

Outsourcing

BPO & Contact Center

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
ATENCIÓN PRESENCIAL
PRIMER TRIMESTRE 2018



APLICACIÓN ENCUESTA
REQUERIDO vs EFECTIVO
I TRIMESTRE 2018



APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



- ❑ Durante el primer trimestre de 2018 se aplicaron 1.942 encuestas en 177 puntos de atención de los 245, con una muestra de 1.761 encuestas.
- ❑ Se logro cumplir la muestra en 133 puntos de atención, en 95 no se cumplió y en 17 no se tenían registros disponibles.
- ❑ De los 95 puntos en los que no se cumplió la muestra, se encuentra que en 15 puntos no se acepto el uso de datos, en 44 se aplico al menos una encuesta y en 36 no se aplico ninguna.

Regional Creación Petición	Centro Zonal Creación Petición	Muestra Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registos No Acepta	% Aceptación
AMAZONAS	CZ LETICIA	3	0	0%	2	0	100%
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	3	0	0%	7	1	88%
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	3	14	467%	278	168	62%
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	7	7	100%	134	93	59%
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	15	15	100%	113	17	87%
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	14	18	129%	369	12	97%
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	3	3	100%	45	15	75%
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	24	26	108%	536	10	98%
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	9	12	133%	268	56	83%
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4	7	175%	355	14	96%
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	1	1	100%	2	5	29%
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	8	7	88%	44	0	100%
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	3	3	100%	27	9	75%
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	2	4	200%	35	28	56%
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	3	4	133%	20	9	69%
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	5	0	0%	1	144	1%
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	3	0	0%	4	0	100%
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	1	0	0%	0	58	0%
ANTIOQUIA	CZ URABA	5	1	20%	7	40	15%
ARAUCA	CZ TAME	35	48	137%	180	4	98%
ARAUCA	CZ SARAVENA	24	24	100%	170	148	53%
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	1	0	0%	4	1	80%
ARAUCA	CZ ARAUCA	12	0	0%	18	0	100%
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	3	7	233%	34	2	94%
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	3	30	1000%	134	45	75%
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	4	0	Sin Registros	0	0	-
ATLANTICO	CZ BARANOA	8	0	0%	3	2	60%
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	6	7	117%	26	17	60%
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	12	6	50%	36	0	100%
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	3	1	33%	2	5	29%
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	13	5	38%	19	59	24%

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Regional Creación Petición	Centro Zonal Creación Petición	Muestra Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registos No Acepta	% Aceptación
BOGOTA	CZ CREER	5	10	200%	139	1	99%
BOGOTA	CZ FONTIBON	12	31	258%	678	117	85%
BOGOTA	CZ KENNEDY	10	24	240%	503	10	98%
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	12	17	142%	250	23	92%
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	3	16	533%	216	135	62%
BOGOTA	CZ USME	12	25	208%	606	74	89%
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	3	7	233%	144	32	82%
BOGOTA	CZ BOSA	38	40	105%	487	1204	29%
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	33	33	100%	451	8	98%
BOGOTA	CZ ENGATIVA	33	34	103%	305	157	66%
BOGOTA	CZ MARTIRES	4	11	275%	41	19	68%
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	6	9	150%	105	254	29%
BOGOTA	CZ SANTA FE	5	5	100%	159	9	95%
BOGOTA	CZ USAQUEN	3	3	100%	50	8	86%
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	3	7	233%	86	9	91%
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	1	0	Sin Registros	0	0	-
BOGOTA	CZ REVIVIR	3	0	0%	13	15	46%
BOGOTA	CZ SUBA	22	5	23%	33	346	9%
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	9	10	111%	115	2	98%
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3	3	100%	39	0	100%
BOLIVAR	CZ SIMITI	1	12	1200%	57	14	80%
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3	5	167%	46	413	10%
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	11	16	145%	73	15	83%
BOLIVAR	CZ MOMPOX	9	11	122%	73	4	95%
BOLIVAR	CZ TURBACO	3	6	200%	64	118	35%
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	1	0	0%	15	0	100%
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	3	1	33%	11	10	52%
BOYACA	CZ DUITAMA	1	1	100%	7	15	32%
BOYACA	CZ MONIQUIRA	3	3	100%	58	5	92%
BOYACA	CZ TUNJA 1	1	4	400%	43	2	96%
BOYACA	CZ TUNJA 2	12	12	100%	186	327	36%
BOYACA	REGIONAL BOYACA	1	1	100%	41	3	93%
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	1	0	0%	4	0	100%
BOYACA	CZ EL COCUY	3	3	100%	26	6	81%
BOYACA	CZ OTANCHE	3	3	100%	23	18	56%
BOYACA	CZ SOATA	1	0	0%	3	21	13%
BOYACA	CZ SOGAMOSO	1	1	100%	73	239	23%
BOYACA	CZ GARAGOA	3	1	33%	3	67	4%
BOYACA	CZ MIRAFLORES	3	3	100%	31	7	82%
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	2	0	0%	56	0	100%

