

# Registro y medición de la satisfacción a usuarios

Informe Ejecutivo  
Enero a Junio 2012

Dirección de Difusión, Mercadeo y  
Cultura Estadística



# Usuarios Registrados

ENERO – JUNIO



| Resumen Registro de Usuarios por Territorial |  |               |               |               |               |               |               |               |
|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|  |  | Enero         | Febrero       | Marzo         | Abril         | Mayo          | Junio         | TOTAL         |
| Usuarios Presenciales                        | <b>1. DANE CENTRAL<br/>Bogotá</b>      | 113           | 390           | 515           | 374           | 439           | 306           | 2.137         |
| Usuarios Telefónicos                         |  | 174           | 486           | 422           | 350           | 485           | 210           | 2.127         |
| Chat   |  | 12            | 35            | 82            | 78            | 91            | 75            | 373           |
| Cultura Estadística y Ferias                 |  | 23            | 356           | 567           | 10.216        | 635           | 416           | 12.213        |
| Orfeo y Correo                               |  | 257           | 393           | 442           | 297           | 437           | 322           | 2.148         |
| <b>SUBTOTAL</b>                              |  | <b>579</b>    | <b>1.660</b>  | <b>2.028</b>  | <b>11.315</b> | <b>2.087</b>  | <b>1.329</b>  | <b>18.998</b> |
| Usuarios Presenciales                        | <b>2. CENTROCCIDENTE<br/>Manizales</b> | 34            | 156           | 166           | 164           | 139           | 89            | 748           |
| Usuarios Telefónicos                         |  | 25            | 23            | 24            | 14            | 18            | 13            | 117           |
| Cultura Estadística                          |  | 0             | 651           | 502           | 308           | 1.073         | 229           | 2.763         |
| Orfeo y Correo                               |  | 58            | 85            | 89            | 65            | 112           | 80            | 489           |
| <b>SUBTOTAL</b>                              |  | <b>117</b>    | <b>915</b>    | <b>781</b>    | <b>551</b>    | <b>1.342</b>  | <b>411</b>    | <b>4.117</b>  |
| Usuarios Presenciales                        | <b>3. CENTRORIENTE<br/>Bucaramanga</b> | 34            | 61            | 112           | 55            | 78            | 42            | 382           |
| Usuarios Telefónicos                         |  | 57            | 34            | 40            | 29            | 16            | 19            | 195           |
| Cultura Estadística y Ferias                 |  | 0             | 91            | 84            | 89            | 121           | 8             | 393           |
| Orfeo y Correo                               |  | 86            | 93            | 79            | 41            | 114           | 60            | 473           |
| <b>SUBTOTAL</b>                              |  | <b>177</b>    | <b>279</b>    | <b>315</b>    | <b>214</b>    | <b>329</b>    | <b>129</b>    | <b>1.443</b>  |
| Usuarios Presenciales                        | <b>4. NOROCCIDENTE<br/>Medellín</b>    | 36            | 144           | 117           | 205           | 125           | 68            | 695           |
| Usuarios Telefónicos                         |  | 21            | 12            | 19            | 28            | 33            | 9             | 122           |
| Cultura Estadística y Ferias                 |  | 0             | 474           | 619           | 405           | 500           | 504           | 2.502         |
| Orfeo y Correo                               |  | 73            | 83            | 141           | 134           | 136           | 110           | 677           |
| <b>SUBTOTAL</b>                              |  | <b>130</b>    | <b>713</b>    | <b>896</b>    | <b>772</b>    | <b>794</b>    | <b>691</b>    | <b>3.996</b>  |
| Usuarios Presenciales                        | <b>5. NORTE<br/>Barranquilla</b>       | 43            | 103           | 124           | 110           | 167           | 94            | 641           |
| Usuarios Telefónicos                         |  | 22            | 11            | 22            | 13            | 8             | 10            | 86            |
| Cultura Estadística y Ferias                 |  | 0             | 424           | 445           | 394           | 294           | 46            | 1.603         |
| Orfeo y Correo                               |  | 103           | 99            | 119           | 84            | 114           | 76            | 595           |
| <b>SUBTOTAL</b>                              |  | <b>168</b>    | <b>637</b>    | <b>710</b>    | <b>601</b>    | <b>583</b>    | <b>226</b>    | <b>2.925</b>  |
| Usuarios Presenciales                        | <b>6. SUR<br/>Cali</b>                 | 98            | 238           | 229           | 202           | 211           | 120           | 1.098         |
| Usuarios Telefónicos                         |  | 152           | 34            | 35            | 34            | 31            | 34            | 320           |
| Cultura Estadística y Ferias                 |  | 0             | 376           | 422           | 314           | 447           | 373           | 1.932         |
| Orfeo y Correo                               |  | 79            | 119           | 174           | 298           | 90            | 91            | 851           |
| <b>SUBTOTAL</b>                              |  | <b>329</b>    | <b>767</b>    | <b>860</b>    | <b>848</b>    | <b>779</b>    | <b>618</b>    | <b>4.201</b>  |
| <b>TOTAL</b>                                 |  | <b>1.500</b>  | <b>4.971</b>  | <b>5.590</b>  | <b>14.301</b> | <b>5.914</b>  | <b>3.404</b>  | <b>35.680</b> |
| <b>DIVERCITY</b>                             |  | 9.748         | 6.092         | 8.661         | 11.602        | 8.567         | 12.624        | 57.294        |
| <b>CALL CENTER</b>                           |  | 616           | 362           | 316           | 226           | 424           | 0             | 1.944         |
| <b>TOTAL</b>                                 |  | <b>11.864</b> | <b>11.425</b> | <b>14.567</b> | <b>26.129</b> | <b>14.905</b> | <b>16.028</b> | <b>94.918</b> |

En lo que va corrido del 2012 se han atendido 94.918 usuarios, incluyendo presenciales, de programas de Cultura Estadística, Divercity y telefónicos.

# Satisfacción

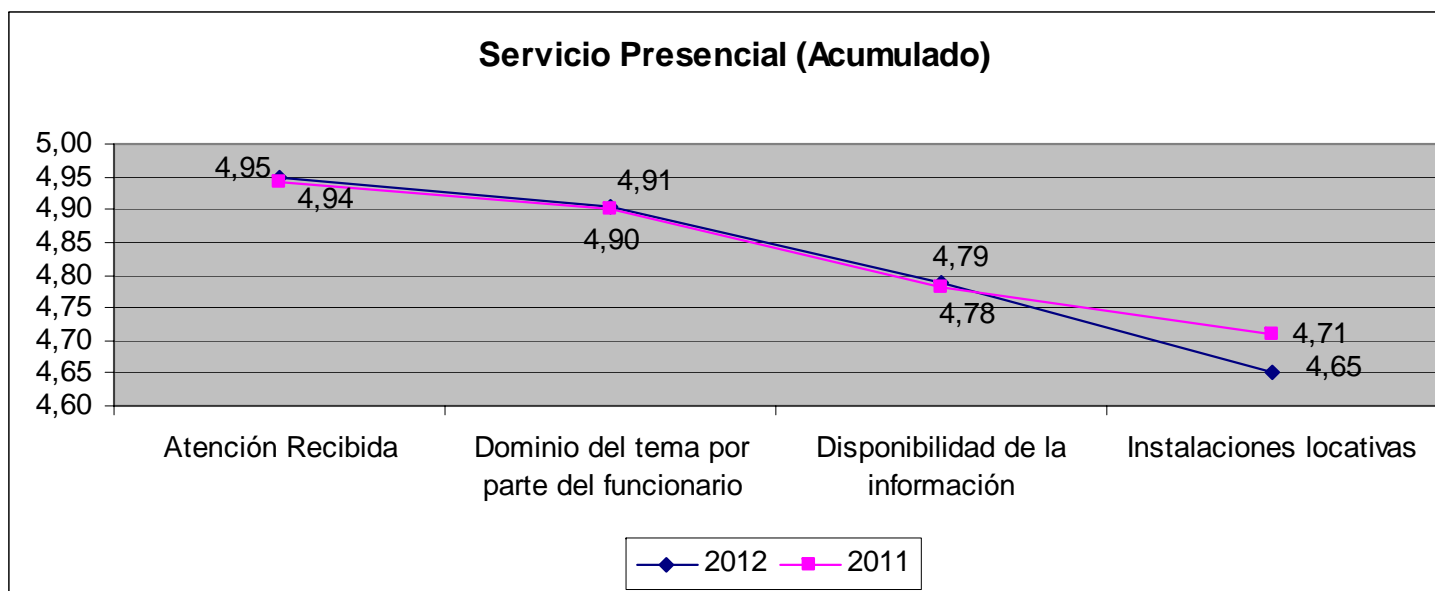
ENERO – JUNIO



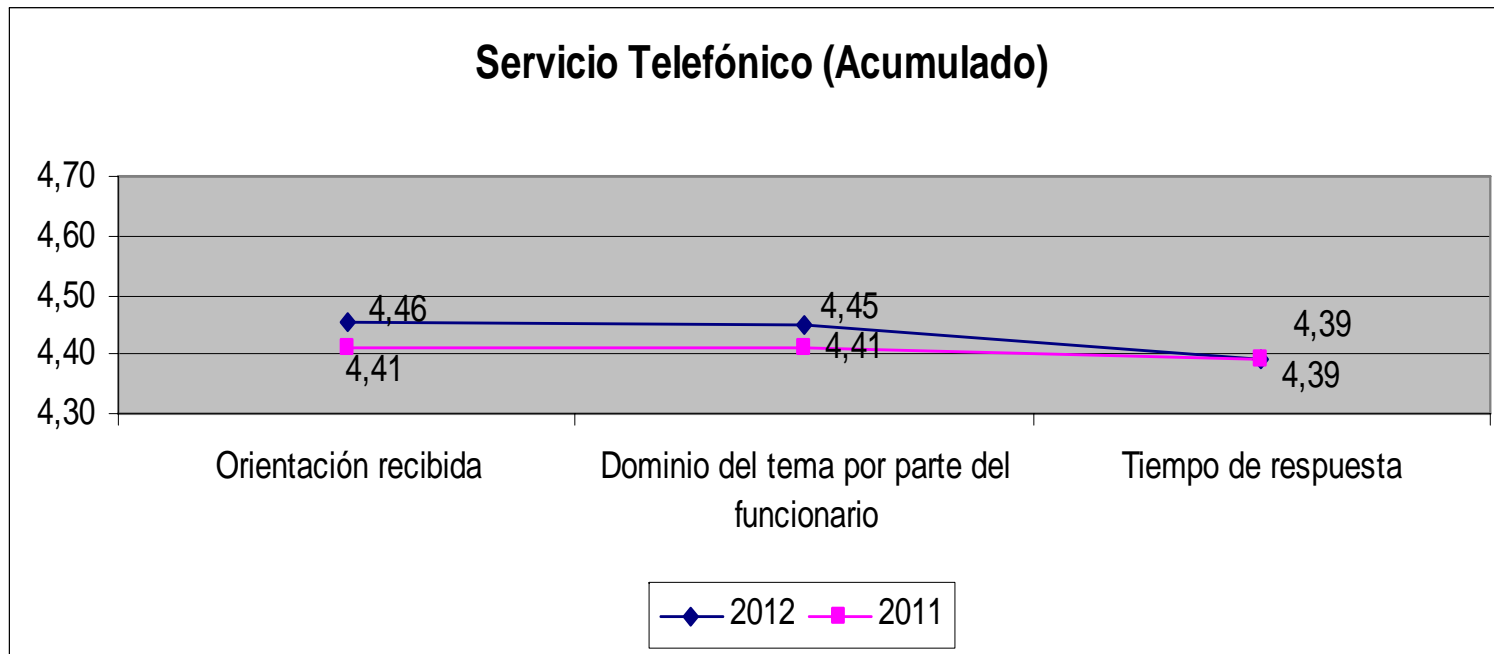
# Calificación servicio por medio de contacto



