

INFORME DE ENCUESTA

Primer semestre 2018

**Encuesta de Satisfacción y Percepción
del Usuario**

Centro de Información
Geográfica

**Encuesta de Satisfacción y Percepción
del Usuario**

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

2018

Bogotá D.C.

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 Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG</i>	9
1.5 <i>Sección 3: Información General</i>	10
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.....	60
CONCLUSIONES	62
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 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:.....	83
2.8.3 <i>Del producto o servicio adquirido:</i>	84
• Presentación:.....	84
• Actualización de la información:	85
• Confiabilidad:	88
2.8.4 <i>Puntos de exhibición:</i>	89
• Disponibilidad de la información:	89
• Ambiente y decoración:	91
2.8.5 <i>Porcentaje de satisfacción a nivel nacional:</i>	92
2.9 <i>Qué producto y/o servicio adquirió</i>	95
2.10 <i>Qué producto y/o servicio ha solicitado y no lo ha encontrado</i>	100
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>	106
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 que se requieran, de acuerdo al resultado y análisis obtenido.

Se aplican la, *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Atención CIG* y la *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios*, las cuales miden el porcentaje de satisfacción del servicio que se presta en las veintidós (22) Direcciones Territoriales y Sede Central.

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

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

La *Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios*, que tiene como objetivo “Conocer y evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del IGAC, a través de la percepción que se tiene de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades para tomar acciones correctivas”.

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

JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

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

1. ENCUESTA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO ATENCIÓN CIG

1.1 Objetivo general:

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

1.2 Objetivos específicos:

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

1.3 Formato de Encuesta Satisfacción Y Percepción Del Usuario Atención CIG

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

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

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
Ocupación	<input type="radio"/> Estudiante <input type="radio"/> Profesional <input type="radio"/> Independiente <input type="radio"/> Empleado <input type="radio"/> Hogar
	Área de estudios: _____
	Área de desempeño: _____

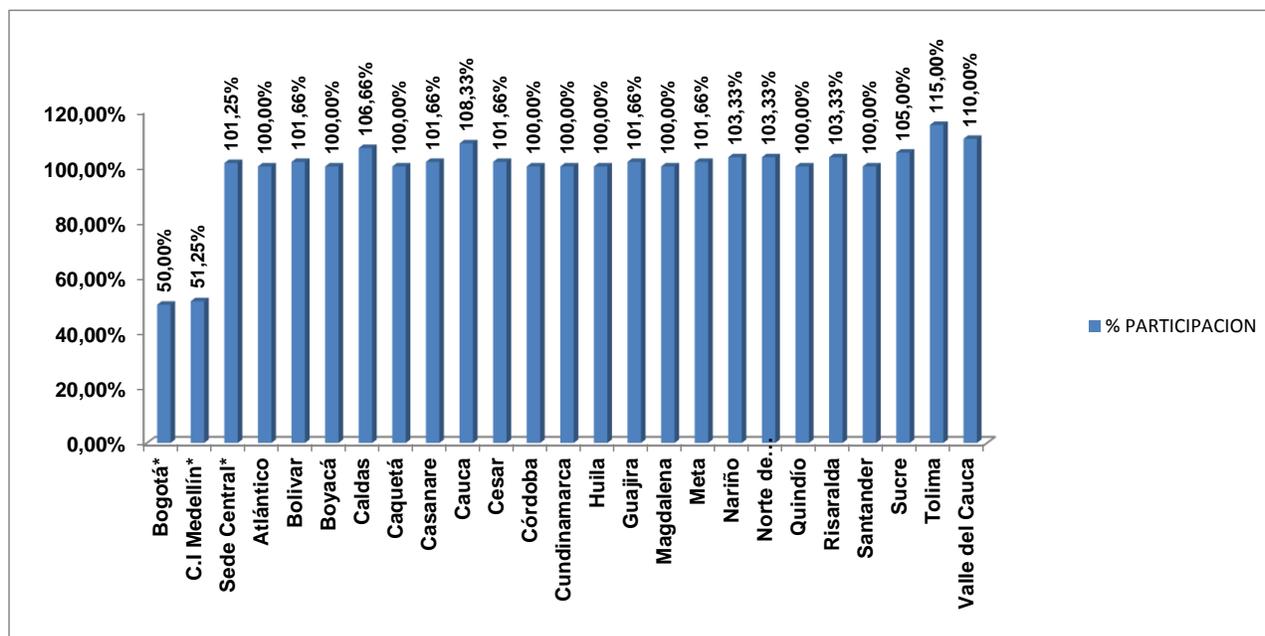
IV. Por favor evalúe el servicio prestado en el Centro de Información Geográfica. De 1 a 5, marcando una X el grado de satisfacción en cada uno de los siguientes aspectos, siendo: (5) excelente, (4) bueno, (3) regular, (2) malo y (1) pésimo.

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

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

TERRITORIAL	TABULADAS	% PARTICIPACION
<i>Bogotá*</i>	200	50,00%
<i>C.I Medellín*</i>	41	51,25%
Sede Central*	241	101,25%
Atlántico	60	100,00%
Bolívar	61	101,66%
Boyacá	60	100,00%
Caldas	64	106,66%
Caquetá	60	100,00%
Casanare	61	101,66%
Cauca	65	108,33%
Cesar	61	101,66%
Córdoba	60	100,00%
Cundinamarca	60	100,00%
Huila	60	100,00%
Guajira	61	101,66%
Magdalena	60	100,00%
Meta	61	101,66%
Nariño	62	103,33%
Norte de Santander	62	103,33%
Quindío	60	100,00%
Risaralda	62	103,33%
Santander	60	100,00%
Sucre	63	105,00%
Tolima	69	115,00%
Valle del Cauca	66	110,00%
TOTAL	1599	

Teniendo en cuenta que la Sede Central y C.I. Medellín debían realizar doscientas cuarenta (240) encuestas de este formato, de las cuales 40 se realizaron en C.I. Medellín y las Direcciones Territoriales sesenta (60), se puede evidenciar que este año se obtuvo una alta participación por parte de las Direcciones Territoriales, por cuanto trece Direcciones Territoriales y la Sede Central aplicaron más de las encuestas programadas, lo que ayuda al total de encuestas que se debían aplicar.



1.5 Sección 3: Información General

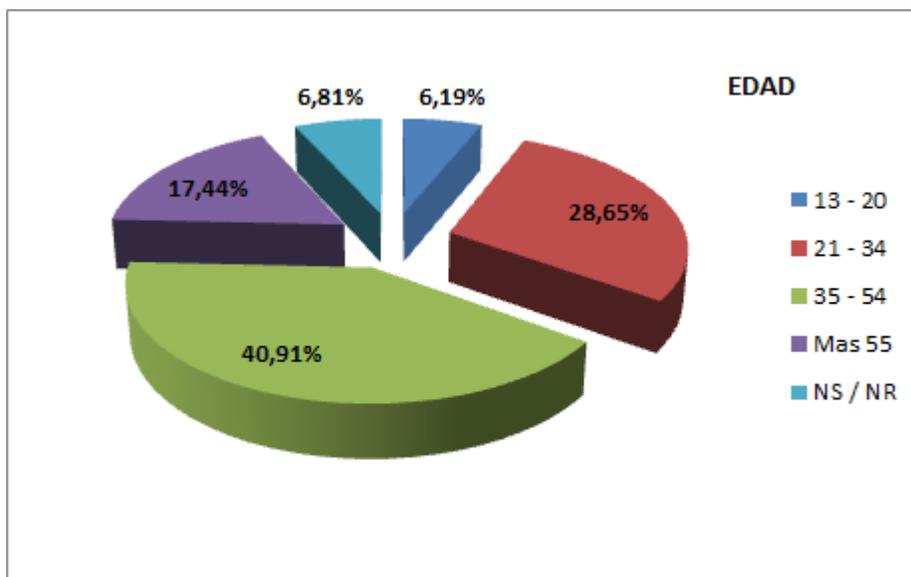
En esta sección, se quiere hacer un reconocimiento al perfil de nuestro usuario potencial, para esto se determinara el género, su rango de edad, nivel académico y ocupación.

1.5.1 Rango de edad

TERRITORIAL	13 - 20	21 - 34	35 - 54	Mas 55	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	35,00%	51,00%	9,50%	4,50%	0,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	29,27%	39,02%	29,27%	2,44%	100,00%
Sede Central*	29,05%	47,30%	14,52%	8,71%	0,41%	100,00%
Atlántico	1,67%	38,33%	48,33%	8,33%	3,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	40,98%	49,18%	9,84%	0,00%	100,00%
Boyacá	3,33%	11,67%	45,00%	33,33%	6,67%	100,00%
Caldas	7,81%	17,19%	40,63%	26,56%	7,81%	100,00%
Caquetá	6,67%	20,00%	43,33%	23,33%	6,67%	100,00%
Casanare	8,20%	29,51%	52,46%	6,56%	3,28%	100,00%
Cauca	18,46%	24,62%	20,00%	23,08%	13,85%	100,00%
Cesar	1,64%	44,26%	39,34%	13,11%	1,64%	100,00%
Córdoba	3,33%	38,33%	36,67%	13,33%	8,33%	100,00%
Cundinamarca	3,33%	26,67%	41,67%	25,00%	3,33%	100,00%
Huila	3,33%	25,00%	40,00%	31,67%	0,00%	100,00%
Guajira	1,64%	32,79%	40,98%	14,75%	9,84%	100,00%
Magdalena	5,00%	16,67%	48,33%	0,00%	30,00%	100,00%
Meta	9,84%	27,87%	34,43%	22,95%	4,92%	100,00%
Nariño	0,00%	25,81%	54,84%	0,00%	19,35%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	37,10%	37,10%	22,58%	3,23%	100,00%
Quindío	10,00%	16,67%	35,00%	25,00%	13,33%	100,00%
Risaralda	9,68%	12,90%	40,32%	29,03%	8,06%	100,00%
Santander	1,67%	30,00%	43,33%	25,00%	0,00%	100,00%
Sucre	3,17%	31,75%	42,86%	14,29%	7,94%	100,00%
Tolima	13,04%	33,33%	28,99%	24,64%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	1,52%	30,30%	63,64%	0,00%	4,55%	100,00%
TOTAL	6,19%	28,65%	40,91%	17,44%	6,81%	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 40.91%, así mismo se evidencia un porcentaje considerable en el rango de 21 a 34 años con un 28.65%.

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

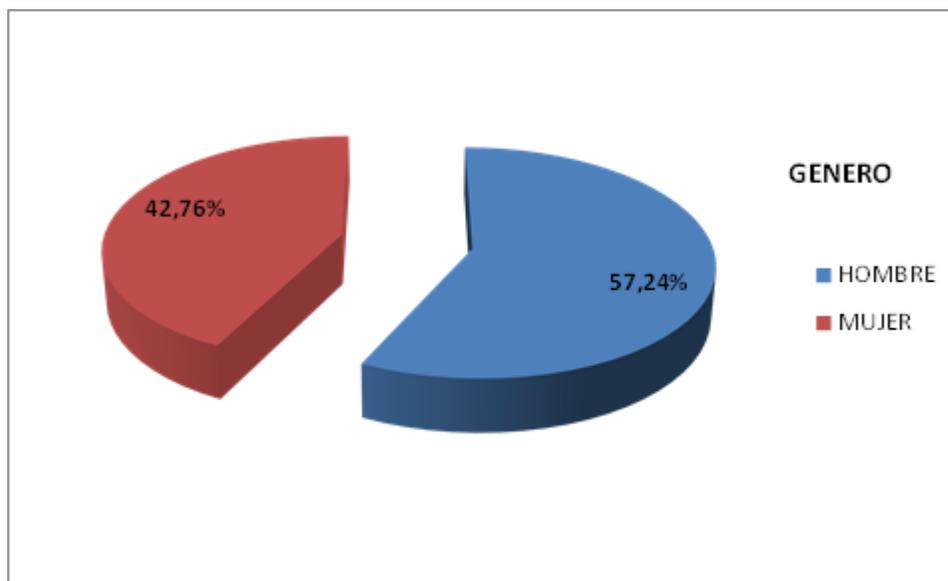


1.5.2 Género

TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	61,54%	38,46%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	79,49%	20,51%	100,00%
Sede Central*	64,53%	35,47%	100,00%
Atlántico	61,02%	38,98%	100,00%
Bolívar	60,53%	39,47%	100,00%
Boyacá	41,30%	58,70%	100,00%
Caldas	50,00%	50,00%	100,00%
Caquetá	47,17%	52,83%	100,00%
Casanare	58,62%	41,38%	100,00%
Cauca	65,38%	34,62%	100,00%
Cesar	57,41%	42,59%	100,00%
Córdoba	68,97%	31,03%	100,00%
Cundinamarca	56,14%	43,86%	100,00%
Huila	48,33%	51,67%	100,00%
Guajira	50,88%	49,12%	100,00%
Magdalena	51,67%	48,33%	100,00%
Meta	51,85%	48,15%	100,00%
Nariño	67,80%	32,20%	100,00%
Norte de Santander	50,00%	50,00%	100,00%
Quindío	57,89%	42,11%	100,00%
Risaralda	65,57%	34,43%	100,00%
Santander	47,27%	52,73%	100,00%
Sucre	54,10%	45,90%	100,00%
Tolima	55,00%	45,00%	100,00%
Valle del Cauca	61,29%	38,71%	100,00%
TOTAL	57,24%	42,76%	100,00%

De acuerdo a la tabla en la cual se muestra el número de hombres y mujeres que visitan los Centros de Información Geográfica a nivel nacional, se evidencia de forma clara que en su mayoría son hombres. Sin embargo, en cuatro de las territoriales, tales como Boyacá, Caquetá, Huila y Santander, 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.



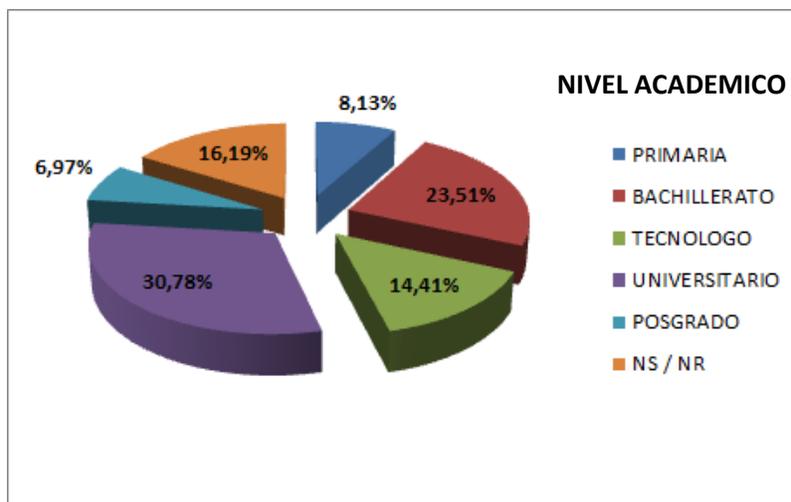
1.5.3 Nivel académico

TERRITORIAL	PRIMARIA	BACHILLERATO	TECNOLOGO	UNIVERSITARIO	POSGRADO	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,50%	16,50%	8,50%	70,50%	4,00%	0,00%	100,00%
<i>C. I Medellín*</i>	4,88%	17,07%	9,76%	39,02%	17,07%	12,20%	100,00%
Sede Central*	1,24%	16,60%	8,71%	65,15%	6,22%	2,07%	100,00%
Atlántico	1,67%	15,00%	16,67%	13,33%	6,67%	46,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	16,39%	26,23%	44,26%	8,20%	4,92%	100,00%
Boyacá	26,67%	16,67%	10,00%	18,33%	10,00%	18,33%	100,00%
Caldas	4,69%	26,56%	12,50%	35,94%	15,63%	4,69%	100,00%
Caquetá	25,00%	21,67%	6,67%	13,33%	0,00%	33,33%	100,00%
Casanare	9,84%	11,48%	11,48%	37,70%	1,64%	27,87%	100,00%
Cauca	1,54%	18,46%	12,31%	32,31%	13,85%	21,54%	100,00%
Cesar	1,64%	24,59%	18,03%	36,07%	14,75%	4,92%	100,00%
Córdoba	6,67%	20,00%	18,33%	40,00%	8,33%	6,67%	100,00%
Cundinamarca	16,67%	21,67%	33,33%	25,00%	1,67%	1,67%	100,00%
Huila	16,67%	36,67%	18,33%	16,67%	11,67%	0,00%	100,00%
Guajira	8,20%	24,59%	19,67%	26,23%	8,20%	13,11%	100,00%
Magdalena	8,33%	40,00%	0,00%	20,00%	6,67%	25,00%	100,00%
Meta	9,84%	39,34%	21,31%	24,59%	0,00%	4,92%	100,00%
Nariño	0,00%	8,06%	0,00%	41,94%	17,74%	32,26%	100,00%
Norte de Santander	1,61%	25,81%	12,90%	48,39%	8,06%	3,23%	100,00%
Quindío	8,33%	11,67%	8,33%	25,00%	1,67%	45,00%	100,00%
Risaralda	16,13%	38,71%	11,29%	20,97%	3,23%	9,68%	100,00%
Santander	13,33%	21,67%	25,00%	26,67%	13,33%	0,00%	100,00%
Sucre	1,59%	28,57%	14,29%	47,62%	0,00%	7,94%	100,00%
Tolima	7,25%	20,29%	26,09%	31,88%	2,90%	11,59%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	36,36%	0,00%	16,67%	0,00%	46,97%	100,00%
TOTAL	8,13%	23,51%	14,41%	30,78%	6,97%	16,19%	100,00%

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

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

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

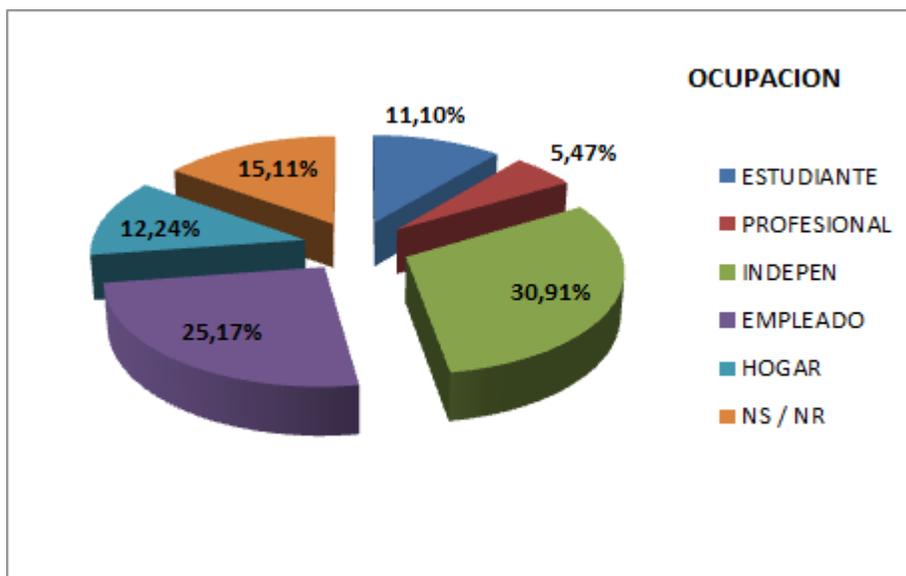


1.5.4 Ocupación

TERRITORIAL	ESTUDIANTE	PROFESIONAL	INDEPEN	EMPLEADO	HOGAR	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	76,00%	5,50%	6,50%	11,50%	0,00%	0,50%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	12,20%	12,20%	31,71%	31,71%	4,88%	7,32%	100,00%
Sede Central*	65,15%	6,64%	10,79%	14,94%	0,83%	1,66%	100,00%
Atlántico	3,33%	0,00%	15,00%	23,33%	3,33%	55,00%	100,00%
Bolívar	22,95%	6,56%	27,87%	26,23%	8,20%	8,20%	100,00%
Boyacá	1,67%	5,00%	31,67%	15,00%	18,33%	28,33%	100,00%
Caldas	9,38%	12,50%	39,06%	25,00%	7,81%	6,25%	100,00%
Caquetá	11,67%	5,00%	28,33%	3,33%	13,33%	38,33%	100,00%
Casanare	0,00%	1,64%	50,82%	21,31%	8,20%	18,03%	100,00%
Cauca	23,08%	6,15%	20,00%	21,54%	0,00%	29,23%	100,00%
Cesar	18,03%	4,92%	27,87%	34,43%	11,48%	3,28%	100,00%
Córdoba	3,33%	5,00%	48,33%	33,33%	6,67%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	10,00%	5,00%	26,67%	38,33%	13,33%	6,67%	100,00%
Huila	3,33%	1,67%	45,00%	30,00%	20,00%	0,00%	100,00%
Guajira	4,92%	4,92%	44,26%	16,39%	9,84%	19,67%	100,00%
Magdalena	5,00%	3,33%	31,67%	25,00%	33,33%	1,67%	100,00%
Meta	8,20%	11,48%	26,23%	26,23%	19,67%	8,20%	100,00%
Nariño	1,61%	8,06%	32,26%	27,42%	1,61%	29,03%	100,00%
Norte de Santander	1,61%	11,29%	33,87%	40,32%	12,90%	0,00%	100,00%
Quindío	5,00%	3,33%	8,33%	23,33%	11,67%	48,33%	100,00%
Risaralda	8,06%	3,23%	37,10%	16,13%	19,35%	16,13%	100,00%
Santander	10,00%	6,67%	46,67%	16,67%	11,67%	8,33%	100,00%
Sucre	11,11%	3,17%	20,63%	42,86%	15,87%	6,35%	100,00%
Tolima	21,74%	7,25%	14,49%	27,54%	17,39%	11,59%	100,00%
Valle del Cauca	6,06%	3,03%	43,94%	30,30%	16,67%	0,00%	100,00%
TOTAL	11,10%	5,47%	30,91%	25,17%	12,24%	15,11%	100,00%

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

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



1.5.5 Análisis del perfil demográfico de los usuarios

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

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



Perfil 1: Hombre
35 – 54 años
Universitario / Bachillerato
Independiente
Empleado

Perfil 2: Hombre
21 – 34 años
Bachillerato/ Universitario
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.