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Regional Creación Petición	Centro Zonal Creación Petición	Muestra Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta	% Aceptación
CALDAS	CZ DEL CAFE	17	26	153%	200	31	87%
CALDAS	CZ OCCIDENTE	7	7	100%	38	5	88%
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	3	4	133%	37	0	100%
CALDAS	CZ MANIZALES 1	1	0	0%	0	6	0%
CALDAS	CZ MANIZALES 2	15	3	20%	7	402	2%
CALDAS	CZ NORTE	6	6	100%	44	9	83%
CALDAS	CZ ORIENTE	3	0	0%	1	112	1%
CALDAS	REGIONAL CALDAS	3	0	0%	2	0	100%
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	1	8	800%	97	326	23%
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	3	14	467%	472	280	63%
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	1	1	100%	14	11	56%
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	1	3	300%	27	56	33%
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	3	3	100%	18	14	56%
CASANARE	CZ VILLANUEVA	1	0	0%	0	61	0%
CASANARE	REGIONAL CASANARE	1	0	Sin Registros	0	0	-
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	5	6	120%	13	47	22%
CASANARE	CZ YOPAL	11	1	9%	3	23	12%
CAUCA	CZ INDIGENA	1	2	200%	10	0	100%
CAUCA	CZ CENTRO	1	0	Sin Registros	0	0	-
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	1	1	100%	50	12	81%
CAUCA	CZ SUR	1	0	Sin Registros	0	0	-
CAUCA	REGIONAL CAUCA	1	0	Sin Registros	0	0	-
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1	0	Sin Registros	0	0	-
CAUCA	CZ NORTE	9	5	56%	60	22	73%
CAUCA	CZ POPAYAN	5	0	0%	2	26	7%
CESAR	CZ AGUACHICA	3	5	167%	118	94	56%
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	1	5	500%	227	288	44%
CESAR	REGIONAL CESAR	1	1	100%	34	25	58%
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	2	0	0%	5	0	100%
CESAR	CZ CHIRIGUANA	3	0	0%	5	12	29%
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	1	0	Sin Registros	0	0	-

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Regional Creación Petición	Centro Zonal Creación Petición	Muestra Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta	% Aceptación
CHOCO	CZ QUIBDO	5	5	100%	29	45	39%
CHOCO	CZ TADO	6	6	100%	51	20	72%
CHOCO	REGIONAL CHOCO	1	2	200%	4	0	100%
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	8	2	25%	22	0	100%
CHOCO	CZ ISTMINA	3	0	0%	5	1	83%
CHOCO	CZ RIOSUCIO	3	3	100%	42	3	93%
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	3	24	800%	100	2	98%
CORDOBA	CZ CERETE	25	25	100%	124	2	98%
CORDOBA	CZ TIERRALTA	3	8	267%	42	96	30%
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	44	37	84%	276	14	95%
CORDOBA	CZ LORICA	19	0	0%	0	51	0%
CORDOBA	CZ PLANETARICA	7	4	57%	13	0	100%
CORDOBA	CZ SAHAGUN	9	2	22%	9	5	64%
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	12	12	100%	44	0	100%
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	14	13	93%	75	1	99%
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	1	1	100%	10	3	77%
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	3	9	300%	265	4	99%
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	3	11	367%	473	18	96%
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	1	1	100%	1	0	100%
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	3	3	100%	34	0	100%
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	2	2	100%	73	0	100%
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3	3	100%	32	3	91%
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	2	2	100%	18	11	62%
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	3	3	100%	32	256	11%
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	3	3	100%	20	9	69%
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	2	0	0%	6	0	100%
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	5	4	80%	64	1	98%
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	11	0	0%	2	134	1%
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	3	0	0%	10	1	91%
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	1	2	200%	20	1	95%
GUAINIA	CZ PUERTO INIRIDA	1	0	Sin Registros	0	0	-