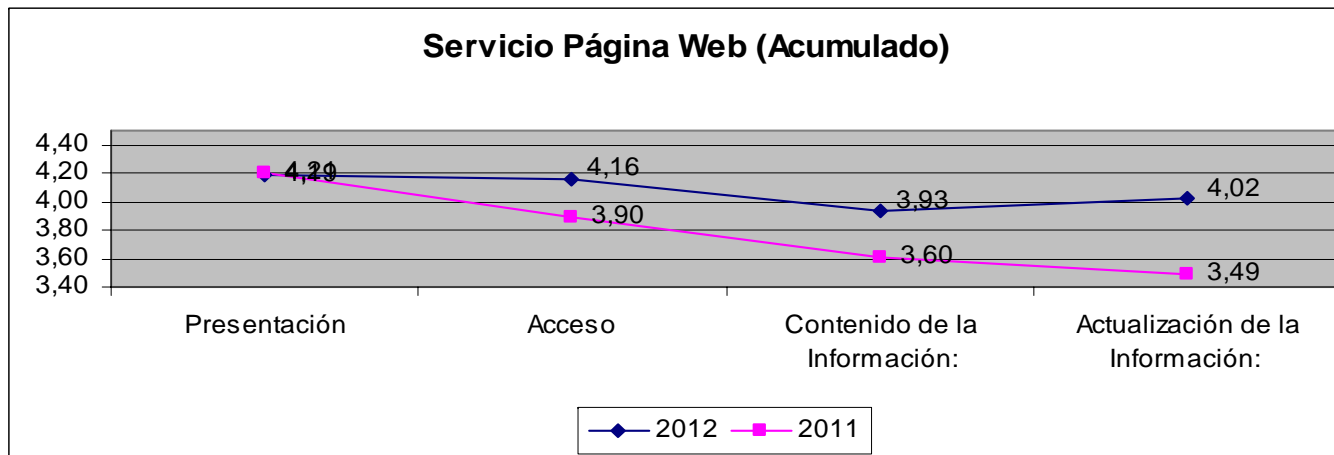
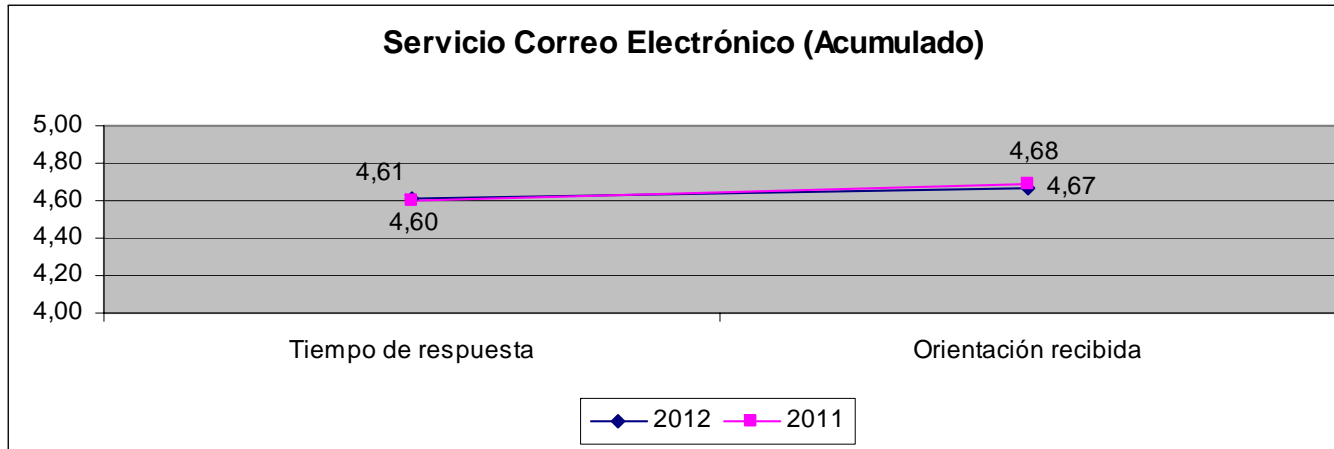
- Las siguientes calificaciones miden la percepción de los usuarios por cada uno de los canales ofrecidos para la prestación de servicio; se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.



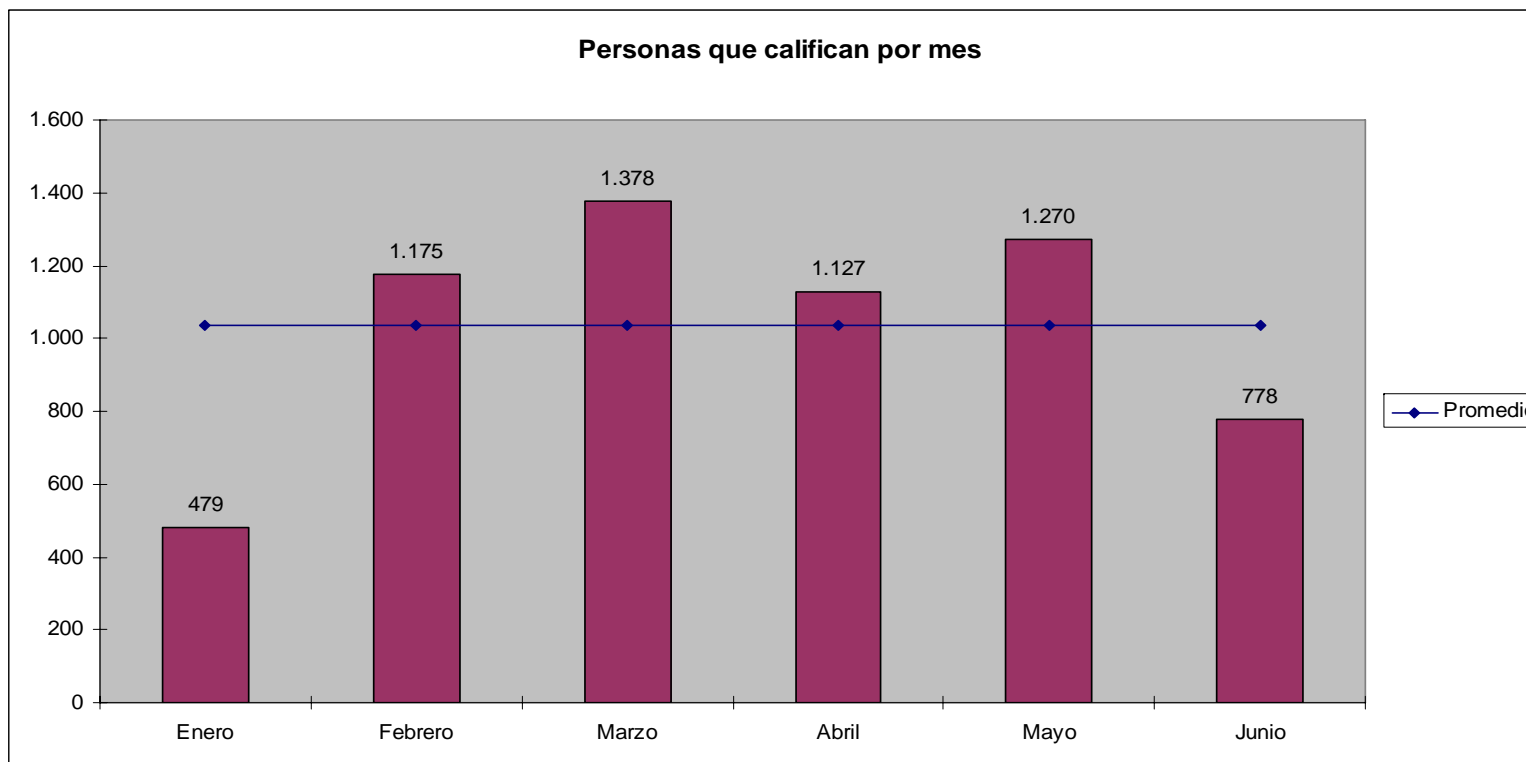
# Calificación servicio por medio de contacto



# Calificación servicio por medio de contacto

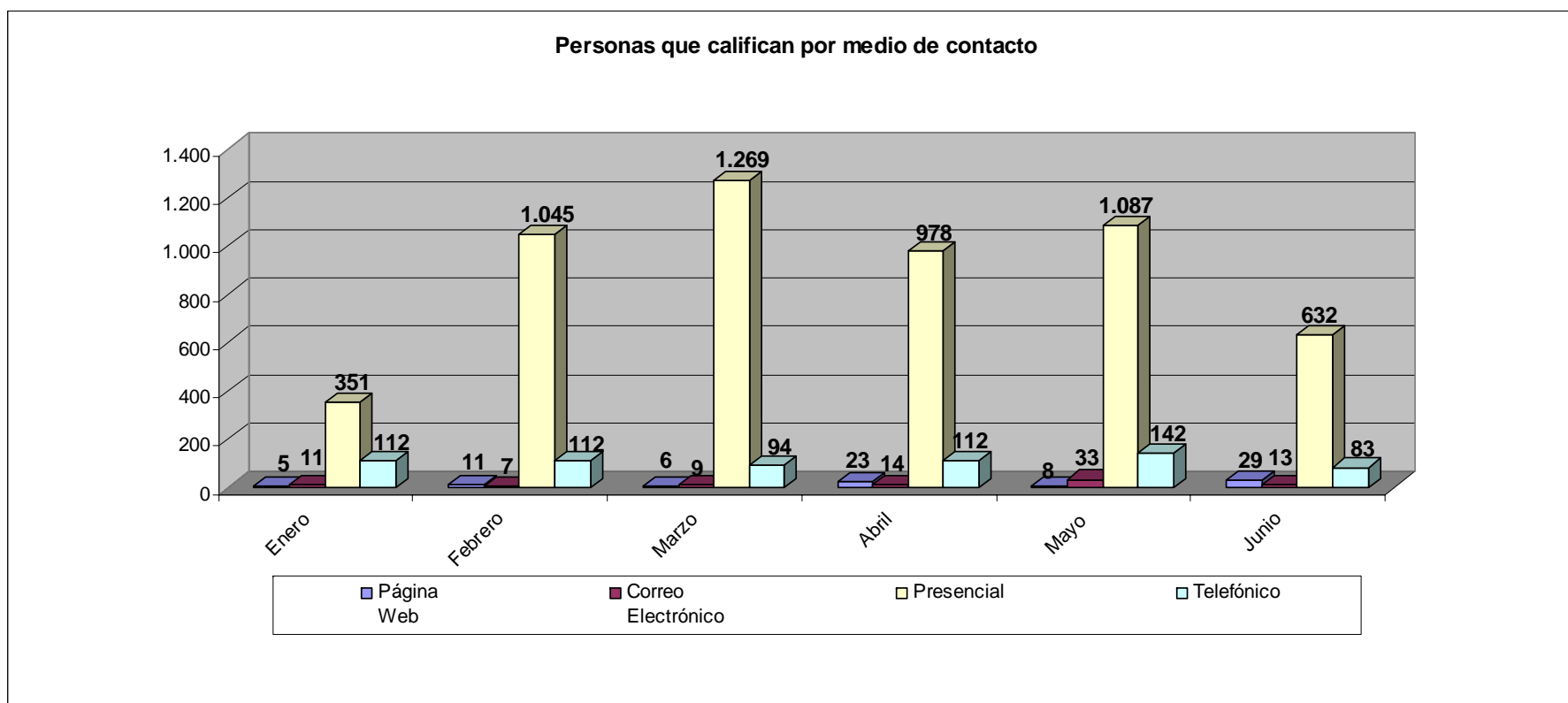


El promedio de personas que califican por mes, depende de los periodos académicos de los colegios y universidades en todo el país. A la fecha, el promedio mensual a junio es de 1.053 personas.