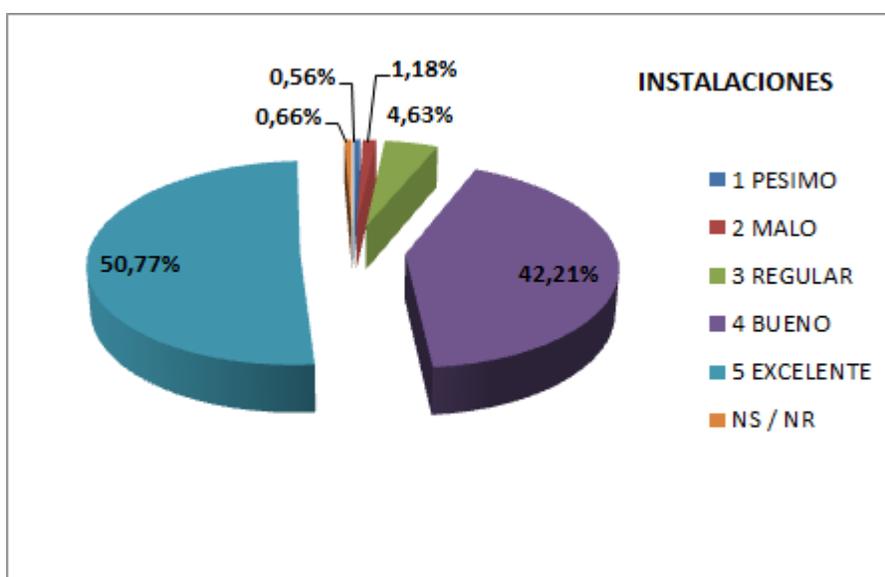
1.6.1 Instalaciones y recursos

- **Instalaciones:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,00%	4,00%	32,50%	63,50%	0,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	7,32%	24,39%	65,85%	2,44%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	4,56%	31,12%	63,90%	0,41%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,67%	33,33%	56,67%	8,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	73,77%	26,23%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	3,13%	3,13%	40,63%	51,56%	1,56%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	50,00%	45,00%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	3,28%	78,69%	16,39%	1,64%	100,00%
Cauca	1,54%	6,15%	13,85%	50,77%	27,69%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	4,92%	16,39%	78,69%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	3,33%	55,00%	41,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	3,33%	33,33%	63,33%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	48,33%	50,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	1,64%	8,20%	50,82%	39,34%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	1,67%	1,67%	43,33%	53,33%	0,00%	100,00%
Meta	1,64%	3,28%	11,48%	42,62%	39,34%	1,64%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	3,23%	32,26%	62,90%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	4,84%	3,23%	29,03%	62,90%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	3,33%	35,00%	61,67%	0,00%	100,00%
Risaralda	9,68%	4,84%	9,68%	48,39%	27,42%	0,00%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	0,00%	28,33%	71,67%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	19,05%	80,95%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	7,25%	72,46%	20,29%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	13,64%	51,52%	33,33%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,56%	1,18%	4,63%	42,21%	50,77%	0,66%	100,00%

De acuerdo a la tabla se puede concluir que la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con una satisfacción del 93.12% en infraestructura con relación a sus oficinas. Sin embargo, la Territorial Cauca presenta un porcentaje de insatisfacción del 21.54%, Meta del 16.39%, Risaralda del 24.19% y Valle del Cauca del 13.64%. Vale la pena mencionar que la Dirección Territorial del Meta se encuentra en proceso de construcción de una nueva oficina.

De acuerdo, con la siguiente grafica se puede observar que el grado de satisfacción aumentó con respecto al año anterior, del 88.37% al 93.12%, lo cual indica que los arreglos a las infraestructuras de las Sedes ha tenido un impacto positivo considerable en los usuarios.



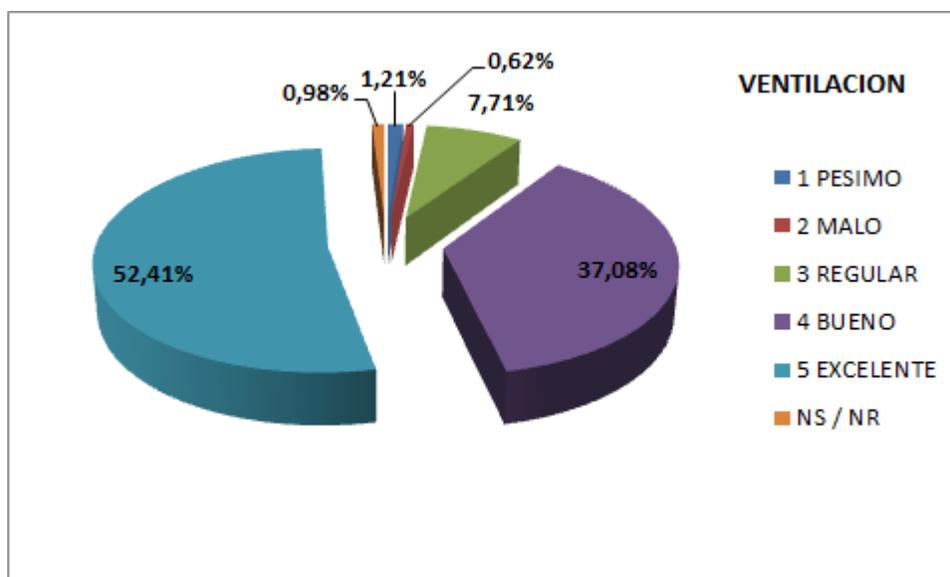
• Ventilación:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,50%	5,00%	33,00%	61,00%	0,50%	100,00%
C.I Medellín*	2,44%	4,88%	9,76%	36,59%	41,46%	4,88%	100,00%
Sede Central*	0,41%	1,24%	5,81%	33,61%	57,68%	1,24%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,67%	38,33%	51,67%	8,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	67,21%	32,79%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	90,00%	1,67%	100,00%
Caldas	6,25%	1,56%	32,81%	21,88%	35,94%	1,56%	100,00%
Caquetá	0,00%	1,67%	6,67%	45,00%	46,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	26,23%	62,30%	9,84%	1,64%	100,00%
Cauca	0,00%	1,54%	13,85%	40,00%	44,62%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	6,56%	16,39%	77,05%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	15,00%	41,67%	43,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	3,33%	33,33%	63,33%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	10,00%	38,33%	51,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,64%	44,26%	52,46%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	28,33%	71,67%	0,00%	100,00%
Meta	1,64%	3,28%	11,48%	37,70%	44,26%	1,64%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	1,61%	30,65%	67,74%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	1,61%	32,26%	66,13%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	1,67%	3,33%	31,67%	63,33%	0,00%	100,00%
Risaralda	16,13%	3,23%	12,90%	38,71%	27,42%	1,61%	100,00%
Santander	3,33%	0,00%	5,00%	28,33%	61,67%	1,67%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	23,81%	76,19%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	10,14%	63,77%	26,09%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	7,58%	46,97%	43,94%	1,52%	100,00%
TOTAL	1,21%	0,62%	7,71%	37,08%	52,41%	0,98%	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, la oficina de Medellín (17.07%), Caldas (40.63%), Casanare (26.23%), Cauca (15.38%), Córdoba (15.00%), Huila (10.00%), Meta (16.39%), Risaralda (32.26%) y Tolima (10.14%) tienen un alto porcentaje de usuarios insatisfechos con esta variable,

lo que indica que es necesario empezar a evaluar el tipo de ventilación que se está teniendo ya que son oficinas que están ubicadas en ciudades de clima cálido.

En la gráfica se puede observar que se cuenta con un porcentaje óptimo en temas de ventilación en las diferentes Direcciones Territoriales, sin embargo la insatisfacción (9.38%) está presentando un porcentaje elevado de inconformidad en nueve (9) 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. La satisfacción a nivel nacional es de 89.62%, que con respecto al año anterior, subió 3.51%



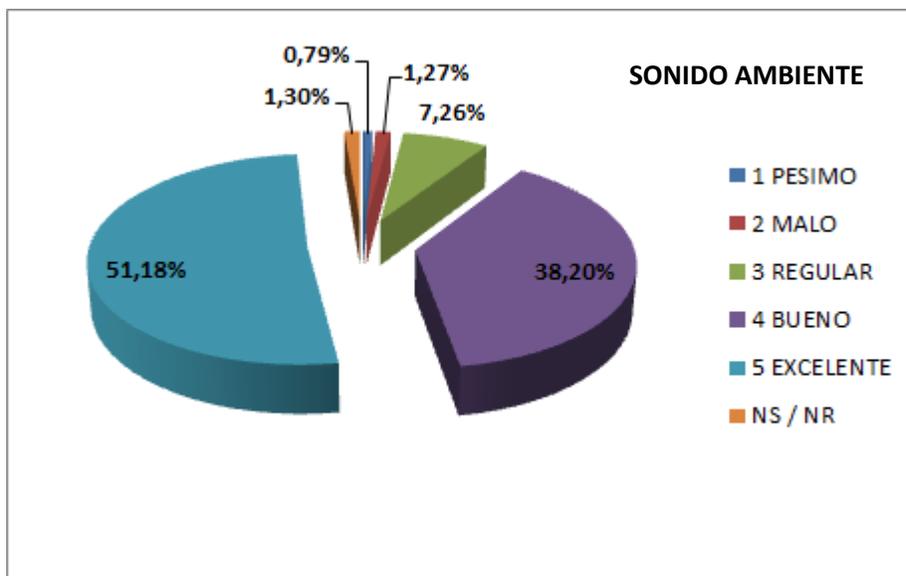
- **Sonido ambiente:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,50%	2,00%	4,00%	29,50%	62,50%	1,50%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	7,32%	17,07%	70,73%	4,88%	100,00%
Sede Central*	0,41%	1,66%	4,56%	27,39%	63,90%	2,07%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	46,67%	45,00%	8,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	70,49%	29,51%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	90,00%	3,33%	100,00%
Caldas	3,13%	1,56%	28,13%	26,56%	37,50%	3,13%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	1,67%	40,00%	58,33%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	1,64%	83,61%	13,11%	1,64%	100,00%
Cauca	1,54%	0,00%	13,85%	44,62%	40,00%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,64%	16,39%	81,97%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	3,33%	53,33%	43,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	35,00%	63,33%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	46,67%	51,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	4,92%	32,79%	59,02%	3,28%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	31,67%	68,33%	0,00%	100,00%
Meta	4,92%	1,64%	29,51%	32,79%	27,87%	3,28%	100,00%
Nariño	1,61%	0,00%	1,61%	22,58%	72,58%	1,61%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	8,06%	24,19%	67,74%	0,00%	100,00%
Quindío	1,67%	16,67%	5,00%	23,33%	51,67%	1,67%	100,00%
Risaralda	3,23%	3,23%	8,06%	50,00%	35,48%	0,00%	100,00%
Santander	1,67%	0,00%	8,33%	36,67%	53,33%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	19,05%	80,95%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	1,45%	11,59%	53,62%	33,33%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	3,03%	31,82%	54,55%	9,09%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,79%	1,27%	7,26%	38,20%	51,18%	1,30%	100,00%

De acuerdo a la tabla, la mayoría de las Direcciones Territoriales cuentan con un sonido ambiente pertinente. Sin embargo, Caldas con un 32.81%, Cauca con un 15.38%, Meta con 36.07%, Quindío con un 23.33%, Risaralda 14.52%, Santander 10.00%, Tolima con un 13.04% y Valle del Cauca con 34.85%, presentan un alto porcentaje de insatisfacción. Teniendo en cuenta que alguna de estas Sedes se encuentran ubicadas sobre avenidas o calles con alto tránsito, se hace necesario comenzar a buscar

soluciones para lograr aislar el sonido del exterior, aunque cabe la posibilidad de que el inconveniente se encuentre en el interior de la oficina, por temas relacionados con el ruido de un radio, que las personas hablen duro, entre otros.

En la siguiente grafica se evidencia que se cuenta con una satisfacción nacional del 89.43%, frente a una insatisfacción del 9.19%. Teniendo en cuenta el resultado del año anterior, se encuentra que aumento la satisfacción en un 4.51% a nivel nacional.



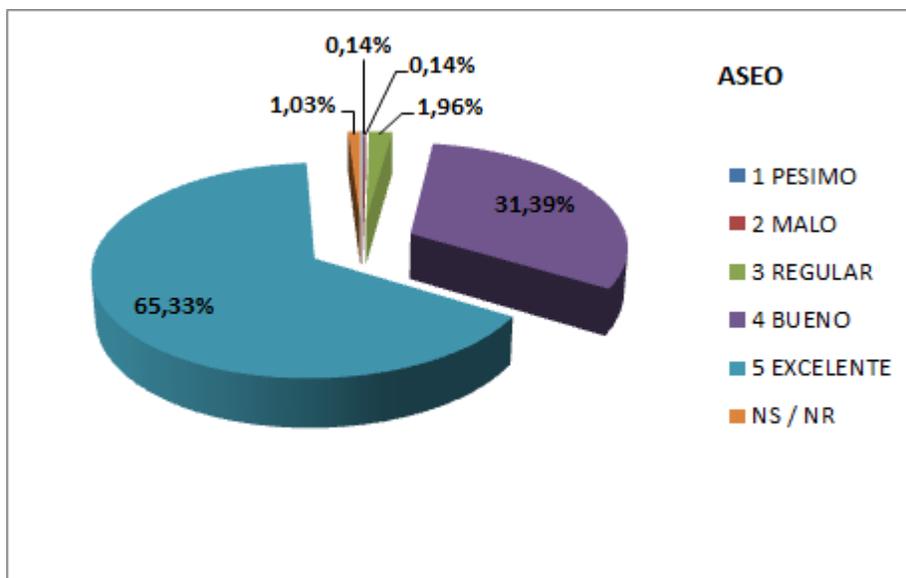
• Aseo:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,00%	2,00%	13,00%	85,00%	0,00%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	0,00%	12,20%	82,93%	4,88%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	1,66%	12,86%	84,65%	0,83%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	36,67%	55,00%	8,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	55,74%	44,26%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	96,67%	1,67%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	28,13%	70,31%	1,56%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	1,67%	36,67%	61,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	14,75%	68,85%	14,75%	1,64%	100,00%
Cauca	1,54%	0,00%	1,54%	33,85%	63,08%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	6,56%	93,44%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	70,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	33,33%	65,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	48,33%	51,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,28%	34,43%	59,02%	3,28%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	85,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	3,28%	45,90%	47,54%	3,28%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	0,00%	17,74%	80,65%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	0,00%	16,13%	83,87%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	28,33%	70,00%	1,67%	100,00%
Risaralda	1,61%	1,61%	6,45%	43,55%	46,77%	0,00%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	5,00%	23,33%	71,67%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	15,87%	84,13%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	4,35%	40,58%	55,07%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,52%	48,48%	48,48%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,14%	0,14%	1,96%	31,39%	65,33%	1,03%	100,00%

Teniendo en cuenta la tabla anterior, la mayoría de las instalaciones cuentan con una buena calificación en cuanto al aseo que se tiene en estas. Pero la Territorial Casanare, arroja un 14.75% de usuarios insatisfechos con este indicador, lo que muestra que hay que entrar a evaluar el servicio de aseo de baños públicos, puntos de atención al usuario, vitrinas, mobiliario, entre otros, con la finalidad de subir esta calificación en la próxima encuesta.

De acuerdo a la gráfica, se observa que el porcentaje de satisfacción del 96.81% que se tiene a nivel nacional del aseo en las diferentes Direcciones Territoriales es alto.

Teniendo en cuenta el resultado del año anterior, se evidencia un alza en este porcentaje del 1.71%



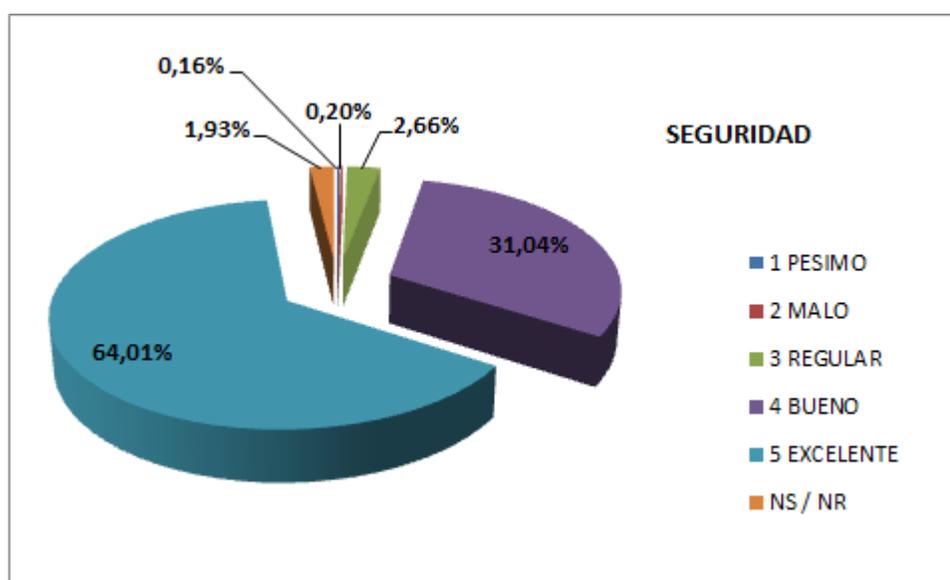
• Seguridad:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,50%	1,00%	1,50%	20,50%	76,00%	0,50%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	2,44%	7,32%	9,76%	78,05%	2,44%	100,00%
Sede Central*	0,41%	1,24%	2,49%	18,67%	76,35%	0,83%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	36,67%	55,00%	8,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	60,66%	37,70%	1,64%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	91,67%	5,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	29,69%	65,63%	4,69%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	6,67%	31,67%	61,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	8,20%	73,77%	16,39%	1,64%	100,00%
Cauca	1,54%	0,00%	4,62%	36,92%	49,23%	7,69%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	3,28%	95,08%	1,64%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	35,00%	61,67%	1,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	46,67%	53,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	4,92%	37,70%	55,74%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	6,56%	42,62%	45,90%	4,92%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	0,00%	20,97%	79,03%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	1,61%	14,52%	83,87%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	3,33%	16,67%	13,33%	65,00%	1,67%	100,00%
Risaralda	1,61%	0,00%	3,23%	35,48%	58,06%	1,61%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	1,67%	30,00%	68,33%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	20,63%	79,37%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,45%	43,48%	55,07%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,52%	45,45%	51,52%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,16%	0,20%	2,66%	31,04%	64,01%	1,93%	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 Quindío tiene un 20.00% 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, se plantean dos posibles soluciones, una de estas sería ubicar al guardia de seguridad en el centro de información, que es el lugar donde se atiende público y las personas podrían solicitarlo y/o en la entrada de la Dirección Territorial brindando seguridad desde el momento que ingresa el usuario a las instalaciones.

