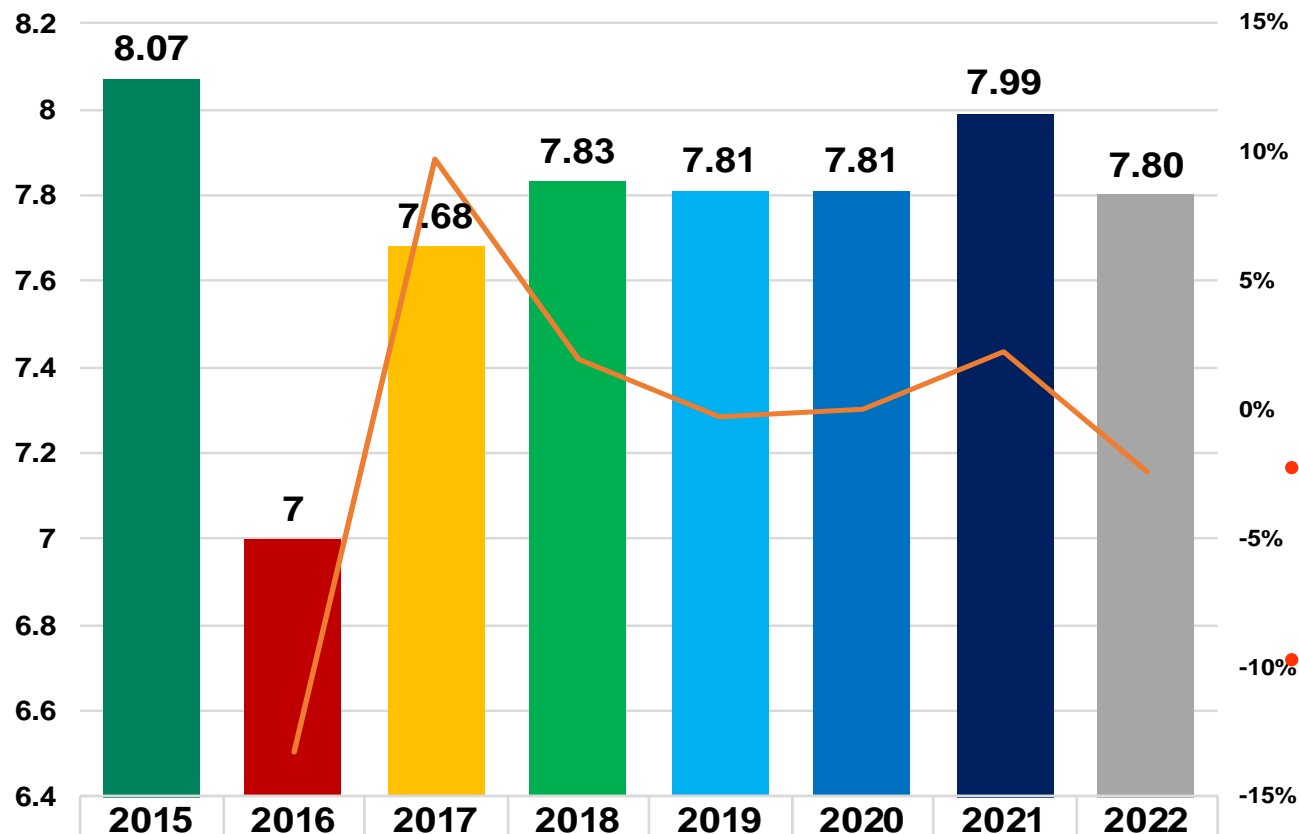


EVOLUCIÓN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
URT	8.07	7	7.68	7.83	7.81	7.81	7.99	7.80
Variación		-13%	10%	2%	0%	0%	2%	-2%

ÍNDICE GENERAL 2022			
URT sin terceros	URT sin víctimas	URT sin víctimas ni terceros	URT con todos los actores
7,48	7,56	7,80	7,34

- El índice general 2020 no incluye grupos étnicos, visitantes, terceros ni víctimas.
- El índice general 2021 no incluye víctimas ni terceros.