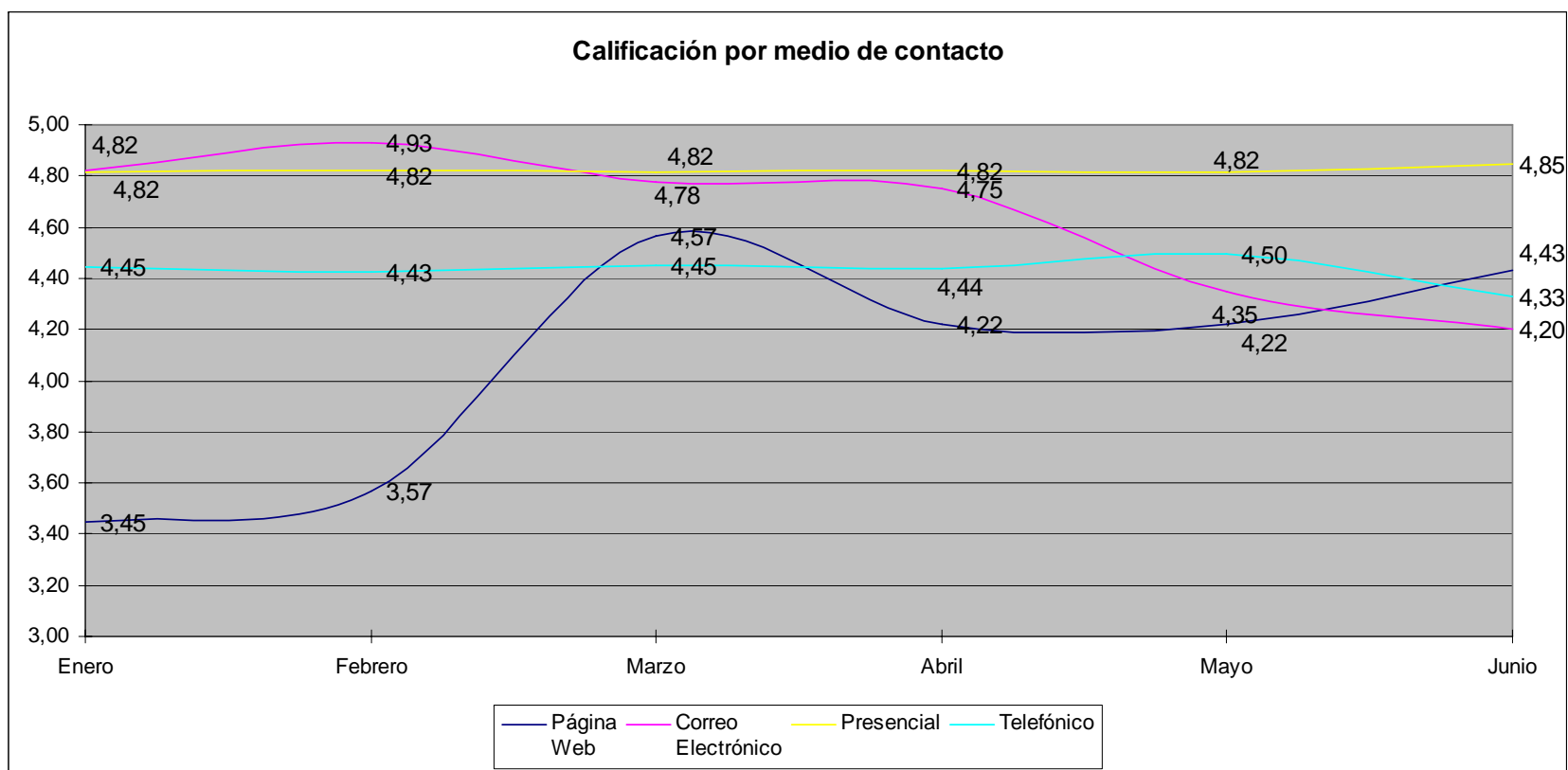




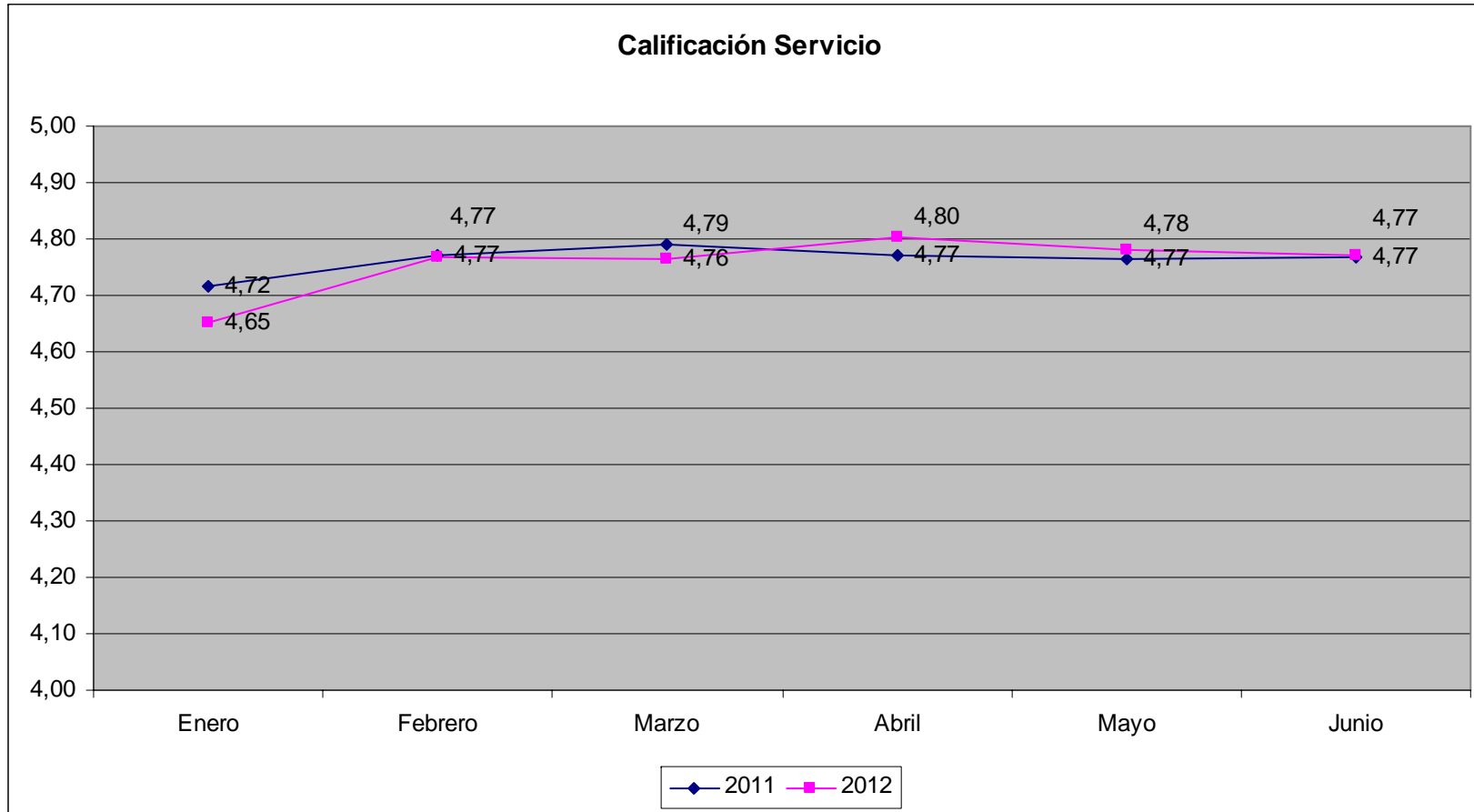
El medio de contacto más calificado por los usuarios es el presencial, ya que todos los usuarios de este canal deben diligenciar la encuesta de satisfacción, en los otros canales es opcional.



- Las siguientes calificaciones miden la percepción de los usuarios por servicio en cada canal; se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.



# Comparativo servicio 2011 - 2012



## Calificación servicio presencial por Banco de Datos / Centros de Información.



- [BOGOTÁ-VENTAS DIRECTAS](#)
- [BOGOTÁ-BANCO DATOS](#)
- [TUNJA-GOB. DE BOYACÁ](#)
- [BOGOTÁ-BLAA](#)
- [VILLAVICENCIO-SUBSEDE](#)
- [MANIZALES-BANCO DE DATOS](#)
- [ARMENIA-SUBSEDE](#)
- [ARMENIA-U. QUINDIO](#)
- [PEREIRA-BANREP](#)
- [MANIZALES-U. AUTONOMA](#)
- [IBAGUÉ-U. TOLIMA](#)
- [BUCARAMANGA-BANCO DE DATOS](#)
- [CÚCUTA-SUBSEDE](#)
- [MEDELLÍN-BANCO DE DATOS](#)
- [MONTERÍA-SUBSEDE](#)
- [MEDELLÍN-BANREP](#)
- [BARRANQUILLA-BANCO DE DATOS](#)
- [CARTAGENA-IGAC](#)
- [SANTA MARTA-SUBSEDE](#)
- [SAN ANDRÉS-C. COMERCIO](#)
- [VALLEDUPAR-C. COMERCIO](#)
- [CALI-BANCO DE DATOS](#)
- [PASTO-C. COMERCIO](#)
- [CALI-U. JAVERIANA](#)
- [POPAYÁN-BANREP](#)

A través de este listado se puede visualizar el comportamiento en términos de servicio de cada uno de los Centros de Atención al Ciudadano a nivel Nacional.