En la gráfica se puede observar que a nivel nacional el instituto goza de satisfacción del 95.06%. En comparación con el año pasado, se aumentó en 2.92%



1.6.2 Atención del personal

- **Actitud**

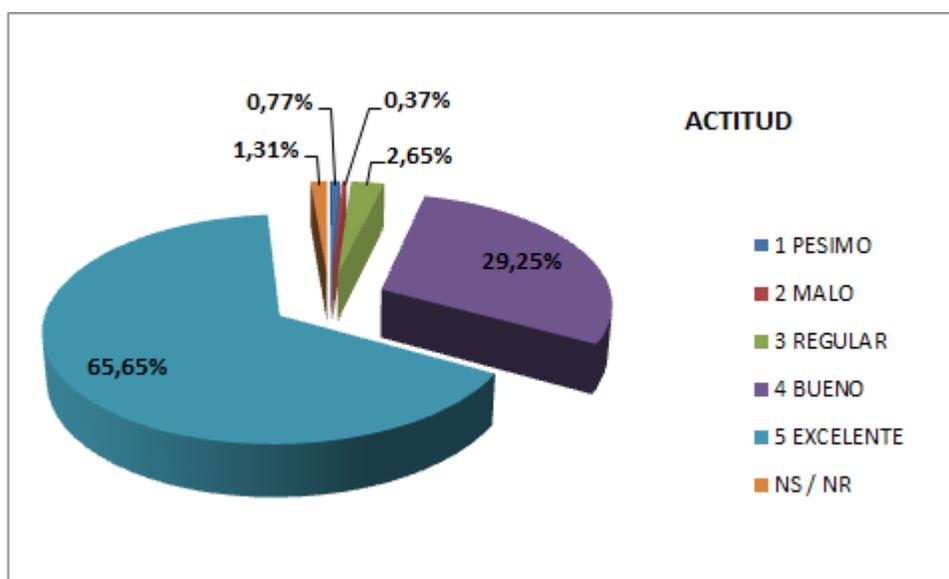
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,50%	7,00%	26,00%	66,00%	0,50%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	9,76%	87,80%	2,44%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,41%	5,81%	23,24%	69,71%	0,83%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	31,67%	55,00%	13,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	67,21%	32,79%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	1,56%	18,75%	75,00%	4,69%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	6,67%	51,67%	41,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	1,64%	8,20%	65,57%	22,95%	1,64%	100,00%
Cauca	1,54%	0,00%	3,08%	24,62%	70,77%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	8,20%	91,80%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	95,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	40,00%	58,33%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	51,67%	48,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	16,39%	83,61%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	26,67%	73,33%	0,00%	100,00%
Meta	1,64%	0,00%	13,11%	31,15%	50,82%	3,28%	100,00%
Nariño	9,68%	1,61%	1,61%	11,29%	74,19%	1,61%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	3,23%	19,35%	77,42%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	76,67%	3,33%	100,00%
Risaralda	4,84%	4,84%	12,90%	33,87%	43,55%	0,00%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	1,59%	31,75%	66,67%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,45%	50,72%	47,83%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	27,27%	71,21%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,77%	0,37%	2,65%	29,25%	65,65%	1,31%	100,00%

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

De acuerdo con la información contenida en la tabla, el grado de satisfacción es del 94.68% a nivel nacional, lo que se traduce en que los servidores de los centros de Información Geográfica atienden los protocolos de atención y servicios al ciudadano adoptados por el IGAC.

Las Direcciones Territoriales de Meta (14.75%), Nariño (12.90%) y Risaralda (22.58%), presentan una insatisfacción superior al 10%, por lo que se recomienda a los Directores analizar las causas de este resultado atienden y documentar una acción correctiva para eliminarlas.

En la siguiente grafica se observa 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, que con respecto al 2017 , se incrementó en un 2.91% la satisfacción a nivel nacional.



• **Conocimiento**

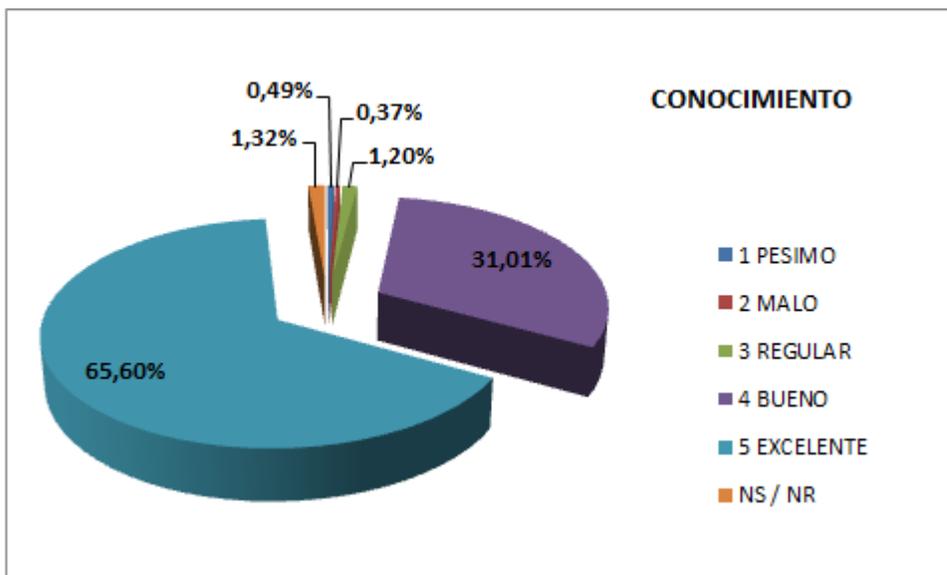
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,50%	0,50%	17,00%	81,50%	0,50%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	17,07%	80,49%	2,44%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,41%	0,41%	17,01%	81,33%	0,83%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	35,00%	51,67%	13,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	67,21%	32,79%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	3,13%	21,88%	71,88%	3,13%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	1,67%	55,00%	43,33%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	3,28%	70,49%	24,59%	1,64%	100,00%
Cauca	1,54%	0,00%	1,54%	30,77%	66,15%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,64%	8,20%	90,16%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	65,00%	1,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	51,67%	48,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	27,87%	70,49%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	23,33%	76,67%	0,00%	100,00%
Meta	3,28%	0,00%	4,92%	40,98%	47,54%	3,28%	100,00%
Nariño	3,23%	3,23%	0,00%	9,68%	82,26%	1,61%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	0,00%	24,19%	75,81%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	23,33%	75,00%	1,67%	100,00%
Risaralda	3,23%	4,84%	9,68%	40,32%	41,94%	0,00%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	85,00%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	71,43%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,45%	47,83%	50,72%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	65,15%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,49%	0,37%	1,20%	31,01%	65,60%	1,32%	100,00%

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

El resultado que arroja la encuesta realizada en las Direcciones Territoriales se evidencia que el personal del IGAC cuenta con muy buena calificación en cuanto a la información que brinda día a día a los usuarios, lo que quiere decir, que el IGAC cuenta con personal informado y preparado para colaborar al usuario con sus inquietudes y solicitudes.

Sin embargo, se evidencia un porcentaje de insatisfacción superior al 10%, en la Territorial Risaralda 17.74%, por lo que es prioritario analizar las causas de este resultado e implementar las acciones correctivas para eliminarlas y brindar la información pertinente al usuario.

En la gráfica se puede observar un porcentaje de satisfacción del (96.81%) a nivel nacional, el cual se incrementó con respecto al año anterior, en un 2.59%.



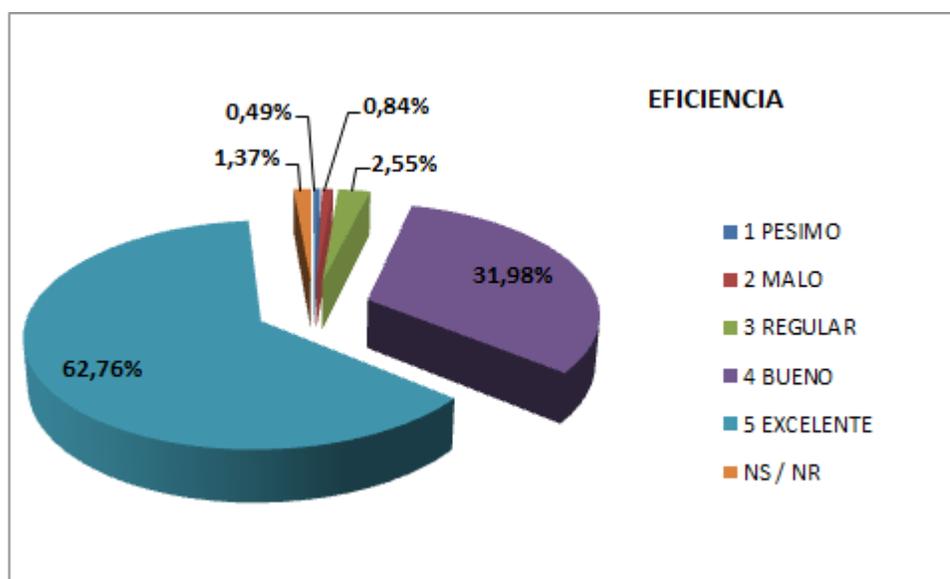
• **Eficiencia**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,00%	6,00%	19,50%	74,00%	0,50%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	2,44%	9,76%	87,80%	0,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	5,39%	17,84%	76,35%	0,41%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	53,33%	13,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	67,21%	32,79%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	6,25%	23,44%	67,19%	3,13%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	56,67%	38,33%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	0,00%	72,13%	26,23%	1,64%	100,00%
Cauca	1,54%	1,54%	6,15%	38,46%	52,31%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,64%	11,48%	86,89%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	11,67%	88,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	3,33%	0,00%	33,33%	61,67%	1,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	46,67%	51,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	29,51%	68,85%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	26,67%	73,33%	0,00%	100,00%
Meta	4,92%	3,28%	8,20%	36,07%	44,26%	3,28%	100,00%
Nariño	1,61%	1,61%	1,61%	11,29%	82,26%	1,61%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	3,23%	20,97%	75,81%	0,00%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	3,33%	21,67%	71,67%	3,33%	100,00%
Risaralda	3,23%	8,06%	14,52%	32,26%	41,94%	0,00%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	1,67%	21,67%	76,67%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	26,98%	73,02%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	1,45%	0,00%	50,72%	47,83%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	43,94%	54,55%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,49%	0,84%	2,55%	31,98%	62,76%	1,37%	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 Meta con un 16.39% y Risaralda con un 25.81%, presentan un porcentaje de insatisfacción superior al 10%, por lo que se requiere analizar las causas de este resultado tan elevado e implementar las acciones a que haya lugar para eliminarlas.

Al observar la siguiente gráfica, se puede concluir que a nivel nacional se cuenta con un grado de satisfacción del 94.68% lo cual indica que se ha mejorado a nivel nacional, con relación al año pasado en un 4.61%.



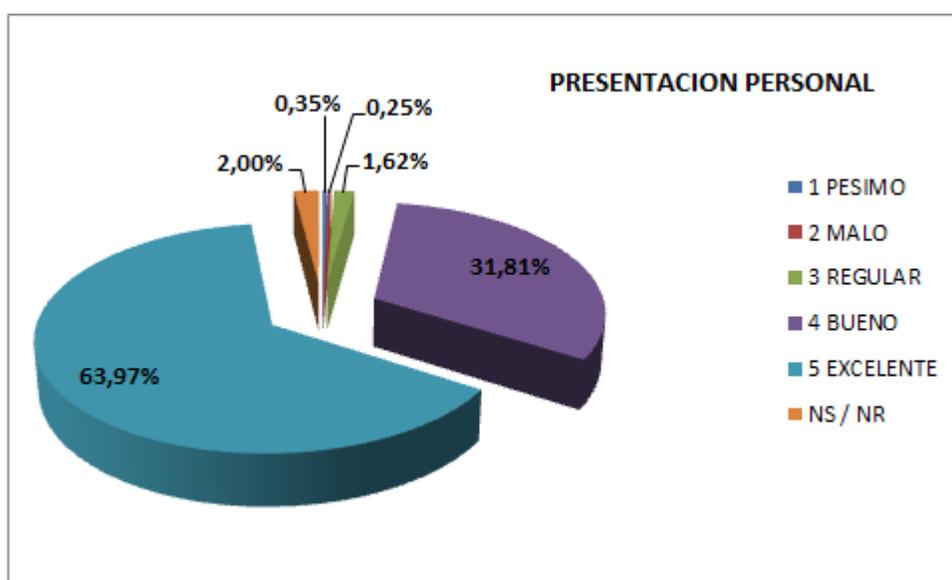
• **Presentación personal**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	1,00%	0,50%	17,00%	81,00%	0,50%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	12,20%	87,80%	0,00%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,83%	0,41%	16,18%	82,16%	0,41%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	53,33%	13,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	68,85%	31,15%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	96,67%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	21,88%	73,44%	4,69%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	48,33%	51,67%	0,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	1,64%	63,93%	32,79%	1,64%	100,00%
Cauca	1,54%	0,00%	10,77%	29,23%	56,92%	1,54%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	9,84%	90,16%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	0,00%	35,00%	63,33%	1,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	43,33%	56,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	34,43%	63,93%	1,64%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Meta	1,64%	1,64%	11,48%	37,70%	42,62%	4,92%	100,00%
Nariño	1,61%	1,61%	1,61%	11,29%	80,65%	3,23%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	3,23%	14,52%	80,65%	1,61%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	21,67%	73,33%	5,00%	100,00%
Risaralda	3,23%	1,61%	8,06%	41,94%	41,94%	3,23%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	69,84%	1,59%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	0,00%	62,32%	37,68%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	56,06%	42,42%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,35%	0,25%	1,62%	31,81%	63,97%	2,00%	100,00%

La presentación personal de los trabajadores que laboran en las organizaciones, sean públicas o privadas, debe ser pulcra y sobria. Para el Instituto, es muy importante que el personal se encuentre debidamente identificado con su carnet, el cual lleva el nombre, foto y cédula de la persona que brinda el servicio, y su camisa blanca con el logo de la Institución, lo cual identifica al personal no solo a nivel interno, sino externo.

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas en las Direcciones Territoriales, se evidencia que el personal de los Centros de Información Geográfica se encuentra calificado con un alto porcentaje de satisfacción (96.06%). Sin embargo, la Dirección Territorial Cauca con un 12.31%, Meta con un 14.75% y Risaralda con un 12.90%, presentan un alto porcentaje de usuarios que no se encuentran satisfechos con la presentación personal.

Como se observa en la siguiente gráfica, se cuenta con una muy buena calificación por parte de los usuarios con relación a la presentación personal de las personas que atienden las ventanillas a nivel nacional, que frente al año 2017, se evidencia un alza del 0.77%.

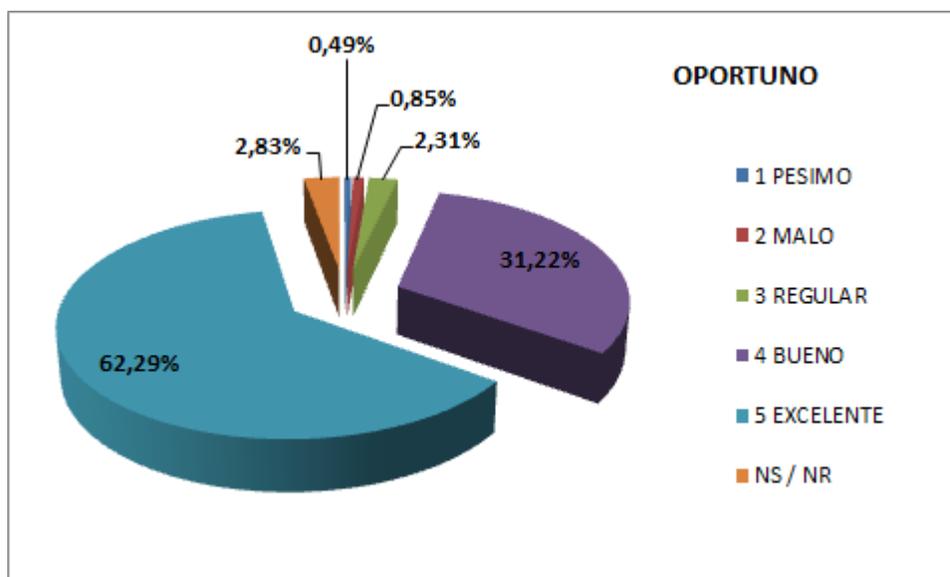


• **Información Oportuna**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,00%	3,50%	21,00%	74,50%	1,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	2,44%	7,32%	85,37%	4,88%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	3,32%	18,67%	76,35%	1,66%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	0,00%	38,33%	46,67%	15,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	70,49%	27,87%	1,64%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	29,69%	65,63%	4,69%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	6,67%	48,33%	43,33%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	0,00%	63,93%	34,43%	1,64%	100,00%
Cauca	1,54%	0,00%	10,77%	36,92%	44,62%	6,15%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,64%	6,56%	88,52%	3,28%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	88,33%	3,33%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	1,67%	1,67%	33,33%	60,00%	3,33%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	45,00%	53,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	36,07%	63,93%	0,00%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	28,33%	70,00%	1,67%	100,00%
Meta	4,92%	4,92%	9,84%	29,51%	45,90%	4,92%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	0,00%	12,90%	82,26%	3,23%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	3,23%	14,52%	80,65%	1,61%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	1,67%	18,33%	73,33%	6,67%	100,00%
Risaralda	4,84%	9,68%	6,45%	41,94%	35,48%	1,61%	100,00%
Santander	0,00%	1,67%	3,33%	18,33%	76,67%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	69,84%	1,59%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,45%	57,97%	40,58%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,52%	30,30%	66,67%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,49%	0,85%	2,31%	31,22%	62,29%	2,83%	100,00%

Con la información de la tabla, se puede observar que las Direcciones Territoriales de Cauca 12.31%, Meta 19.67% y Risaralda 20.97%, tienen usuarios inconformes con esta variable. Por tal motivo, es pertinente evaluar cómo se presta el servicio en las ventanillas y cuáles son aquellas inquietudes de los ciudadanos que no se están resolviendo a cabalidad.

La satisfacción a nivel nacional, es del 93.68%, lo cual indica que las personas de los Centros de Información Geográfica se encuentran capacitados para atender y brindar información a los usuarios y tuvo un incremento del 4.93% en la satisfacción nacional con respecto al año pasado.



1.6.3 Atención telefónica

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

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

Como se puede observar en la tabla la mayoría de las Direcciones Territoriales tienen un mínimo de personas que no se encuentran satisfechos con el tiempo de respuesta en las líneas telefónicas del Instituto.

Por otro lado, hay seis (6) Direcciones Territoriales, Caldas 14.06%, Cauca 21.54%, Córdoba 10.00%, Cundinamarca 50.00%, Norte de Santander 14.52%, Quindío 33.33% y Valle del Cauca 10.61% con un porcentaje de insatisfacción superior al 10%.

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

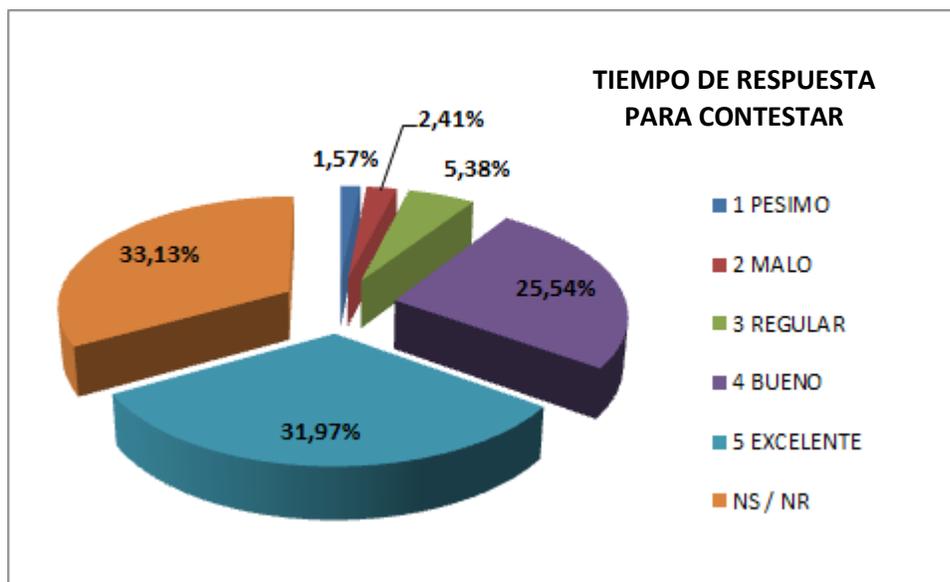
También es necesario se identifiquen las causas de esta insatisfacción de nuestros usuarios, frente a esta ítem evaluado y se implementen las acciones correctivas para eliminarlas.

Sin embargo, también se puede observar que el porcentaje de personas que no responden a esta pregunta es del 34.58% lo cual indica que hay desconocimiento de este canal de comunicación.

