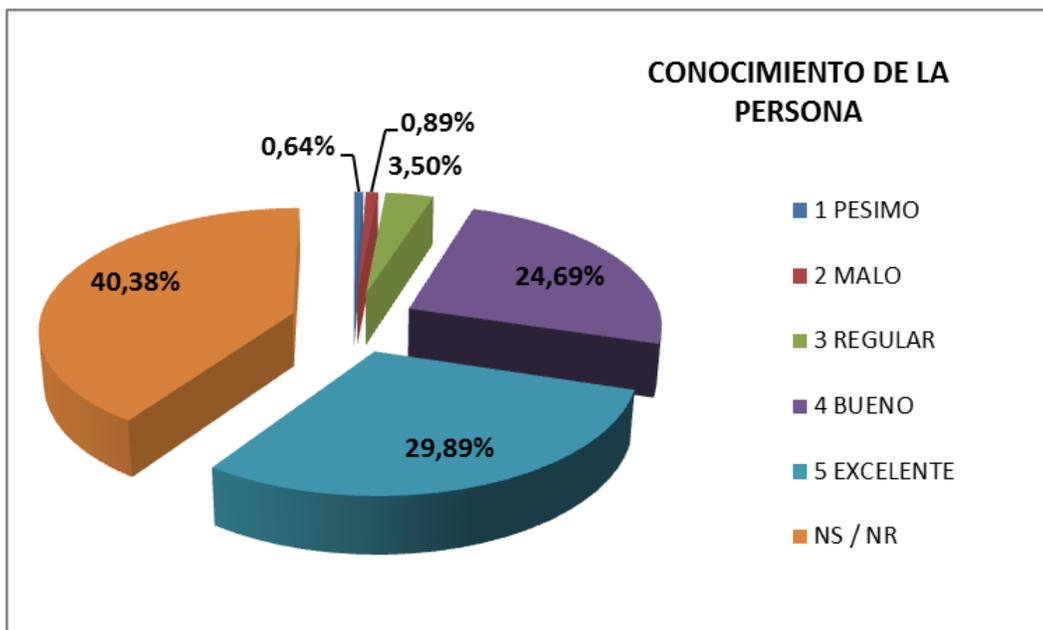
- **Conocimiento de la persona**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,47%	3,27%	14,02%	34,11%	48,13%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	37,50%	37,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,39%	2,76%	15,75%	34,65%	46,46%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,28%	36,07%	9,84%	50,82%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	1,67%	31,67%	13,33%	53,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	1,67%	6,67%	25,00%	63,33%	3,33%	100,00%
Caldas	0,00%	5,00%	1,67%	11,67%	23,33%	58,33%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	66,67%	28,33%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	6,67%	21,67%	8,33%	63,33%	100,00%
Cauca	0,00%	3,33%	1,67%	38,33%	31,67%	25,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	13,33%	80,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	0,00%	0,00%	8,33%	1,67%	88,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	1,82%	1,82%	9,09%	38,18%	49,09%	100,00%
Huila	3,03%	0,00%	4,55%	21,21%	39,39%	31,82%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	28,33%	31,67%	40,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	1,67%	91,67%	100,00%
Meta	0,00%	1,67%	16,67%	65,00%	13,33%	3,33%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	1,61%	19,35%	33,87%	43,55%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,75%	1,75%	19,30%	56,14%	21,05%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	1,64%	24,59%	54,10%	19,67%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	2,90%	2,90%	2,90%	91,30%	100,00%
Santander	10,00%	3,33%	6,67%	8,33%	28,33%	43,33%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	34,43%	65,57%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	10,29%	23,53%	41,18%	25,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	3,33%	43,33%	53,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,64%	0,89%	3,50%	24,69%	29,89%	40,38%	100,00%

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

Teniendo en cuenta los resultados que reposan en la tabla, a nivel general los usuarios se encuentran conformes con el servicio de la atención telefónica que se brinda, sin embargo, existen unos cuantos usuarios, que no lo están, por lo tanto las Territoriales de Meta 16.67% se le recomienda entrar a evaluar el personal que tienen atendiendo las líneas telefónicas, puesto que si son personas que necesitan capacitación, entonces solicitarla a Sede Central con la finalidad de que se mejore el servicio prestado. Cabe resaltar que el porcentaje de personas que no están dando respuesta a esta pregunta es muy elevado con 40.38%, a nivel nacional, lo cual quiere decir que las pocas personas que están haciendo uso de este medio están insatisfechas con el servicio.

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



- **Amabilidad y cordialidad**

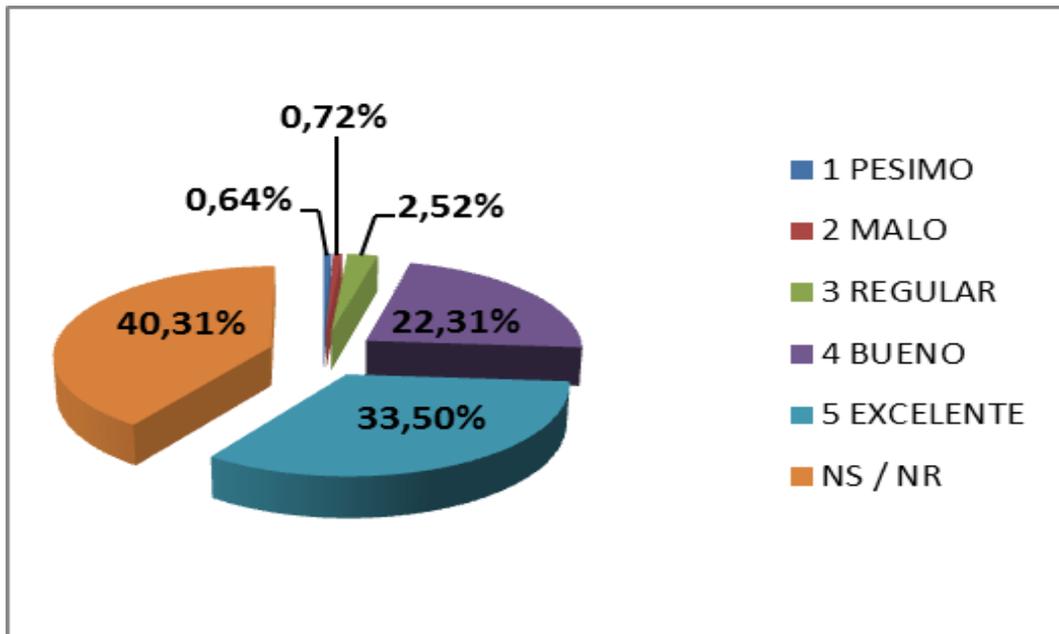
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,00%	2,80%	13,08%	35,51%	48,60%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	22,50%	42,50%	35,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	2,36%	14,57%	36,61%	46,46%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,64%	3,28%	26,23%	16,39%	52,46%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	15,00%	55,00%	100,00%
Boyacá	1,67%	1,67%	3,33%	30,00%	61,67%	1,67%	100,00%
Caldas	0,00%	3,33%	0,00%	10,00%	28,33%	58,33%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	80,00%	16,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	5,00%	20,00%	13,33%	61,67%	100,00%
Cauca	1,67%	1,67%	1,67%	33,33%	38,33%	23,33%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	13,33%	80,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	0,00%	0,00%	5,00%	5,00%	88,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	3,64%	3,64%	43,64%	49,09%	100,00%
Huila	3,03%	0,00%	6,06%	12,12%	46,97%	31,82%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	30,00%	40,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	1,67%	91,67%	100,00%
Meta	1,67%	0,00%	6,67%	63,33%	23,33%	5,00%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	1,61%	17,74%	35,48%	43,55%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	1,75%	19,30%	57,89%	21,05%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	1,64%	11,48%	67,21%	19,67%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	2,90%	2,90%	2,90%	91,30%	100,00%
Santander	5,00%	6,67%	5,00%	15,00%	26,67%	41,67%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	9,84%	90,16%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	2,94%	22,06%	50,00%	25,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	6,67%	43,33%	50,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,64%	0,72%	2,52%	22,31%	33,50%	40,31%	100,00%

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

Se puede observar en la tabla que se tienen unos cuantos usuarios poco satisfechos (2.52%) con la amabilidad y cordialidad de quien lo está atendiendo. Es importante decir, que aunque no son muchas personas, se debe empezar a controlar este pequeño número con la finalidad de evitar un crecimiento por un vos a vos negativo e impulsar y promover la mejor imagen del instituto.

Teniendo en cuenta el grafico, encontramos nuevamente que hay un porcentaje muy elevado de personas que no responden o conocen frente a este tipo de servicio (40.31%), lo cual se hace preocupante ya que es un canal que ahorra tiempo y evita que las personas se agobien frente al proceso interno para la adquisición de productos o servicios.

El porcentaje en las calificaciones, excelente y bueno, se encuentra por encima del 50% pero las personas que no están respondiendo (40.31) es muy alto frente a la satisfacción del usuario.



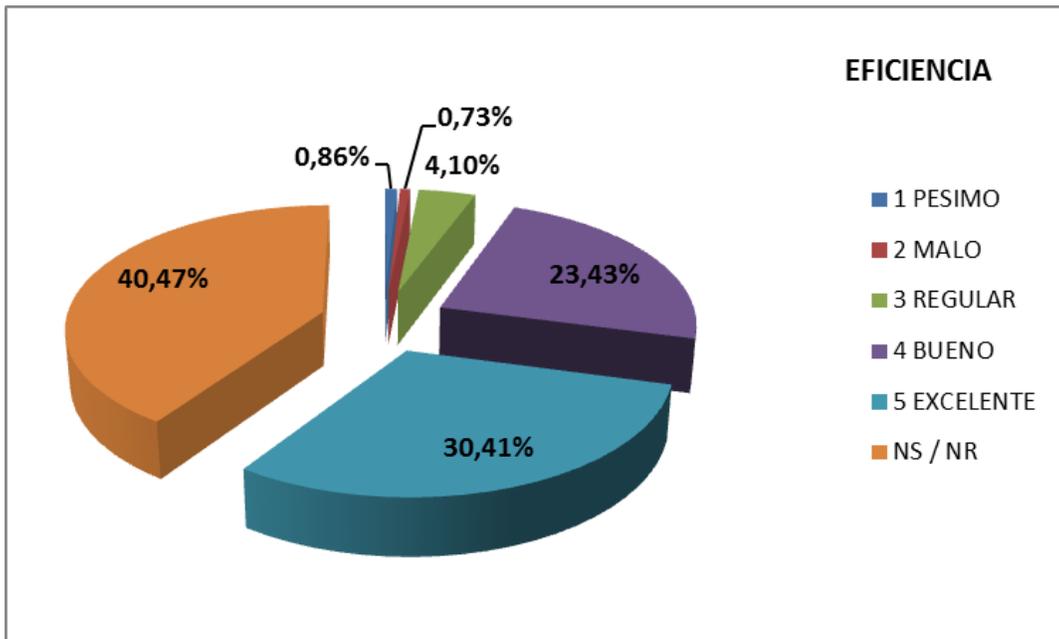
- Eficiencia

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,47%	2,80%	13,55%	35,05%	48,13%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	17,50%	45,00%	37,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,39%	2,36%	14,17%	36,61%	46,46%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	32,79%	16,39%	50,82%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	1,67%	31,67%	11,67%	53,33%	100,00%
Boyacá	0,00%	1,67%	6,67%	25,00%	61,67%	5,00%	100,00%
Caldas	3,33%	3,33%	1,67%	10,00%	25,00%	56,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	71,67%	25,00%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	5,00%	21,67%	11,67%	61,67%	100,00%
Cauca	3,33%	0,00%	3,33%	36,67%	31,67%	25,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,67%	5,00%	13,33%	80,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	0,00%	1,67%	6,67%	1,67%	88,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	1,82%	12,73%	16,36%	16,36%	52,73%	100,00%
Huila	3,03%	3,03%	4,55%	12,12%	45,45%	31,82%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,33%	23,33%	33,33%	40,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	1,67%	91,67%	100,00%
Meta	0,00%	1,67%	16,67%	63,33%	15,00%	3,33%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	1,61%	19,35%	35,48%	41,94%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	0,00%	24,56%	54,39%	21,05%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	1,64%	16,39%	60,66%	21,31%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	4,35%	1,45%	2,90%	91,30%	100,00%
Santander	8,33%	1,67%	6,67%	16,67%	23,33%	43,33%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	13,11%	86,89%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	8,82%	23,53%	42,65%	25,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	6,67%	46,67%	46,67%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,86%	0,73%	4,10%	23,43%	30,41%	40,47%	100,00%

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

Territorial Cundinamarca 12.73% y Meta 16.67%, presentan una serie de usuarios inconformes con la eficiencia del servidor público que se presta telefonicamente. Vale la pena mencionar que hay un 40.47% que no esta respondiendo a esta pregunta. Frente a esto se debe considerar el tener un control o supervision sobre las personas que estan responsables de las lineas telefonicas para detectar cuál es impase para frente a la eficiencia en la prestacion del servicio.

Teniendo en cuenta el grafico, se decteta que el grado de satisfaccion del ciudadano esta por encima del 50%, frente al alto porcentaje que esta arrojando con respecto a las personas que no responden o conocen este canal.