# BOGOTÁ / VENTAS DIRECTAS

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BOGOTÁ-VENTAS DIRECTAS) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BOGOTÁ-VENTAS DIRECTAS) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:  | 16        | 3     | 0       | 0    | 0        | 19    | 4,84     | Atención Recibida:  | 4,75  | 4,91    | 4,94  | 4,89  | 4,94 | 4,84  | 4,88      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                     | 18        | 1     | 0       | 0    | 0        | 19    | 4,95     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                     | 4,75  | 4,82    | 4,94  | 4,78  | 4,76 | 4,95  | 4,83      |
| Disponibilidad de la información:                               | 15        | 3     | 1       | 0    | 0        | 19    | 4,74     | Disponibilidad de la información:   | 4,75  | 4,45    | 4,83  | 4,89  | 4,59 | 4,74  | 4,71      |
| Instalaciones locativas   | 12        | 4     | 3       | 0    | 0        | 19    | 4,47     | Instalaciones locativas   | 4,50  | 4,36    | 5,00  | 4,89  | 4,76 | 4,47  | 4,67      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                                 | 61        | 11    | 4       | 0    | 0        | 76    | 4,75     | Total   | 4,69  | 4,64    | 4,93  | 4,86  | 4,76 | 4,75  | 4,77      |

[Volver al listado](#)

# BOGOTÁ / BANCO DE DATOS

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BOGOTÁ-BANCO DATOS) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BOGOTÁ-BANCO DE DATOS) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:  | 140       | 3     | 0       | 0    | 0        | 143   | 4,98     | Atención Recibida:   | 4,96  | 4,95    | 4,95  | 4,93  | 4,95 | 4,98  | 4,95      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                 | 136       | 7     | 0       | 0    | 0        | 143   | 4,95     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                    | 4,88  | 4,83    | 4,91  | 4,89  | 4,87 | 4,95  | 4,89      |
| Disponibilidad de la información:                           | 117       | 20    | 4       | 1    | 1        | 143   | 4,76     | Disponibilidad de la información:  | 4,74  | 4,68    | 4,79  | 4,77  | 4,74 | 4,76  | 4,75      |
| Instalaciones locativas                                     | 122       | 18    | 3       | 0    | 0        | 143   | 4,83     | Instalaciones locativas  | 4,72  | 4,69    | 4,80  | 4,78  | 4,74 | 4,83  | 4,76      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                             | 515       | 48    | 7       | 1    | 1        | 572   | 4,88     | Total  | 4,83  | 4,79    | 4,86  | 4,84  | 4,82 | 4,88  | 4,84      |

[Volver al listado](#)

# TUNJA / GOB. DE BOYACÁ

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (TUNJA-GOB. DE BOYACÁ) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (TUNJA-GOB. DE BOYACÁ) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:  | 18        | 0     | 0       | 0    | 0        | 18    | 5,00     | Atención Recibida:  | 5,00  | 4,97    | 4,97  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 4,99      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                   | 18        | 0     | 0       | 0    | 0        | 18    | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                   | 5,00  | 4,97    | 5,00  | 4,93  | 5,00 | 5,00  | 4,98      |
| Disponibilidad de la información:                             | 18        | 0     | 0       | 0    | 0        | 18    | 5,00     | Disponibilidad de la información:   | 4,50  | 4,84    | 4,90  | 5,00  | 4,97 | 5,00  | 4,87      |
| Instalaciones locativas                                       | 16        | 2     | 0       | 0    | 0        | 18    | 4,89     | Instalaciones locativas   | 5,00  | 4,52    | 4,60  | 4,86  | 4,63 | 4,89  | 4,75      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                               | 70        | 2     | 0       | 0    | 0        | 72    | 4,97     | Total   | 4,88  | 4,82    | 4,87  | 4,95  | 4,90 | 4,97  | 4,90      |

[Volver al listado](#)

# BOGOTÁ / BLAA

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BOGOTÁ-BLAA) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BOGOTÁ-BLAA) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:                                   | 71        | 2     | 0       | 0    | 0        | 73    | 4,97     | Atención Recibida:   | 4,86  | 4,90    | 4,83  | 4,97  | 4,93 | 4,97  | 4,91      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:          | 70        | 3     | 0       | 0    | 0        | 73    | 4,96     | Dominio del tema por parte del funcionario:                          | 4,86  | 4,81    | 4,73  | 4,94  | 4,89 | 4,96  | 4,86      |
| Disponibilidad de la información:                    | 57        | 14    | 2       | 0    | 0        | 73    | 4,75     | Disponibilidad de la información:                                    | 4,43  | 4,71    | 4,45  | 4,57  | 4,74 | 4,75  | 4,61      |
| Instalaciones locativas                              | 53        | 18    | 2       | 0    | 0        | 73    | 4,70     | Instalaciones locativas  | 4,86  | 4,49    | 4,26  | 4,48  | 4,46 | 4,70  | 4,54      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                      | 251       | 37    | 4       | 0    | 0        | 292   | 4,85     | Total  | 4,75  | 4,73    | 4,57  | 4,74  | 4,75 | 4,85  | 4,73      |

[Volver al listado](#)



# VILLAVICENCIO / SUBSEDE

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (VILLAVICENCIO-SUBSEDE) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (VILLAVICENCIO-SUBSEDE) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:   | 13        | 0     | 0       | 0    | 0        | 13    | 5,00     | Atención Recibida:   | -     | 4,95    | 4,95  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 4,98      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                    | 11        | 2     | 0       | 0    | 0        | 13    | 4,85     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                    | -     | 4,79    | 5,00  | 4,96  | 4,98 | 4,85  | 4,92      |
| Disponibilidad de la información:                              | 12        | 1     | 0       | 0    | 0        | 13    | 4,92     | Disponibilidad de la información:  | -     | 4,79    | 4,95  | 4,67  | 4,90 | 4,92  | 4,85      |
| Instalaciones locativas  | 11        | 2     | 0       | 0    | 0        | 13    | 4,85     | Instalaciones locativas  | -     | 4,79    | 4,95  | 4,83  | 4,98 | 4,85  | 4,88      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                                | 47        | 5     | 0       | 0    | 0        | 52    | 4,90     | Total  | -     | 4,83    | 4,96  | 4,86  | 4,97 | 4,90  | 4,91      |

[Volver al listado](#)

# MANIZALES / BANCO DE DATOS

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MANIZALES-BANCO DE DATOS) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MANIZALES-BANCO DE DATOS) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:  | 15        | 1     | 0       | 0    | 0        | 16    | 4,94     | Atención Recibida:  | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 4,94  | 5,00 | 4,94  | 4,98      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                       | 14        | 2     | 0       | 0    | 0        | 16    | 4,88     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                       | 5,00  | 4,95    | 5,00  | 4,94  | 5,00 | 4,88  | 4,96      |
| Disponibilidad de la información:                                 | 14        | 1     | 1       | 0    | 0        | 16    | 4,81     | Disponibilidad de la información:   | 4,40  | 4,95    | 5,00  | 4,94  | 4,82 | 4,81  | 4,82      |
| Instalaciones locativas   | 15        | 1     | 0       | 0    | 0        | 16    | 4,94     | Instalaciones locativas   | 4,90  | 4,85    | 4,79  | 4,82  | 4,64 | 4,94  | 4,82      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                                   | 58        | 5     | 1       | 0    | 0        | 64    | 4,89     | Total   | 4,83  | 4,94    | 4,95  | 4,91  | 4,86 | 4,89  | 4,90      |

[Volver al listado](#)

# ARMENIA / SUBSEDE

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (ARMENIA-SUBSEDE) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (ARMENIA-SUBSEDE) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:                                       |           |       |         | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Atención Recibida:   | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 4,75  | 5,00 | -     | 4,95      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:              |           |       |         | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Dominio del tema por parte del funcionario:                              | 5,00  | 5,00    | 4,94  | 4,75  | 4,90 | -     | 4,92      |
| Disponibilidad de la información:                        |           |       |         | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Disponibilidad de la información:  | 5,00  | 5,00    | 4,94  | 4,63  | 4,70 | -     | 4,85      |
| Instalaciones locativas                                  |           |       |         | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Instalaciones locativas  | 4,78  | 4,57    | 4,60  | 4,63  | 4,90 | -     | 4,69      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                          | 0         | 0     | 0       | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Total  | 4,94  | 4,89    | 4,87  | 4,69  | 4,88 | -     | 4,85      |

[Volver al listado](#)

# ARMENIA / U. QUINDIO

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (ARMENIA-U. QUINDIO) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (ARMENIA-U. QUINDIO) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:  | 40        | 1     | 0       | 0    | 0        | 41    | 4,98     | Atención Recibida:  | -     | 4,93    | 4,98  | 5,00  | 5,00 | -     | 4,98      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                 | 40        | 1     | 0       | 0    | 0        | 41    | 4,98     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                 | -     | 5,00    | 4,98  | 5,00  | 4,97 | -     | 4,99      |
| Disponibilidad de la información:                           | 35        | 6     | 0       | 0    | 0        | 41    | 4,85     | Disponibilidad de la información:   | -     | 4,93    | 4,91  | 4,90  | 4,86 | -     | 4,90      |
| Instalaciones locativas                                     | 35        | 6     | 0       | 0    | 0        | 41    | 4,85     | Instalaciones locativas   | -     | 4,93    | 4,84  | 4,90  | 4,72 | -     | 4,85      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                             | 150       | 14    | 0       | 0    | 0        | 164   | 4,91     | Total   | -     | 4,95    | 4,92  | 4,95  | 4,89 | -     | 4,93      |

[Volver al listado](#)

# PEREIRA / BANREP

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (PEREIRA-BANREP) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (PEREIRA-BANREP) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:                                      | 15        | 0     | 0       | 0    | 0        | 15    | 5,00     | Atención Recibida:  | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:             | 15        | 0     | 0       | 0    | 0        | 15    | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                             | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Disponibilidad de la información:                       | 15        | 0     | 0       | 0    | 0        | 15    | 5,00     | Disponibilidad de la información:                                       | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Instalaciones locativas                                 | 15        | 0     | 0       | 0    | 0        | 15    | 5,00     | Instalaciones locativas   | 5,00  | 4,97    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Cantidad de Encuestas<br><b>(TOTALES)</b>               | 60        | 0     | 0       | 0    | 0        | 60    | 5,00     | Total   | 5,00  | 4,99    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |

[Volver al listado](#)

# MANIZALES / U. AUTONOMA

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MANIZALES-U. AUTONOMA) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MANIZALES-U. AUTONOMA) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:   | 3         | 0     | 0       | 0    | 0        | 3     | 5,00     | Atención Recibida:   | -     | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                    | 3         | 0     | 0       | 0    | 0        | 3     | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                    | -     | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Disponibilidad de la información:                              | 2         | 1     | 0       | 0    | 0        | 3     | 4,67     | Disponibilidad de la información:  | -     | 4,79    | 5,00  | 4,84  | 4,97 | 4,67  | 4,85      |
| Instalaciones locativas  | 2         | 1     | 0       | 0    | 0        | 3     | 4,67     | Instalaciones locativas  | -     | 4,76    | 4,63  | 4,70  | 4,67 | 4,67  | 4,68      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                                | 10        | 2     | 0       | 0    | 0        | 12    | 4,83     | Total  | -     | 4,89    | 4,91  | 4,88  | 4,91 | 4,83  | 4,88      |

[Volver al listado](#)

# IBAGUÉ / U. DEL TOLIMA

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (IBAGUÉ-U.TOLIMA) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (IBAGUÉ-U. TOLIMA) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:                                       | 8         | 0     | 0       | 0    | 0        | 8     | 5,00     | Atención Recibida:  | 5,00  | 4,97    | 4,88  | 5,00  | 4,94 | 5,00  | 4,96      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:              | 8         | 0     | 0       | 0    | 0        | 8     | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                               | 5,00  | 4,97    | 4,88  | 4,95  | 4,88 | 5,00  | 4,95      |
| Disponibilidad de la información:                        | 8         | 0     | 0       | 0    | 0        | 8     | 5,00     | Disponibilidad de la información:   | 4,67  | 4,91    | 4,88  | 4,95  | 4,69 | 5,00  | 4,85      |
| Instalaciones locativas                                  | 7         | 1     |         | 0    | 0        | 8     | 4,88     | Instalaciones locativas   | 5,00  | 4,86    | 4,59  | 4,83  | 4,69 | 4,88  | 4,81      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                          | 31        | 1     | 0       | 0    | 0        | 32    | 4,97     | Total   | 4,92  | 4,93    | 4,80  | 4,93  | 4,80 | 4,97  | 4,89      |

[Volver al listado](#)