- Tiempo de respuesta para contestar

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	1,50%	1,50%	5,50%	16,00%	28,00%	47,50%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	2,44%	21,95%	39,02%	36,59%	100,00%
Sede Central*	1,24%	1,24%	4,98%	17,01%	29,88%	45,64%	100,00%
Atlántico	1,67%	1,67%	1,67%	45,00%	36,67%	13,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	47,54%	27,87%	24,59%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	4,69%	9,38%	10,94%	18,75%	56,25%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	6,67%	23,33%	0,00%	70,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	1,64%	29,51%	14,75%	54,10%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	21,54%	43,08%	18,46%	16,92%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	9,84%	83,61%	6,56%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	10,00%	55,00%	35,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	3,33%	23,33%	23,33%	10,00%	10,00%	30,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	53,33%	46,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	4,92%	18,03%	44,26%	32,79%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	1,67%	88,33%	100,00%
Meta	6,56%	0,00%	3,28%	18,03%	8,20%	63,93%	100,00%
Nariño	3,23%	4,84%	0,00%	14,52%	75,81%	1,61%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,61%	12,90%	37,10%	45,16%	3,23%	100,00%
Quindío	15,00%	11,67%	6,67%	10,00%	36,67%	20,00%	100,00%
Risaralda	0,00%	3,23%	0,00%	1,61%	14,52%	80,65%	100,00%
Santander	5,00%	1,67%	1,67%	11,67%	30,00%	50,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	1,59%	38,10%	46,03%	14,29%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	4,35%	60,87%	11,59%	23,19%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	1,52%	9,09%	21,21%	1,52%	66,67%	100,00%
TOTAL	1,57%	2,41%	5,38%	25,54%	31,97%	33,13%	100,00%

El porcentaje de satisfacción a nivel nacional, es de tan solo un 56.29% con la respuesta obtenida por medio de este canal.

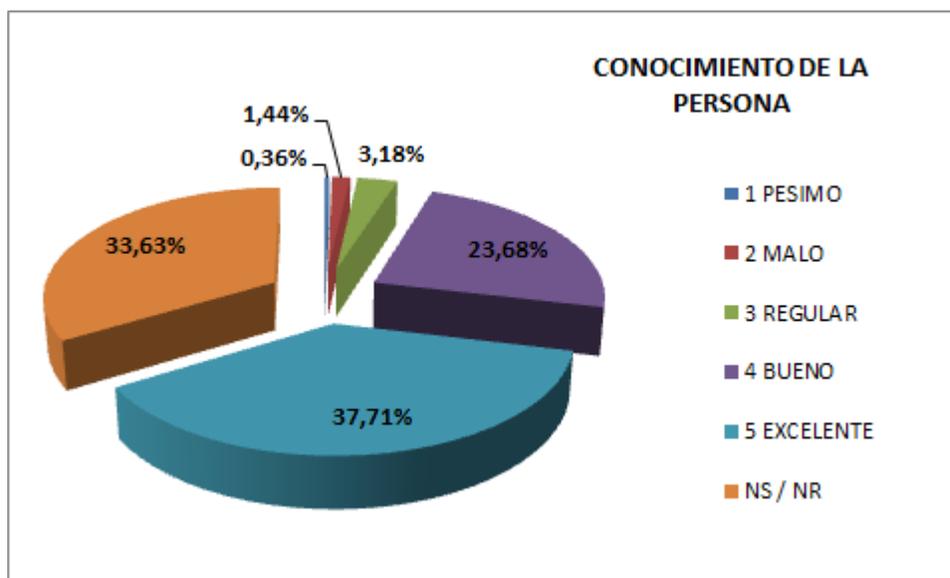


• **Conocimiento de la persona**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,00%	3,50%	13,50%	34,00%	49,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	21,95%	41,46%	36,59%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	2,90%	14,94%	35,27%	46,89%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	5,00%	31,67%	50,00%	13,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	49,18%	26,23%	24,59%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	1,56%	3,13%	18,75%	21,88%	54,69%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	28,33%	1,67%	70,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	1,64%	26,23%	18,03%	54,10%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	7,69%	47,69%	27,69%	16,92%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	11,48%	81,97%	6,56%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	41,67%	56,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	3,33%	13,33%	26,67%	15,00%	11,67%	30,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	51,67%	48,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	1,64%	16,39%	50,82%	31,15%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	8,33%	88,33%	100,00%
Meta	0,00%	3,28%	3,28%	16,39%	13,11%	63,93%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	1,61%	12,90%	82,26%	1,61%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	4,84%	40,32%	51,61%	3,23%	100,00%
Quindío	5,00%	10,00%	8,33%	3,33%	43,33%	30,00%	100,00%
Risaralda	0,00%	3,23%	0,00%	3,23%	12,90%	80,65%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	3,33%	13,33%	30,00%	53,33%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	17,46%	68,25%	14,29%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,45%	47,83%	27,54%	23,19%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	31,82%	1,52%	66,67%	100,00%
TOTAL	0,36%	1,44%	3,18%	23,68%	37,71%	33,63%	100,00%

Como se mencionó anteriormente, en cuanto al tema del conocimiento que debe poseer la persona que brinda un servicio, la atención a través del canal telefónico requiere de la misma preparación y conocimiento de los temas que se encuentran relacionados con los productos y servicios que ofrece el Instituto. Además, que la persona que brinda atención telefónica fija debe atender lo señalado en la Guía Protocolos De Atención y Servicio al Ciudadano.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta y que se refleja en la tabla, a nivel general los usuarios se encuentran conformes con el servicio de la atención telefónica que se brinda, sin embargo, existen usuarios que no lo están, por lo tanto, es necesario que todas las Territoriales y especialmente las DT de Cundinamarca 43.33% y Quindío 23.33%, que presentan un alto porcentaje de insatisfacción evalúen las causas de esta inconformidad e implementen las acciones correctivas a que haya lugar.

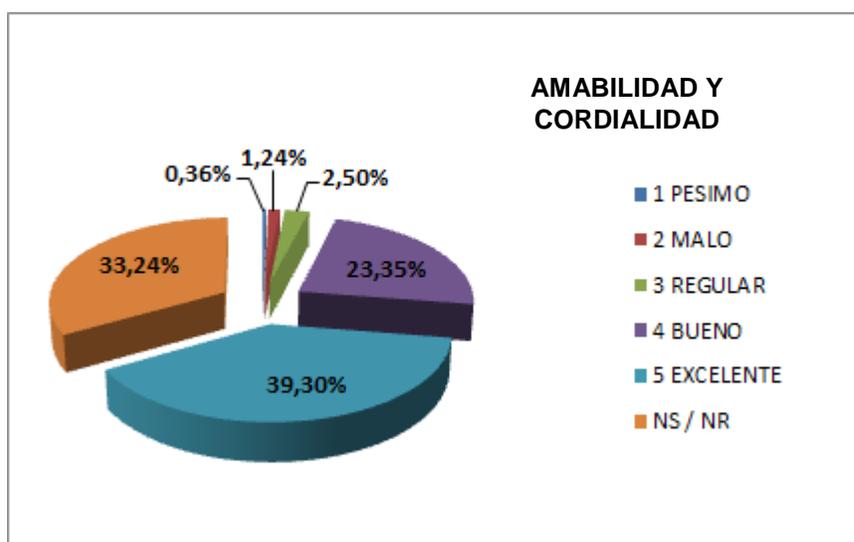


• **Amabilidad y cordialidad**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,00%	0,50%	4,00%	12,50%	34,50%	48,50%	100,00%
<i>C. I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	14,63%	51,22%	34,15%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,41%	3,32%	12,86%	37,34%	46,06%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,67%	33,33%	51,67%	13,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	47,54%	27,87%	24,59%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	1,56%	15,63%	28,13%	54,69%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	1,67%	25,00%	3,33%	70,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	1,64%	26,23%	18,03%	54,10%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	3,08%	38,46%	44,62%	13,85%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	9,84%	83,61%	6,56%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	40,00%	58,33%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	3,33%	13,33%	23,33%	15,00%	15,00%	30,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	51,67%	46,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	26,23%	40,98%	32,79%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	8,33%	88,33%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	4,92%	21,31%	9,84%	63,93%	100,00%
Nariño	0,00%	1,61%	1,61%	11,29%	83,87%	1,61%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	3,23%	40,32%	53,23%	3,23%	100,00%
Quindío	5,00%	10,00%	6,67%	5,00%	41,67%	31,67%	100,00%
Risaralda	0,00%	3,23%	0,00%	0,00%	16,13%	80,65%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	40,00%	45,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	23,81%	61,90%	14,29%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,45%	44,93%	30,43%	23,19%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	30,30%	3,03%	66,67%	100,00%
TOTAL	0,36%	1,24%	2,50%	23,35%	39,30%	33,24%	100,00%

Se puede observar en la tabla que se tienen usuarios poco satisfechos (4.00%) con la amabilidad y cordialidad de quien los atendió. Las Direcciones Territoriales que presentan un alto porcentaje de insatisfacción en este ítem son Cundinamarca con el 40.00% y Quindío con el 21.67%.

El porcentaje de satisfacción es de 61.29% pero las personas que no están respondiendo (34.71%) es muy alto frente a la satisfacción del usuario.



• **Eficiencia**

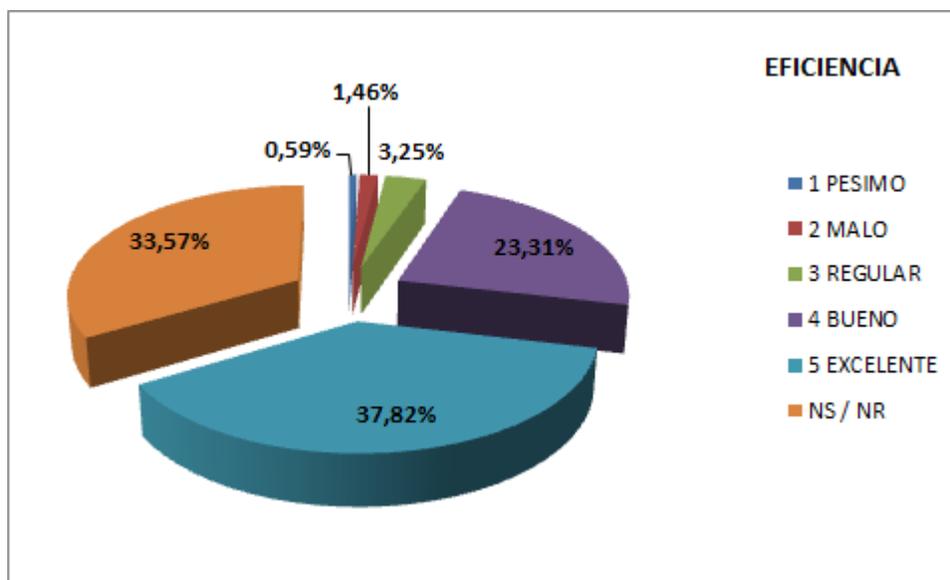
TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,50%	0,50%	3,50%	14,50%	33,00%	48,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	0,00%	0,00%	21,95%	43,90%	34,15%	100,00%
Sede Central*	0,41%	0,41%	2,90%	15,77%	34,85%	45,64%	100,00%
Atlántico	1,67%	0,00%	1,67%	35,00%	48,33%	13,33%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	49,18%	26,23%	24,59%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	3,13%	0,00%	0,00%	18,75%	21,88%	56,25%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	5,00%	21,67%	3,33%	70,00%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	0,00%	29,51%	16,39%	54,10%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	7,69%	46,15%	29,23%	16,92%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	9,84%	83,61%	6,56%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	41,67%	56,67%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	3,33%	16,67%	28,33%	11,67%	10,00%	30,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	22,95%	45,90%	31,15%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	5,00%	88,33%	100,00%
Meta	0,00%	1,64%	9,84%	13,11%	13,11%	62,30%	100,00%
Nariño	0,00%	3,23%	0,00%	11,29%	82,26%	3,23%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	3,23%	37,10%	56,45%	3,23%	100,00%
Quindío	5,00%	8,33%	8,33%	6,67%	40,00%	31,67%	100,00%
Risaralda	0,00%	3,23%	0,00%	0,00%	16,13%	80,65%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	1,67%	13,33%	35,00%	50,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	20,63%	65,08%	14,29%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,45%	46,38%	28,99%	23,19%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	3,03%	28,79%	1,52%	66,67%	100,00%
TOTAL	0,59%	1,46%	3,25%	23,31%	37,82%	33,57%	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 presta el servicio al ciudadano, lo haga de forma ágil y cumpla con las expectativas del usuario frente a sus peticiones.

Las Direcciones Territoriales de Cundinamarca con el 48.33%, Meta con el 11.48% y Quindío con el 21.67% de insatisfacción sobre la eficiencia del servidor público que atiende telefonicamente a los usuarios , por lo que se hace necesario identificar las causas e implementar la acción correctiva a que haya lugar para eliminarlas.

Vale la pena mencionar que hay un 34.96% que no esta respondiendo a esta pregunta, por lo que es importante determinar las causas de este resultado e implementar las acciones correctivas a que haya lugar .

Teniendo en cuenta el gráfico, se evidencia que el grado de satisfaccion del ciudadano es del 59.97%, frente al alto porcentaje que esta arrojando con respecto a las personas que no responden o conocen este canal.



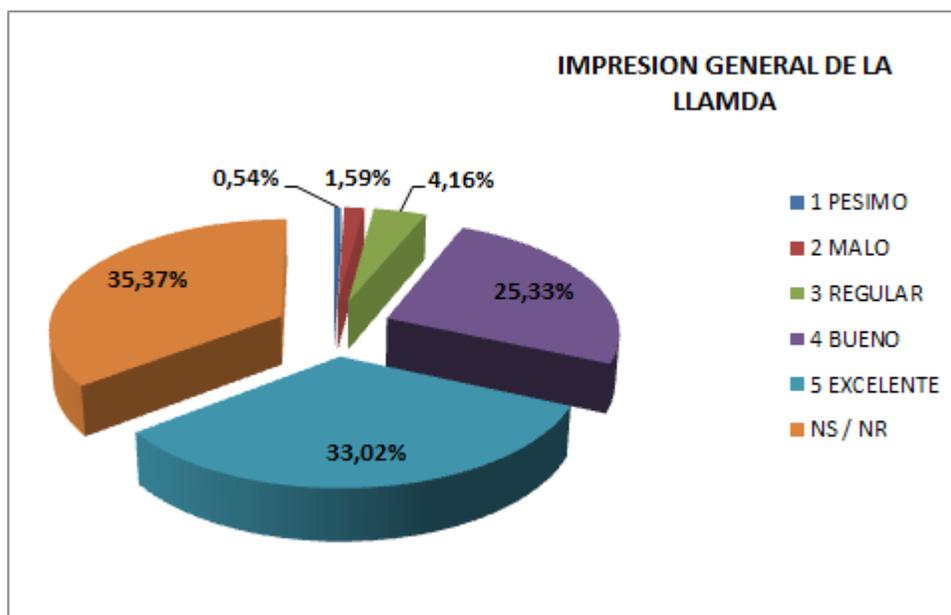
• Impresión general de la llamada

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	1,00%	0,50%	3,00%	15,00%	26,00%	54,50%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	0,00%	17,07%	39,02%	43,90%	100,00%
Sede Central*	0,83%	0,41%	2,49%	15,35%	28,22%	52,70%	100,00%
Atlántico	1,67%	1,67%	1,67%	40,00%	40,00%	15,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	49,18%	24,59%	26,23%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	98,33%	1,67%	100,00%
Caldas	0,00%	1,56%	4,69%	15,63%	20,31%	57,81%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	6,67%	20,00%	1,67%	71,67%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	3,28%	26,23%	16,39%	54,10%	100,00%
Cauca	0,00%	1,54%	10,77%	49,23%	20,00%	18,46%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	9,84%	81,97%	8,20%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,67%	41,67%	51,67%	5,00%	100,00%
Cundinamarca	3,33%	11,67%	35,00%	10,00%	10,00%	30,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	51,67%	46,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	1,64%	0,00%	37,70%	26,23%	34,43%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	8,33%	88,33%	100,00%
Meta	0,00%	3,28%	6,56%	14,75%	8,20%	67,21%	100,00%
Nariño	1,61%	3,23%	0,00%	11,29%	79,03%	4,84%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	4,84%	43,55%	48,39%	3,23%	100,00%
Quindío	5,00%	8,33%	10,00%	8,33%	35,00%	33,33%	100,00%
Risaralda	0,00%	3,23%	0,00%	0,00%	14,52%	82,26%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	3,33%	15,00%	30,00%	51,67%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	53,97%	17,46%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	1,45%	60,87%	14,49%	23,19%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,52%	30,30%	1,52%	66,67%	100,00%
TOTAL	0,54%	1,59%	4,16%	25,33%	33,02%	35,37%	100,00%

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

Bajo estos aspectos el servicio que se presta telefónicamente, en la mayoría de las Direcciones Territoriales, están bien calificadas. Sin embargo, las Direcciones Territoriales del Cauca (12.31%), Cundinamarca (50.00%) y Quindío (23.33%) presentan un alto porcentaje de insatisfacción.

Sin embargo, se reitera, que el porcentaje de usuarios que no responden a esta pregunta es muy alto (37.34%) y un grado de satisfacción de tan solo el 56.72%



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%	0,50%	4,50%	32,50%	59,50%	3,00%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	7,32%	21,95%	63,41%	7,32%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,41%	4,98%	30,71%	60,17%	3,73%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,33%	28,33%	46,67%	21,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	67,21%	32,79%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	96,67%	0,00%	100,00%
Caldas	1,56%	0,00%	0,00%	34,38%	60,94%	3,13%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	11,67%	58,33%	28,33%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	0,00%	62,30%	31,15%	6,56%	100,00%
Cauca	3,08%	1,54%	12,31%	40,00%	40,00%	3,08%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	1,64%	13,11%	85,25%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	78,33%	5,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	1,67%	1,67%	43,33%	48,33%	5,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	31,15%	57,38%	11,48%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Meta	3,28%	3,28%	4,92%	39,34%	40,98%	8,20%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	1,61%	16,13%	77,42%	4,84%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	3,23%	50,00%	43,55%	3,23%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	1,67%	26,67%	66,67%	5,00%	100,00%
Risaralda	6,45%	4,84%	24,19%	38,71%	19,35%	6,45%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	1,67%	28,33%	70,00%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	31,75%	68,25%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	0,00%	2,90%	68,12%	27,54%	1,45%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	40,91%	57,58%	1,52%	100,00%
TOTAL	0,62%	0,51%	3,29%	36,69%	54,88%	4,00%	100,00%

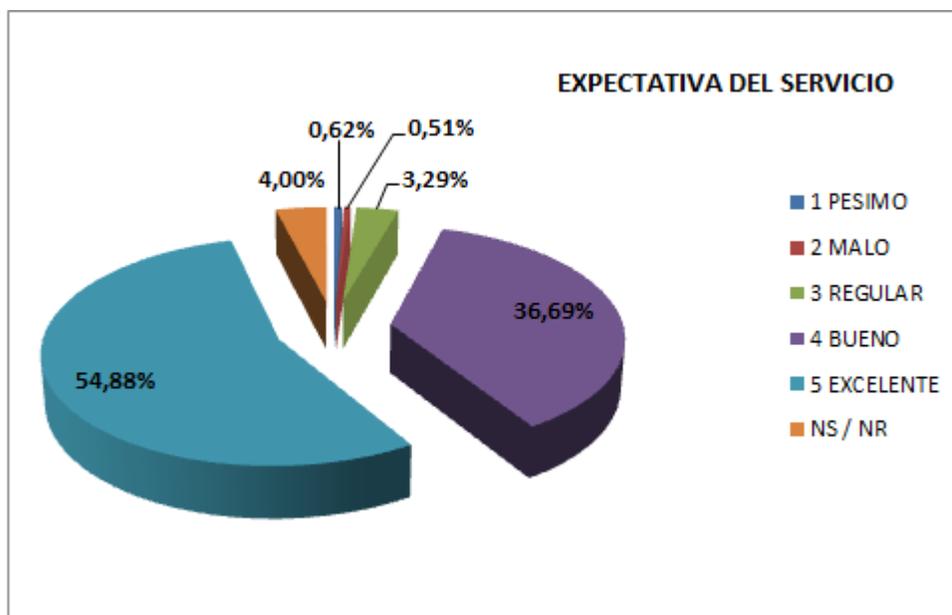
La expectativa del servicio se puede evaluar como el servicio deseado que está ligado a lo que el cliente espera recibir, es decir, entre lo que puede ser y lo que considera que debe ser, mientras que el servicio adecuado es el conocido servicio aceptable. Para el Instituto y la Oficina de Difusión y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

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

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

Las Direcciones Territoriales Caquetá (11.67%), Cauca (16.92%), Meta (11.48%) y Risaralda (35.48%) tienen un porcentaje alto de usuarios insatisfechos con el servicio que están recibiendo por parte del IGAC. Bajo esta circunstancia es importante determinar los motivos por los cuales se está presentando esta inconformidad, es decir, establecer las causas en la demora en los tiempos de entrega de los productos para implementar la acción correctiva a que haya lugar.

En la gráfica de abajo se observa que el porcentaje de satisfacción frente a la expectativa del servicio que reciben por parte del Instituto a nivel nacional es del 91.49%, no obstante, es importante aclarar al usuario el tiempo que por ley dispone el IGAC para la entrega de algunos productos, analizar las causas de las demoras e implementar las acciones a que haya lugar, con la finalidad de mejorar el puntaje negativo que aún se tiene.