- Impresión general de la llamada

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,47%	0,47%	2,34%	16,82%	25,70%	54,21%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	0,00%	22,50%	37,50%	40,00%	100,00%
Sede Central*	0,39%	0,39%	1,97%	17,72%	27,56%	51,97%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	36,07%	13,11%	50,82%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	28,33%	21,67%	50,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	1,67%	6,67%	21,67%	63,33%	6,67%	100,00%
Caldas	5,00%	0,00%	5,00%	16,67%	13,33%	60,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	6,67%	75,00%	16,67%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	5,00%	20,00%	8,33%	66,67%	100,00%
Cauca	1,67%	0,00%	3,33%	63,33%	21,67%	10,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	13,33%	80,00%	100,00%
Córdoba	1,67%	0,00%	0,00%	6,67%	3,33%	88,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	7,27%	23,64%	16,36%	52,73%	100,00%
Huila	4,55%	1,52%	4,55%	15,15%	30,30%	43,94%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,33%	25,00%	31,67%	40,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	1,67%	91,67%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	13,33%	71,67%	11,67%	3,33%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	1,61%	17,74%	35,48%	43,55%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	1,75%	26,32%	49,12%	22,81%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	1,64%	22,95%	40,98%	34,43%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	4,35%	2,90%	1,45%	91,30%	100,00%
Santander	10,00%	1,67%	11,67%	13,33%	18,33%	45,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	6,56%	93,44%	0,00%	100,00%
Tolima	2,94%	0,00%	8,82%	27,94%	35,29%	25,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	6,67%	45,00%	48,33%	0,00%	100,00%
TOTAL	1,14%	0,30%	4,22%	25,81%	26,80%	41,73%	100,00%

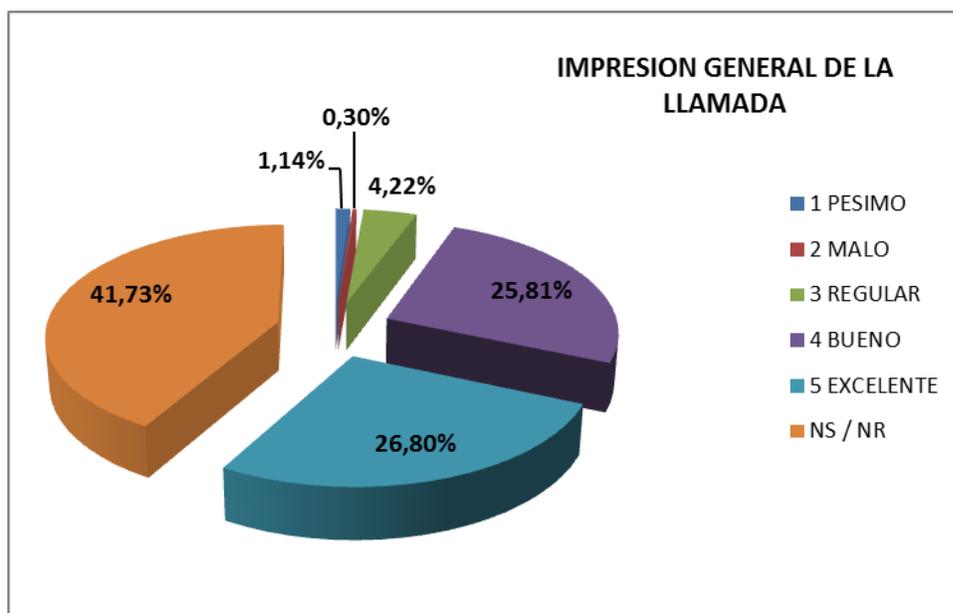
Cuando se entra a evaluar la impresión general de la llamada, se hace una evaluación frente a los aspectos anteriormente evaluados, tales como el tiempo de respuesta para contestar, el conocimiento de la persona, la amabilidad y cordialidad con la que se prestó el servicio y la eficiencia para brindar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

Teniendo en cuenta que este aspecto es un resumen final del servicio que se presta telefónicamente, encontramos que la mayoría de las territoriales se encuentran bien calificadas. Sin embargo, la Territorial Meta (13.33%) y Santander (11.67%) presentan porcentajes elevados en cuanto a la calificación regular de la impresión general de la llamada.

Sin embargo, se sigue reiterando, que el porcentaje de personas que no responden es muy alto (41.73%). Por tal motivo, los porcentajes mencionados anteriormente son muy altos y se deben empezar a mejorar si a nivel nacional se quiere mejorar la satisfacción del usuario.

De acuerdo a la gráfica y teniendo en cuenta que este aspecto recoge los evaluados anteriormente, se hace urgente el indagar que está pasando con este tipo de servicio, puesto que el porcentaje de satisfacción se encuentra por encima del 50%, pero el porcentaje está en una mayor cantidad en las personas que no responden a este aspecto de evaluación.

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



1.6.4 Expectativas del servicio

- Grado de satisfacción

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,00%	4,21%	29,91%	62,62%	3,27%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	5,00%	20,00%	60,00%	15,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	4,33%	28,35%	62,20%	5,12%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,64%	3,28%	54,10%	39,34%	1,64%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	3,33%	61,67%	35,00%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	10,00%	35,00%	53,33%	1,67%	100,00%
Caldas	3,33%	3,33%	1,67%	36,67%	53,33%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	13,33%	6,67%	100,00%
Casanare	1,67%	1,67%	23,33%	46,67%	25,00%	1,67%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	15,00%	40,00%	45,00%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	3,33%	56,67%	38,33%	1,67%	100,00%
Córdoba	1,67%	0,00%	16,67%	60,00%	16,67%	5,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	14,55%	80,00%	5,45%	100,00%
Huila	3,03%	0,00%	7,58%	21,21%	45,45%	22,73%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	5,00%	38,33%	56,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,67%	31,67%	56,67%	8,33%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	3,23%	25,81%	70,97%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	1,75%	17,54%	80,70%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	16,39%	73,77%	9,84%	100,00%
Risaralda	1,45%	7,25%	49,28%	30,43%	2,90%	8,70%	100,00%
Santander	8,33%	6,67%	15,00%	41,67%	25,00%	3,33%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	22,95%	77,05%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	1,47%	4,41%	38,24%	54,41%	1,47%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	48,33%	50,00%	1,67%	100,00%
TOTAL	0,85%	1,03%	8,65%	38,60%	47,40%	3,48%	100,00%

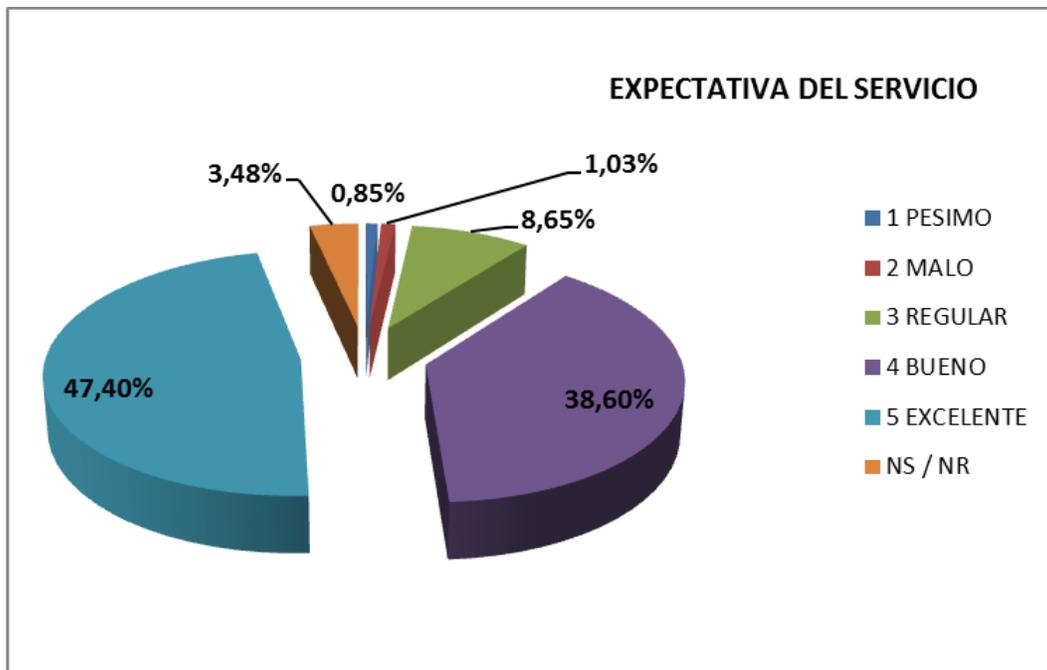
La expectativa del servicio se puede evaluar como el servicio deseado que está ligado a lo que el cliente espera recibir, es decir, entre lo que puede ser y lo que considera que debe ser, mientras que el servicio adecuado es el conocido servicio aceptable. Para el Instituto y el área de Difusión y Mercadeo este aspecto

juega un papel elemental, ya que una de sus metas es lograr fidelizar a sus clientes y de esta forma poder activar en este usuario feliz el vos a vos para que el reconocimiento y posicionamiento se dé gracias a esta estrategia de fidelización entre los usuarios.

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

Territoriales Casanare (23.33%), Meta (31.67%) y Risaralda (49.28%), tienen un porcentaje alto de usuarios calificando de forma regular el servicio que están recibiendo por parte del IGAC. Bajo estas circunstancias es importante conocer los motivos por los cuales se está presentando inconformidad con la expectativa del servicio, es decir, indagar a qué se debe la demora en los tiempos de entrega de los productos para hablar directamente con la Subdirección responsable y colocar supervisión para poder cumplir con lo pactado en el momento de la compra.

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



- **Sugerencias para mejorar el servicio prestado**

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Venta de planchas por internet y pago online
- Más personal
- Reducir trámite para los pagos
- Chat en la página como apoyo
- Menos papel impreso
- Actualizar la cartografía
- Mejorar página web
- Disminuir tiempos de entrega
- Computadores y mesa de consultas
- Amabilidad con el usuario
- Atención telefónica
- Agilizar trámites
- Material listo para cuando se venga a reclamar

Medellín:

- Mejorar instalaciones
- Mejorar iluminación
- Actualizar cartografía
- Mejorar el sistema
- Más personal
- Agilidad en los trámites
- Publicidad de las publicaciones

Territorial Atlántico:

- Agua
- Agilidad
- Más personal
- Cambio de actitud para prestar atención al usuario

Territorial Bolívar:

- Más personal
- Agilidad en la atención
- Unificar el pago \$300
- Quitar el pago \$300

Territorial Boyacá:

- Ampliar recurso humano
- Otra ventanilla de atención
- Actualización de ficha catastral, predios rurales, occidente de Boyacá
- Mejorar la ambientación
- Más eficiencia en los tiempos de respuesta
- Agilidad en los trámites de terreno
- Digiturno
- Servicio en línea
- Mejorar la atención en ventanilla

Territorial Caldas:

- Mejorar la ventilación
- Información telefónica
- Agilidad en los trámites
- Dar respuesta a tiempo en los trámites
- Actualización de las bases catastrales
- Más personal
- Mejorar tecnológicamente
- Se necesita más espacio
- Digiturno
- Actualización de la información
- Menos tramites
- Fotocopiadora

Territorial Caquetá:

- Conectividad
- Aire acondicionado
- Agilidad en los trámites
- Tiempos de respuesta y entrega de material

Territorial Casanare:

- Más personal
- Mejorar instalaciones
- Puntualidad
- Capacitar al personal
- Servicio al cliente
- Persona que brinde información acerca de la documentación necesaria para los trámites

Territorial Cauca:

- Más personal
- Que atiendan los sábados
- Tiempos de respuesta a las peticiones
- Atención telefónica
- Actualización de la información
- Mejorar la infraestructura
- Mejorar iluminación
- Demoras en las visita a los predios
- Charlas a los usuarios

Territorial Cesar:

- Que no dependa todo de la Sede Central
- Agilizar tiempos de respuesta
- Mejorar el sistema
- Mejorar instalaciones
- Mejorar la publicidad

Territorial Córdoba:

- Habilitar otra ventanilla
- Capacitación al personal
- Mejorar el sistema
- Agilidad
- Actualizar la información
- Disminuir costos
- Más personal
- Mejorar las instalaciones
- Decorar las instalaciones

Territorial Cundinamarca:

- Call center
- Más personal
- Material informático

Territorial Huila:

- Más personal
- Agilizar trámites
- Mejorar ventilación
- Cafetería

Territorial Guajira:

- Mejorar sistema
- Ampliar la ventanilla
- Más personal
- Mejorar infraestructura
- Pago en efectivo
- Agilidad en los procesos

Territorial Magdalena:

- Actualizar número telefónico
- Tiempos de entrega
- Mejorar la ventilación
- Mejorar instalaciones
- Más personal

Territorial Meta:

- Más personal
- Agilidad en los trámites
- Mejorar el sistema
- Ampliar instalaciones
- Pagos en la misma oficina

Territorial Quindío:

- Menos tramitología
- Actualización de la información
- Ventanilla de pago en efectivo

Territorial Risaralda:

- Amabilidad en el servicio
- Más personal
- Agilidad en los trámites
- Digiturno
- Mejorar actitud
- Capacitar al personal

Territorial Sucre:

- Más personal
- Mejorar la ventilación

Territorial Tolima:

- Tecnología
- Más personal
- Responder a tiempo los correos
- Agilidad en los trámites
- Digiturno
- Mejorar ventilación
- Pagos en la oficina
- Mejorar página de internet
- Mejorar los tiempos para visita de predios

Territorial Valle del Cauca:

- Mejorar ventilación
- Controlar el sonido ambiente

- **Percepción del servicio prestado**

Teniendo en cuenta que este año se implementó esta pregunta, se observó en la mayoría de las Direcciones Territoriales que muy pocas personas responden. Teniendo en cuenta esto, se observa que las pocas que dieron respuestas fueron de forma positiva. Sin embargo, las Territoriales Casanare, Risaralda y Huila solo obtienen respuestas de forma negativa en al cual se manifiesta que el servicio es regular. Por otro lado, están las Territoriales de Sucre y Valle del Cauca, las cuales tienen 5 personas dando respuesta a dicha pregunta y de forma positiva.