# BUCARAMANGA / BANCO DE DATOS

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BUCARAMANGA-BANCO DE DATOS) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BUCARAMANGA-BANCO DE DATOS) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:  |           |       |         |      |          | 0     | #¡DIV/0! | Atención Recibida:  | 4,93  | 4,97    | 4,95  | 5,00  | 4,98 | -     | 4,97      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                         |           |       |         |      |          | 0     | #¡DIV/0! | Dominio del tema por parte del funcionario:   | 4,83  | 4,97    | 4,89  | 4,95  | 4,90 | -     | 4,91      |
| Disponibilidad de la información:                                   |           |       |         |      |          | 0     | #¡DIV/0! | Disponibilidad de la información:   | 4,48  | 4,74    | 4,58  | 4,76  | 4,70 | -     | 4,65      |
| Instalaciones locativas   |           |       |         |      | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Instalaciones locativas   | 4,76  | 4,67    | 4,69  | 4,71  | 4,58 | -     | 4,68      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                                     | 0         | 0     | 0       | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Total   | 4,75  | 4,84    | 4,78  | 4,86  | 4,79 | -     | 4,80      |

[Volver al listado](#)



# CÚCUTA / SUBSEDE

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (CÚCUTA-SUBSEDE) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (CÚCUTA-SUBSEDE) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:                                      | 17        | 0     | 0       | 0    | 0        | 17    | 5,00     | Atención Recibida:  | 5,00  | 4,97    | 4,90  | 5,00  | 4,98 | 5,00  | 4,97      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:             | 17        | 0     | 0       | 0    | 0        | 17    | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                             | 5,00  | 4,90    | 4,88  | 5,00  | 4,98 | 5,00  | 4,96      |
| Disponibilidad de la información:                       | 15        | 1     | 1       | 0    | 0        | 17    | 4,82     | Disponibilidad de la información:                                       | 4,83  | 4,66    | 4,85  | 4,93  | 4,90 | 4,82  | 4,83      |
| Instalaciones locativas                                 | 11        | 4     | 2       | 0    | 0        | 17    | 4,53     | Instalaciones locativas   | 4,50  | 4,31    | 4,41  | 4,20  | 4,71 | 4,53  | 4,44      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                         | 60        | 5     | 3       | 0    | 0        | 68    | 4,84     | Total   | 4,83  | 4,71    | 4,76  | 4,78  | 4,89 | 4,84  | 4,80      |

[Volver al listado](#)

# MEDELLÍN / BANCO DE DATOS

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MEDELLÍN-BANCO DE DATOS) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MEDELLÍN-BANCO DE DATOS) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:   | 36        | 1     | 0       | 0    | 0        | 37    | 4,97     | Atención Recibida:   | 5,00  | 4,90    | 4,96  | 4,87  | 4,92 | 4,97  | 4,94      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                      | 36        | 1     | 0       | 0    | 0        | 37    | 4,97     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                      | 5,00  | 4,90    | 4,93  | 4,78  | 4,85 | 4,97  | 4,91      |
| Disponibilidad de la información:                                | 32        | 4     | 0       | 1    | 0        | 37    | 4,81     | Disponibilidad de la información:  | 4,89  | 4,76    | 4,85  | 4,75  | 4,58 | 4,81  | 4,77      |
| Instalaciones locativas  | 11        | 17    | 5       | 2    | 2        | 37    | 3,89     | Instalaciones locativas  | 4,32  | 4,05    | 4,19  | 4,43  | 4,16 | 3,89  | 4,17      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                                  | 115       | 23    | 5       | 3    | 2        | 148   | 4,66     | Total  | 4,80  | 4,65    | 4,73  | 4,71  | 4,63 | 4,66  | 4,70      |

[Volver al listado](#)

# MONTERÍA / SUBSEDE

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MONTERÍA-SUBSEDE) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MONTERÍA-SUBSEDE) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:  | 33        | 0     | 0       | 0    | 0        | 33    | 5,00     | Atención Recibida:  | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:               | 33        | 0     | 0       | 0    | 0        | 33    | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                               | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 4,98 | 5,00  | 5,00      |
| Disponibilidad de la información:                         | 30        | 3     | 0       | 0    | 0        | 33    | 4,91     | Disponibilidad de la información:   | 4,83  | 4,99    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 4,91  | 4,95      |
| Instalaciones locativas                                   | 7         | 25    | 1       | 0    | 0        | 33    | 4,18     | Instalaciones locativas   | 4,83  | 4,64    | 4,31  | 4,04  | 4,57 | 4,18  | 4,43      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                           | 103       | 28    | 1       | 0    | 0        | 132   | 4,77     | Total   | 4,92  | 4,91    | 4,83  | 4,76  | 4,89 | 4,77  | 4,85      |

[Volver al listado](#)

# MEDELLÍN / BANREP

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MEDELLÍN-BANREP) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MEDELLÍN-BANREP) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:                                       | 2         | 0     | 0       | 0    | 0        | 2     | 5,00     | Atención Recibida:   | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:              | 2         | 0     | 0       | 0    | 0        | 2     | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                              | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 4,75 | 5,00  | 4,96      |
| Disponibilidad de la información:                        | 2         | 0     | 0       | 0    | 0        | 2     | 5,00     | Disponibilidad de la información:  | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 4,50 | 5,00  | 4,92      |
| Instalaciones locativas                                  | 2         | 0     | 0       | 0    | 0        | 2     | 5,00     | Instalaciones locativas  | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                          | 8         | 0     | 0       | 0    | 0        | 8     | 5,00     | Total  | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 4,81 | 5,00  | 4,97      |

[Volver al listado](#)

# BARRANQUILLA / BANCO DE DATOS

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BARRANQUILLA-BANCO DE DATOS) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BARRANQUILLA-BANCO DE DATOS) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:   | 24        | 2     | 0       | 0    | 0        | 26    | 4,92     | Atención Recibida:   | 5,00  | 4,93    | 4,98  | 4,97  | 4,96 | 4,92  | 4,96      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                          | 23        | 3     | 0       | 0    | 0        | 26    | 4,88     | Dominio del tema por parte del funcionario:  | 4,90  | 4,93    | 4,98  | 4,91  | 4,96 | 4,88  | 4,93      |
| Disponibilidad de la información:                                    | 19        | 6     | 1       | 0    | 0        | 26    | 4,69     | Disponibilidad de la información:  | 4,95  | 4,93    | 4,90  | 4,95  | 4,87 | 4,69  | 4,88      |
| Instalaciones locativas  | 22        | 3     | 1       | 0    | 0        | 26    | 4,81     | Instalaciones locativas  | 4,90  | 4,85    | 4,76  | 4,66  | 4,83 | 4,81  | 4,80      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                                      | 88        | 14    | 2       | 0    | 0        | 104   | 4,83     | Total  | 4,94  | 4,91    | 4,90  | 4,87  | 4,90 | 4,83  | 4,89      |

[Volver al listado](#)

# CARTAGENA / IGAC

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (CARTAGENA-IGAC) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (CARTAGENA-IGAC) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:                                      | 10        | 5     | 0       | 0    | 0        | 15    | 4,67     | Atención Recibida:  | 4,60  | 4,67    | 4,89  | 4,60  | 4,84 | 4,67  | 4,71      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:             | 9         | 6     | 0       | 0    | 0        | 15    | 4,60     | Dominio del tema por parte del funcionario:                             | 4,50  | 4,46    | 4,78  | 4,53  | 4,65 | 4,60  | 4,59      |
| Disponibilidad de la información:                       | 10        | 5     | 0       | 0    | 0        | 15    | 4,67     | Disponibilidad de la información:                                       | 4,50  | 4,54    | 4,52  | 4,27  | 4,45 | 4,67  | 4,49      |
| Instalaciones locativas                                 | 4         | 9     | 2       | 0    | 0        | 15    | 4,13     | Instalaciones locativas   | 4,05  | 4,08    | 4,37  | 4,27  | 4,23 | 4,13  | 4,19      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                         | 33        | 25    | 2       | 0    | 0        | 60    | 4,52     | Total   | 4,41  | 4,44    | 4,64  | 4,42  | 4,54 | 4,52  | 4,49      |

[Volver al listado](#)

# SANTA MARTA / SUBSEDE

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (SANTA MARTA-SUBSEDE) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (SANTA MARTA-SUBSEDE) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:   | 8         | 0     | 0       | 0    | 0        | 8     | 5,00     | Atención Recibida:   | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                  | 8         | 0     | 0       | 0    | 0        | 8     | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                  | 5,00  | 5,00    | 4,86  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 4,98      |
| Disponibilidad de la información:                            | 8         | 0     | 0       | 0    | 0        | 8     | 5,00     | Disponibilidad de la información:  | 5,00  | 5,00    | 4,79  | 4,95  | 4,95 | 5,00  | 4,95      |
| Instalaciones locativas                                      | 5         | 2     | 1       | 0    | 0        | 8     | 4,50     | Instalaciones locativas  | 5,00  | 4,47    | 4,50  | 4,89  | 4,91 | 4,50  | 4,71      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                              | 29        | 2     | 1       | 0    | 0        | 32    | 4,88     | Total  | 5,00  | 4,87    | 4,79  | 4,96  | 4,97 | 4,88  | 4,91      |

[Volver al listado](#)

# SAN ANDRÉS / C. COMERCIO

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (SAN ANDRÉS-C. COMERCIO) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (SAN ANDRÉS-C. COMERCIO) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:  | 7         | 0     | 0       | 0    | 0        | 7     | 5,00     | Atención Recibida:  | 5,00  | 5,00    | 5,00  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 5,00      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                     | 7         | 0     | 0       | 0    | 0        | 7     | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                     | 4,86  | 4,96    | 4,92  | 5,00  | 5,00 | 5,00  | 4,96      |
| Disponibilidad de la información:                               | 7         | 0     | 0       | 0    | 0        | 7     | 5,00     | Disponibilidad de la información:   | 5,00  | 4,92    | 4,75  | 4,78  | 5,00 | 5,00  | 4,91      |
| Instalaciones locativas   | 6         | 1     | 0       | 0    | 0        | 7     | 4,86     | Instalaciones locativas   | 4,86  | 4,65    | 4,67  | 4,89  | 4,62 | 4,86  | 4,76      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                                 | 27        | 1     | 0       | 0    | 0        | 28    | 4,96     | Total   | 4,93  | 4,88    | 4,83  | 4,92  | 4,90 | 4,96  | 4,91      |

[Volver al listado](#)



# VALLEDUPAR / C. COMERCIO

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (VALLEDUPAR-C. COMERCIO) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (VALLEDUPAR-C. COMERCIO) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:  |           |       |         | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Atención Recibida:  | -     | -       | 4,81  | 4,50  | 4,75 | -     | 4,69      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                     |           |       |         | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Dominio del tema por parte del funcionario:                                     | -     | -       | 4,44  | 5,00  | 4,17 | -     | 4,53      |
| Disponibilidad de la información:                               |           |       |         | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Disponibilidad de la información:   | -     | -       | 4,44  | 4,50  | 3,92 | -     | 4,28      |
| Instalaciones locativas   |           |       |         | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Instalaciones locativas   | -     | -       | 4,67  | 4,00  | 3,83 | -     | 4,17      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                                 | 0         | 0     | 0       | 0    | 0        | 0     | #¡DIV/0! | Total   | -     | -       | 4,59  | 4,50  | 4,17 | -     | 4,42      |

[Volver al listado](#)