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Regional Creación Petición	Centro Zonal Creación Petición	Muestra Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta	% Aceptación
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	19	2	11%	18	23	44%
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	10	1	10%	8	15	35%
HUILA	CZ LA GAITANA	39	41	105%	211	418	34%
HUILA	CZ LA PLATA	19	98	516%	678	6	99%
HUILA	CZ PITALITO	3	72	2400%	498	179	74%
HUILA	CZ GARZON	90	56	62%	273	3	99%
HUILA	CZ NEIVA	6	0	0%	0	366	0%
HUILA	REGIONAL HUILA	3	1	33%	5	7	42%
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	1	8	800%	122	0	100%
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	2	7	350%	127	46	73%
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	1	0	0%	2	3	40%
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	1	0	0%	0	2	0%
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	12	3	25%	14	82	15%
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	2	1	50%	11	83	12%
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	2	1	50%	109	105	51%
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	1	6	600%	70	15	82%
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	1	2	200%	7	0	100%
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	1	4	400%	23	3	88%
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	3	4	133%	44	0	100%
MAGDALENA	CZ CIENAGA	2	0	0%	3	37	8%
MAGDALENA	CZ DEL RIO	3	0	Sin Registros	0	0	-
MAGDALENA	CZ EL BANCO	19	0	0%	0	81	0%
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	3	3	100%	13	0	100%
MAGDALENA	CZ PLATO	2	2	100%	6	0	100%
META	CZ VILLAVICENCIO 1	4	8	200%	38	0	100%
META	REGIONAL META	1	0	0%	0	1	0%
META	CZ ACACIAS	15	7	47%	15	60	20%
META	CZ GRANADA	4	2	50%	8	10	44%
META	CZ PUERTO LOPEZ	5	0	0%	0	6	0%
META	CZ VILLAVICENCIO 2	29	15	52%	51	8	86%
NARIÑO	CZ LA UNION	1	1	100%	4	14	22%
NARIÑO	CZ TUQUERRES	1	0	0%	1	195	1%
NARIÑO	SRPA - CESPA	1	0	Sin Registros	0	0	-
NARIÑO	CZ BARBACOAS	2	0	0%	9	0	100%
NARIÑO	CZ IPIALES	3	0	0%	12	6	67%
NARIÑO	CZ PASTO 1	2	0	0%	0	227	0%
NARIÑO	CZ PASTO 2	21	9	43%	97	25	80%
NARIÑO	CZ REMOLINO	3	2	67%	5	1	83%
NARIÑO	CZ TUMACO	1	0	0%	0	3	0%
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	3	1	33%	1	371	0%

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Regional Creación Petición	Centro Zonal Creación Petición	Muestra Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta	% Aceptación
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	8	8	100%	278	174	62%
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	3	16	533%	194	84	70%
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	1	1	100%	12	25	32%
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	1	1	100%	33	209	14%
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	10	12	120%	218	252	46%
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	6	6	100%	40	33	55%
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	3	0	0%	2	0	100%
PUTUMAYO	CZ MOCOA	12	16	133%	93	0	100%
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	2	0	0%	2	0	100%
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	1	0	Sin Registros	0	0	-
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	5	3	60%	11	0	100%
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	3	1	33%	15	5	75%
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	45	45	100%	548	11	98%
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	3	26	867%	457	91	83%
QUINDIO	CZ CALARCA	1	0	0%	0	17	0%
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1	0	0%	1	0	100%
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	6	32	533%	134	1	99%
RISARALDA	CZ PEREIRA	40	66	165%	1012	191	84%
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	19	22	116%	358	143	71%
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	5	5	100%	126	313	29%
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	1	0	Sin Registros	0	0	-
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	30	32	107%	163	9	95%
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	9	9	100%	117	8	94%
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES	1	0	Sin Registros	0	0	-
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	3	8	267%	49	241	17%
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	5	167%	46	20	70%
SANTANDER	CZ SOCORRO	3	10	333%	88	1	99%
SANTANDER	CZ SAN GIL	3	3	100%	13	0	100%
SANTANDER	CZ YARIQUIES	1	0	0%	0	38	0%
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	1	0	0%	1	5	17%
SANTANDER	CESPA	1	0	Sin Registros	0	0	-
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	3	1	33%	4	0	100%
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	9	7	78%	31	202	13%
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	16	16	100%	356	86	81%
SANTANDER	CZ MALAGA	3	0	0%	1	5	17%
SANTANDER	CZ VELEZ	3	0	0%	0	58	0%
SUCRE	CZ SINCELEJO	3	7	233%	228	125	65%
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1	0	0%	1	1	50%
SUCRE	CZ BOSTON	3	0	0%	1	7	13%
SUCRE	CZ LA MOJANA	2	1	50%	8	20	29%
SUCRE	CZ NORTE	3	2	67%	4	3	57%