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

1.6.5 Porcentaje de satisfacción e insatisfacción a nivel nacional 1 semestre 2017

TERRITORIAL	% INS	% SAT	% NS/NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	4,21%	92,52%	3,27%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	5,00%	80,00%	15,00%	100,00%
Sede Central*	4,33%	90,55%	5,12%	100,00%
Atlántico	4,92%	93,44%	1,64%	100,00%
Bolívar	3,33%	96,67%	0,00%	100,00%
Boyacá	10,00%	88,33%	1,67%	100,00%
Caldas	8,33%	90,00%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	93,33%	6,67%	100,00%
Casanare	26,67%	71,67%	1,67%	100,00%
Cauca	15,00%	85,00%	0,00%	100,00%
Cesar	3,33%	95,00%	1,67%	100,00%
Córdoba	18,33%	76,67%	5,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	94,55%	5,45%	100,00%
Huila	10,61%	66,67%	22,73%	100,00%
Guajira	5,00%	95,00%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Meta	33,33%	65,00%	1,67%	100,00%
Nariño	3,23%	96,77%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	1,75%	98,25%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	90,16%	9,84%	100,00%
Risaralda	57,97%	33,33%	8,70%	100,00%
Santander	30,00%	66,67%	3,33%	100,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Tolima	5,88%	92,65%	1,47%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	98,33%	1,67%	100,00%
TOTAL	10,52%	86,00%	3,48%	100,00%

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

Es importante empezar a evaluar esos puntos débiles que se han venido mencionando en las Direcciones Territoriales ya que se están evidenciando en la insatisfacción con porcentaje considerable, el cual debe ser controlado para evitar que aumente la insatisfacción en la prestación del servicio del IGAC. Por tal motivo, las Direcciones Territoriales de Boyacá (10.00%), Casanare (26.67%), Cauca (15.00%), Córdoba (18.33%), Huila (10.61%), Meta (33.33%) y Risaralda (57.97%), deben empezar a tomar acciones correctivas para que en la siguiente encuesta estos porcentajes bajen de forma considerable.

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

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre del año 2017 se realizaron mil quinientas noventa y cuatro (1594) encuestas en la Sede Central y Direcciones Territoriales, las cuales arrojaron un resultado con una alta veracidad, que ayudará a conocer el panorama de percepción y satisfacción de los usuarios que visitan las instalaciones de nuestras oficinas y adquieren productos y servicios.

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

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

- Instalaciones y recursos: se evaluaron puntos como las instalaciones o infraestructura de las oficinas, lo cual arroja una satisfacción del 82.56%. Frente a esto hay que considerar que unas cuantas Direcciones Territoriales han sido remodeladas lo cual indica que sus usuarios se sienten a gusto con estas. Sin embargo, hay un 15.75% de la muestra total, que se encuentran insatisfechos, en donde se destacan las Territoriales de Boyacá (18.33%), Caldas (11.67%), Caquetá (43.33%), Casanare (65.00%), Cauca (11.67%), Cesar (18.33%), Córdoba (28.33%), Huila (15.15%), Guajira (11.67%), Risaralda (34.78%), Santander (48.33%) y Valle del Cauca (43.33%)

Otro punto, es la ventilación con la que cuentan las oficinas, para lo cual se obtuvo un 80.30% de satisfacción en el usuario, pero hay un 18.19% de los encuestados que no se sienten satisfechos. Las Direcciones Territoriales que están con un nivel de insatisfacción superior al 10% son: Boyacá (18.33%), Caldas (18.33%), Caquetá (40.00%), Casanare (71.67%), Cesar (53.33%), Córdoba (36.67%), Huila (30.30%), Risaralda (31.88%), Santander (43.33%), Tolima (33.82%) y Valle del Cauca (21.67%)

Después, está el sonido ambiente, que cumple con el 79.99% de la satisfacción a nivel nacional. Pero el 18.01% se encuentran insatisfechos frente a esta variable y las oficinas más relevantes

son Boyacá (15.00%), Caldas (13.33%), Caquetá (26.67%), Casanare (66.67%), Cauca (13.33%), Cesar (30.00%), Córdoba (23.33%), Meta (60.00%), Nariño (14.52%), Risaralda (36.23%), Santander (51.67%), Tolima (25.00%) y Valle del Cauca (23.33%).

El aseo en los usuarios manifestaron tener una satisfacción del 91.72% frente a una insatisfacción del 6.52% a nivel nacional. Las Direcciones Territoriales que cuenta con un grado superior al 10% de insatisfacción son: Casanare (28.33%), Córdoba (28.33%), Risaralda (37.68%) y Santander (21.67%).

Para concluir con estos puntos, está la seguridad que se brinda en las diferentes territoriales, lo cual se encuentra con el 92.41% de satisfacción frente a una insatisfacción del 5.58%. Las Direcciones Territoriales que presentan debilidades en este punto son: Casanare (20.00%), Córdoba (10.00%), Risaralda (36.23%) y Santander (26.67%).

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

La actitud: que se encuentra calificada con un 91.72% de satisfacción y una insatisfacción del 6.90%. Las Direcciones Territoriales que están presentando un grado superior al 10% de inconformidad por parte del usuario son: Casanare (11.67%), Meta (18.33%), Risaralda (49.28%) y Santander (18.33%).

El conocimiento: se goza de un 92.10% de satisfacción y un 5.71% de insatisfacción a nivel nacional. Las Direcciones Territoriales que presentan insatisfacción superior al 10% son: Casanare (15.00%), Meta (15.00%), Risaralda (49.28%) y Santander (16.67%).

En términos de eficiencia el 89.34% de los usuarios se encuentran satisfechos, mientras que el 9.60% indican que se encuentran insatisfechos. Las Territoriales que se destacan son: Casanare (23.33%), Córdoba (13.33%), Huila (12.12%), Meta (35.00%), Risaralda (53.62%) y Santander (30.00%).

La presentación personal, está calificada con un 93.54% de satisfacción a nivel nacional, sin embargo un 4.71% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos frente a esto. Las Direcciones Territoriales calificadas con una insatisfacción superior al 10% son: Casanare (20.00%) y Risaralda (49.28%).

Finalmente, que tan oportuna es la información proporcionada por las personas de los Centros de Información, goza del 88.77% de satisfacción frente a un 8.66% de insatisfacción. Las Territoriales que están afectando el cumplimiento de la meta de satisfacción son: Casanare (21.67%), Córdoba (13.33%), Huila (15.15%), Meta (20.00%), Risaralda (47.83%) y Santander (33.33%)

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

El tiempo de respuesta para contestar el teléfono, se evidencio una satisfacción del 48.37%, frente a una insatisfacción del 10.73%. Las Territoriales que presentan más de un 10% de usuarios inconformes son: Boyacá (16.67%), Caldas (15.00%), Casanare (11.67%), Cauca (16.67%), Cundinamarca (21.82%), Huila (16.67%), Meta (58.33%), Santander (25.00%) y Tolima (22.06%).

El conocimiento de la persona que atiende la llamada cumple con una satisfacción del 53.89% a nivel nacional. Sin embargo, hay un 4.83% insatisfechos. Las Direcciones Territoriales que mayor porcentaje presentan son Meta (18.33%), Santander (20.00%) y Tolima (10.29%).

La amabilidad y cordialidad: se encuentra calificada con un 55.08% de satisfacción en los usuarios a nivel general, frente a una insatisfacción de 3.70%. La Territorial Santander (16.67%), presenta una insatisfacción superior al 10%.

La eficiencia de la personas brindando información telefónica goza de un 53.32% de satisfacción, pero Territoriales como Cundinamarca (14.55%), Huila (10.61%), Meta (18.33%) y Santander (16.67%) están afectando a la calificación a nivel nacional con la insatisfacción superior al 10%, dando como resultado una insatisfacción del 5.33%.

En cuanto a la impresión general de la llamada que tiene el usuario que hace uso de este medio, la encuesta arroja que 51.51% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido y un 5.33% insatisfechos. Las Territoriales que tienen porcentaje superiores al 10% de insatisfacción son: Huila (10.61%), Meta (13.33%), Santander (23.33%) y Tolima (11.76%)

Expectativa del servicio que tiene la persona, en esta pregunta se evalúa el grado de satisfacción del usuario con respecto al cumplimiento de sus expectativas frente al servicio recibido, es decir, se conoce el grado de satisfacción real en la prestación del servicio por parte del personal del IGAC. Al respecto, se encontró que el 86.20% de los usuarios se encuentran

satisfechos con el servicio obtenido y que el Instituto cumple con las expectativas del cliente. Sin embargo, se tiene un 10.04% de insatisfacción, en la que se encuentran las Territoriales de Casanare (26.67%), Cauca (15.00%), Córdoba (18.33%), Huila (10.61%), Meta (33.33%), Risaralda (57.97%) y Santander (30.00%) con los porcentajes más altos.

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

En cuanto al porcentaje de satisfacción del ciudadano con la prestación del servicio que recibe a nivel nacional se identifica un 86.00% de esta, lo cual indica que los Centros de Información Geográfica a nivel nacional cuentan con un personal calificado y capacitado.

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



ITEM EVALUADO	DIRECCION TERRITORIAL						
	BOYACA	CASANARE	CAUCA	CORDOBA	HUILA	META	RISARALDA
Instalaciones y recursos							
* Instalaciones	18,33%	65,00%	11,67%	28,33%	15,15%		34,78%
* Ventilación	18,33%	71,67%		36,67%	30,30%		31,88%
* Sonido Ambiente	15,00%	66,67%	13,33%	23,33%	10,61%	60,00%	36,23%
* Aseo		28,33%		28,33%			37,68%
* Seguridad		20,00%		10,00%			36,23%
Atención telefónica							
* Tiempo de respuesta	16,67%	11,67%	16,67%		16,67%	58,33%	
* Conocimiento						18,33%	
* Amabilidad y cordialidad							
* Eficiencia					10,61%	18,33%	
* Impresión general de la llamada					10,61%	13,33%	
Atención del personal							
* Actitud		11,67%				18,33%	49,28%
* Conocimiento		15,00%				15,00%	49,28%
* Eficiencia		23,33%		13,33%	12,12%	35,00%	53,62%
* Presentación personal		20,00%					49,28%
* Inf. Oportuna		21,67%		13,33%	15,15%	20,00%	47,83%
Expectativa del servicio	10,00%	26,67%	15,00%	18,33%	10,61%	33,33%	57,97%

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que esta es la primera encuesta del año y que vale solo el 50% del porcentaje de satisfacción total, se recomienda a las diferentes Direcciones Territoriales el cumplimiento en la aplicación y digitalización de las encuestas en el aplicativo. Así mismo, el tener cuidado en el momento de hacerlo, ya que muchas territoriales registran en el sistema con una cantidad diferente a las que fueron recibidas en Sede Central. Por tal motivo, este primer informe puede tener un margen de error, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente.

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

Para la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información, se debe revisar a nivel nacional que está pasando con el canal telefónico, ¿por qué hay tantas personas que no responden a este punto? Es importante empezar a mostrar los diferentes medios de servicio que presta el Instituto a nivel nacional. Por otro lado, revisar si el personal que se encuentran en las ventanillas de servicio está completamente capacitado, conoce y pone en práctica el manual de servicio al ciudadano.

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

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

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

2.1 Objetivo general:

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

2.2 Objetivos específicos:

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

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

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

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

I. Datos personales (opcional)					
Nombre:					
Tel. Contacto		Correo Electrónico			
II. Ubicación					
<input type="radio"/> Sede Central/ Oficina de Medellín <input type="radio"/> Dirección Territorial / UOC _____					
III. Información General					
Rango de edad <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	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Requerida	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
La entrega del producto fue:					
En el término establecido por el IGAC	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Considera pertinente el tiempo de entrega	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Del producto o servicio adquirido:					
Presentación	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Actualización de la información	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Confiable	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Puntos de exhibición					
Disponibilidad de información	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Ambiente y decoración	(1)	(2)	(3)	(4)	(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?					