# CALI / BANCO DE DATOS

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (CALI-BANCO DE DATOS) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (CALI-BANCO DE DATOS) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:   | 19        | 1     | 0       | 0    | 0        | 20    | 4,95     | Atención Recibida:   | 5,00  | 4,98    | 4,98  | 4,98  | 4,94 | 4,95  | 4,97      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                  | 18        | 2     | 0       | 0    | 0        | 20    | 4,90     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                  | 4,92  | 4,98    | 5,00  | 4,98  | 4,94 | 4,90  | 4,95      |
| Disponibilidad de la información:                            | 16        | 3     | 0       | 1    | 0        | 20    | 4,70     | Disponibilidad de la información:  | 4,96  | 4,79    | 4,74  | 4,81  | 4,79 | 4,70  | 4,80      |
| Instalaciones locativas                                      | 16        | 4     | 0       | 0    | 0        | 20    | 4,80     | Instalaciones locativas  | 4,63  | 4,79    | 4,86  | 4,81  | 4,71 | 4,80  | 4,77      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                              | 69        | 10    | 0       | 1    | 0        | 80    | 4,84     | Total  | 4,88  | 4,89    | 4,90  | 4,90  | 4,85 | 4,84  | 4,87      |

[Volver al listado](#)

# PASTO / C. COMERCIO

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (PASTO-C. COMERCIO) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (PASTO-C. COMERCIO) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:   | 39        | 3     | 0       | 0    | 0        | 42    | 4,93     | Atención Recibida:   | 5,00  | 4,91    | 4,91  |       | 4,91 | 4,93  | 4,93      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                | 40        | 2     | 0       | 0    | 0        | 42    | 4,95     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                | 5,00  | 4,92    | 4,90  |       | 4,88 | 4,95  | 4,93      |
| Disponibilidad de la información:                          | 38        | 4     | 0       | 0    | 0        | 42    | 4,90     | Disponibilidad de la información:  | 4,90  | 4,88    | 4,83  |       | 4,75 | 4,90  | 4,85      |
| Instalaciones locativas                                    | 33        | 8     | 1       | 0    | 0        | 42    | 4,76     | Instalaciones locativas  | 4,65  | 4,64    | 4,64  |       | 4,67 | 4,76  | 4,67      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                            | 150       | 17    | 1       | 0    | 0        | 168   | 4,89     | Total  | 4,89  | 4,84    | 4,82  |       | 4,80 | 4,89  | 4,85      |

[Volver al listado](#)

# CALI / U. JAVERIANA

| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (CALI-U. JAVERIANA) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (CALI-U. JAVERIANA) |       |         |       |       |      |       |           |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:   | 7         | 0     | 0       | 0    | 0        | 7     | 5,00     | Atención Recibida:   | -     | 5,00    | 5,00  | 4,91  | 4,92 | 5,00  | 4,97      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:                | 7         | 0     | 0       | 0    | 0        | 7     | 5,00     | Dominio del tema por parte del funcionario:                                | -     | 4,96    | 4,86  | 4,96  | 4,83 | 5,00  | 4,92      |
| Disponibilidad de la información:                          | 7         | 0     | 0       | 0    | 0        | 7     | 5,00     | Disponibilidad de la información:  | -     | 4,62    | 4,83  | 4,57  | 4,75 | 5,00  | 4,75      |
| Instalaciones locativas                                    | 6         | 1     | 0       | 0    | 0        | 7     | 4,86     | Instalaciones locativas  | -     | 4,81    | 4,69  | 4,70  | 4,83 | 4,86  | 4,78      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                            | 27        | 1     | 0       | 0    | 0        | 28    | 4,96     | Total  | -     | 4,85    | 4,84  | 4,78  | 4,83 | 4,96  | 4,85      |

[Volver al listado](#)

# POPAYÁN / BANREP

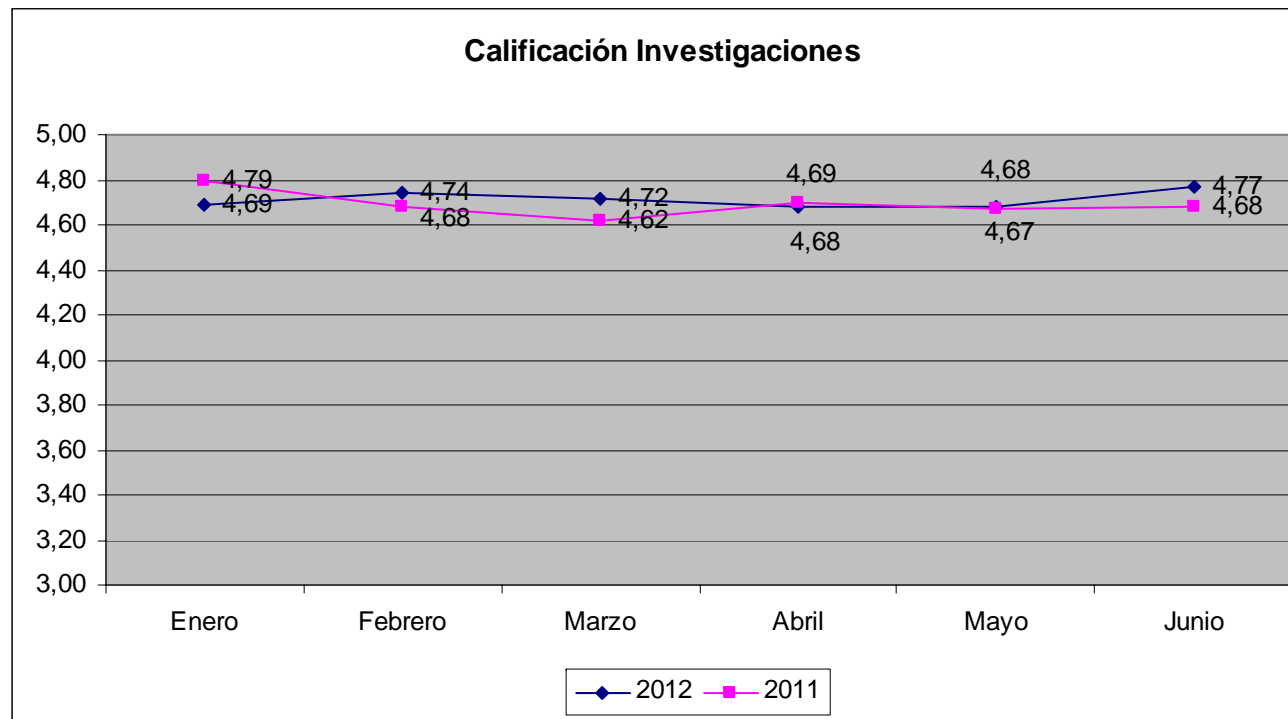
| SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (POPAYÁN-BANREP) |           |       |         |      |          |       |          | EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (POPAYÁN-BANREP) |       |         |       |       |      |       |           |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|----------|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| ASPECTO   | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | Total | PROMEDIO | ASPECTO   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Acumulado |
| Atención Recibida:                                      | 51        | 0     | 0       | 0    | 0        | 51    | 5,00     | Atención Recibida:  | 4,90  | 4,94    | 4,96  | 4,96  | 4,94 | 5,00  | 4,95      |
| Dominio del tema por parte del funcionario:             | 48        | 3     | 0       | 0    | 0        | 51    | 4,94     | Dominio del tema por parte del funcionario:                             | 4,81  | 4,86    | 4,93  | 4,96  | 4,80 | 4,94  | 4,88      |
| Disponibilidad de la información:                       | 48        | 3     | 0       | 0    | 0        | 51    | 4,94     | Disponibilidad de la información:                                       | 4,71  | 4,81    | 4,82  | 4,76  | 4,83 | 4,94  | 4,81      |
| Instalaciones locativas                                 | 38        | 11    | 1       | 1    | 0        | 51    | 4,69     | Instalaciones locativas   | 4,83  | 4,72    | 4,73  | 4,67  | 4,60 | 4,69  | 4,71      |
| Cantidad de Encuestas (TOTALES)                         | 185       | 17    | 1       | 1    | 0        | 204   | 4,89     | Total   | 4,82  | 4,83    | 4,86  | 4,84  | 4,79 | 4,89  | 4,84      |

[Volver al listado](#)

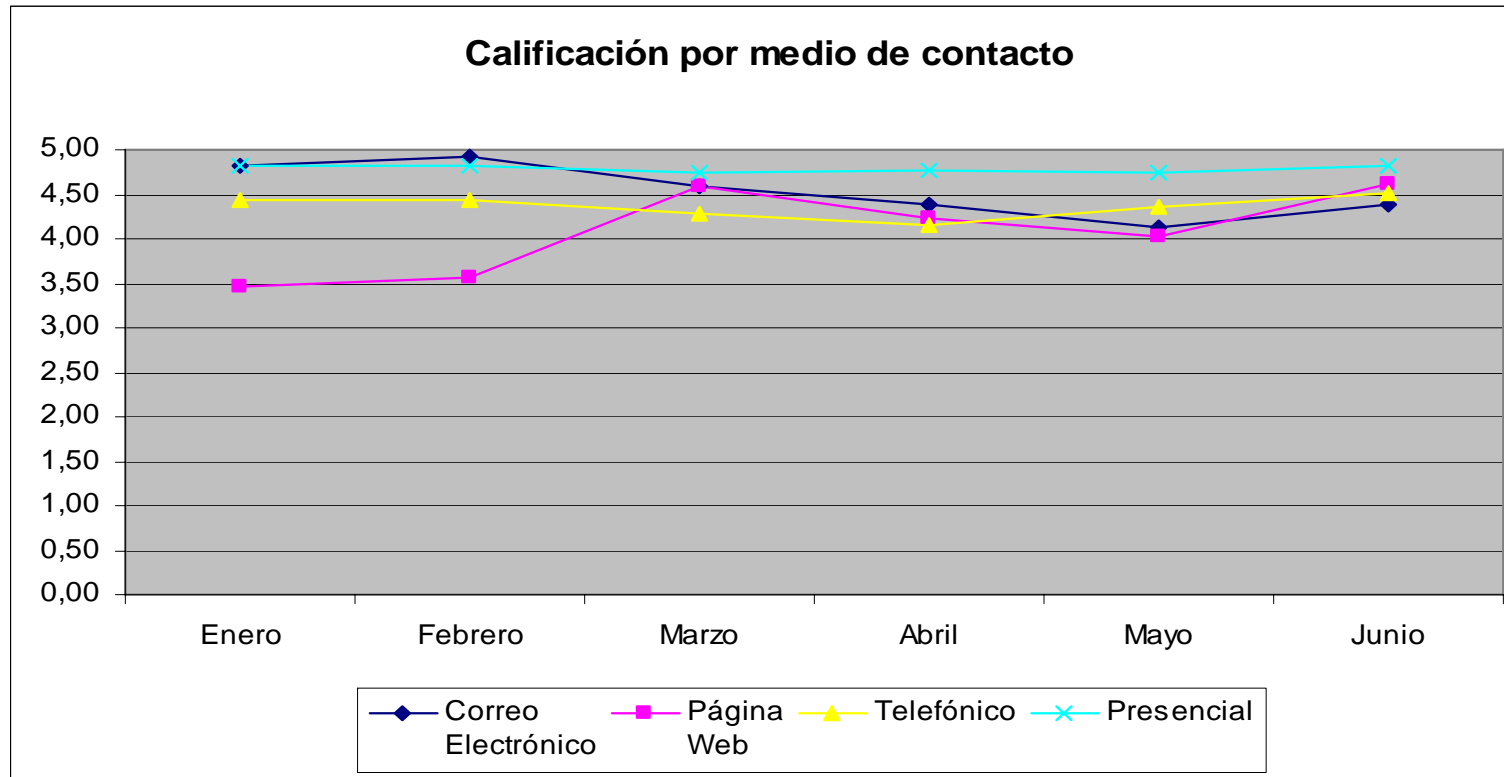
# Principales resultados: INVESTIGACIONES



La calificación total de las investigaciones consultadas se obtiene promediando los diferentes atributos evaluados y al igual que el servicio el rango de medición es de 1 a 5.