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

TERRITORIAL	PRIMER SEMESTRE 2017			PRIMER SEMESTRE 2018		
	% INS	% SAT	% NS/NR	% INS	% SAT	% NS/NR
Bogotá*	4,21%	92,52%	3,27%	5,00%	92,00%	3,00%
C.I Medellín*	5,00%	80,00%	15,00%	7,32%	85,37%	7,32%
Sede Central*	4,33%	90,55%	5,12%	5,39%	90,87%	3,73%
Atlántico	4,92%	93,44%	1,64%	3,33%	75,00%	21,67%
Bolívar	3,33%	96,67%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	10,00%	88,33%	1,67%	0,00%	100,00%	0,00%
Caldas	8,33%	90,00%	1,67%	1,56%	95,31%	3,13%
Caquetá	0,00%	93,33%	6,67%	11,67%	86,67%	1,67%
Casanare	26,67%	71,67%	1,67%	0,00%	93,44%	6,56%
Cauca	15,00%	85,00%	0,00%	16,92%	80,00%	3,08%
Cesar	3,33%	95,00%	1,67%	1,64%	98,36%	0,00%
Córdoba	18,33%	76,67%	5,00%	0,00%	95,00%	5,00%
Cundinamarca	0,00%	94,55%	5,45%	3,33%	91,67%	5,00%
Huila	10,61%	66,67%	22,73%	0,00%	100,00%	0,00%
Guajira	5,00%	95,00%	0,00%	0,00%	88,52%	11,48%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Meta	33,33%	65,00%	1,67%	11,48%	80,33%	8,20%
Nariño	3,23%	96,77%	0,00%	1,61%	93,55%	4,84%
Norte de Santander	1,75%	98,25%	0,00%	3,23%	93,55%	3,23%
Quindío	0,00%	90,16%	9,84%	1,67%	93,33%	5,00%
Risaralda	57,97%	33,33%	8,70%	35,48%	58,06%	6,45%
Santander	30,00%	66,67%	3,33%	1,67%	98,33%	0,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	5,88%	92,65%	1,47%	2,90%	95,65%	1,45%
Valle del Cauca	0,00%	98,33%	1,67%	0,00%	98,48%	1,52%
TOTAL	10,04%	86,20%	3,48%	4,57%	91,49%	4,00%

- **Sugerencias para mejorar el servicio prestado**

SEDE CENTRAL

Bogotá:

- Precios
- Actualizar mapas
- Domicilios
- Organización en la entrega
- Guías de información
- Tiempos de entrega
- Información en digital
- Banco jornada continua
- Mejorar el sistema
- Atención telefónica
- Ventilación

Medellín:

- Más información
- Agilidad
- Actualizar planos fotográficos y aerofotografías
- iluminación

Territorial Atlántico:

- Tiempos de entrega
- Plataforma tecnológica

Territorial Bolívar:

- Mejorar la plataforma tecnológica
- Tiempos de entrega y respuesta
- Más personal
- Líneas telefónica
- Recibir pagos internos

Territorial Boyacá:

- Más personal
- Teléfono

Territorial Caldas:

- Agilizar trámites
- Más personal
- Ventilación
- Atención al usuario
- Aire acondicionado
- Menos trámites
- Señalización
- Capacitación
- Cartografía digital
- Actualización catastral

Territorial Caquetá:

- Agilizar trámites
- Línea de atención
- Pagos en la oficina
- Mejorar la evaluación de los predios
- Atención al usuario
- Más personal
- Actualizar la información

Territorial Casanare:

- Aire acondicionado
- Curso atención al usuario

Territorial Cauca:

- Agilidad
- Más personal
- Ventilación
- Más información
- Sillas
- Actualización
- Digiturno

Territorial Cesar:

- Ventilación
- Eficiencia

Territorial Córdoba:

- Tiempos de entrega

- Mejorar el sistema
- Ventilación
- Agilidad
- Más personal

Territorial Cundinamarca:

- Más personal
- Call center
- Sillas
- Agilidad
- Tiempos de entrega

Territorial Huila:

- Digiturno
- Agilidad
- Aire acondicionado
- Atención personalizada
- Más ventanillas
- Mejor orientación
- Más personal
- Producto de forma electrónica
- Mejor seguridad
- Tiempos de entrega
- Cursos virtuales
- Servicio de baño

Territorial Magdalena:

- Digiturno
- Canecas
- Contestar teléfonos
- Más comunicación con instituciones públicas
- Conocimiento básico
- Horario de oficina
- Más reconocedores
- Puntos de pago internos
- Ampliar instalaciones

- Más ventanillas de atención
- Más amabilidad
- Sillas para el público
- Baños en funcionamiento
- Agilidad en los trámites

Territorial Meta:

- Cambio de ventanillas
- Hacinamiento
- Respuestas inoportunas e ineficientes
- Más personal
- Agilidad
- Uniformar personal

Territorial Nariño:

- Mejorar servicio de red
- Bajar la rotación del personal
- Servicio on-line
- Mejorar instalaciones
- Amabilidad
- Información clara y oportuna
- Pago en la oficina
- Ampliar horarios de atención
- Reconocedores

Territorial Norte de Santander:

- Mejorar plataforma tecnológica
- Recibir pagos en la oficina
- Más personal
- Mayor agilidad
- Instalaciones
- Actualización

Territorial Quindío:

- Ampliar instalaciones
- Digiturno
- Cambiar vidrios o perforarlos

- Más personal
- Teléfono

Territorial Risaralda:

- Respuesta telefónica
- Agilidad en el servicio y respuestas
- Atención al usuario
- Ventilación
- Amabilidad
- Más conocimiento

Territorial Santander:

- Digiturnos
- Más personal
- Agilidad
- Tiempos de respuesta y entrega
- Información en línea

Territorial Sucre:

- Atención

Territorial Tolima

- Infraestructura
- Más puntos de atención
- Cartografía detallada por municipio en digital
- Cafetería
- Agilidad

Territorial Valle del Cauca:

- Instalaciones
- Decoración
- Ventilación
- Sonido ambiente
- Trámite en línea

- **Percepción del servicio prestado**

Se observó que en seis (6) Direcciones Territoriales muy pocos usuarios respondieron a esta pregunta, pero se observa que estas fueron positivas, tales como Sucre, Caldas, Nariño, Valle del Cauca, Santander y Cesar. Sin embargo, las Territorial Risaralda y Meta obtienen algunas respuestas de forma negativa en la cual manifiestan que el servicio es regular

Se recomienda a todas las Direcciones Territoriales analizar las causas de estos resultados e implementar las acciones correctivas, para eliminarlas, con el fin de obtener una mayor participación de nuestros usuarios lo que redundará en conocer sus necesidades y expectativas y por consiguiente prestar un mejor servicio.

1.6.5 Porcentaje de satisfacción e insatisfacción a nivel nacional 1 semestre 2018

TERRITORIAL	% INS	% SAT	% NS/NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	5,00%	92,00%	3,00%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	7,32%	85,37%	7,32%	100,00%
Sede Central*	5,39%	90,87%	3,73%	100,00%
Atlántico	3,33%	75,00%	21,67%	100,00%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	1,56%	95,31%	3,13%	100,00%
Caquetá	11,67%	86,67%	1,67%	100,00%
Casanare	0,00%	93,44%	6,56%	100,00%
Cauca	16,92%	80,00%	3,08%	100,00%
Cesar	1,64%	98,36%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	95,00%	5,00%	100,00%
Cundinamarca	3,33%	91,67%	5,00%	100,00%
Huila	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	88,52%	11,48%	100,00%
Magdalena	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Meta	11,48%	80,33%	8,20%	100,00%
Nariño	1,61%	93,55%	4,84%	100,00%
Norte de Santander	3,23%	93,55%	3,23%	100,00%
Quindío	1,67%	93,33%	5,00%	100,00%
Risaralda	35,48%	58,06%	6,45%	100,00%
Santander	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Tolima	2,90%	95,65%	1,45%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	98,48%	1,52%	100,00%
TOTAL	4,43%	91,57%	4,00%	100,00%

Como se observa en la tabla, el porcentaje de satisfacción a nivel nacional es del 91.57 %, y como IGAC se puede detallar que se cuenta con más del 90% de satisfacción en el servicio que se brinda a los usuarios.

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

Se recomienda a las Direcciones Territoriales de Cauca y Risaralda analizar en detalle este resultado de la encuesta en su totalidad, puesto que son las Direcciones Territoriales que están presentando un porcentaje de insatisfacción muy alto, el cual está impactando de forma negativa y significativa la meta a nivel nacional.

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre del año 2018 se realizaron mil quinientas noventa y nueve (1599) encuestas en la Sede Central y Direcciones Territoriales, las cuales arrojaron un resultado con una alta veracidad, que ayudará a conocer el panorama de percepción y satisfacción de los usuarios que visitan las instalaciones de nuestras oficinas y adquieren productos y servicios.

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

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 93.12%. Frente a esto hay que considerar que unas Direcciones Territoriales han sido remodeladas lo cual indica que sus usuarios se sienten a gusto con estas. Sin embargo, hay un 6.25% de la muestra total, que se encuentran insatisfechos, en donde se destacan las Territoriales de Cauca (21.54%), Meta (16.39%), Risaralda (24.19%), y Valle del Cauca (13.64%).

Otro aspecto, es la ventilación con la que cuentan las oficinas, para lo cual se obtuvo un 89.62% de satisfacción en el usuario, pero hay un 9.38% de los encuestados que no se sienten satisfechos. Las Direcciones Territoriales que están con un nivel de insatisfacción superior al 10% son: Medellín (17.07%), Caldas (40.63%), Casanare (26.23%), Cauca (15.38%), Córdoba (15.00%) Meta (16.39%) y Risaralda (32.26%).

En cuanto al sonido ambiente, que cumple con el 89.43% de la satisfacción a nivel nacional, pero el 9.19% se encuentran insatisfechos frente a esta variable y las oficinas más relevantes son Caldas (32.81%), Cauca (15.38%), Meta (36.07%), Quindío (23.33%), Risaralda (14.52%), Tolima (13.04%) y Valle del Cauca (34.85%)

El aseo en los usuarios manifestaron tener una satisfacción del 96.81% frente a una insatisfacción del 2.19% a nivel nacional. Las Dirección Territorial que cuenta con un grado superior al 10% de insatisfacción es Casanare (14.75%)

Para concluir con estos aspectos, está la seguridad que se brinda en las diferentes Direcciones Territoriales, la cual se encuentra con el 95.06% de satisfacción frente a una insatisfacción del 3.13%. La Dirección Territorial que presenta debilidades en este punto es Quindío (20.00%)

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

Actitud: se encuentra calificada con un 94.68% de satisfacción y una insatisfacción del 4.07%. Las Direcciones Territoriales que presentan un porcentaje de insatisfacción superior al 10% son: Meta (14.75%), Nariño (12.90%) y Risaralda (22.58%)

Conocimiento: El porcentaje de satisfacción es del 96.81% y un 1.94% de insatisfacción a nivel nacional. La Dirección Territorial que presenta insatisfacción superior al 10% es Risaralda (17.74%)

Eficiencia: el 94.68% de los usuarios están satisfechos, mientras que el 4.07% insatisfechos. Las Direcciones Territoriales con un porcentaje de insatisfacción superior al 10% son: Meta (16.39%) y Risaralda (25.81%)

La presentación personal, está calificada con un 96.06% de satisfacción a nivel nacional, sin embargo un 2.13% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos frente a esto. Las Direcciones Territoriales calificadas con una insatisfacción superior al 10% son: Cauca (12.31%), Meta (14.75%) y Risaralda (12.90%).

Finalmente, que tan oportuna es la información proporcionada por las personas de los Centros de Información, goza del 93.68% de satisfacción frente a un 3.63% de insatisfacción. Las Territoriales que están afectando el cumplimiento de la meta de satisfacción son: Cauca (12.31%), Meta (19.67%) y Risaralda (20.97%)

En la atención telefónica así como la atención que brinda el personal en los diferentes Centros de Información Geográfica, se evaluó el servicio brindado. Para esto se evaluó acerca de:

El tiempo de respuesta para contestar el teléfono, Presenta una satisfacción del 56.29%, frente a una insatisfacción del 9.13%. Las Direcciones Territoriales que presentan más de un 10% de usuarios inconformes son: Caldas (14.06%), Cauca (21.54%), Cundinamarca (50.00%), Norte de Santander (14.52%), Quindío (33.33%) y Valle del Cauca (10.61%)

El conocimiento de la persona que atiende la llamada cumple con una satisfacción del 60.16% a nivel nacional. Sin embargo, hay un 4.69% insatisfechos. Las Direcciones Territoriales que mayor porcentaje presentan son Cundinamarca (43.33%) y Quindío (23.33%)

La amabilidad y cordialidad: se encuentra calificada con un 61.29% de satisfacción en los usuarios a nivel general, frente a una insatisfacción de 4.00%. Las Direcciones Territoriales de Cundinamarca (40.00%) y Quindío (21.67%) presentan una insatisfacción superior al 10%.

La eficiencia de la personas que brinda información telefónica goza de un 59.97% de satisfacción, pero las Direcciones Territoriales como Cundinamarca (48.33%), Meta (11.48%) y Quindío (21.67%) afectan negativamente la calificación a nivel nacional con la insatisfacción superior al 10%, dando como resultado una insatisfacción del 5.07%.

En cuanto a la impresión general de la llamada que tiene el usuario que utiliza este canal, el 56.72% de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido y un 5.94% insatisfechos. Las Direcciones Territoriales que tienen porcentaje superiores al 10% de insatisfacción son: Cauca (12.31%), Cundinamarca (50.00%) y Quindío (23.33%)

Sobre la expectativa del servicio que tiene el usuario, frente al servicio prestado el 91.49% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio obtenido y el Instituto cumple con sus expectativas. Sin embargo, el 4.57% de nuestros usuarios están insatisfechos, y las Direcciones Territoriales de Caquetá (11.67%), Cauca (16.92%), Meta (11.48%) y Risaralda (35.48%) con los porcentajes que superan el 10%.

Cabe aclarar que el porcentaje de personas que no responden a algunas de las preguntas, en algunos casos es muy alto, lo que lleva a hacer una evaluación de qué está pasando y más cuando se evidencia a nivel nacional la inconformidad, esto frente al tema de la atención telefónica que tiene más de un 20% de personas que no responden.

El porcentaje de satisfacción del usuario con la prestación del servicio que recibe a nivel nacional es del 92.20%, superando la meta del 90% lo cual indica que los Centros de Información Geográfica cuentan con personal calificado y capacitado.

En la siguiente tabla se observan los ítems evaluados con un porcentaje de insatisfacción superior al 10% en las Direcciones Territoriales de Caquetá, Cauca, Meta y Risaralda y donde deben enfocar sus acciones correctivas con la finalidad de mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

ITEM EVALUADO	DIRECCION TERRITORIAL			
	CAQUETA	CAUCA	META	RISARALDA
Instalaciones y recursos				
* Instalaciones	5,00%	21,54%	16,39%	24,19%
* Ventilación	8,33%	15,38%	16,39%	32,26%
* Sonido Ambiente	1,67%	15,38%	36,07%	14,52%
* Aseo	1,67%	3,08%	3,28%	9,68%
* Seguridad	6,67%	6,15%	6,56%	4,84%
Atención telefónica				
* Tiempo de respuesta	6,67%	21,54%	9,84%	3,23%
* Conocimiento		7,69%	6,56%	3,23%
* Amabilidad y cordialidad	1,67%	3,08%	4,92%	3,23%
* Eficiencia	5,00%	7,69%	11,48%	3,23%
* Impresión general de la llamada	6,67%	12,31%	9,84%	3,23%
Atención del personal				
* Actitud	6,67%	4,62%	14,75%	22,58%
* Conocimiento	1,67%	3,08%	8,20%	17,74%
* Eficiencia	5,00%	9,23%	16,39%	25,81%
* Presentación personal		12,31%	14,75%	12,90%
* Inf. Oportuna	6,67%	12,31%	19,67%	20,97%
Expectativa del servicio				
Grado de satisfacción	11,67%	16,92%	11,48%	35,48%

RECOMENDACION

El comparativo de los resultados de las encuestas del primer semestre de 2017 vs. Primer semestre de 2018, arroja un resultado positivo, al incrementarse el porcentaje de satisfacción en un 5.44%, es decir que para el 2018 superamos la meta del 90%, como resultado de las siguientes acciones implementadas por la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información.

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

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

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

2.1 Objetivo general:

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

2.2 Objetivos específicos:

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

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

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	FECHA DE APLICACIÓN
	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:			La entrega del producto fue:								
Clara	①	②	③	④	⑤	En el término establecido por el IGAC	①	②	③	④	⑤
Requerida	①	②	③	④	⑤	Considera pertinente el tiempo de entrega	①	②	③	④	⑤
Del producto o servicio adquirido:			Puntos de exhibición								
Presentación	①	②	③	④	⑤	Disponibilidad de información	①	②	③	④	⑤
Actualización de la información	①	②	③	④	⑤	Ambiente y decoración	①	②	③	④	⑤
Confiabilidad	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?											

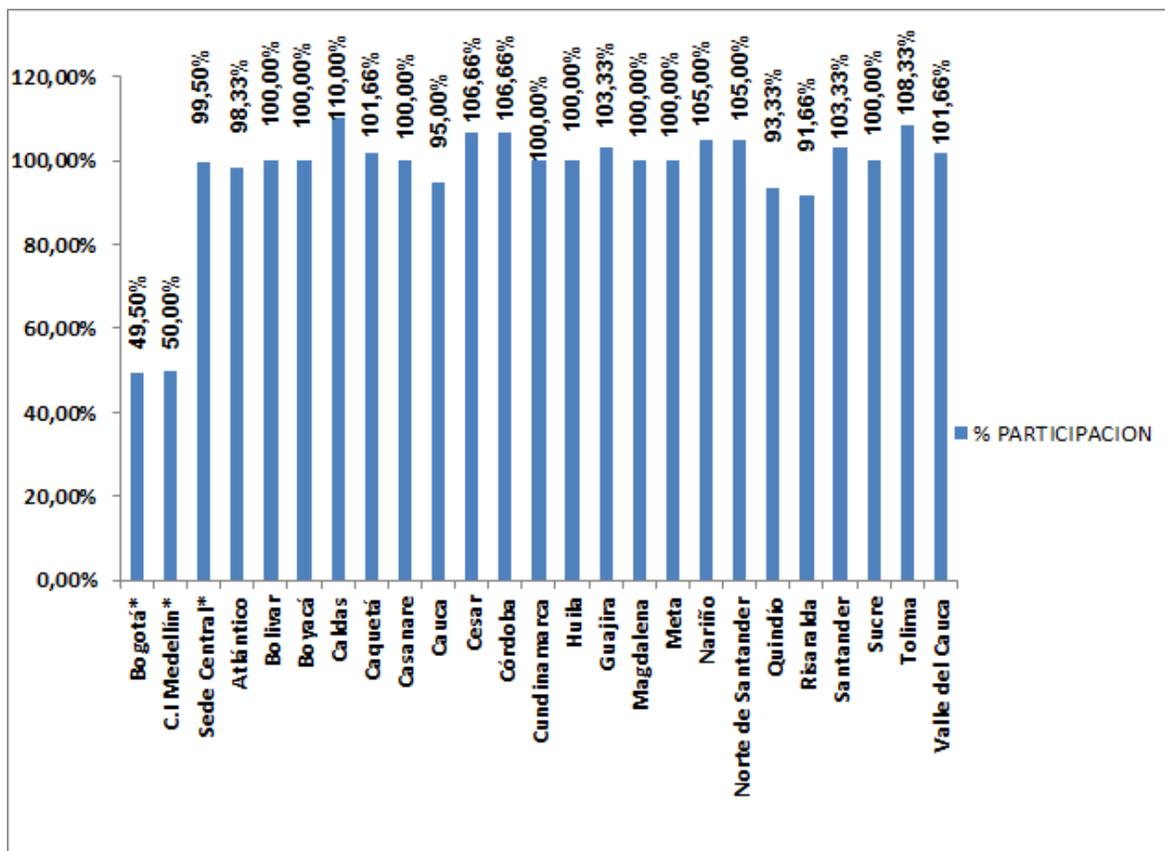
2.4 Informe de Encuesta Satisfacción y Percepción del Usuario Productos y/o Servicios

Participación nacional en la aplicación de la encuesta:

TERRITORIAL	TABULADAS	% PARTICIPACION
<i>Bogotá*</i>	198	49,50%
<i>C.I Medellín*</i>	40	50,00%
Sede Central*	238	99,50%
Atlántico	59	98,33%
Bolívar	60	100,00%
Boyacá	60	100,00%
Caldas	66	110,00%
Caquetá	61	101,66%
Casanare	60	100,00%
Cauca	57	95,00%
Cesar	64	106,66%
Córdoba	64	106,66%
Cundinamarca	60	100,00%
Huila	60	100,00%
Guajira	62	103,33%
Magdalena	60	100,00%
Meta	60	100,00%
Nariño	63	105,00%
Norte de Santander	63	105,00%
Quindío	56	93,33%
Risaralda	55	91,66%
Santander	62	103,33%
Sucre	60	100,00%
Tolima	65	108,33%
Valle del Cauca	61	101,66%
TOTAL	1576	

La Sede Central y C.I. Medellín aplicaron doscientas cuarenta (240) encuestas, de las cuales cuarenta (40) por el Centro de Información de Medellín, y las Direcciones Territoriales sesenta (60),.