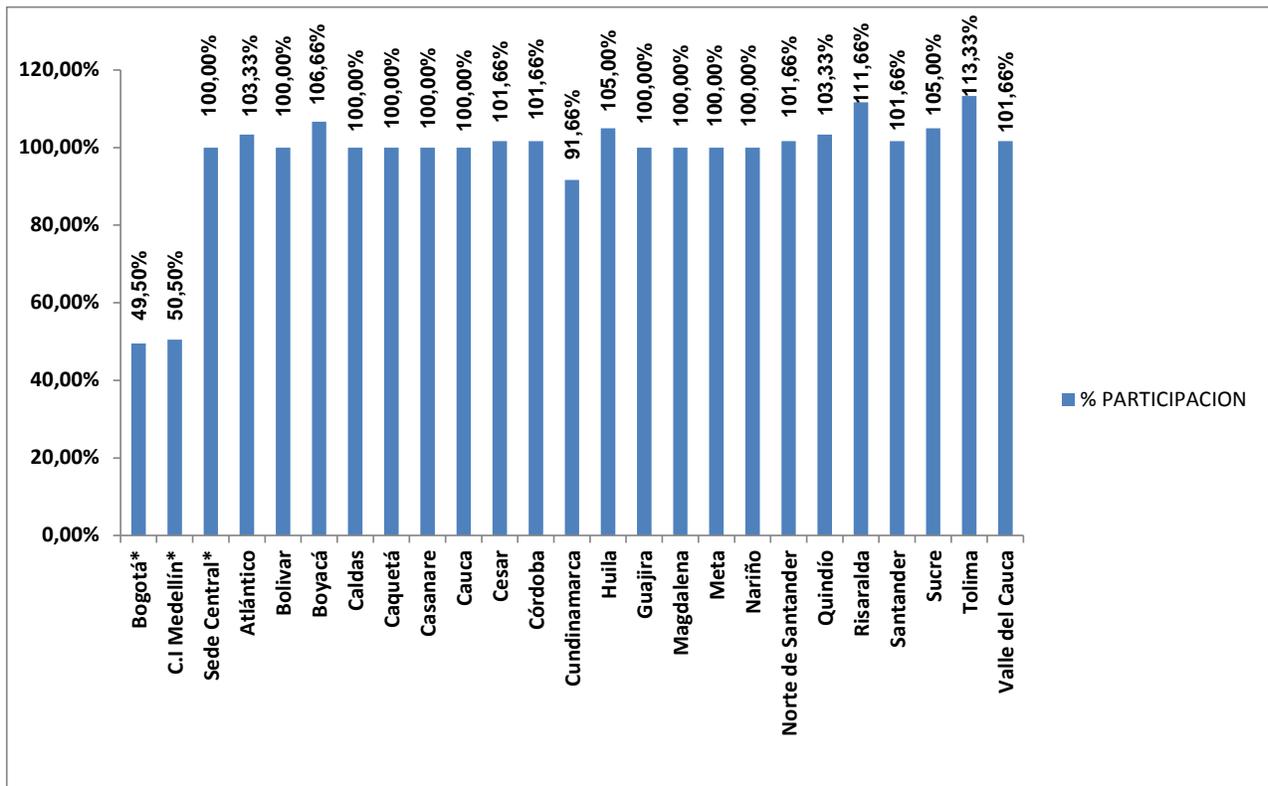
2.4 Informe de Formato de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios

Participación nacional en la aplicación de la encuesta:

TERRITORIAL	TABULADAS	% PARTICIPACION
<i>Bogotá*</i>	199	49,50%
<i>C.I Medellín*</i>	41	50,50%
Sede Central*	240	100,00%
Atlántico	62	103,33%
Bolívar	60	100,00%
Boyacá	64	106,66%
Caldas	60	100,00%
Caquetá	60	100,00%
Casanare	60	100,00%
Cauca	60	100,00%
Cesar	61	101,66%
Córdoba	61	101,66%
Cundinamarca	55	91,66%
Huila	63	105,00%
Guajira	60	100,00%
Magdalena	60	100,00%
Meta	60	100,00%
Nariño	60	100,00%
Norte de Santander	61	101,66%
Quindío	62	103,33%
Risaralda	67	111,66%
Santander	61	101,66%
Sucre	63	105,00%
Tolima	68	113,33%
Valle del Cauca	61	101,66%
TOTAL	1589	

Teniendo en cuenta que la Sede Central y C.I. Medellín debían realizar doscientas cuarenta (240) encuestas, de las cuales cuarenta (40) fueron aplicadas por el Centro de Información de Medellín, de este formato y las Direcciones Territoriales sesenta (60), se puede evidenciar que este año se obtuvo una alta participación por parte de la mayoría de las territoriales y los comercializadores, mientras que la Territorial de Cundinamarca no cumplió con el 100%, sin embargo, la participación es considerablemente alta ya que está por encima del 90% en el cumplimiento de la meta programada.

Frente a lo anterior se sugiere a los comercializadores encargados de la Direccione Territorial mencionada anteriormente, tener en cuenta para la encuesta del segundo semestre aplicar en su totalidad la misma con la finalidad de obtener el 100% del porcentaje programado.



2.5 Sección III: Información general

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

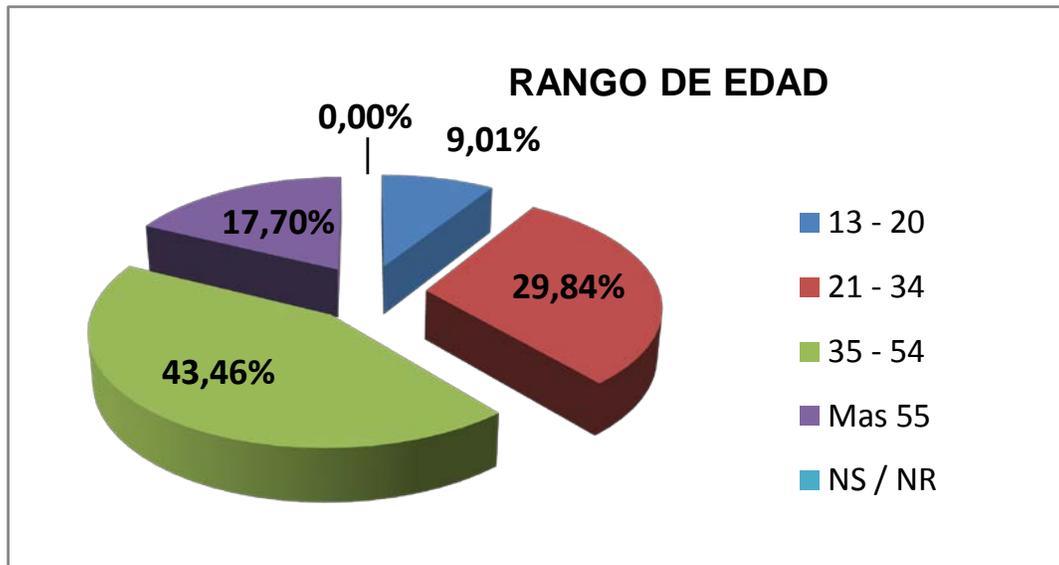
2.5.1 Edad:

TERRITORIAL	13 - 20	21 - 34	35 - 54	Mas 55	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	37,19%	39,70%	10,55%	12,56%	0,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	29,27%	29,27%	36,59%	4,88%	0,00%	100,00%
Sede Central*	35,83%	37,92%	15,00%	11,25%	0,00%	100,00%
Atlántico	1,61%	25,81%	56,45%	16,13%	0,00%	100,00%
Bolívar	3,33%	30,00%	46,67%	20,00%	0,00%	100,00%
Boyacá	10,94%	28,13%	35,94%	25,00%	0,00%	100,00%
Caldas	6,67%	30,00%	40,00%	23,33%	0,00%	100,00%
Caquetá	6,67%	33,33%	45,00%	15,00%	0,00%	100,00%
Casanare	3,33%	46,67%	45,00%	5,00%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	36,67%	43,33%	20,00%	0,00%	100,00%
Cesar	9,84%	22,95%	54,10%	13,11%	0,00%	100,00%
Córdoba	6,56%	24,59%	52,46%	16,39%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	10,91%	29,09%	45,45%	14,55%	0,00%	100,00%
Huila	26,98%	28,57%	30,16%	14,29%	0,00%	100,00%
Guajira	13,33%	38,33%	41,67%	6,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	25,00%	40,00%	35,00%	0,00%	100,00%
Meta	8,33%	31,67%	46,67%	13,33%	0,00%	100,00%
Nariño	3,33%	30,00%	63,33%	3,33%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	8,20%	22,95%	49,18%	19,67%	0,00%	100,00%
Quindío	9,68%	33,87%	37,10%	19,35%	0,00%	100,00%
Risaralda	10,45%	16,42%	37,31%	35,82%	0,00%	100,00%
Santander	1,64%	34,43%	50,82%	13,11%	0,00%	100,00%
Sucre	7,94%	22,22%	42,86%	26,98%	0,00%	100,00%
Tolima	11,76%	26,47%	36,76%	25,00%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	9,84%	31,15%	44,26%	14,75%	0,00%	100,00%
TOTAL	9,01%	29,84%	43,46%	17,70%	0,00%	100,00%

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

Teniendo en cuenta, que esta encuesta es la que aplican los comercializadores a nivel nacional, se evidencia que los rangos de edad de los usuarios hacen parte del perfil de personas que laboran en

empresas que adquieren, la mayoría de veces, material cartográfico o análisis de suelos en gran cantidad. Y por otro lado, está el rango de 21 a 34 años, que son los estudiantes universitarios que adquieren material cartográfico directamente en los Centros de Información Geográfica o por intermedio del comercializador.



2.5.2 Género:

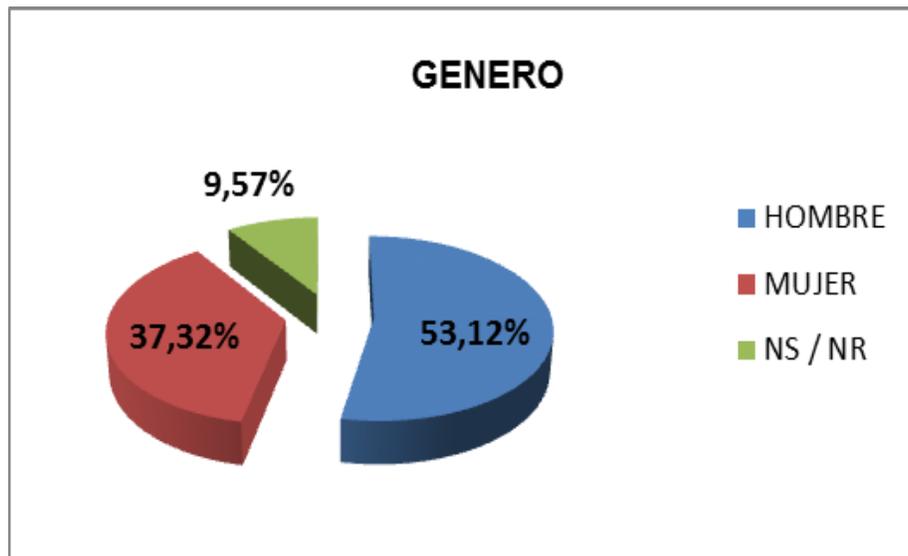
TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	58,79%	37,19%	4,02%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	75,61%	19,51%	4,88%	100,00%
Sede Central*	61,67%	34,17%	4,17%	100,00%
Atlántico	56,45%	41,94%	1,61%	100,00%
Bolívar	55,00%	40,00%	5,00%	100,00%
Boyacá	32,81%	26,56%	40,63%	100,00%
Caldas	66,67%	25,00%	8,33%	100,00%
Caquetá	43,33%	55,00%	1,67%	100,00%
Casanare	50,00%	38,33%	11,67%	100,00%
Cauca	60,00%	33,33%	6,67%	100,00%
Cesar	47,54%	44,26%	8,20%	100,00%
Córdoba	67,21%	32,79%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	54,55%	38,18%	7,27%	100,00%
Huila	58,73%	39,68%	1,59%	100,00%
Guajira	40,00%	60,00%	0,00%	100,00%
Magdalena	65,00%	35,00%	0,00%	100,00%
Meta	55,00%	38,33%	6,67%	100,00%
Nariño	36,67%	40,00%	23,33%	100,00%
Norte de Santander	55,74%	31,15%	13,11%	100,00%
Quindío	61,29%	37,10%	1,61%	100,00%
Risaralda	40,30%	47,76%	11,94%	100,00%
Santander	24,59%	24,59%	50,82%	100,00%
Sucre	61,90%	26,98%	11,11%	100,00%
Tolima	63,24%	33,82%	2,94%	100,00%
Valle del Cauca	39,34%	44,26%	16,39%	100,00%
TOTAL	53,12%	37,32%	9,57%	100,00%

Se evidencia que la mayoría de los clientes que tiene el Instituto son hombres con un 5312%, mientras que se cuenta con el 37.32% de mujeres. Se puede evidenciar que hay un 9.57% que no responde a dicha pregunta.

En la tabla se puede observar que existen cinco Direcciones Territoriales en donde las mujeres obtienen un alto porcentaje frente a los hombres, estas son: Caquetá (55.00%), Guajira (60.00%), Nariño (40.00%), Risaralda (47.76%) y Valle del Cauca (44.26%).

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

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



2.6 Sección IV: Qué publicaciones conoce

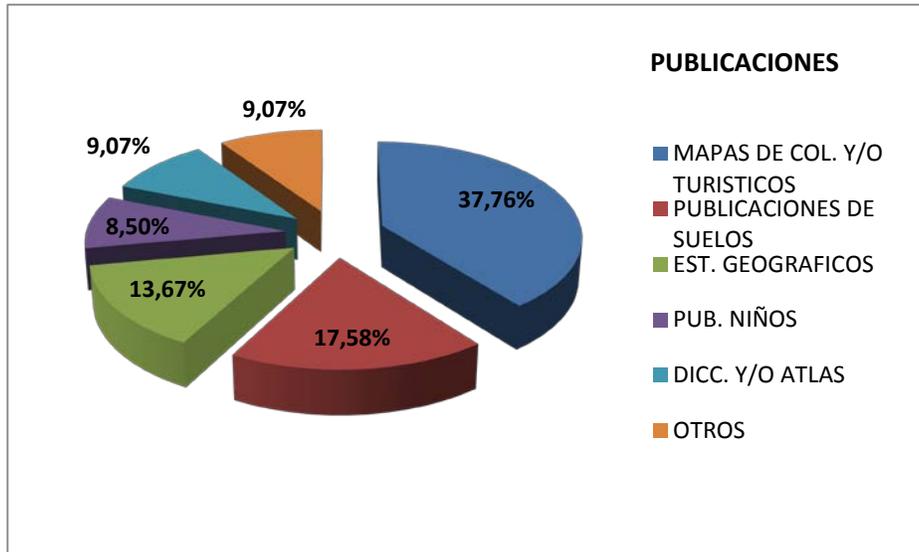
En esta sección de la encuesta, se podían seleccionar una o varias de las respuestas que se mencionaban en el cuestionario. Así mismo, se indagó si había otra publicación que se conociera.