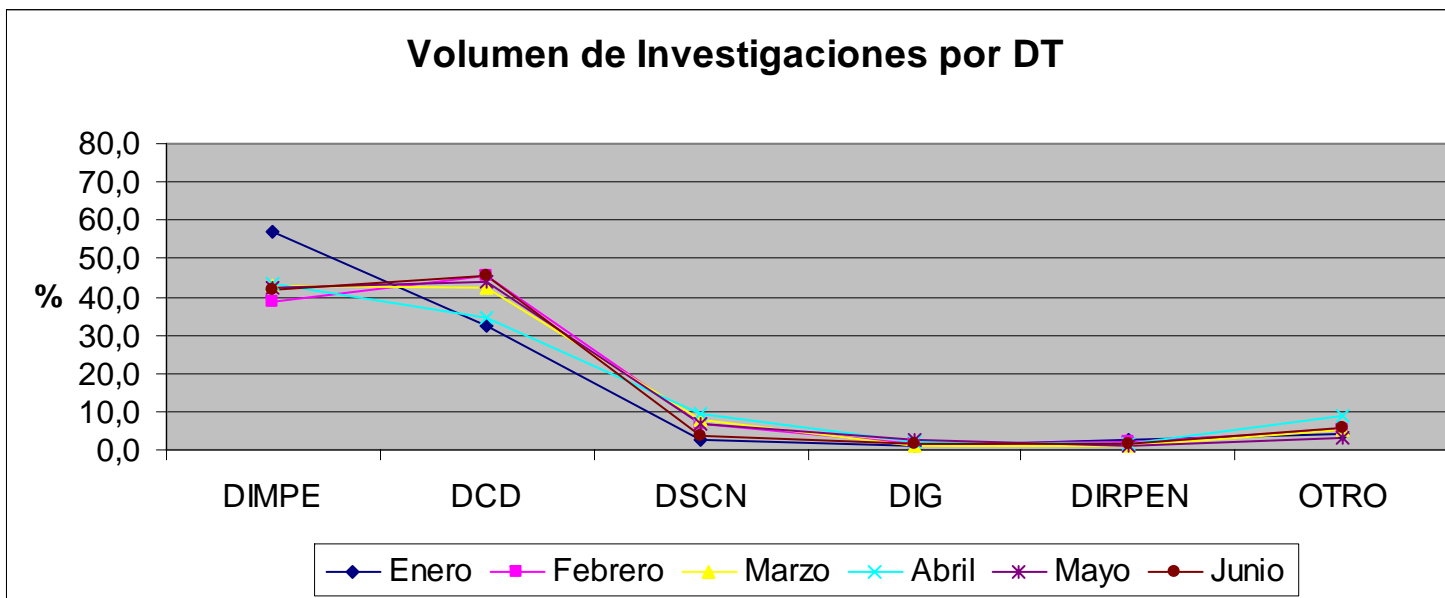


La siguiente es la calificación de las investigaciones por medio de contacto utilizado.

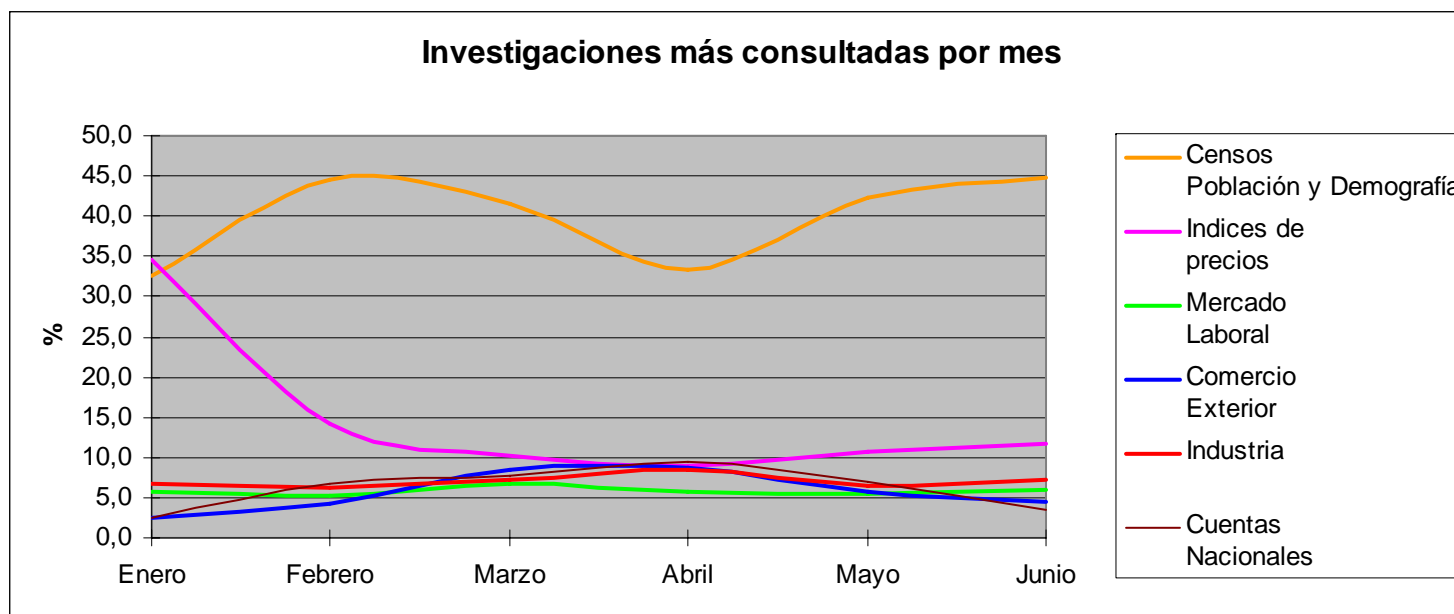




### Volumen de Investigaciones por DT



| % de Investigaciones por DT |       |      |      |     |        |      |
|-----------------------------|-------|------|------|-----|--------|------|
|                             | DIMPE | DCD  | DSCN | DIG | DIRPEN | OTRO |
| Enero                       | 56,8  | 32,5 | 2,6  | 1,3 | 2,4    | 4,4  |
| Febrero                     | 38,9  | 45,6 | 6,6  | 1,7 | 2,2    | 5,0  |
| Marzo                       | 42,7  | 42,4 | 7,7  | 1,1 | 1,0    | 5,1  |
| Abril                       | 43,6  | 34,6 | 9,5  | 1,9 | 1,7    | 8,7  |
| Mayo                        | 42,4  | 43,9 | 6,9  | 2,7 | 1,1    | 3,0  |
| Junio                       | 41,7  | 45,6 | 3,6  | 1,6 | 1,6    | 5,9  |

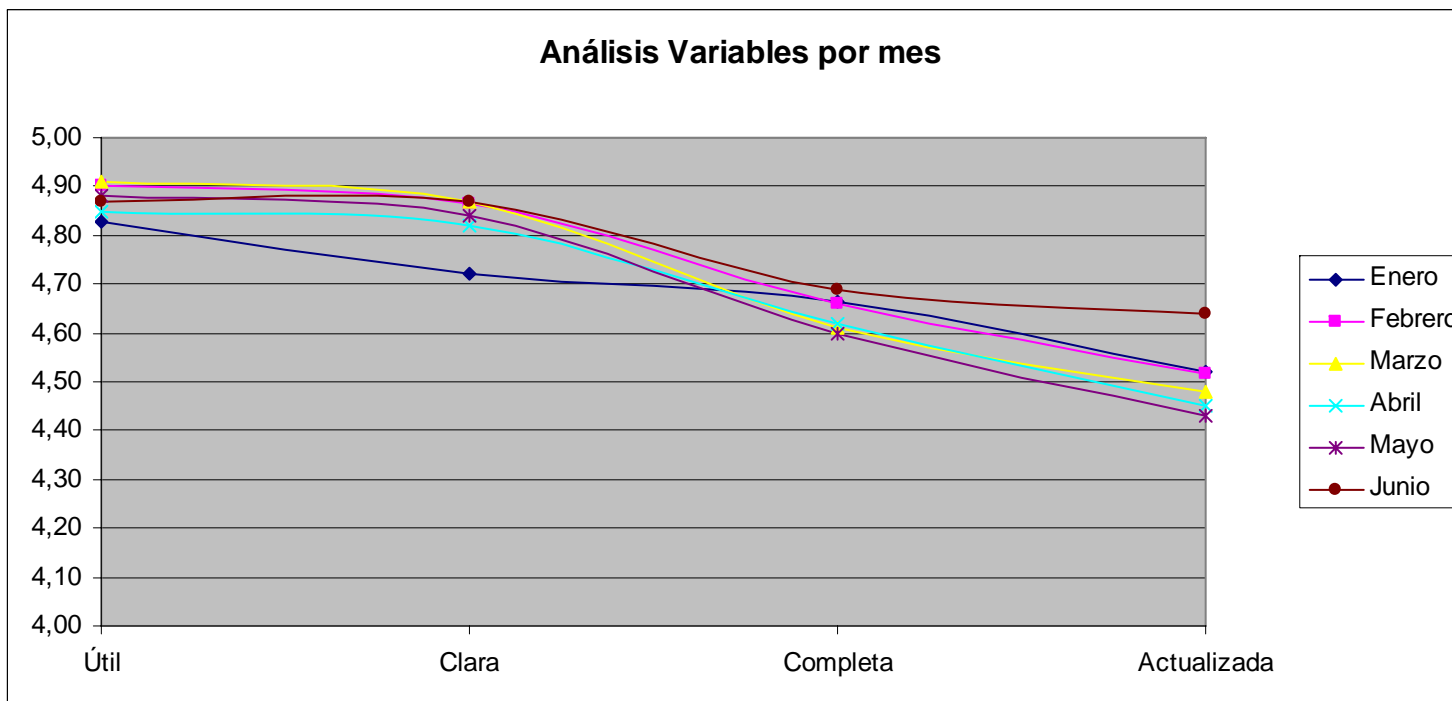


### Investigaciones más consultadas por mes

|         | <b>Censos Población y Demografía</b> | <b>Indices de precios</b> | <b>Mercado Laboral</b> | <b>Comercio Exterior</b> | <b>Industria</b> | <b>Cuentas Nacionales</b> |
|---------|--------------------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|---------------------------|
| Enero   | 32,5                                 | 34,5                      | 5,8                    | 2,6                      | 6,7              | 2,6                       |
| Febrero | 44,6                                 | 14,3                      | 5,2                    | 4,3                      | 6,3              | 6,6                       |
| Marzo   | 41,6                                 | 10,2                      | 6,7                    | 8,4                      | 7,2              | 7,7                       |
| Abril   | 33,4                                 | 9,0                       | 5,8                    | 8,6                      | 8,4              | 9,5                       |
| Mayo    | 42,3                                 | 10,7                      | 5,4                    | 5,8                      | 6,4              | 6,9                       |
| Junio   | 44,7                                 | 11,8                      | 6,0                    | 4,6                      | 7,2              | 3,6                       |

El mayor volumen de consultas realizadas por nuestros usuarios recae sobre las seis temáticas mostradas en la siguiente gráfica, éstas suman en promedio el 80% del total de información requerida por los distintos canales. La información más demandada es la que tiene que ver con Censos de Población e información de carácter demográfico en general.