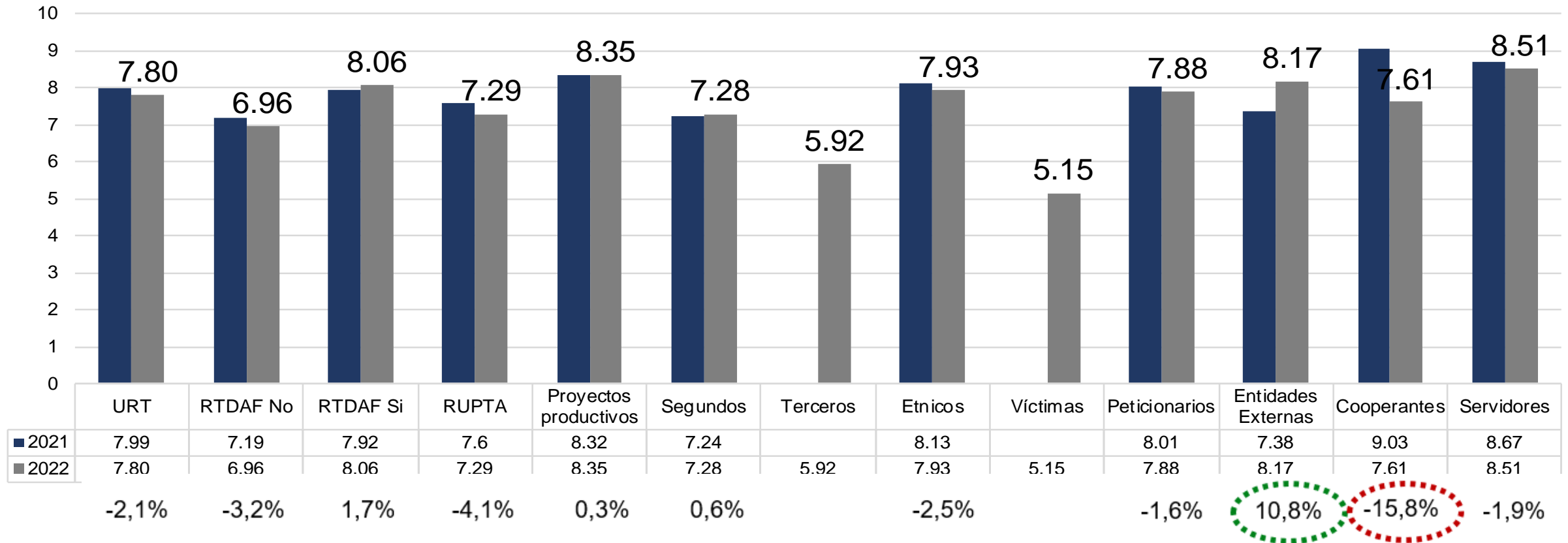
Nota:

1. Para la vigencia 2020 Nuevo actor "Grupos Étnicos".
2. Para la vigencia 2020 no se realizó la aplicación del actor visitantes debido a la emergencia sanitaria COVID 19
3. Para la vigencia 2021 nuevamente se aplicó la encuesta al actor visitantes
4. Para la vigencia 2022 no se realizó la aplicación del actor visitantes. Nuevo actor Víctimas en el exterior

Fuente: Estudio de satisfacción 2022 Analytica

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

- 4 actores incrementaron el índice de satisfacción
- Entidades externas incrementó el índice de satisfacción en 10,8%



Nota:

1. Para la vigencia 2020 se dio inicio al estudio del actor "Grupos Étnicos". Se encuestó a la autoridad indígena o consejo comunitario.
2. Para la vigencia 2020 no se realizó la aplicación del actor visitantes debido a la emergencia sanitaria COVID 19
3. Para la vigencia 2021 nuevamente se aplicó el actor visitantes
4. Para la vigencia 2022 no se realizó la aplicación del actor visitantes. Nuevo actor Víctimas en el exterior

Fuente: Estudio de satisfacción 2022 Analytica