TERRITORIAL	MAPAS DE COL. Y/O TURÍSTICOS	PUBLICACIONES DE SUELOS	EST. GEOGRÁFICOS	PUB. NIÑOS	DICC. Y/O ATLAS	OTROS	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	41,86%	16,94%	19,60%	4,98%	8,31%	8,31%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	35,00%	15,00%	45,00%	5,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Sede Central*	41,43%	16,82%	21,18%	4,98%	7,79%	7,79%	100,00%
Atlántico	37,84%	24,32%	2,70%	18,92%	8,11%	8,11%	100,00%
Bolívar	32,43%	21,62%	2,70%	10,81%	16,22%	16,22%	100,00%
Boyacá	37,25%	13,73%	25,49%	3,92%	9,80%	9,80%	100,00%
Caldas	44,93%	23,19%	13,04%	4,35%	7,25%	7,25%	100,00%
Caquetá	98,33%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Cauca	38,78%	21,43%	16,33%	7,14%	8,16%	8,16%	100,00%
Cesar	42,02%	5,04%	4,20%	3,36%	22,69%	22,69%	100,00%
Córdoba	65,63%	10,94%	7,81%	3,13%	6,25%	6,25%	100,00%
Cundinamarca	66,67%	2,22%	4,44%	13,33%	6,67%	6,67%	100,00%
Huila	23,94%	21,13%	45,07%	1,41%	4,23%	4,23%	100,00%
Guajira	20,45%	15,15%	13,64%	20,45%	15,15%	15,15%	100,00%
Magdalena	23,56%	19,37%	18,32%	10,47%	14,14%	14,14%	100,00%
Meta	28,30%	22,64%	7,55%	30,19%	5,66%	5,66%	100,00%
Nariño	30,36%	15,48%	23,81%	13,69%	8,33%	8,33%	100,00%
Norte de Santander	43,59%	14,10%	15,38%	6,41%	10,26%	10,26%	100,00%
Quindío	35,06%	16,88%	15,58%	11,69%	10,39%	10,39%	100,00%
Risaralda	47,06%	10,29%	8,82%	1,47%	16,18%	16,18%	100,00%
Santander	26,67%	15,56%	23,33%	5,56%	14,44%	14,44%	100,00%
Sucre	16,67%	66,67%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Tolima	38,10%	10,71%	21,43%	3,57%	13,10%	13,10%	100,00%
Valle del Cauca	29,41%	35,29%	23,53%	3,92%	3,92%	3,92%	100,00%
TOTAL	37,76%	17,58%	13,67%	8,50%	9,07%	9,07%	95,65%

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

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que los mapas de Colombia, departamentales o turísticos, son los más reconocidos por los usuarios, seguidos de las publicaciones de suelos y los estudios geográficos. Con un porcentaje mínimo se encuentran los diccionarios o atlas y las publicaciones para niños.

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



2.7 Sección V: Servicio solicitado

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

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

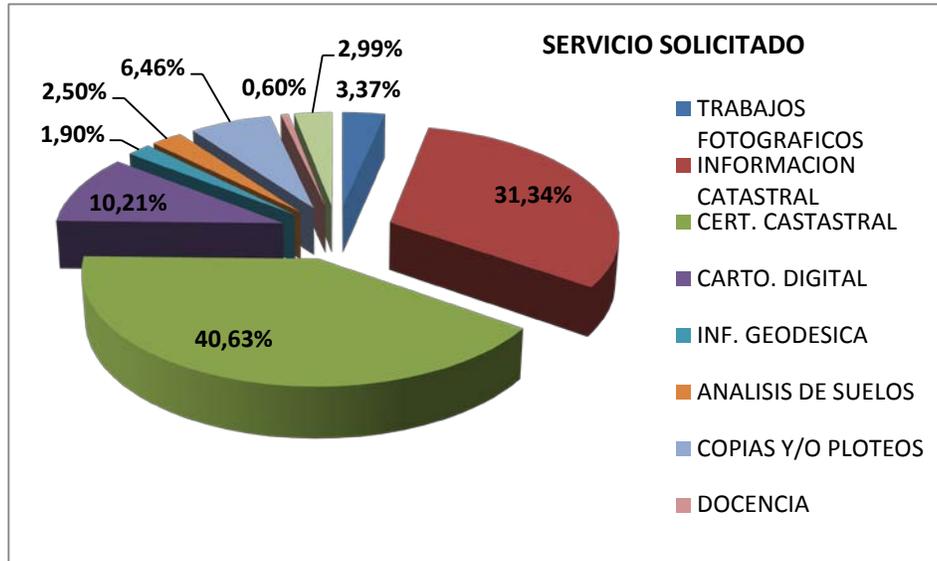
TERRITORIAL	TRABAJOS FOTOGRAFICOS	INFORMACION CATASTRAL	CERT. CASTAstral	CARTO. DIGITAL	INF. GEODESICA	ANALISIS DE SUELOS	COPIAS Y/O PLOTEOS	DOCENCIA	OTRO
<i>Bogotá*</i>	11,98%	15,10%	21,88%	20,83%	4,69%	9,38%	9,90%	1,56%	4,69%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	23,81%	69,05%	2,38%	4,76%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sede Central*	9,83%	16,67%	30,34%	17,52%	4,70%	7,69%	8,12%	1,28%	3,85%
Atlántico	3,45%	35,34%	40,52%	13,79%	0,00%	2,59%	4,31%	0,00%	0,00%
Bolívar	0,00%	48,39%	44,09%	5,38%	0,00%	1,08%	1,08%	0,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	40,66%	36,26%	3,30%	2,20%	3,30%	6,59%	1,10%	6,59%
Caldas	2,68%	31,25%	45,54%	7,14%	2,68%	0,89%	9,82%	0,00%	0,00%
Caquetá	0,00%	59,02%	32,79%	0,00%	0,00%	1,64%	0,00%	0,00%	6,56%
Casanare	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Cauca	2,31%	33,08%	36,15%	14,62%	0,00%	0,77%	10,77%	0,00%	2,31%
Cesar	1,28%	30,77%	61,54%	1,28%	1,28%	1,28%	2,56%	0,00%	0,00%
Córdoba	2,50%	20,00%	57,50%	5,00%	2,50%	1,25%	11,25%	0,00%	0,00%
Cundinamarca	0,00%	37,36%	39,56%	1,10%	0,00%	0,00%	20,88%	0,00%	1,10%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Guajira	5,51%	29,92%	37,80%	11,02%	5,51%	5,51%	3,15%	1,57%	0,00%
Magdalena	6,18%	33,71%	33,71%	16,29%	3,37%	3,93%	1,69%	1,12%	0,00%
Meta	0,00%	20,63%	69,84%	1,59%	1,59%	0,00%	0,00%	0,00%	6,35%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Quindío	6,25%	27,08%	35,42%	12,50%	2,08%	0,00%	8,33%	2,08%	6,25%
Risaralda	2,94%	20,59%	35,29%	1,47%	1,47%	0,00%	2,94%	2,94%	32,35%
Santander	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sucre	0,00%	26,56%	73,44%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Tolima	2,59%	40,52%	27,59%	12,93%	0,00%	0,86%	12,93%	0,00%	2,59%
Valle del Cauca	0,00%	27,47%	39,56%	26,37%	0,00%	1,10%	5,49%	0,00%	0,00%
TOTAL	3,37%	31,34%	40,63%	10,21%	1,90%	2,50%	6,46%	0,60%	2,99%

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

Vale la pena aclarar, que en esta pregunta se presentó un problema con el sistema, el cual se corrigió de forma manual en la Sede Central, con los formatos de encuestas que fueron enviados en físico de las Direcciones Territoriales. Aca se observa que la Territorial Casanare, Huila, Nariño, Norte de Santander y

Santander hicieron llegar sus formatos después de la fecha establecida o como otras que no fueron enviados aún.

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



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

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

2.8.1 Suministro de la información técnica:

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

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

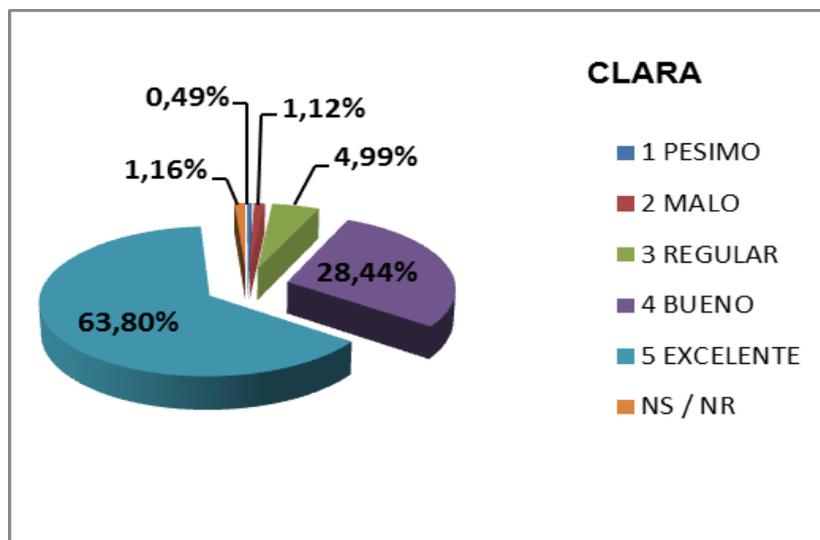
De acuerdo a la siguiente tabla se evidencia que a nivel nacional se cuenta con una alta satisfacción por parte del usuario en cuanto a la claridad de la información que se le esta brindando. Sin embargo, cuatros Direcciones Territoriales tienen más del 10% como calificación regular, lo cual quiere decir, que pueden estar teniendo falencias en el momento de dar respuesta la solicitud del usuario. Estas Territoriales son Córdoba (11.48%), Huila (11.11%), Risaralda (31.34%) y Tolima (11.76%).

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se recomienda la Territorial Risaralda entrar a evaluar el personal que tiene en los Centros de Información y al comercializador, puesto que este porcentaje esta muy elevado y se debe comenzar a tomar acciones de mejora. Para las otras Territoriales, por favor trabajar en este tipo de falencias para que en la siguiente encuesta estos porcentajes bajen considerablemente y se vean reflejados en la satisfacción.

- Clara:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,00%	7,04%	34,67%	57,29%	1,01%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	2,44%	2,44%	21,95%	73,17%	0,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,42%	6,25%	32,50%	60,00%	0,83%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,61%	3,23%	33,87%	58,06%	3,23%	100,00%
Bolívar	0,00%	3,33%	1,67%	48,33%	45,00%	1,67%	100,00%
Boyacá	3,13%	4,69%	1,56%	35,94%	54,69%	0,00%	100,00%
Caldas	1,67%	0,00%	5,00%	36,67%	55,00%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	26,67%	68,33%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	1,67%	10,00%	65,00%	23,33%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	31,67%	68,33%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	8,20%	90,16%	1,64%	100,00%
Córdoba	0,00%	1,64%	11,48%	52,46%	31,15%	3,28%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huila	3,17%	6,35%	11,11%	28,57%	47,62%	3,17%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	3,33%	66,67%	28,33%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	98,33%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	3,28%	0,00%	0,00%	18,03%	77,05%	1,64%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	9,68%	88,71%	1,61%	100,00%
Risaralda	0,00%	5,97%	31,34%	46,27%	13,43%	2,99%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	9,84%	37,70%	52,46%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	98,41%	1,59%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	11,76%	14,71%	73,53%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,64%	29,51%	67,21%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,49%	1,12%	4,99%	28,44%	63,80%	1,16%	100,00%

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

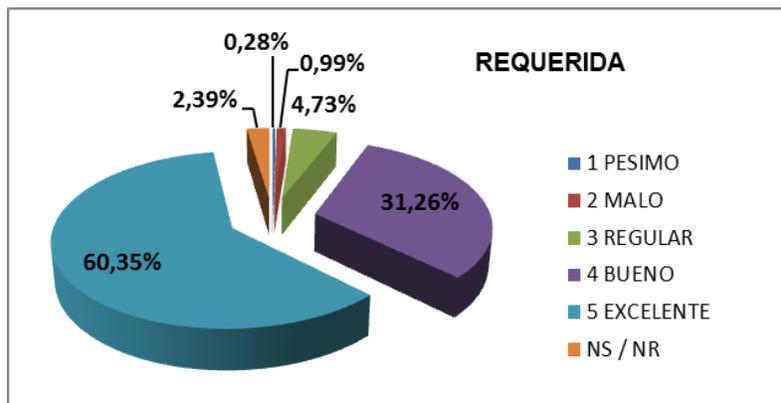


• **Requerida:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	2,51%	5,53%	35,68%	53,77%	2,51%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	4,88%	14,63%	63,41%	17,07%	100,00%
Sede Central*	0,00%	2,08%	5,42%	32,08%	55,42%	5,00%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,61%	1,61%	46,77%	48,39%	1,61%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	1,67%	55,00%	40,00%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	6,25%	31,25%	59,38%	3,13%	100,00%
Caldas	0,00%	3,33%	3,33%	35,00%	55,00%	3,33%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	45,00%	55,00%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	13,33%	60,00%	25,00%	1,67%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	0,00%	33,33%	61,67%	3,33%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	9,84%	88,52%	1,64%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	9,84%	54,10%	31,15%	4,92%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	1,82%	98,18%	0,00%	100,00%
Huila	4,76%	6,35%	9,52%	26,98%	42,86%	9,52%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	23,33%	76,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	1,67%	73,33%	23,33%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	1,64%	0,00%	1,64%	19,67%	72,13%	4,92%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	14,52%	83,87%	1,61%	100,00%
Risaralda	0,00%	5,97%	32,84%	44,78%	13,43%	2,99%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	11,48%	36,07%	50,82%	1,64%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%	85,71%	4,76%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	10,29%	20,59%	69,12%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	37,70%	60,66%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,28%	0,99%	4,73%	31,26%	60,35%	2,39%	100,00%

De acuerdo a la tabla, se evidencia que hay un alto porcentaje de satisfacción frente a la evaluación de la información requerida. Sin embargo, la Territorial Casanare (13.33%), Risaralda (32.84%) y Santander (11.48%), tienen un porcentaje de usuarios no conformes con esto, indicando que la información requerida es regular.