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



2.5 Sección III: Información general

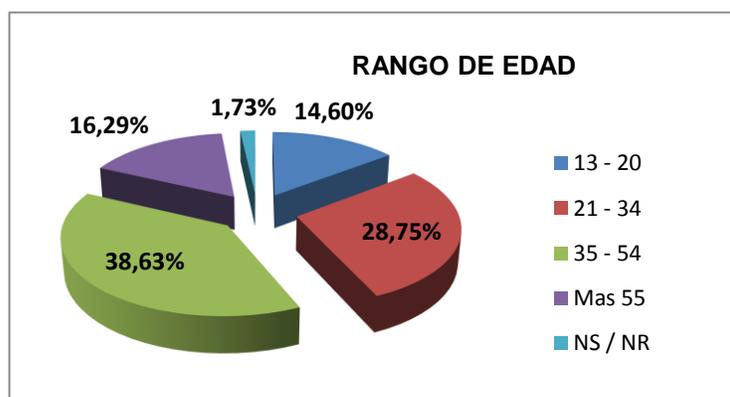
En esta sección, se quiere hacer un reconocimiento al perfil de nuestro cliente potencial, para esto se determinará el género y su rango de edad.

2.5.1 Edad:

TERRITORIAL	13 - 20	21 - 34	35 - 54	Mas 55	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	69,70%	25,76%	2,53%	2,02%	0,00%	100,00%
C.I Medellín*	25,00%	35,00%	27,50%	12,50%	0,00%	100,00%
Sede Central*	62,18%	27,31%	6,72%	3,78%	0,00%	100,00%
Atlántico	8,47%	28,81%	45,76%	16,95%	0,00%	100,00%
Bolívar	1,67%	36,67%	51,67%	10,00%	0,00%	100,00%
Boyacá	5,00%	18,33%	41,67%	35,00%	0,00%	100,00%
Caldas	12,12%	27,27%	33,33%	27,27%	0,00%	100,00%
Caquetá	18,03%	16,39%	40,98%	24,59%	0,00%	100,00%
Casanare	8,33%	30,00%	51,67%	10,00%	0,00%	100,00%
Cauca	19,30%	24,56%	40,35%	15,79%	0,00%	100,00%
Cesar	3,13%	28,13%	54,69%	14,06%	0,00%	100,00%
Córdoba	6,25%	39,06%	39,06%	15,63%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	5,00%	30,00%	43,33%	21,67%	0,00%	100,00%
Huila	6,67%	21,67%	36,67%	35,00%	0,00%	100,00%
Guajira	8,06%	27,42%	41,94%	22,58%	0,00%	100,00%
Magdalena	1,67%	16,67%	53,33%	0,00%	28,33%	100,00%
Meta	8,33%	40,00%	38,33%	13,33%	0,00%	100,00%
Nariño	38,10%	60,32%	1,59%	0,00%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	4,76%	31,75%	47,62%	15,87%	0,00%	100,00%
Quindío	44,64%	8,93%	28,57%	17,86%	0,00%	100,00%
Risaralda	14,55%	10,91%	45,45%	29,09%	0,00%	100,00%
Santander	17,74%	22,58%	38,71%	20,97%	0,00%	100,00%
Sucre	13,33%	45,00%	33,33%	8,33%	0,00%	100,00%
Tolima	16,92%	40,00%	26,15%	16,92%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	11,48%	29,51%	47,54%	0,00%	11,48%	100,00%
TOTAL	14,60%	28,75%	38,63%	16,29%	1,73%	100,00%

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

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



2.5.2 Género:

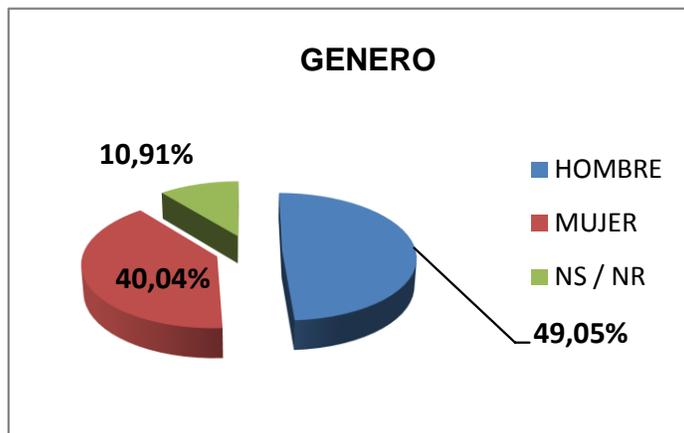
TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	56,06%	40,40%	3,54%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	42,50%	32,50%	25,00%	100,00%
Sede Central*	53,78%	39,08%	7,14%	100,00%
Atlántico	62,71%	33,90%	3,39%	100,00%
Bolívar	48,33%	31,67%	20,00%	100,00%
Boyacá	30,00%	41,67%	28,33%	100,00%
Caldas	50,00%	43,94%	6,06%	100,00%
Caquetá	42,62%	50,82%	6,56%	100,00%
Casanare	13,33%	20,00%	66,67%	100,00%
Cauca	42,11%	14,04%	43,86%	100,00%
Cesar	54,69%	39,06%	6,25%	100,00%
Córdoba	64,06%	32,81%	3,13%	100,00%
Cundinamarca	56,67%	41,67%	1,67%	100,00%
Huila	58,33%	41,67%	0,00%	100,00%
Guajira	40,32%	58,06%	1,61%	100,00%
Magdalena	73,33%	23,33%	3,33%	100,00%
Meta	45,00%	45,00%	10,00%	100,00%
Nariño	30,16%	61,90%	7,94%	100,00%
Norte de Santander	52,38%	46,03%	1,59%	100,00%
Quindío	50,00%	46,43%	3,57%	100,00%
Risaralda	40,00%	52,73%	7,27%	100,00%
Santander	46,77%	30,65%	22,58%	100,00%
Sucre	56,67%	41,67%	1,67%	100,00%
Tolima	44,62%	49,23%	6,15%	100,00%
Valle del Cauca	57,38%	36,07%	6,56%	100,00%
TOTAL	49,05%	40,04%	10,91%	100,00%

Se evidencia que la mayoría de los usuarios del Instituto son hombres con un 49.05%, , un 40.04% de mujeres y . el 10.91% no responde esta pregunta.

En la tabla se observa que en seis Direcciones Territoriales las mujeres obtienen un alto porcentaje frente a los hombres, estas son: Boyacá (41.67%), Caquetá (50.82%), Guajira (58.06%), Nariño (61.90%), Risaralda (52.73%) y Tolima (49.23%)

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

Con esta información el IGAC crea estrategias dirigidas a estos grupos, puesto que los hombres y las mujeres tienen formas diferentes de pensar en el momento de adquirir productos y/o servicios.



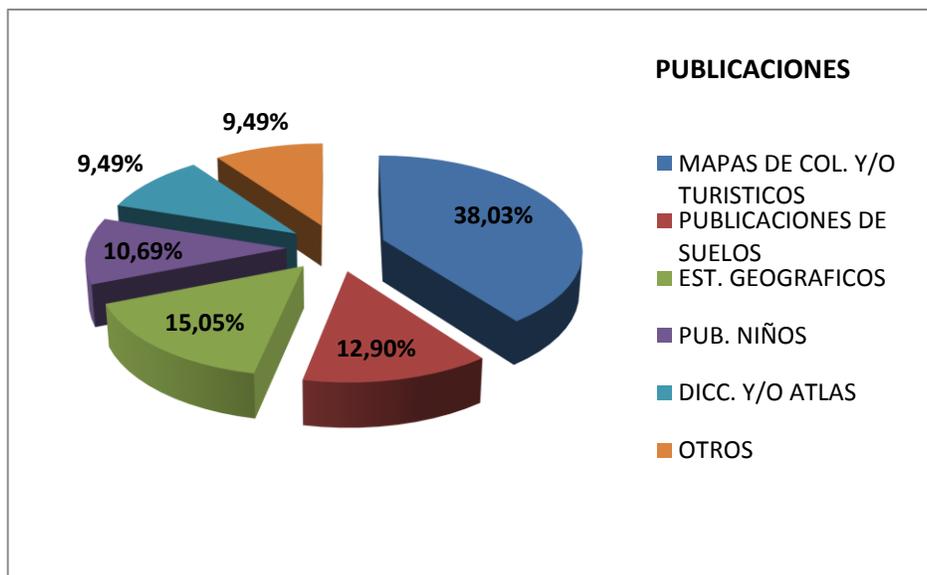
2.6 Sección IV: Qué publicaciones conoce

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

TERRITORIAL	MAPAS DE COL. Y/O TURÍSTICOS	PUBLICACIONES DE SUELOS	EST. GEOGRÁFICOS	PUB. NIÑOS	DICC. Y/O ATLAS	OTROS	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	44,95%	15,31%	21,82%	2,28%	7,82%	7,82%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	46,94%	6,12%	22,45%	0,00%	12,24%	12,24%	100,00%
Sede Central*	45,22%	14,04%	21,91%	1,97%	8,43%	8,43%	100,00%
Atlántico	50,00%	7,14%	28,57%	0,00%	7,14%	7,14%	100,00%
Bolívar	64,41%	3,39%	15,25%	10,17%	3,39%	3,39%	100,00%
Boyacá	48,72%	7,69%	10,26%	2,56%	15,38%	15,38%	100,00%
Caldas	59,72%	15,28%	8,33%	8,33%	4,17%	4,17%	100,00%
Caquetá	37,10%	20,97%	14,52%	4,84%	11,29%	11,29%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Cauca	40,58%	13,04%	23,19%	11,59%	5,80%	5,80%	100,00%
Cesar	17,97%	7,03%	7,03%	14,84%	26,56%	26,56%	100,00%
Córdoba	40,85%	8,45%	11,27%	1,41%	19,01%	19,01%	100,00%
Cundinamarca	85,71%	0,00%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Huila	37,19%	20,66%	39,67%	0,83%	0,83%	0,83%	100,00%
Guajira	20,34%	21,19%	8,47%	16,10%	16,95%	16,95%	100,00%
Magdalena	24,03%	16,23%	16,88%	11,69%	15,58%	15,58%	100,00%
Meta	59,72%	5,56%	13,89%	6,94%	6,94%	6,94%	100,00%
Nariño	25,66%	33,55%	21,71%	4,61%	7,24%	7,24%	100,00%
Norte de Santander	16,50%	25,24%	6,80%	26,21%	12,62%	12,62%	100,00%
Quindío	31,25%	15,63%	6,25%	15,63%	15,63%	15,63%	100,00%
Risaralda	23,53%	25,88%	9,41%	8,24%	16,47%	16,47%	100,00%
Santander	45,59%	11,76%	25,00%	0,00%	8,82%	8,82%	100,00%
Sucre	29,07%	12,79%	4,65%	39,53%	6,98%	6,98%	100,00%
Tolima	18,75%	0,00%	12,50%	56,25%	6,25%	6,25%	100,00%
Valle del Cauca	52,78%	11,11%	26,39%	4,17%	2,78%	2,78%	100,00%
TOTAL	38,03%	12,90%	15,05%	10,69%	9,49%	9,49%	95,65%

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

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



2.7 Sección V: Servicio solicitado

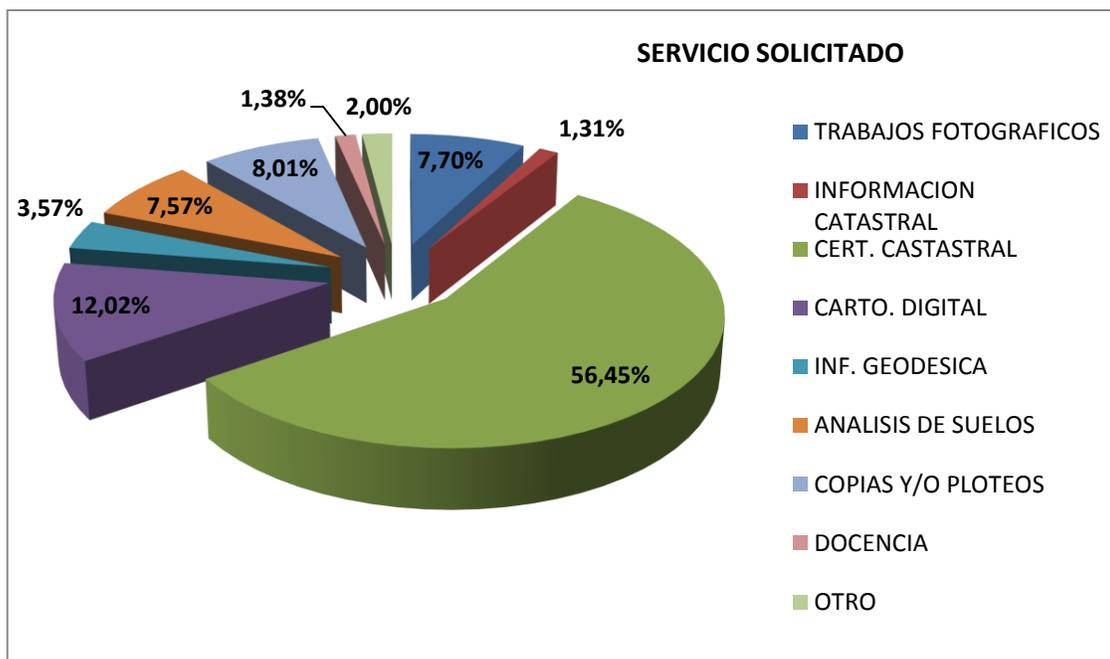
En esta sección se evalúa el servicio solicitado, ofrecidos por las tres Subdirecciones y el CIAF del IGAC, por cada una, es decir, se encuentran agrupadas de acuerdo a las líneas de producción.

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

TERRITORIAL	TRABAJOS FOTOGRAFICOS	INFORMACION CATASTRAL	CERT. CASTAstral	CARTO. DIGITAL	INF. GEODESICA	ANALISIS DE SUELOS	COPIAS Y/O PLOTEOS	DOCENCIA	OTRO	TABULADAS
Bogotá*	22,27%	15,64%	9,48%	14,22%	6,16%	11,85%	12,80%	6,64%	0,95%	100%
C.I. Medellín*	8,33%	20,83%	47,92%	4,17%	6,25%	4,17%	2,08%	0,00%	6,25%	100%
Sede Central*	19,69%	16,60%	16,60%	12,36%	6,18%	10,42%	10,81%	5,41%	1,93%	100%
Atlántico	1,72%	3,45%	81,03%	6,90%	0,00%	0,00%	6,90%	0,00%	0,00%	100%
Bolívar	1,43%	22,86%	70,00%	1,43%	1,43%	0,00%	1,43%	0,00%	1,43%	100%
Boyacá	1,37%	34,25%	52,05%	2,74%	0,00%	0,00%	8,22%	0,00%	1,37%	100%
Caldas	2,13%	42,55%	36,17%	7,45%	1,06%	2,13%	7,45%	1,06%	0,00%	100%
Caquetá	1,28%	61,54%	28,21%	5,13%	1,28%	0,00%	2,56%	0,00%	0,00%	100%
Casanare	0,00%	42,00%	43,00%	8,00%	0,00%	6,00%	1,00%	0,00%	0,00%	100%
Cauca	3,96%	35,64%	30,69%	5,94%	0,99%	0,99%	13,86%	0,00%	7,92%	100%
Cesar	9,09%	27,27%	43,64%	4,55%	1,82%	5,45%	8,18%	0,00%	0,00%	100%
Córdoba	0,93%	26,85%	52,78%	9,26%	4,63%	2,78%	2,78%	0,00%	0,00%	100%
Cundinamarca	0,00%	35,21%	53,52%	9,86%	0,00%	0,00%	1,41%	0,00%	0,00%	100%
Huila	3,13%	9,38%	85,94%	1,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Guajira	1,05%	33,68%	50,53%	4,21%	0,00%	1,05%	4,21%	3,16%	2,11%	100%
Magdalena	6,67%	32,12%	32,12%	16,36%	3,64%	2,42%	4,85%	1,82%	0,00%	100%
Meta	2,27%	39,77%	47,73%	1,14%	1,14%	1,14%	4,55%	0,00%	2,27%	100%
Nariño	6,86%	22,55%	20,10%	15,69%	6,37%	24,02%	4,41%	0,00%	0,00%	100%
Norte de Santander	5,84%	36,36%	29,87%	12,34%	0,65%	7,79%	3,90%	0,65%	2,60%	100%
Quindío	2,38%	61,90%	26,19%	2,38%	0,00%	0,00%	4,76%	0,00%	2,38%	100%
Risaralda	1,92%	53,85%	21,15%	17,31%	1,92%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	100%
Santander	3,26%	40,22%	42,39%	1,09%	2,17%	1,09%	5,43%	0,00%	4,35%	100%
Sucre	1,56%	14,06%	82,81%	0,00%	1,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Tolima	4,92%	57,38%	34,43%	0,00%	0,00%	1,64%	1,64%	0,00%	0,00%	100%
Valle del Cauca	3,16%	23,16%	33,68%	11,58%	5,26%	7,37%	13,68%	0,00%	2,11%	100%
TOTAL	7,70%	1,31%	56,45%	12,02%	3,57%	7,57%	8,01%	1,38%	2,00%	100%

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

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



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

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

2.8.1 Suministro de la información técnica:

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

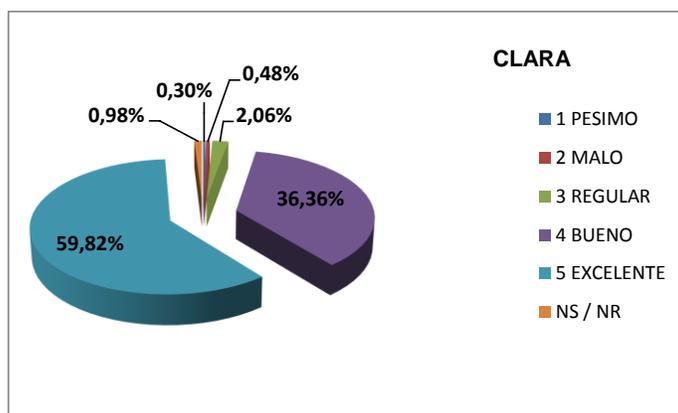
Frente a esto se evalúan dos aspectos relevantes, tales como qué tan clara es la información que se esta brindando al usuario y si esta fue la requerida por este.

En a siguiente tabla se evidencia que a nivel nacional hay un porcentaje de satisfacción del (95.81%) en cuanto a la claridad de la información que se le brinda al usuario. No obstante, la Dirección Territorial Norte de Santander tiene un porcentaje del 11.11 % de insatisfacción superior al 10%. , por lo que se le evaluar las causa de esta insatisfacción e implementar la acción correctiva a que haya lugar.

• Clara:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,51%	1,01%	2,02%	36,87%	56,57%	3,03%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	7,50%	17,50%	72,50%	2,50%	100,00%
Sede Central*	0,42%	0,84%	2,94%	33,61%	59,24%	2,94%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,69%	71,19%	25,42%	1,69%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	65,00%	35,00%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	40,91%	54,55%	4,55%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	54,10%	44,26%	1,64%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	5,00%	76,67%	18,33%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	1,75%	5,26%	28,07%	64,91%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	20,31%	79,69%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	23,33%	75,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	30,00%	68,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	25,81%	72,58%	1,61%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	95,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,67%	3,33%	65,00%	30,00%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	6,35%	38,10%	55,56%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	3,17%	1,59%	6,35%	22,22%	65,08%	1,59%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	32,14%	64,29%	3,57%	100,00%
Risaralda	1,82%	1,82%	1,82%	70,91%	21,82%	1,82%	100,00%
Santander	0,00%	1,61%	6,45%	33,87%	58,06%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	1,67%	0,00%	25,00%	73,33%	0,00%	100,00%
Tolima	1,54%	0,00%	1,54%	20,00%	75,38%	1,54%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	3,28%	40,98%	54,10%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,30%	0,48%	2,06%	36,36%	59,82%	0,98%	100,00%

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

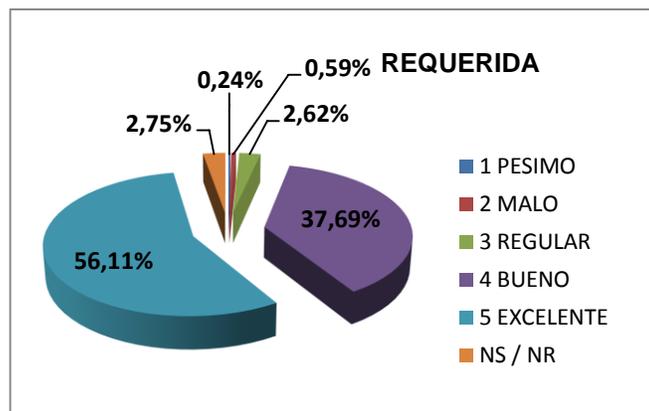


• **Requerida:**

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,51%	0,51%	7,58%	38,89%	46,97%	5,56%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	2,50%	20,00%	67,50%	10,00%	100,00%
Sede Central*	0,42%	0,42%	6,72%	35,71%	50,42%	6,30%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,69%	76,27%	20,34%	1,69%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	63,33%	36,67%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	1,52%	42,42%	46,97%	9,09%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	4,92%	57,38%	36,07%	1,64%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	6,67%	56,67%	36,67%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	1,75%	8,77%	24,56%	57,89%	7,02%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	21,88%	78,13%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,56%	20,31%	78,13%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	1,67%	23,33%	75,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	30,00%	68,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	33,87%	64,52%	1,61%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	95,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,67%	3,33%	63,33%	31,67%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	6,35%	33,33%	58,73%	1,59%	100,00%
Norte de Santander	3,17%	4,76%	1,59%	26,98%	58,73%	4,76%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	51,79%	23,21%	100,00%
Risaralda	1,82%	1,82%	7,27%	69,09%	20,00%	0,00%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	6,45%	41,94%	48,39%	3,23%	100,00%
Sucre	0,00%	1,67%	0,00%	33,33%	65,00%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	1,54%	0,00%	33,85%	63,08%	1,54%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	40,98%	57,38%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,24%	0,59%	2,62%	37,69%	56,11%	2,75%	100,00%

De acuerdo a la tabla, el porcentaje de satisfacción es del (93.02%) frente a la evaluación de la información requerida. Las Direcciones Territoriales de Cauca (10.53%) y Risaralda (10.91%) presentan una insatisfacción superior al 10% lo cual impacta negativamente a nivel nacional los resultados.