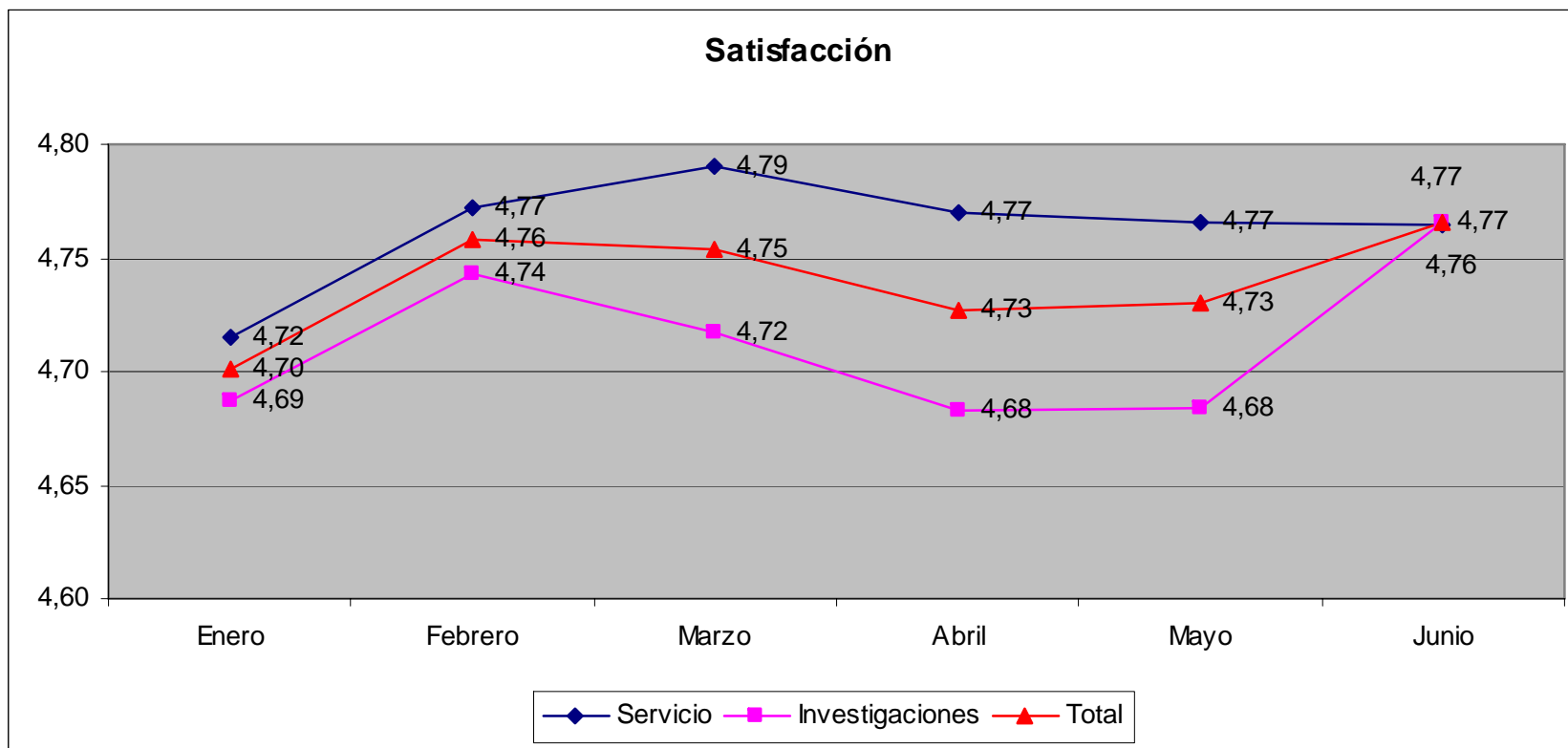


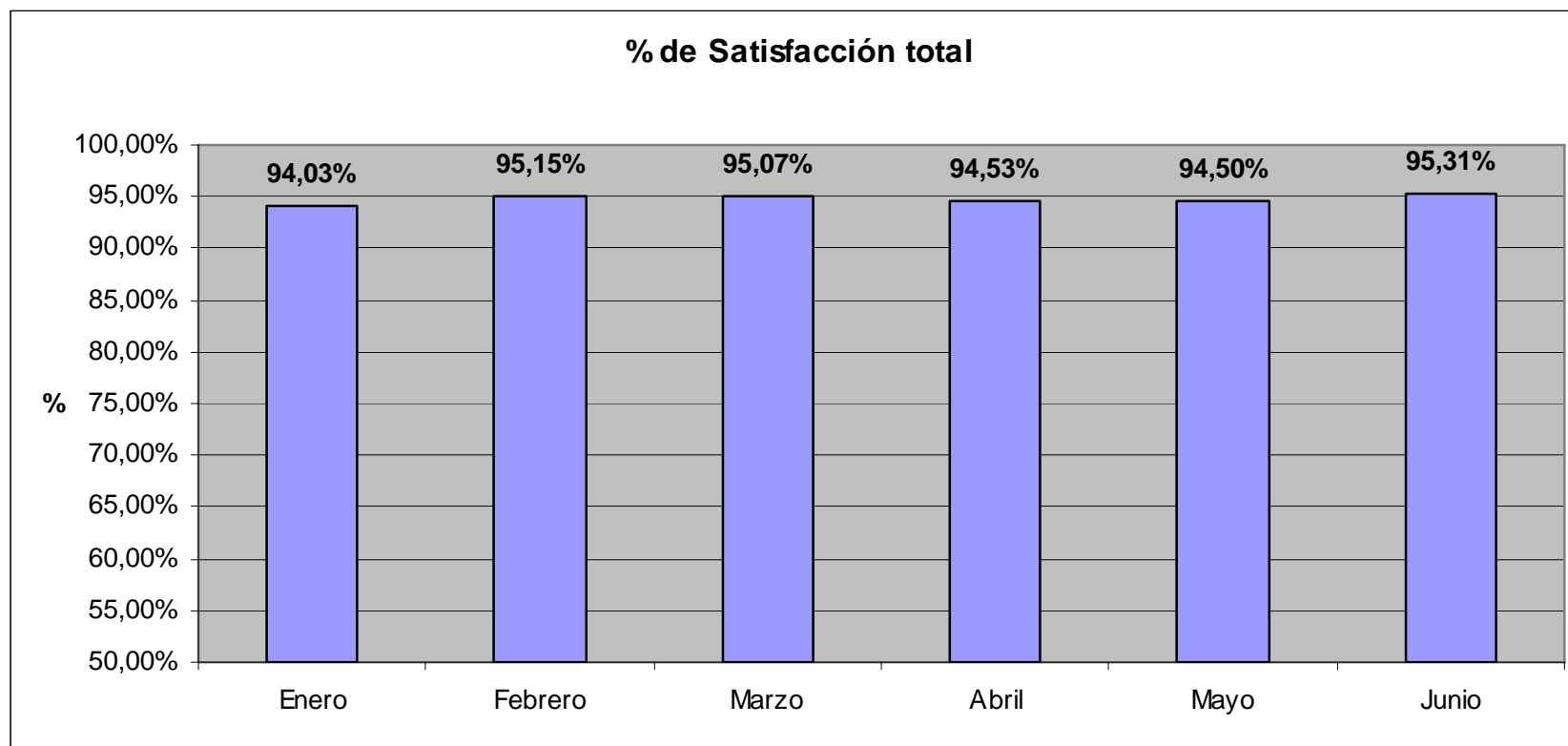
Todos los atributos se encuentran dentro del rango satisfactorio, los mejor valorados por parte de los usuarios con respecto a las investigaciones son los de utilidad y claridad.

# Totales



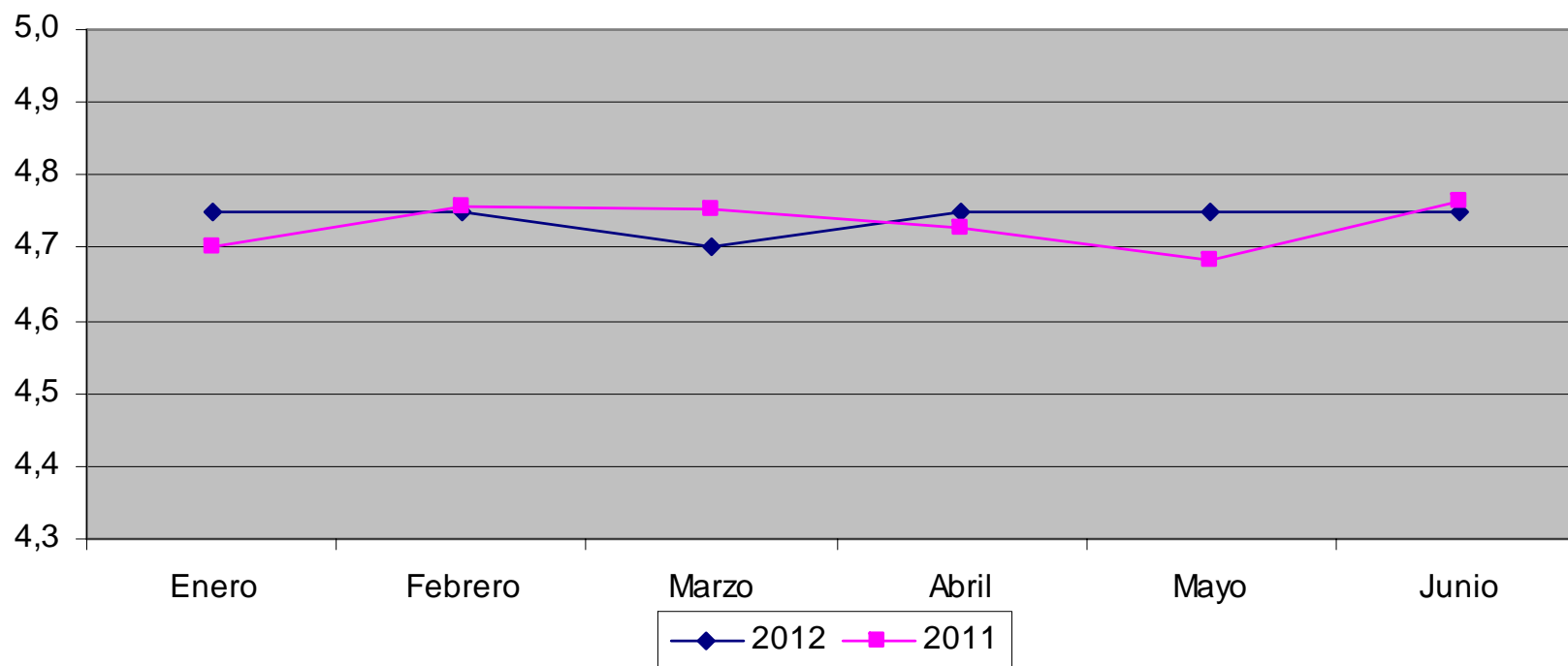
La satisfacción total se obtiene de promediar las calificaciones de servicio e investigaciones.





El porcentaje de satisfacción total nos indica qué tan satisfechos se encuentran nuestros usuarios.

### Satisfacción total 2011 - 2012





# GRACIAS