En la siguiente grafica se observan las calificaciones obtenidas a nivel nacional, lo cual muestra que el Instituto se encuentra muy bien calificado.



2.8.2 Entrega del producto:

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

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

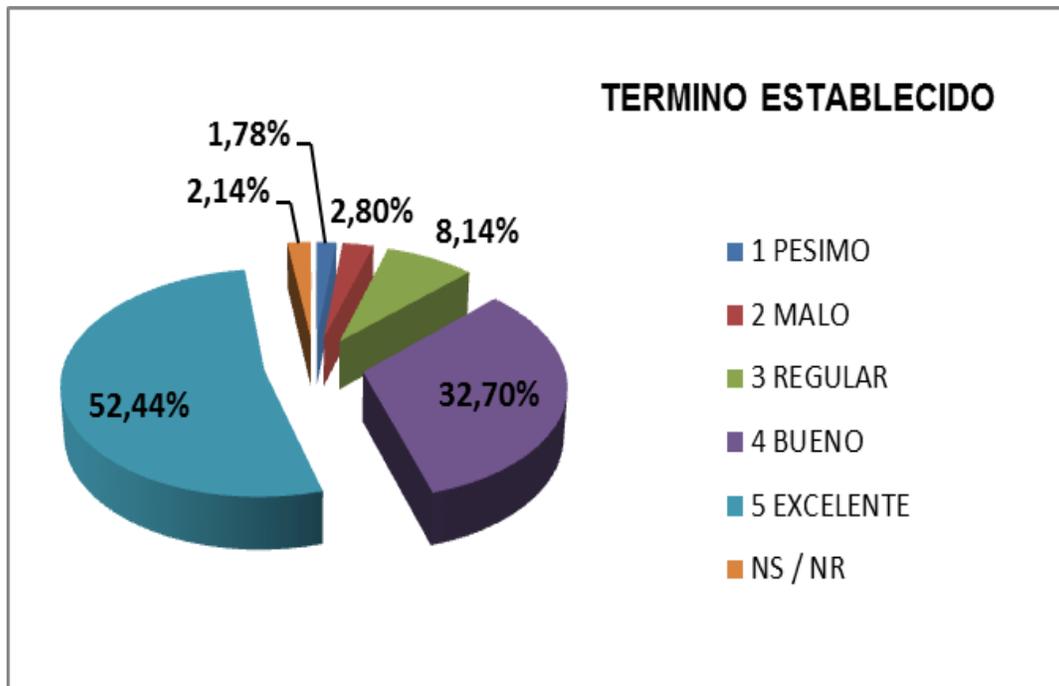
- **En el término establecido por el IGAC:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,50%	1,51%	4,52%	31,66%	56,28%	5,53%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	2,44%	2,44%	21,95%	65,85%	7,32%	100,00%
Sede Central*	0,42%	1,67%	4,17%	30,00%	57,92%	5,83%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,61%	4,84%	40,32%	51,61%	1,61%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	3,33%	46,67%	46,67%	1,67%	100,00%
Boyacá	1,56%	0,00%	12,50%	35,94%	46,88%	3,13%	100,00%
Caldas	11,67%	5,00%	8,33%	20,00%	51,67%	3,33%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	8,33%	55,00%	36,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	3,33%	15,00%	58,33%	20,00%	3,33%	100,00%
Cauca	3,33%	0,00%	1,67%	30,00%	65,00%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	3,28%	4,92%	34,43%	55,74%	1,64%	100,00%
Córdoba	3,28%	1,64%	22,95%	47,54%	24,59%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	5,45%	21,82%	72,73%	0,00%	100,00%
Huila	12,70%	11,11%	3,17%	28,57%	39,68%	4,76%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,67%	31,67%	66,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	11,67%	8,33%	56,67%	21,67%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	1,67%	8,33%	90,00%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	1,64%	3,28%	11,48%	21,31%	55,74%	6,56%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	19,35%	72,58%	8,06%	100,00%
Risaralda	1,49%	5,97%	34,33%	46,27%	7,46%	4,48%	100,00%
Santander	3,28%	8,20%	22,95%	27,87%	37,70%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	19,05%	79,37%	1,59%	100,00%
Tolima	1,47%	5,88%	8,82%	22,06%	61,76%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	3,28%	42,62%	52,46%	1,64%	100,00%
TOTAL	1,78%	2,80%	8,14%	32,70%	52,44%	2,14%	100,00%

De acuerdo a la tabla que expresa la información por cada Dirección Territorial, se evidencia que la mayoría de estas están bien calificadas con respecto a la entrega de la información en los términos establecidos por el Instituto.

También se puede observar que las Territoriales de Boyacá (12.50%), Casanare (15.00%), Córdoba (22.95%), Norte de Santander (11.48%), Risaralda (34.33%) y Santander (22.95%) cuentan con un alto porcentaje en la calificación regular por parte del usuario. Teniendo en cuenta esto, es importante comenzar a implementar acciones de mejora que estén ligadas con este tema y de esta manera obtener mejores resultados en la siguiente encuesta.

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



2.8.3 Del producto o servicio adquirido:

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

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

- **Presentación:**

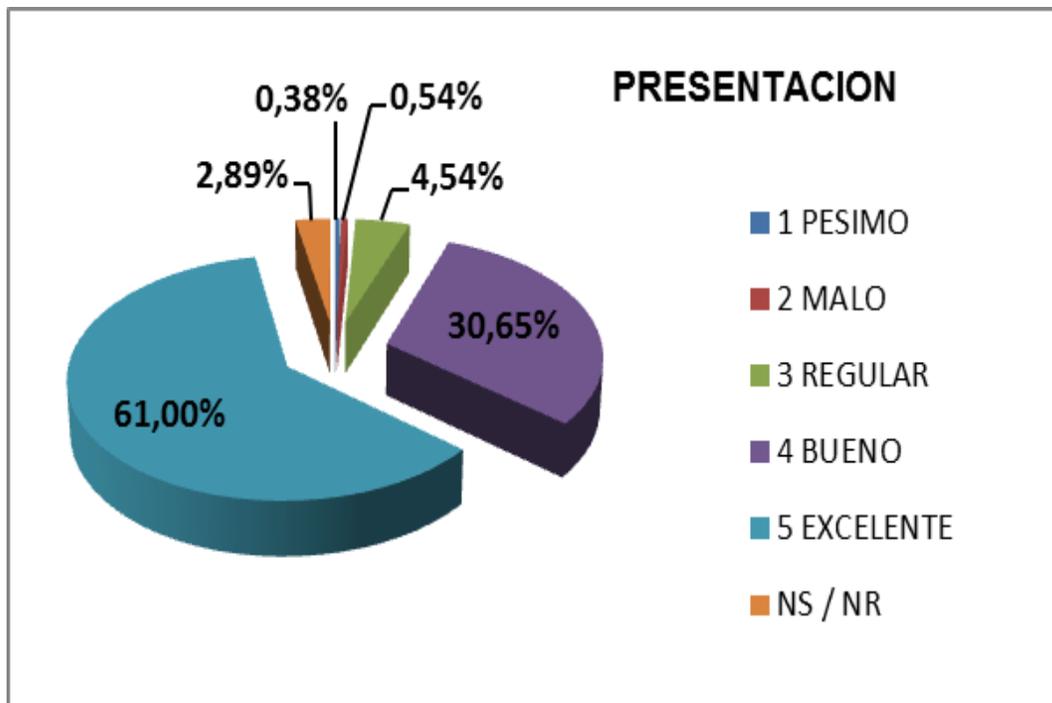
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,50%	0,00%	5,03%	31,66%	59,80%	3,02%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	17,07%	70,73%	12,20%	100,00%
Sede Central*	0,42%	0,00%	4,17%	29,17%	61,67%	4,58%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,61%	41,94%	54,84%	1,61%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	1,67%	46,67%	48,33%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	1,56%	3,13%	23,44%	71,88%	0,00%	100,00%
Caldas	3,33%	0,00%	5,00%	33,33%	56,67%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	43,33%	53,33%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	13,33%	48,33%	31,67%	6,67%	100,00%
Cauca	1,67%	0,00%	0,00%	33,33%	61,67%	3,33%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	13,11%	85,25%	1,64%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	9,84%	52,46%	36,07%	1,64%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	94,55%	5,45%	100,00%
Huila	1,59%	1,59%	12,70%	25,40%	50,79%	7,94%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,67%	41,67%	56,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	23,33%	76,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	6,67%	60,00%	30,00%	3,33%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	1,64%	0,00%	0,00%	22,95%	65,57%	9,84%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	12,90%	83,87%	3,23%	100,00%
Risaralda	0,00%	4,48%	26,87%	43,28%	17,91%	7,46%	100,00%
Santander	0,00%	1,64%	11,48%	29,51%	55,74%	1,64%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	87,30%	1,59%	100,00%
Tolima	0,00%	1,47%	2,94%	22,06%	73,53%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	45,90%	50,82%	3,28%	100,00%
TOTAL	0,38%	0,54%	4,54%	30,65%	61,00%	2,89%	100,00%

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

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

Ahora bien, es importante tener en cuenta que existen unos cuantos usuarios que no están conformes con esta presentación, lo cual hace que se empiece a mirar qué es lo que esta fallando en el material o indagar con el usuario cómo le gustaría obtener la información solicitada. Para esto las Direcciones Territoriales de Casanare (13.33%), Huila (12.70%), Risaralda (26.87%) y Santander (11.48%), quienes son las que presentan un mayor número de usuarios inconformes, deberían liderar por medio de una acción en concreto, ¿cómo desea obtener la información solicitada?

A nivel nacional se observa que el usuario en términos generales califica de forma excelente la presentación del producto y/o servicio que adquiere.



- **Actualización de la información:**

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

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

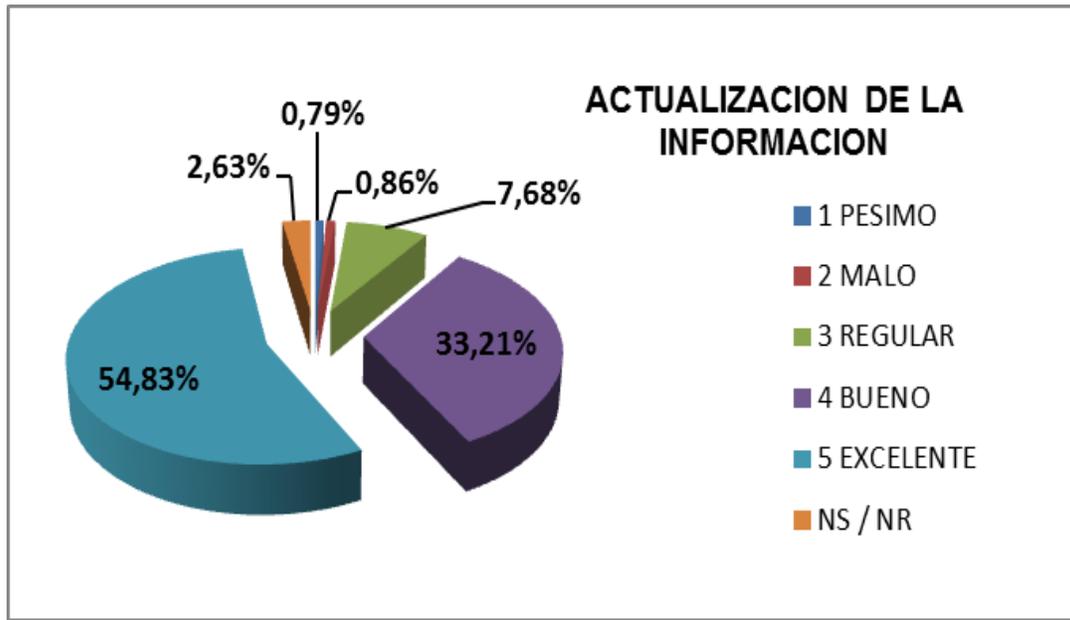
Teniendo en cuenta la información de la siguiente tabla se evidencia una serie de usuarios inconformes con la actualización de la información que se esta brindando. Frente a esto es evidente que se tiene material muy desactualizado en diferentes departamentos y es lo único que hay para consultar. Como consecuencia de esto se encuentran personas insatisfechas.

Las Direcciones Territoriales que evidencian, un número considerable, esta circunstancia son Caldas (15.00%), Casanare (16.67%), Córdoba (21.31%), Huila (14.29%), Meta (15.00%), Risaralda (28.36%) y Santander (19.67%).