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



2.8.2 Entrega del producto:

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

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

EEI 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.

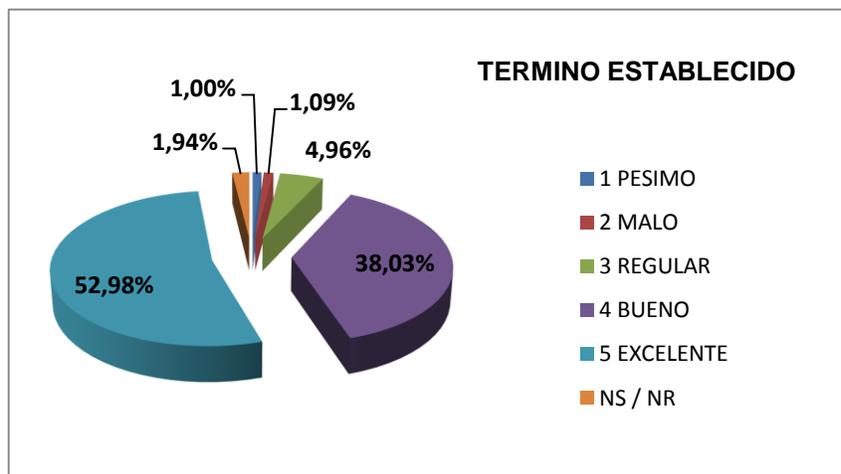
- En el término establecido por el IGAC:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,51%	0,51%	7,58%	28,79%	49,49%	13,13%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	2,50%	0,00%	2,50%	25,00%	65,00%	5,00%	100,00%
Sede Central*	0,84%	0,42%	6,72%	28,15%	52,10%	11,76%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,69%	1,69%	76,27%	20,34%	0,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	1,67%	58,33%	38,33%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	96,67%	0,00%	100,00%
Caldas	1,52%	1,52%	10,61%	30,30%	46,97%	9,09%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	13,11%	67,21%	18,03%	1,64%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	10,00%	61,67%	28,33%	0,00%	100,00%
Cauca	7,02%	1,75%	7,02%	35,09%	49,12%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	48,44%	51,56%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	6,25%	18,75%	75,00%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	1,67%	5,00%	8,33%	20,00%	65,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	35,00%	63,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	3,23%	22,58%	72,58%	1,61%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	86,67%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	5,00%	68,33%	26,67%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	1,59%	28,57%	69,84%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	3,17%	6,35%	11,11%	26,98%	50,79%	1,59%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	32,14%	58,93%	8,93%	100,00%
Risaralda	7,27%	3,64%	5,45%	69,09%	12,73%	1,82%	100,00%
Santander	0,00%	1,61%	8,06%	22,58%	62,90%	4,84%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	1,67%	31,67%	66,67%	0,00%	100,00%
Tolima	1,54%	3,08%	9,23%	26,15%	60,00%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	1,64%	50,82%	45,90%	1,64%	100,00%
TOTAL	1,00%	1,09%	4,96%	38,03%	52,98%	1,94%	100,00%

De acuerdo a la tabla, arrojó una satisfacción del 89.78% a nivel nacional. respecto a la entrega de la información en los términos establecidos por el Instituto.,

También se puede observar que las Territoriales de Caldas (13.64%), Caquetá (13.11%), Cauca (15.79%), Cundinamarca (15.00%), Norte de Santander (20.63%), Risaralda (16.36%), y Tolima (13.85%), cuentan con un alto porcentaje de insatisfacción. Por lo anterior, es necesario identificar las causas e implementar acciones correctivas a wque haya lugar.

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 evaluaron puntos importantes tales como, la presentación del producto que adquieren, la confiabilidad y actualización de la información que se provee.

- **Presentación:**

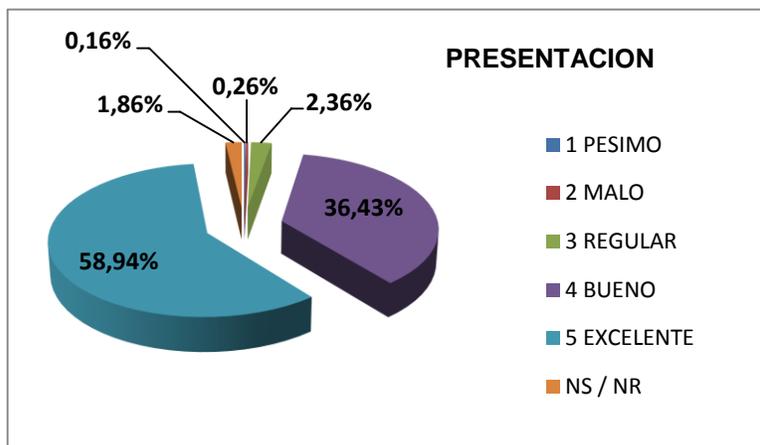
La presentación del producto y/o servicio que se entrega, se encuentra relacionada con tipo de papel o material en que se presenta al usuario, tintas que estén acorde al material para evitar que se corra o se manche, si es en medio digital que se encuentre completamente marcado el CD y su caja, así como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

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

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,51%	0,51%	2,02%	29,80%	58,59%	8,59%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	0,00%	2,50%	2,50%	27,50%	62,50%	5,00%	100,00%
Sede Central*	0,42%	0,84%	2,10%	29,41%	59,24%	7,98%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,69%	1,69%	71,19%	23,73%	1,69%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	0,00%	31,82%	62,12%	6,06%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	0,00%	39,34%	59,02%	1,64%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	13,33%	60,00%	26,67%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	49,12%	50,88%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	29,69%	70,31%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,56%	14,06%	82,81%	1,56%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	6,67%	21,67%	71,67%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	28,33%	70,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	22,58%	74,19%	3,23%	100,00%
Magdalena	1,67%	0,00%	0,00%	3,33%	93,33%	1,67%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	3,33%	73,33%	23,33%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	3,17%	31,75%	65,08%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	0,00%	3,17%	26,98%	68,25%	1,59%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	33,93%	58,93%	7,14%	100,00%
Risaralda	0,00%	1,82%	0,00%	67,27%	27,27%	3,64%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	1,61%	33,87%	59,68%	4,84%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	23,33%	76,67%	0,00%	100,00%
Tolima	1,54%	1,54%	6,15%	27,69%	63,08%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	9,84%	52,46%	36,07%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,16%	0,26%	2,36%	36,43%	58,94%	1,86%	100,00%

Ahora bien, es importante tener en cuenta que existen unos usuarios que no están conformes con esta presentación, por lo cual es necesario analice qué es lo que esta fallando en el material o indagar con el usuario cómo le gustaría obtener la información solicitada. Para esto la Dirección Territorial de Casanare (13.33%) quien es lasque presenta un mayor número de usuarios insatisfechos, debe liderar por medio de una acción en concreto, ¿cómo desea obtener la información solicitada?

A nivel nacional se observa que el usuario tiene una satisfacción del 94.61% sobre la presentación del producto adquirido.



- **Actualización de la información:**

La actualización de los productos y/o servicios que comercializa el IGAC a través de la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información, es responsabilidad de cada una de las áreas técnicas que los produce, por lo que se debe propender por mantener actualizada la información geográfica.

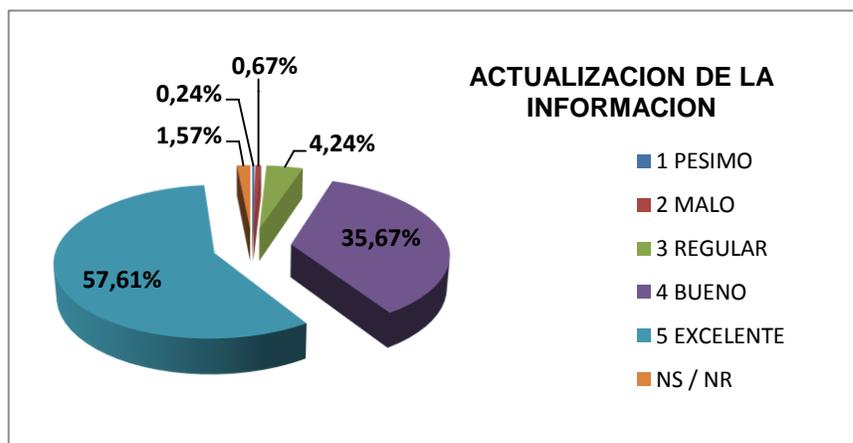
Teniendo en cuenta la información de la siguiente tabla se evidencia una satisfacción del 92.32%, frente a una insatisfacción del 5.14%.

Las Direcciones Territoriales que presentan un número considerable de personas insatisfechas, son Casanare (20.00%), Cauca (14.04%), Norte de Santander (11.11%) y Tolima (10.77%).

Sin embargo, la calificación a nivel nacional en términos generales es muy buena en cuanto al tema de actualización, lo que quiere decir, que el trabajo que ha venido realizando la fuerza comercial de la mano del Director Territorial, para que los diferentes municipios inviertan en su actualización, lo que se ve reflejada en las encuestas.

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,51%	1,01%	3,54%	28,79%	55,56%	10,61%	100,00%
C.I Medellín*	2,50%	0,00%	2,50%	30,00%	57,50%	7,50%	100,00%
Sede Central*	0,84%	0,84%	3,36%	28,99%	55,88%	10,08%	100,00%
Atlántico	0,00%	3,39%	0,00%	74,58%	20,34%	1,69%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	65,00%	35,00%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Caldas	3,03%	1,52%	3,03%	36,36%	48,48%	7,58%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	6,56%	40,98%	50,82%	1,64%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	20,00%	51,67%	28,33%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	14,04%	35,09%	50,88%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	26,56%	73,44%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	14,06%	85,94%	0,00%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	5,00%	23,33%	71,67%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	33,33%	65,00%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	25,81%	72,58%	1,61%	100,00%
Magdalena	0,00%	1,67%	1,67%	8,33%	88,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	5,00%	71,67%	23,33%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	1,59%	4,76%	28,57%	65,08%	0,00%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,59%	9,52%	20,63%	66,67%	1,59%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	5,36%	33,93%	53,57%	7,14%	100,00%
Risaralda	0,00%	1,82%	0,00%	69,09%	29,09%	0,00%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	4,84%	37,10%	54,84%	3,23%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	21,67%	78,33%	0,00%	100,00%
Tolima	1,54%	3,08%	6,15%	26,15%	63,08%	0,00%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	6,56%	47,54%	44,26%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,24%	0,67%	4,24%	35,67%	57,61%	1,57%	100,00%

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

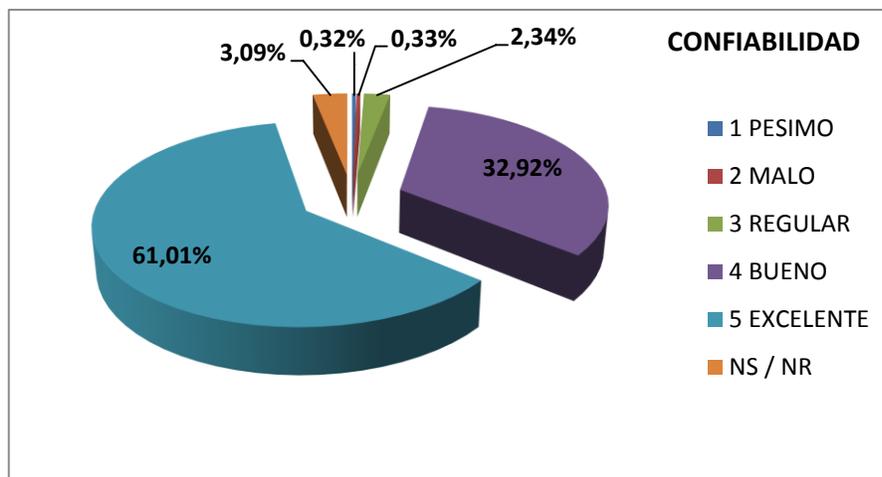


- **Confiabilidad:**

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

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
<i>Bogotá*</i>	0,51%	0,51%	2,53%	30,81%	53,54%	12,12%	100,00%
<i>C.I Medellín*</i>	2,50%	2,50%	5,00%	22,50%	60,00%	7,50%	100,00%
Sede Central*	0,84%	0,84%	2,94%	29,41%	54,62%	11,34%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	1,69%	72,88%	25,42%	0,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	98,33%	1,67%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	1,52%	37,88%	53,03%	7,58%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	1,64%	40,98%	55,74%	1,64%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	15,00%	55,00%	30,00%	0,00%	100,00%
Cauca	1,75%	1,75%	5,26%	35,09%	45,61%	10,53%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	20,31%	79,69%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	1,56%	10,94%	85,94%	1,56%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	5,00%	23,33%	70,00%	1,67%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	30,00%	68,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	0,00%	20,97%	77,42%	1,61%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	93,33%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	3,33%	68,33%	28,33%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	0,00%	3,17%	28,57%	66,67%	1,59%	100,00%
Norte de Santander	1,59%	1,59%	1,59%	23,81%	68,25%	3,17%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	35,71%	53,57%	10,71%	100,00%
Risaralda	0,00%	1,82%	0,00%	61,82%	30,91%	5,45%	100,00%
Santander	0,00%	0,00%	3,23%	29,03%	62,90%	4,84%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	0,00%	100,00%
Tolima	3,08%	1,54%	6,15%	16,92%	66,15%	6,15%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	0,00%	29,51%	68,85%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,32%	0,33%	2,34%	32,92%	61,01%	3,09%	100,00%

De acuerdo a la información que muestra la tabla, es evidente la credibilidad y confiabilidad de que goza el Instituto, con un porcentaje de satisfacción del 92.83%, 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%) y Tolima(10.77%).



2.8.4 Puntos de exhibición:

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

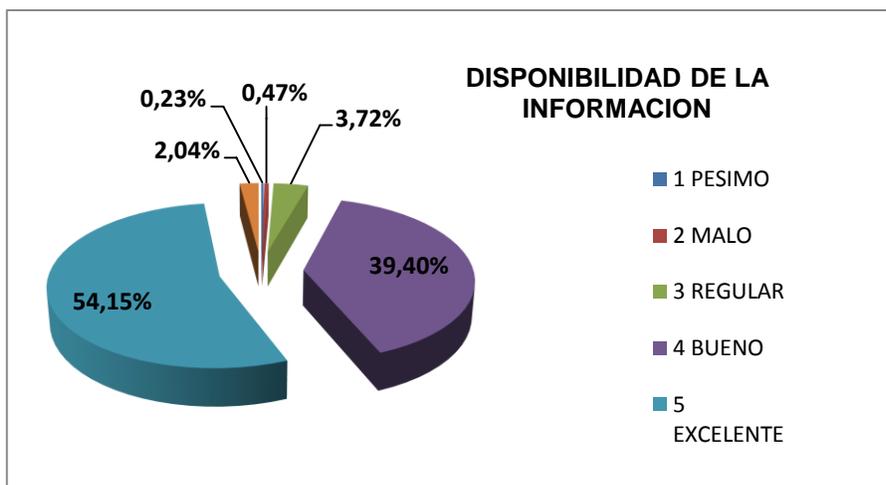
- **Disponibilidad de la información:**

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

Se evidencia que el Igac cuenta con una satisfaccion del 92.26%, frente a una insatisfacción del 4.70% a nivel nacional, de la cual participan las Direcciones Territoriales de Cauca (10.53%) y Risaralda (12.73%)

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,51%	1,52%	5,05%	25,25%	56,06%	11,62%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	7,50%	27,50%	57,50%	7,50%	100,00%
Sede Central*	0,42%	1,26%	5,46%	25,63%	56,30%	10,92%	100,00%
Atlántico	0,00%	0,00%	3,39%	76,27%	18,64%	1,69%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	68,33%	31,67%	0,00%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	98,33%	0,00%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	4,55%	30,30%	57,58%	7,58%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	4,92%	72,13%	21,31%	1,64%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	5,00%	66,67%	28,33%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	0,00%	10,53%	49,12%	40,35%	0,00%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	45,31%	54,69%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	0,00%	15,63%	82,81%	1,56%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	8,33%	21,67%	70,00%	0,00%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	1,67%	35,00%	63,33%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	0,00%	6,45%	37,10%	54,84%	1,61%	100,00%
Magdalena	1,67%	0,00%	0,00%	18,33%	80,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	0,00%	6,67%	70,00%	23,33%	0,00%	100,00%
Nariño	0,00%	1,59%	3,17%	25,40%	68,25%	1,59%	100,00%
Norte de Santander	3,17%	3,17%	3,17%	15,87%	73,02%	1,59%	100,00%
Quindío	0,00%	0,00%	0,00%	30,36%	58,93%	10,71%	100,00%
Risaralda	0,00%	0,00%	12,73%	65,45%	21,82%	0,00%	100,00%
Santander	0,00%	1,61%	1,61%	37,10%	54,84%	4,84%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	100,00%
Tolima	0,00%	3,08%	4,62%	26,15%	64,62%	1,54%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	3,28%	39,34%	55,74%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,23%	0,47%	3,72%	39,40%	54,15%	2,04%	100,00%

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

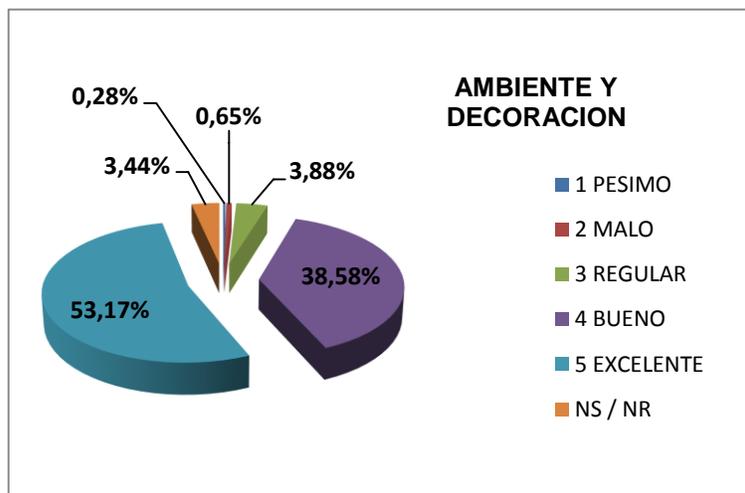


- Ambiente y decoración:

TERRITORIAL	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE	NS / NR	TABULADAS
Bogotá*	0,00%	0,00%	5,05%	25,76%	55,05%	14,14%	100,00%
C.I Medellín*	0,00%	0,00%	5,00%	27,50%	55,00%	12,50%	100,00%
Sede Central*	0,00%	0,00%	5,04%	26,05%	55,04%	13,87%	100,00%
Atlántico	0,00%	1,69%	1,69%	79,66%	16,95%	0,00%	100,00%
Bolívar	0,00%	0,00%	0,00%	63,33%	35,00%	1,67%	100,00%
Boyacá	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	95,00%	1,67%	100,00%
Caldas	0,00%	0,00%	3,03%	37,88%	53,03%	6,06%	100,00%
Caquetá	0,00%	0,00%	4,92%	54,10%	39,34%	1,64%	100,00%
Casanare	0,00%	0,00%	3,33%	65,00%	31,67%	0,00%	100,00%
Cauca	0,00%	1,75%	7,02%	49,12%	38,60%	3,51%	100,00%
Cesar	0,00%	0,00%	0,00%	45,31%	54,69%	0,00%	100,00%
Córdoba	0,00%	0,00%	4,69%	23,44%	68,75%	3,13%	100,00%
Cundinamarca	0,00%	0,00%	8,33%	20,00%	68,33%	3,33%	100,00%
Huila	0,00%	0,00%	3,33%	35,00%	61,67%	0,00%	100,00%
Guajira	0,00%	1,61%	11,29%	38,71%	46,77%	1,61%	100,00%
Magdalena	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100,00%
Meta	0,00%	1,67%	0,00%	68,33%	28,33%	1,67%	100,00%
Nariño	0,00%	1,59%	1,59%	25,40%	65,08%	6,35%	100,00%
Norte de Santander	0,00%	1,59%	6,35%	14,29%	76,19%	1,59%	100,00%
Quindío	0,00%	1,79%	0,00%	33,93%	50,00%	14,29%	100,00%
Risaralda	1,82%	0,00%	10,91%	50,91%	25,45%	10,91%	100,00%
Santander	1,61%	3,23%	4,84%	33,87%	56,45%	0,00%	100,00%
Sucre	0,00%	0,00%	0,00%	31,67%	68,33%	0,00%	100,00%
Tolima	3,08%	0,00%	4,62%	13,85%	72,31%	6,15%	100,00%
Valle del Cauca	0,00%	0,00%	8,20%	49,18%	40,98%	1,64%	100,00%
TOTAL	0,28%	0,65%	3,88%	38,58%	53,17%	3,44%	100,00%

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

De acuerdo a la tabla se evidencia que se tiene una satisfacción del 90.61% versus una insatisfacción del 4.82%. Sin embargo, la insatisfacción superior al 10% se muestra en las siguientes Direcciones Territoriales Guajira (12.90%) y Risaralda (12.73%)



2.8.5 Porcentaje de satisfacción a nivel nacional formato productos y servicios

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

En la siguiente gráfica se puede observar que a nivel nacional el IGAC cuenta con un alto porcentaje de satisfacción 93.25%, cumpliendo con la meta del 90%, sin embargo algunas Direcciones Territoriales presentan más del 10% de insatisfacción, como Casanare (16.11%) y Tolima (10.26%)

TERRITORIAL	TOTAL		
	INS %	SAT%	% NS / NR
<i>Bogotá*</i>	3,87%	85,69%	10,44%
<i>C.I Medellín*</i>	6,67%	86,67%	6,67%
Sede Central*	4,34%	85,85%	9,80%
Atlántico	2,82%	96,05%	1,13%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	99,44%	0,56%
Caldas	3,03%	89,90%	7,07%
Caquetá	2,73%	95,63%	1,64%
Casanare	16,11%	83,89%	0,00%
Cauca	7,60%	88,89%	3,51%
Cesar	0,00%	100,00%	0,00%
Córdoba	1,04%	97,92%	1,04%
Cundinamarca	5,56%	93,89%	0,56%
Huila	1,67%	98,33%	0,00%
Guajira	0,00%	97,85%	2,15%
Magdalena	1,67%	97,78%	0,56%
Meta	3,89%	96,11%	0,00%
Nariño	4,23%	95,24%	0,53%
Norte de Santander	6,35%	91,53%	2,12%
Quindío	1,79%	89,88%	8,33%
Risaralda	1,82%	95,15%	3,03%
Santander	3,23%	92,47%	4,30%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	10,26%	87,69%	2,05%
Valle del Cauca	5,46%	92,90%	1,64%
TOTAL	3,72%	93,25%	3,02%

A nivel general se evidencia que la Sede Central y algunas Direcciones Territoriales se encuentran por debajo del 90% de satisfacción como son la Sede Central (85.85%), Caldas (89.90%), Casanare (83.89%), Cauca (88.89%), Quindio (89.88%), y Tolima (87.69%).

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

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

TERRITORIAL	PRIMER SEMESTRE 2017			PRIMER SEMESTRE 2018		
	INS %	SAT%	% NS / NR	INS %	SAT%	% NS / NR
Bogotá*	6,20%	88,61%	5,19%	3,87%	85,69%	10,44%
C.I Medellín*	2,44%	82,93%	14,63%	6,67%	86,67%	6,67%
Sede Central*	5,56%	87,64%	6,81%	4,34%	85,85%	9,80%
Atlántico	2,69%	95,16%	2,15%	2,82%	96,05%	1,13%
Bolívar	3,33%	95,00%	1,67%	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	14,58%	83,85%	1,56%	0,00%	99,44%	0,56%
Caldas	20,00%	76,67%	3,33%	3,03%	89,90%	7,07%
Caquetá	5,56%	93,33%	1,11%	2,73%	95,63%	1,64%
Casanare	18,33%	77,22%	4,44%	16,11%	83,89%	0,00%
Cauca	6,11%	91,11%	2,78%	7,60%	88,89%	3,51%
Cesar	5,46%	92,90%	1,64%	0,00%	100,00%	0,00%
Córdoba	26,78%	72,68%	0,55%	1,04%	97,92%	1,04%
Cundinamarca	4,24%	93,94%	1,82%	5,56%	93,89%	0,56%
Huila	23,28%	69,31%	7,41%	1,67%	98,33%	0,00%
Guajira	2,78%	97,22%	0,00%	0,00%	97,85%	2,15%
Magdalena	1,11%	98,89%	0,00%	1,67%	97,78%	0,56%
Meta	16,11%	82,22%	1,67%	3,89%	96,11%	0,00%
Nariño	0,56%	99,44%	0,00%	4,23%	95,24%	0,53%
Norte de Santander	13,66%	78,14%	8,20%	6,35%	91,53%	2,12%
Quindío	1,08%	92,47%	6,45%	1,79%	89,88%	8,33%
Risaralda	38,31%	55,22%	6,47%	1,82%	95,15%	3,03%
Santander	29,51%	69,40%	1,09%	3,23%	92,47%	4,30%
Sucre	0,00%	98,41%	1,59%	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	12,75%	87,25%	0,00%	10,26%	87,69%	2,05%
Valle del Cauca	1,64%	94,54%	3,83%	5,46%	92,90%	1,64%
TOTAL	10,55%	86,18%	3,27%	3,72%	93,25%	3,02%

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:

- Conferencia
- Mapas
- Información catastral
- Cartografía
- Planos topograficos
- Aerofotografias
- Certificados
- Fotografias
- Planos topograficos
- Publicaciones

Medellín:

- Certificados
- Radicados
- Mapas
- Planchas

Territorial Atlántico:

- Certificado catastral
- Cartografía
- Carta catastral

Territorial Bolívar:

- Peticiones
- Carta catastral
- Cartografía

- Certificados
- Mapas

Territorial Boyacá:

- Rectificaciones
- Certificados
- Mutaciones
- Mapas
- Atlas
- Fotografías aéreas

Territorial Caldas:

- Certificado catastral
- Carta catastral
- Planos
- Rectificaciones
- Planchas
- Publicaciones

Territorial Caquetá:

- Certificados
- Planos
- Información catastral
- Mutaciones
- Rectificaciones
- Actualizaciones
- Información cartográfica

Territorial Casanare:

- Certificados
- Cambio de nombre
- Avalúos
- Correcciones
- Información catastral
- Mapas

Territorial Cauca:

- Notificación de resolución
- Carta catastral
- Correcciones
- Certificados
- Información catastral
- Mapas

Territorial Cesar:

- Certificados
- Carta catastral
- Ploteos
- Resoluciones

Territorial Córdoba:

- Certificados
- Avalúos
- Actualizaciones
- Planos
- Información catastral
- Información geodésica
- Mapas
- Ploteos
- Cartografía digital
- Resoluciones

Territorial Cundinamarca:

- Certificados
- Planos
- Radicados
- Asesorías
- Resoluciones
- Englobe
- Actualización de datos
- Ficha catastral
- Cambio de propietario

Territorial Huila:

- Certificados
- Información catastral

Territorial Magdalena:

- Información catastral
- Certificados
- Resoluciones
- Cartas topográficas
- Fichas catastrales
- Actualización de predios
- Publicaciones
- Rectificaciones

- Fotografías
- Planos

Territorial Meta:

- Certificados
- Planchas
- Planos
- Desenglobe
- Actualizaciones
- Mapas
- Estudios de suelo
- Publicaciones
- Aerofotografías
- Cartografía
- Resoluciones

Territorial Nariño:

- Información geográfica de localidades
- Publicaciones
- POT
- Información catastral
- Certificados
- Planchas cartográficas

Territorial Norte de Santander:

- Carta catastral
- Publicaciones
- Cartografía
- Certificado catastral
- Resoluciones
- Desenglobe
- Rectificaciones
- Planos

Territorial Quindío:

- Certificados
- Información catastral
- Publicaciones
- Trabajos fotográficos

Territorial Risaralda:

- Mapas
- Información catastral

- Certificados
- Cambios
- Resoluciones
- Avalúos

Territorial Santander:

- Carta catastral
- Avalúo
- Consulta de predios
- Resoluciones
- Certificados
- Mapas
- Actualización de datos
- Información
- Cambios

Territorial Sucre:

- Certificados
- Información catastral

Territorial Tolima:

- Resoluciones
- Carta catastral
- Información catastral
- Trabajos fotográficos
- Desenglobe
- Cambio de propietario
- Publicaciones
- Rectificación

Territorial Valle del Cauca:

- Certificados
- Planchas
- Avalúos
- Ploteos
- Planos
- Códigos catastrales
- Mapas
- Información catastral
- Publicaciones
- Cartografía
- Muestra 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:

- Mapas actualizados
- Cartografía actualizada
- Información catastral

Medellín:

- Mapa físico de Colombia

Territorial Bolívar:

- Carta catastral

Territorial Boyacá:

- Actualizar material
- Fotografías
- Estudio de hidrología
- Estudios y aclaracion de area

Territorial Caldas:

- Mapas de rutas
- Mapa de Colombia actualizado
- Mapa turísticos de municipios

Territorial Cauca:

- Imágenes saelitales
- Pagos en la misma entidad

Territorial Cesar:

- Estudio de suelos del Cesar

Territorial Córdoba:

- Mapa político del departamento de Córdoba
- Resoluciones

Territorial Huila:

- Ventanilla de pago en la oficina

Territorial Magdalena:

- Punto de pago en la oficina
- Más reconocedores
- Carta catastral desactualizada

Territorial Meta:

- Bases cartográficas
- Libro de suelos del departamento del Meta
- Planchas
- Cartografía de los últimos 3 meses

Territorial Nariño:

- Información de veredas que no son muy conocidas
- POT veredas de Nariño
- Museo de suelos
- Planchas municipales a escala
- Caracterización de los suelos de Nariño
- Planos por comunas
- Mapas de rutas

Territorial Quindío:

- Mapa actualizado del departamento

Territorial Risaralda:

- Mapa de Risaralda
- Desenglobe
- Carta catastral
- Mapas en 3D
- Mapa turístico del eje cafetero
- Mapa turístico Santa Rosa de Cabal

Territorial Santander:

- Fotos aéreas de predios de municipios de Santander
- Actualizar predios
- Englobe
- Carta catastral

Territorial Tolima:

- Punto de pago en ventanilla
- Información de otras ciudades

Territorial Valle del Cauca:

- Libro propiedades físicas de los suelos
- Mapa en alto relieve

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:

- Talleres
- Capacitaciones a estudiantes de bachillerato
- Actualizar la cartografía
- Poster de mapas antiguos
- Análisis de hidrografía específica
- Documentos en digital
- Batimetrías

Medellín:

- Información más específica en la web
- Mapa de Colombia en relieve

Territorial Bolívar:

- Cursos de SIG en Cartagena a menudo

Territorial Boyacá:

- Estudio de agua
- Publicaciones
- Mapas geológicos
- Estudio de valorización y compra de terreno

Territorial Caldas:

- Mapa en alto relieve
- Planos de vivienda
- Solicitud de planos por correo
- Pago en efectivo en la misma oficina
- Certificado de tradición

Territorial Casanare;

- Pago con datafono
- Pago electrónico

Territorial Cauca:

- Servicios en línea
- Copias de escritura
- Mapas o croquis
- Fotografías aéreas
- Predios rurales
- Personal para visita de campo

- Planes de OT
- Cartografía en detalle zona urbana y rural
- Imágenes satelitales con buena resolución
- Videos geográficos
- Fotos actualizadas
- Información acerca de matrícula inmobiliaria

Territorial Cesar:

- Cartografía de todo el país
- Cartas con dos manzanas o más en un mismo plano
- Atlas actualizado
- Estudio de suelos del Cesar
- Mapas estilo rompecabezas para niños

Territorial Córdoba:

- Mapa de Tuchin y San José de Uré

Territorial Caqueta:

- Recibir pagos en la misma oficina
- Valorización de predios

Territorial Huila:

- Planos catastrales
- Prioridad en las visitas de campo
- Certificado en línea
- Actualizar trabajos fotográficos
- Compra de productos en página
- Agilidad en el servicio
- Cursos virtuales
- Fotografía aérea
- Capacidad en los fotoplanos

Territorial Magdalena:

- Visitas a terreno en corto tiempo
- Marcación de lotes basados en las coordenadas
- Actualizar en la página la información de la oficina
- Servicio de topografía

Territorial Meta:

- Capacitación y curso al público
- Planos actualizados en el geoportal
- Estudio de suelos actualizado del Meta
- Atlás más detallados
- Levantamiento topográfico

- Aerofotografía y cartografía web

Territorial Nariño:

- Actualización de todas las zonas sin excepciones
- Cuencas hídricas
- Revistas acerca de geografía

Territorial Norte de Santander:

- Pago directamente en la oficina
- Actualización de mapas

Territorial Quindío:

- Mapas grandes

Territorial Risaralda:

- Actualización de libros
- Mapas en alta resolución
- Mapa turístico de Pereira
- Mapa de Colombia en alto relieve

Territorial Santander:

- Nombres de las veredas
- Mapas actualizados
- Actualizar cartas catastrales
- Trabajos fotográficos
- Análisis de suelos
- Pagos en la misma oficina
- Guías turísticas

Territorial Tolima:

- Mejorar instalaciones
- Capacitar a los contratistas para la actualización catastral
- Fotocopiadora

Territorial Valle del Cauca:

- Fotografías aéreas actualizadas
- Cartografía actualizada
- Mapa turístico de Cali mas completo

2.12 Percepción del producto y/o servicio adquirido

Resultado de las encuestas aplicadas en las Direcciones Territoriales, se observó que, los usuarios se encuentran satisfechos con los productos y/o servicios adquiridos, tal es el caso con un porcentaje alto en Sede Central y Cesar, seguido por una buena calificación en Huila, Tolima, Norte de Santander, Quindío, Cundinamarca, Santander, Valle del Cauca, Córdoba, Meta, Risaralda, Caquetá, Caldas, Sucre y Casanare. Sin embargo, se hay muy poca gente respondiendo en Bolívar, Boyacá, Atlántico, Cauca, Medellín, Nariño y Magdalena, sin embargo se evidencia que muchos usuarios no responden esta pregunta.

2.13 Satisfacción del ciudadano primer semestre 2018 (CIG – P Y S)

TERRITORIAL	INS %	SAT%	% NS / NR
<i>Bogotá*</i>	4,27%	85,84%	6,85%
<i>C.I Medellín*</i>	7,08%	87,08%	10,83%
Sede Central*	4,82%	87,62%	7,56%
Atlántico	3,50%	94,90%	1,61%
Bolívar	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	0,00%	98,90%	1,10%
Caldas	2,31%	93,36%	4,33%
Caquetá	6,92%	89,08%	3,99%
Casanare	8,06%	91,08%	0,86%
Cauca	12,53%	85,71%	1,75%
Cesar	0,81%	98,39%	0,81%
Córdoba	0,52%	96,46%	3,02%
Cundinamarca	4,44%	92,78%	2,78%
Huila	0,83%	89,17%	10,00%
Guajira	0,00%	98,92%	1,08%
Magdalena	0,83%	98,89%	0,28%
Meta	8,08%	91,04%	0,88%
Nariño	2,96%	96,77%	0,26%
Norte de Santander	4,84%	94,10%	1,06%
Quindío	1,69%	89,38%	8,93%
Risaralda	18,10%	75,70%	6,20%
Santander	2,42%	93,82%	3,76%
Sucre	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	6,58%	91,67%	1,75%
Valle del Cauca	2,73%	95,69%	1,58%
TOTAL	4,09%	92,72%	3,19%

Este resultado se obtiene con la tabulación de las dos encuestas aplicadas.

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que el IGAC cuenta con un porcentaje de satisfacción del usuario del 92.72% a nivel nacional. Con respecto al porcentaje de insatisfacción que es del 4.09%, es importante analizar las causas de esta insatisfacción en los aspectos donde el porcentaje de insatisfacción es superior al 10%, para tomar acciones correctivas tendientes de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

Las Direcciones Territoriales que cuentan con un 90% de satisfacción o más son: Atlántico (94.90%), Bolívar (100.00%), Boyacá (98.90%), Caldas (93.36%), Casanare (91.08%), Cesar (98.39%), Córdoba (96.46%), Cundinamarca (92.78%), Guajira (98.92%), Magdalena (98.89%), Meta (91.04%), Nariño (96.77%), Norte de Santander (94.10%), Santander (96.82%), Sucre (100.00%), Tolima (91.67) y Valle del Cauca (95.69%).

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

- **Comparativo de satisfacción del primer semestre del 2017 y el primer semestres del 2018**

TERRITORIAL	PRIMER SEMESTRE 2017			PRIMER SEMESTRE 2018		
	INS %	SAT%	% NS / NR	INS %	SAT%	% NS / NR
<i>Bogotá*</i>	5,20%	90,57%	4,23%	4,27%	85,84%	6,85%
<i>C.I Medellín*</i>	3,72%	81,46%	14,82%	7,08%	87,08%	10,83%
Sede Central*	4,94%	89,10%	5,96%	4,82%	87,62%	7,56%
Atlántico	3,80%	94,30%	1,89%	3,50%	94,90%	1,61%
Bolívar	3,33%	95,83%	0,83%	0,00%	100,00%	0,00%
Boyacá	12,29%	86,09%	1,61%	0,00%	98,90%	1,10%
Caldas	14,17%	83,33%	2,50%	2,31%	93,36%	4,33%
Caquetá	2,78%	93,33%	3,89%	6,92%	89,08%	3,99%
Casanare	22,50%	74,44%	3,06%	8,06%	91,08%	0,86%
Cauca	10,56%	88,06%	1,39%	12,53%	85,71%	1,75%
Cesar	4,40%	93,95%	1,65%	0,81%	98,39%	0,81%
Córdoba	22,55%	74,67%	2,77%	0,52%	96,46%	3,02%
Cundinamarca	2,12%	94,24%	3,64%	4,44%	92,78%	2,78%
Huila	16,94%	67,99%	15,07%	0,83%	89,17%	10,00%
Guajira	3,89%	96,11%	0,00%	0,00%	98,92%	1,08%
Magdalena	0,56%	99,44%	0,00%	0,83%	98,89%	0,28%
Meta	24,72%	73,61%	1,67%	8,08%	91,04%	0,88%
Nariño	1,89%	98,11%	0,00%	2,96%	96,77%	0,26%
Norte de Santander	7,71%	88,19%	4,10%	4,84%	94,10%	1,06%
Quindío	0,54%	91,32%	8,14%	1,69%	89,38%	8,93%
Risaralda	48,14%	44,28%	7,58%	18,10%	75,70%	6,20%
Santander	29,75%	68,03%	2,21%	2,42%	93,82%	3,76%
Sucre	0,00%	99,21%	0,79%	0,00%	100,00%	0,00%
Tolima	9,31%	89,95%	0,74%	6,58%	91,67%	1,75%
Valle del Cauca	0,82%	96,43%	2,75%	2,73%	95,69%	1,58%
TOTAL	10,54%	86,09%	3,37%	4,09%	92,72%	3,19%

CONCLUSIONE

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 Geográfica , ya que en todas las Direcciones Territoriales los usuarios están exigiendo más personal.
- El cuidado y mantenimiento de algunas Direcciones Territoriales se esta haciendo evidente en las respuestas de los usuarios, es importante revisar qué tipo de adecuaciones se deben llevar a cabo para mejorar.

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

RECOMENDACION

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

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

ITEM EVALUADO	DIRECCION TERRITORIAL	
	CASANARE	TOLIMA
Suministro de información técnica		
* Clara	5,00%	3,08%
* Requerida	6,67%	1,54%
Entrega del producto		
* Término establecido por el IGAC	10,00%	13,85%
* Considera pertinente el tiempo de entrega	5,00%	15,38%
Del producto o servicio adquirido		
* Presentación	13,33%	9,23%
* Actualización de la información	20,00%	10,77%
* Confiabilidad	15,00%	10,77%
Puntos de exhibición		
* Disponibilidad de la información	5,00%	7,69%
* Ambiente y decoración	3,33%	7,69%

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

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