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

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,50%	3,02%	9,05%	35,68%	48,74%	3,02%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	2,44%	21,95%	60,98%	14,63%	100,00%
Sede Central*	0,42%	2,50%	7,92%	33,33%	50,83%	5,00%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,61%	3,23%	53,23%	40,32%	1,61%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	5,00%	60,00%	33,33%	1,67%	100,00%
Boyacá	4,69%	0,00%	4,69%	42,19%	48,44%	0,00%	100,00%
Caldas	5,00%	1,67%	15,00%	25,00%	51,67%	1,67%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	60,00%	36,67%	0,00%	100,00%
Casanare	1,67%	1,67%	16,67%	41,67%	28,33%	10,00%	100,00%
Cauca	1,67%	0,00%	5,00%	46,67%	45,00%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,64%	13,11%	81,97%	3,28%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	21,31%	47,54%	29,51%	1,64%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	96,36%	3,64%	100,00%
Huila	1,59%	4,76%	14,29%	25,40%	47,62%	6,35%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,67%	40,00%	58,33%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	86,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	15,00%	63,33%	20,00%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	1,64%	0,00%	4,92%	26,23%	59,02%	8,20%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	16,13%	80,65%	3,23%	100,00%
Risaralda	0,00%	4,48%	28,36%	43,28%	17,91%	5,97%	100,00%
Santander	0,00%	1,64%	19,67%	34,43%	42,62%	1,64%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	87,30%	1,59%	100,00%
Tolima	1,47%	1,47%	7,35%	23,53%	66,18%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,64%	42,62%	54,10%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,79%	0,86%	7,68%	33,21%	54,83%	2,63%	100,00%

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



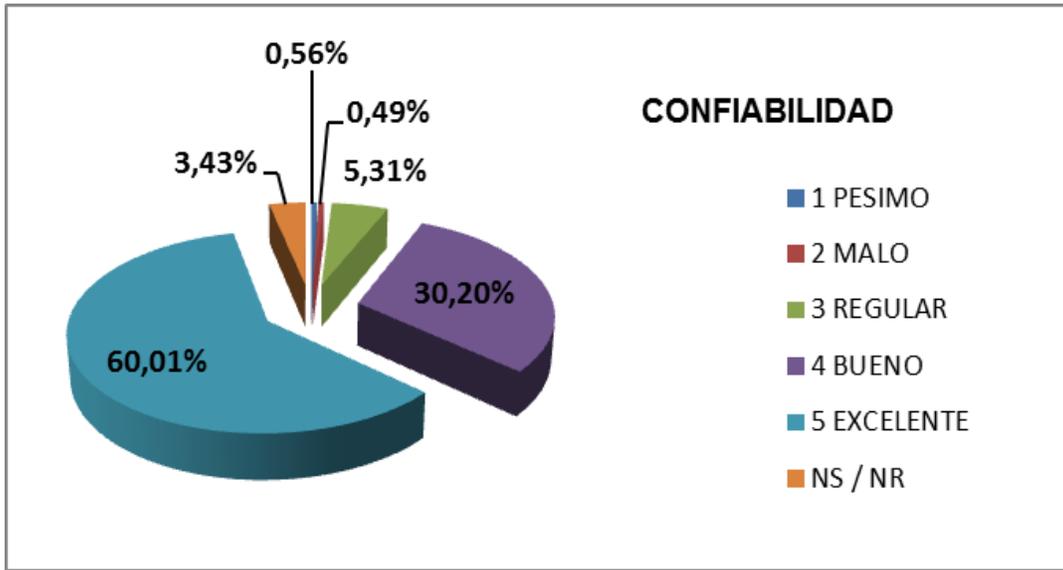
- **Confiabilidad:**

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

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,00%	3,02%	26,63%	66,33%	4,02%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	14,63%	63,41%	21,95%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	2,50%	24,58%	65,83%	7,08%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,61%	50,00%	46,77%	1,61%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	1,67%	58,33%	38,33%	1,67%	100,00%
Boyacá	3,13%	0,00%	3,13%	31,25%	62,50%	0,00%	100,00%
Caldas	3,33%	1,67%	5,00%	28,33%	58,33%	3,33%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	3,33%	48,33%	46,67%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	15,00%	51,67%	26,67%	6,67%	100,00%
Cauca	0,00%	1,67%	3,33%	36,67%	53,33%	5,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	13,11%	85,25%	1,64%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	19,67%	45,90%	32,79%	1,64%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	94,55%	5,45%	100,00%
Huila	4,76%	1,59%	11,11%	28,57%	46,03%	7,94%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	10,00%	63,33%	25,00%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	1,64%	0,00%	0,00%	18,03%	70,49%	9,84%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	9,68%	87,10%	3,23%	100,00%
Risaralda	0,00%	2,99%	29,85%	41,79%	17,91%	7,46%	100,00%
Santander	0,00%	3,28%	11,48%	34,43%	47,54%	3,28%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	4,76%	93,65%	1,59%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	4,41%	26,47%	69,12%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	36,07%	55,74%	8,20%	100,00%
TOTAL	0,56%	0,49%	5,31%	30,20%	60,01%	3,43%	100,00%

De acuerdo a la información que muestra la tabla, se evidencia que la credibilidad y confiabilidad de que goza el Instituto se encuentra bien calificada 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 Casanare (15.00%), Córdoba (19.67%), Huila (11.11%), Risaralda (29.85%) y Santander (11.48%).

Con respecto a la calificación a nivel nacional, el IGAC cuenta con una alta credibilidad entre sus usuarios con un 90%.



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:**

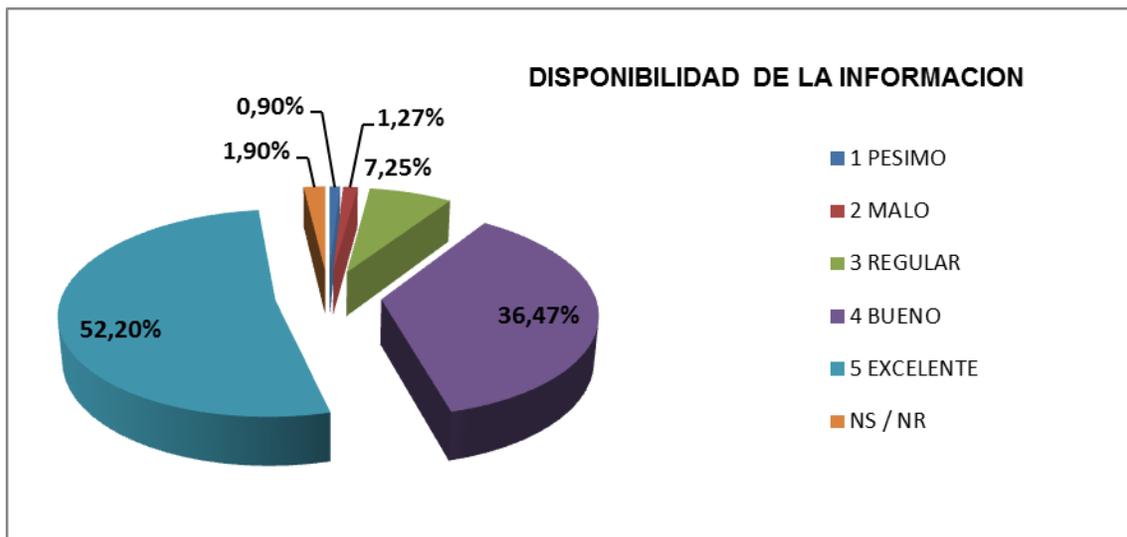
La disponibilidad de la información es evaluada en cuanto al tipo de información que este solicitando el usuario y que pueda consultar antes de comprar. También, el poder hacer consultas en la pagina web, la cual presenta a veces dificultades e impide que las personas consulten desde puntos diferentes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

Teniendo en cuenta la siguiente tabla, se evidencian unos cuantos usuarios inconformes con la disponibilidad de la información en las territoriales de Casanare (23.33%), Córdoba (16.39%), Huila (11.11%), Guajira (11.67%), Risaralda (29.85%) y Santander (26.23%).

Sin embargo, se tiene un alto porcentaje de usuarios calificando de forma buena y excelente el servicio de consulta en los CIG.

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,50%	1,01%	6,03%	38,19%	50,25%	4,02%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	7,32%	21,95%	68,29%	2,44%	100,00%
Sede Central*	0,42%	0,83%	6,25%	35,42%	53,33%	3,75%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,23%	38,71%	56,45%	1,61%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	1,67%	63,33%	31,67%	1,67%	100,00%
Boyacá	4,69%	4,69%	4,69%	29,69%	54,69%	1,56%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	3,33%	31,67%	65,00%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	1,67%	53,33%	45,00%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	23,33%	51,67%	23,33%	1,67%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	6,67%	33,33%	58,33%	1,67%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,64%	54,10%	42,62%	1,64%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	16,39%	63,93%	19,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huila	4,76%	12,70%	11,11%	25,40%	39,68%	6,35%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	11,67%	41,67%	46,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	1,67%	33,33%	65,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	6,67%	65,00%	25,00%	3,33%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	26,67%	71,67%	1,67%	100,00%
Norte de Santander	1,64%	0,00%	1,64%	21,31%	72,13%	3,28%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	14,52%	79,03%	6,45%	100,00%
Risaralda	5,97%	4,48%	29,85%	47,76%	8,96%	2,99%	100,00%
Santander	3,28%	3,28%	26,23%	36,07%	31,15%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	84,13%	1,59%	100,00%
Tolima	0,00%	1,47%	5,88%	26,47%	63,24%	2,94%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	3,28%	31,15%	63,93%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,90%	1,27%	7,25%	36,47%	52,20%	1,90%	100,00%

A nivel nacional, la satisfacción del cliente es alta con mas del 80%, sin embargo, se recomienda investigar qué esta pasando con la disponibilidad de la información, tanto en forma presencial como por internet y tomar acciones correctivas frente a esto.

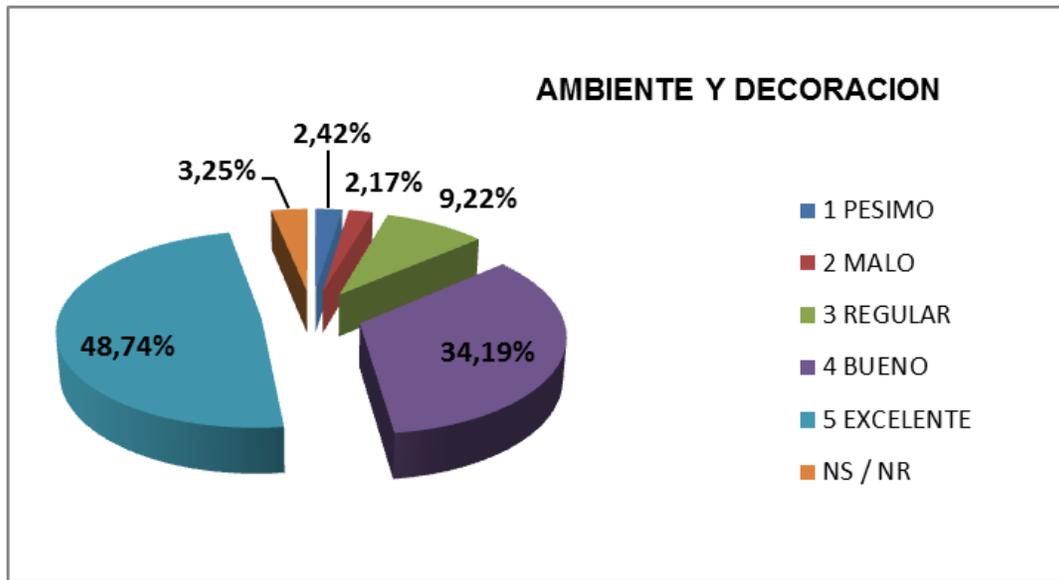


- **Ambiente y decoración:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	1,01%	1,51%	4,52%	28,64%	55,78%	8,54%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	7,32%	19,51%	53,66%	19,51%	100,00%
Sede Central*	0,83%	1,25%	5,00%	27,08%	55,42%	10,42%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	48,39%	43,55%	8,06%	100,00%
Bolívar	0,00%	1,67%	1,67%	46,67%	45,00%	5,00%	100,00%
Boyacá	4,69%	3,13%	14,06%	29,69%	46,88%	1,56%	100,00%
Caldas	1,67%	0,00%	8,33%	28,33%	61,67%	0,00%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	1,67%	51,67%	46,67%	0,00%	100,00%
Casanare	1,67%	13,33%	16,67%	40,00%	26,67%	1,67%	100,00%
Cauca	0,00%	3,33%	16,67%	45,00%	31,67%	3,33%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	6,56%	50,82%	39,34%	3,28%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	18,03%	60,66%	21,31%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	1,82%	98,18%	0,00%	100,00%
Huila	6,35%	7,94%	14,29%	22,22%	39,68%	9,52%	100,00%
Guajira	0,00%	1,67%	20,00%	31,67%	46,67%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	10,00%	41,67%	48,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	6,67%	56,67%	31,67%	5,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	66,67%	3,33%	100,00%
Norte de Santander	1,64%	0,00%	1,64%	24,59%	65,57%	6,56%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	12,90%	80,65%	6,45%	100,00%
Risaralda	2,99%	4,48%	35,82%	40,30%	10,45%	5,97%	100,00%
Santander	34,43%	13,11%	13,11%	18,03%	21,31%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	1,59%	6,35%	90,48%	1,59%	100,00%
Tolima	1,47%	0,00%	8,82%	30,88%	57,35%	1,47%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	11,48%	40,98%	45,90%	1,64%	100,00%
TOTAL	2,42%	2,17%	9,22%	34,19%	48,74%	3,25%	100,00%

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

De acuerdo a la tabla se evidencia que se tiene una satisfacción baja, puesto que no cumple con la meta del 90%. Sin embargo, la calificación regular, que hace parte de la variable de insatisfacción, muestra que hay nueve Direcciones Territoriales con inconformidad por parte del usuario en esta pregunta. Estas Territoriales son: Boyacá (14.06%), Casanare (16.67%), Cauca (16.67%), Córdoba (18.03%), Huila (14.29%), Guajira (20.00%), Risaralda (35.82%), Santander (13.11%) y Valle del Cauca (11.48%).



2.8.5 Porcentaje de satisfacción a nivel nacional:

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

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

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

TERRITORIAL	TOTAL		
	INS %	SAT%	% NS / NR
<i>Bogotá*</i>	6,20%	88,61%	5,19%
<i>C.I Medellín*</i>	2,44%	82,93%	14,63%
Sede Central*	5,56%	87,64%	6,81%
Atlántico	2,69%	95,16%	2,15%
Bolívar	3,33%	95,00%	1,67%
Boyacá	14,58%	83,85%	1,56%
Caldas	20,00%	76,67%	3,33%
Caquetá	5,56%	93,33%	1,11%
Casanare	18,33%	77,22%	4,44%
Cauca	6,11%	91,11%	2,78%
Cesar	5,46%	92,90%	1,64%
Córdoba	26,78%	72,68%	0,55%
Cundinamarca	4,24%	93,94%	1,82%
Huila	23,28%	69,31%	7,41%
Guajira	2,78%	97,22%	0,00%
Magdalena	1,11%	98,89%	0,00%
Meta	16,11%	82,22%	1,67%
Nariño	0,56%	99,44%	0,00%
Norte de Santander	13,66%	78,14%	8,20%
Quindío	1,08%	92,47%	6,45%
Risaralda	38,31%	55,22%	6,47%
Santander	29,51%	69,40%	1,09%
Sucre	0,00%	98,41%	1,59%
Tolima	12,75%	87,25%	0,00%
Valle del Cauca	1,64%	94,54%	3,83%
TOTAL	10,55%	86,18%	3,27%

A nivel general se evidencia que hay algunas Direcciones Territoriales que se encuentran por debajo del 80% de satisfacción como Caldas (76.67%), Casanare (77.22%), Córdoba (72.68%), Huila (69.31%), Norte de Santander (78.14%), Risaralda (55.22%) y Santander (69.40%). Con un rango de porcentaje entre 80% y 90% están Sede Central (87.64%), Boyacá (83.85%), Meta (82.22%) y Tolima (87.25%) y por encima del 90%, Atlántico (95.16%), Bolívar (95.00%), Caquetá (93.33%), Cauca (91.11%), Cesar (92.90%), Cundinamarca (93.94%), Guajira (97.22%), Magdalena (98.89%), Nariño (99.44%), Quindío (92.47%), Sucre (98.41%) y Valle del Cauca (94.54%)

2.9 Sección VII: Preguntas abiertas

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

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

2.9 Qué producto y/o servicio adquirió

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Publicaciones
- Visitas guiadas
- Cartografía digital
- Mapas
- Planchas
- Certificados catastrales
- Análisis de suelos
- Aerofotografías
- Docencia

Medellín:

- Certificados catastrales
- Publicaciones
- Consulta de cartografía

Territorial Atlántico:

- Carta catastral (digital y/o pdf)
- Publicaciones
- Certificados catastrales
- Análisis de suelos
- Desenglobe
- Aerofotografías
- Mapas
- Planos digitales

- Correcciones o cambios

Territorial Bolívar:

- Carta catastral
- Certificados catastrales
- Planos
- Englobe y desenglobe
- Cambios en predios
- Publicaciones

Territorial Boyacá:

- Certificados
- Correcciones o cambios
- Planos
- Desenglobe

Territorial Caldas:

- Información catastral
- Certificados
- Análisis de suelos
- Publicaciones
- Avalúos

Territorial Caquetá:

- Actualización de terreno
- Certificados
- Englobe y desenglobe
- Correcciones o cambios
- Fichas catastrales

Territorial Cauca:

- Certificados
- Cartografía
- Planchas
- Correcciones o cambios
- Mapas

- Publicaciones

Territorial Cesar:

- Certificados
- Cartas catastrales
- Resolución catastral
- Información catastral
- Planos

Territorial Córdoba:

- Certificados
- Resolución
- Castas catastrales
- Información catastral
- Desenglobe
- Planos
- Ploteos

Territorial Casanare:

- Desenglobe
- Carta catastral
- Información
- Certificados

Territorial Cundinamarca:

- Asesorías
- Certificados
- Ploteos
- Planos
- Correcciones o cambios
- Desenglobe

Territorial Huila:

- Certificados
- Avalúos
- Planchas

Territorial Guajira:

- Publicaciones
- Certificados
- Carta catastral
- Desenglobe

Territorial Magdalena:

- Certificados
- Carta catastral
- Correcciones o cambios
- Planos
- Laboratorio de suelos
- Avalúos
- Aerofotografías

Territorial Meta:

- Certificados
- Planos urbanos
- Información catastral
- Ploteos
- Resoluciones
- Publicaciones
- Planchas
- Mapas

Territorial Quindío:

- Mapas
- Certificados
- Avalúos
- Publicaciones
- Correcciones o cambios
- Desenglobe

Territorial Risaralda:

- Carta catastral

- Correcciones o cambios
- Planos
- Docencia
- Publicaciones
- Avalúos

Territorial Sucre:

- Certificados
- Correcciones o cambios
- Publicaciones
- Planos

Territorial Tolima:

- Certificados
- Mapas
- Correcciones o cambios
- Planos
- Información catastral
- Desenglobe

Territorial Valle del Cauca:

- Cartografía básica
- Certificados
- Correcciones o cambios
- Estudio de suelos

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

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

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Mapa turístico de Cundinamarca
- Geografía para niños
- Vuelos recientes
- Capas de vocación de uso de suelo
- Imágenes satelitales
- Aerofotografía de terreno montañosos

Territorial Atlántico:

- Planos regionales

Territorial Boyacá:

- Mapas
- Certificado catastral
- Fichas
- Rectificación de áreas y avalúos
- Resolución de medidas

Territorial Caldas:

- Aerofotografías
- Planchas
- Información ficha catastral
- Las respuesta de las solicitudes

Territorial Cauca:

- Códigos catastrales
- Notificación de resolución
- Fotos aereas
- Mapa de Colombia en alto relieve
- Mapa de plan de ordenamiento territorial
- Fotos actualizadas

Territorial Cesar:

- Estudio de suelos departamento de Cesar
- Atlas

Territorial Córdoba:

- Planos antiguos
- Carta catastral rural
- Actualizaciones catastrales

Territorial Casanare:

- Agilidad en trámites
- Cartas catastrales
- Descarga en línea

Territorial Cundinamarca:

- Resolución de desenglobe

Territorial Guajira:

- Punto de pago interno
- Más personal
- Acomodar sillas y vitrinas
- Orientacion (señalización)
- Vigilancia

Territorial Magdalena:

- Tiempos de entrega
- Mapas en medio magnetico
- Impresiones

Territorial Meta:

- Certificados
- Planchas

Territorial Quindío:

- Actualización de linderos
- Mapas de húmedales
- Planos de suelos

Territorial Risaralda:

- Cambio de nombre
- Certificados de nomenclatura
- Mapa de Colombia en alto relieve

Territorial Tolima:

- Ficha catastral
- Información geodesica
- Cartografía actualizada

Territorial Valle del Cauca:

- Catastro

2.11 Qué producto y/o servicio la gustaría encontrar

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

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Información actualizada
- Información online gratis
- Información para niños
- Capacitaciones y cursos
- Bases de datos
- Visita guiada virtual
- Planchas en alto relieve
- Mapas geomorfológicos

Medellín:

- Mapas digitales

Territorial Atlántico:

- Planos regionales
- Mapa de la costa Caribe

Territorial Bolívar:

- Agilidad en los trámites

Territorial Boyacá:

- Información adicional de requerimientos
- Asesoría jurídica
- Mapas
- Estudio de aguas
- Estudios de suelo
- Información actualizada y sistematizada
- Publicaciones

Territorial Caldas:

- Sucursal bancaria
- Más cartografía
- Aerofotografías actualizadas
- Actualización catastral inmediata
- Acortar los tiempos de respuesta
- Agilidad en los trámites
- Presencia en los municipios
- Mapas de rutas

Territorial Cauca:

- Información de zonas de reserva forestal
- Cartografía hidrológica
- Sede virtual
- Mapas actualizados
- Mapas de zonas mineras de Colombia
- Fotografía de predios

- Baños públicos
- Avalúos de predios
- Publicaciones en fotogrametría y cursos
- Agilidad en el servicio

Territorial Cesar:

- Publicaciones más económicas
- Enciclopedia para niños
- Agua
- Baños

Territorial Córdoba:

- Mejorar el sistema catastral
- Diccionarios
- Atlas
- Mapas de geografía locales

Territorial Casanare:

- Pagos en la oficina
- Legalizar la propiedad
- Información visual fácil de entender
- Certificados en línea

Territorial Cundinamarca:

- Actualización de propietario de forma automática
- Folletos informativos

Territorial Guajira:

- Digiturno
- Ampliar instalaciones
- Señalización
- Charlas pedagógicas
- Mapas hidrográficos por departamento

Territorial Huila:

- Asesoría telefónica
- Agilidad en la atención

Territorial Magdalena:

- Más información visual
- Actualización de la información
- Mapas de municipios digitales

Territorial Meta:

- Planos

Territorial Quindío:

- Mapas bien delimitados
- Mapa de cobertura vegetal
- Mapa por barrios
- Información sobre uso de suelo

Territorial Risaralda:

- Sistema de información mas amplio
- Videos
- Territorial Tolima:
- Sistema de matrícula inmobiliaria
- Fotografía aerea
- Digiturno
- Agua

2.12 Percepción del producto y/o servicio adquirido

De acuerdo a la información de las encuestas que se aplicaron en las Direcciones Territoriales se observó que en muchas de estas, las personas se encuentran satisfechas con el los productos y/o servicios adquiridos, sin embargo manifiestan que es necesario mejorar la agilidad en la atención que se esta prestando, así mismo, revisar los tiempos de entrega.

2.13 Satisfacción del ciudadano primer semestre 2017

TERRITORIAL	INS %	SAT%	% NS / NR
<i>Bogotá*</i>	5,20%	90,57%	4,23%
<i>C.I Medellín*</i>	3,72%	81,46%	14,82%
Sede Central*	4,94%	89,10%	5,96%
Atlántico	3,80%	94,30%	1,89%
Bolívar	3,33%	95,83%	0,83%
Boyacá	12,29%	86,09%	1,61%
Caldas	14,17%	83,33%	2,50%
Caquetá	2,78%	93,33%	3,89%
Casanare	22,50%	74,44%	3,06%
Cauca	10,56%	88,06%	1,39%
Cesar	4,40%	93,95%	1,65%
Córdoba	22,55%	74,67%	2,77%
Cundinamarca	2,12%	94,24%	3,64%
Huila	16,94%	67,99%	15,07%
Guajira	3,89%	96,11%	0,00%
Magdalena	0,56%	99,44%	0,00%
Meta	24,72%	73,61%	1,67%
Nariño	1,89%	98,11%	0,00%
Norte de Santander	7,71%	88,19%	4,10%
Quindío	0,54%	91,32%	8,14%
Risaralda	48,14%	44,28%	7,58%
Santander	29,75%	68,03%	2,21%
Sucre	0,00%	99,21%	0,79%
Tolima	9,31%	89,95%	0,74%
Valle del Cauca	0,82%	96,43%	2,75%
TOTAL	10,54%	86,09%	3,37%

Este resultado se obtiene con la tabulación de tres mil ciento ochenta y tres encuestas (3183) realizadas entre los dos formatos que se aplicaron a nivel nacional.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el IGAC cuenta con una satisfacción en el ciudadano del 86.09%, en la cual en la mayoría de las Direcciones Territoriales su porcentaje es alto. Con respecto al porcentaje de insatisfacción que es del 10.54%, es importante entrar a evaluar los puntos débiles que se tienen para tomar acciones correctivas y poder bajar este porcentaje y aumentar la satisfacción.

Las Direcciones Territoriales que cuentan con un 90% de satisfacción o más son: Atlántico (94.30%), Bolívar (95.83%), Caquetá (93.33%), Cesar (93.95%), Cundinamarca (94.24%), Guajira (96.11%), Magdalena (99.44%), Nariño (98.11%), Quindío (91.32%), Sucre (99.21%) y Valle del Cauca (96.43%).

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

CONCLUSIONES

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

- Es necesario tomar acciones frente a la estrategia de posicionamiento de las publicaciones para los niños, los diccionarios y atlas que se tengan en el Insituto. Vale la pena mencionar que una acción para esto, sería el buscar patrocinadores para dichas publicaciones con la finalidad de actualizarlas o imprimir el nuevo material que se tiene por parte de la Subdirección de Geografía y Cartografía.
- Se debe analizar el número de personas que se encuentran atendiendo las ventanillas de los Centro de Información, ya que en todas las Direcciones Territoriales los usuarios están exigiendo más personal.
- Es importante actualizar la información de contacto que las Direcciones Territoriales y Unidades Operativas de Catastro de la página web o colocar un afiche en la oficina con los números telefónicos pertinentes en los cuales el usuario podrá comunicarse.
- El cuidado y mantenimiento de algunas Territoriales se esta haciendo evidente en las respuestas de los usuarios, es importante revisar qué tipo de adecuaciones se deben llevar a cabo para mejorar.

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

RECOMENDACIONES

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

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

ITEM EVALUADO	DIRECCION TERRITORIAL									
	BOYACA	CALDAS	CASANARE	CORDOBA	HUILA	META	N. DE S	RISARALDA	SANTANDER	TOLIMA
Suministro de información técnica										
* Clara			11,67%	13,11%	20,63%			37,31%		11,76%
* Requerida			13,33%		20,63%			38,81%	11,48%	10,29%
Entrega del producto										
* Término establecido por el IGAC	14,06%	25,00%	18,33%	27,87%	26,98%	20,00%	16,39%	41,79%	34,43%	16,18%
* Considera pertinente el tiempo de entrega	23,44%	25,00%	21,67%	32,79%	25,40%	18,33%	22,95%	40,30%	39,34%	17,65%
Del producto o servicio adquirido										
* Presentación			15,00%	19,67%	17,46%			32,84%	14,75%	
* Actualización de la información	14,06%	25,00%	18,33%	27,87%	26,98%	20,00%	16,39%	41,79%	34,43%	16,18%
* Confiabilidad	23,44%	25,00%	21,67%	32,79%	25,40%	18,33%	22,95%	40,30%	39,34%	17,65%
Puntos de exhibición										
* Disponibilidad de la información	14,06%		23,33%	16,39%	28,57%			40,30%	32,79%	
* Ambiente y decoración	21,88%		31,67%	18,03%	28,57%			43,28%	60,66%	10,29%



2017