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Regional Creación Petición	Centro Zonal Creación Petición	Muestra Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta	% Aceptación
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	3	22	733%	258	4	98%
TOLIMA	CZ GALAN	1	10	1000%	174	81	68%
TOLIMA	CZ LERIDA	1	1	100%	1	0	100%
TOLIMA	CZ LIBANO	1	9	900%	32	2	94%
TOLIMA	CZ PURIFICACION	1	1	100%	4	2	67%
TOLIMA	CZ HONDA	1	0	0%	1	193	1%
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	1	0	0%	0	1	0%
TOLIMA	CESPA	1	0	Sin Registros	0	0	-
TOLIMA	CZ ESPINAL	3	0	0%	1	73	1%
TOLIMA	CZ IBAGUE	32	14	44%	155	0	100%
TOLIMA	CZ JORDAN	7	7	100%	163	14	92%
TOLIMA	CZ MELGAR	1	0	0%	2	2	50%
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	24	35	146%	460	4	99%
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	1	14	1400%	295	337	47%
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	21	27	129%	262	1	100%
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	3	35	1167%	602	158	79%
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	3	9	300%	136	251	35%
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	3	3	100%	23	10	70%
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	12	19	158%	80	32	71%
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	25	22	88%	261	15	95%
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	3	4	133%	21	11	66%
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	47	40	85%	224	371	38%
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	6	8	133%	27	267	9%
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	3	1	33%	4	0	100%
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	12	5	42%	30	12	71%
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	41	6	15%	52	7	88%
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	25	13	52%	69	0	100%
VAUPES	CZ MITU	1	1	100%	4	10	29%
VAUPES	REGIONAL VAUPES	3	0	Sin Registros	0	0	-
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	3	6	200%	23	22	51%
VICHADA	REGIONAL VICHADA	6	1	17%	2	1	67%

CENTROS ZONALES CON 100% DE NO ACEPTACIÓN DE USO DE DATOS

IV Trimestre 2017

Regional	Centro Zonal	Total general
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	29
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	1
BOYACA	CZ GARAGOA	97
BOYACA	CZ SOGAMOSO	150
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	39
CASANARE	CZ VILLANUEVA	20
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	2
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	31
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	3
MAGDALENA	CZ EL BANCO	26
META	REGIONAL META	3
NARIÑO	CZ LA UNION	4
NARIÑO	CZ PASTO 1	197
NARIÑO	CZ TUMACO	4
NARIÑO	CZ TUQUERRES	168
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	5
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	2
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	3
QUINDIO	CZ CALARCA	91
SANTANDER	CZ SAN GIL	3
SUCRE	CZ LA MOJANA	4
TOLIMA	CZ LERIDA	4
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	1

I Trimestre 2018

Regional	Centro Zonal	Total general
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	58
CALDAS	CZ MANIZALES 1	6
CASANARE	CZ VILLANUEVA	61
CORDOBA	CZ LORICA	51
HUILA	CZ NEIVA	366
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	2
MAGDALENA	CZ EL BANCO	81
META	REGIONAL META	1
META	CZ PUERTO LOPEZ	6
NARIÑO	CZ PASTO 1	227
NARIÑO	CZ TUMACO	3
QUINDIO	CZ CALARCA	17
SANTANDER	CZ YARIQUIES	38
SANTANDER	CZ VELEZ	58
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	1

En las tablas anteriores podemos identificar los 7 puntos de atención reincidentes en la no aceptación de uso de datos del 100%, con respecto al cuarto trimestre del 2017.

PUNTOS DE ATENCIÓN SIN PETICIONES REGISTRADAS

IV Trimestre 2017

I Trimestre 2018

REGIONAL	NOMBRE DEL PUNTO
ATLANTICO	CZ SUR ORIENTE
BOLIVAR	CZ SIMITI
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1
	CZ VALLEDUPAR 2
	REGIONAL CESAR
CORDOBA	CZ TIERRALTA
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES
SUCRE	CZ LA MOJANA
	REGIONAL SUCRE
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES
	REGIONAL CAQUETA
	CESPA
TOLIMA	CZ LERIDA
	CZ LIBANO
	CZ PURIFICACION
	REGIONAL TOLIMA
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA
BOYACA	CZ SOATA
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA
	CZ TIBU
SANTANDER	CESPA
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO
CALDAS	CZ MANIZALES 1
	CZ SURORIENTE
QUINDIO	CZ CALARCA
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA
CASANARE	REGIONAL CASANARE
GUAINIA	CZ PUERTO INIRIDA
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE
META	REGIONAL META
VAUPES	CZ MITU
VICHADA	REGIONAL VICHADA
	CZ CENTRO
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO
	CZ SUR
	REGIONAL CAUCA
	CZ TUMACO
NARIÑO	CZ TUQUERRES
	SRPA - CESPA
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA

Regional	Centro Zonal
ATLANTICO	CZ SURORIENTE
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA
CASANARE	REGIONAL CASANARE
CAUCA	CZ CENTRO
CAUCA	CZ SUR
CAUCA	REGIONAL CAUCA
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1
GUAINIA	CZ PUERTO INIRIDA
MAGDALENA	CZ DEL RIO
NARIÑO	SRPA - CESPA
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES
SANTANDER	CESPA
TOLIMA	CESPA
VAUPES	REGIONAL VAUPES

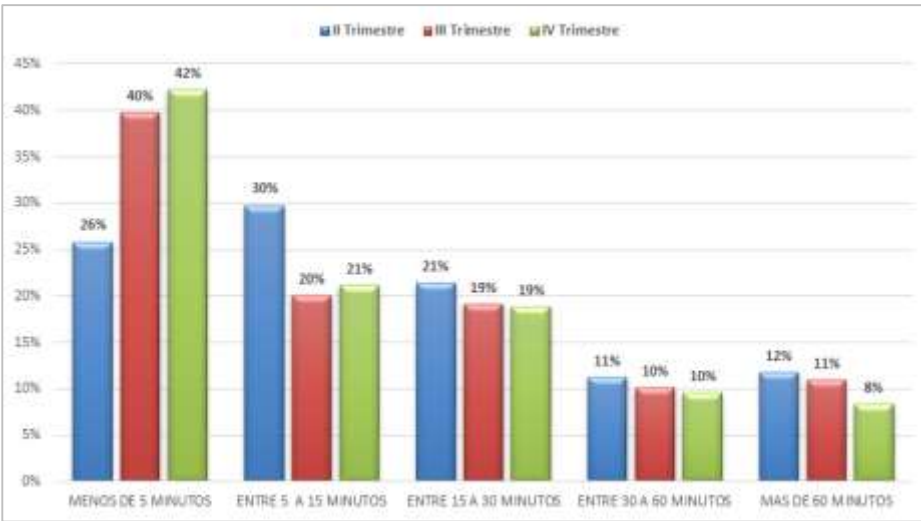
12 Puntos de Atención reincidentes.

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2018



TIEMPO PARA SER ATENDIDO

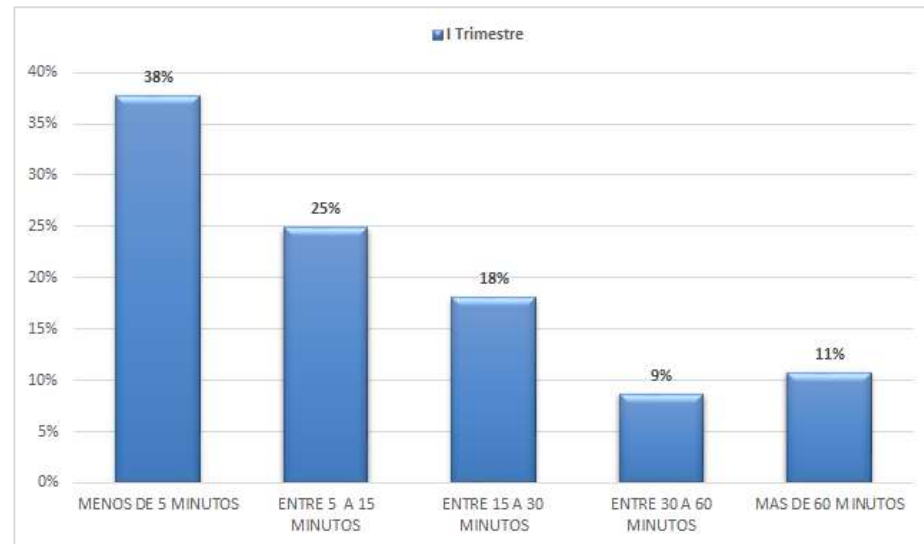
2017



- ❖ El porcentaje de personas que esperaron para ser atendidos en más de 60 minutos aumento en un 6% con respecto al ultimo trimestre del año anterior.

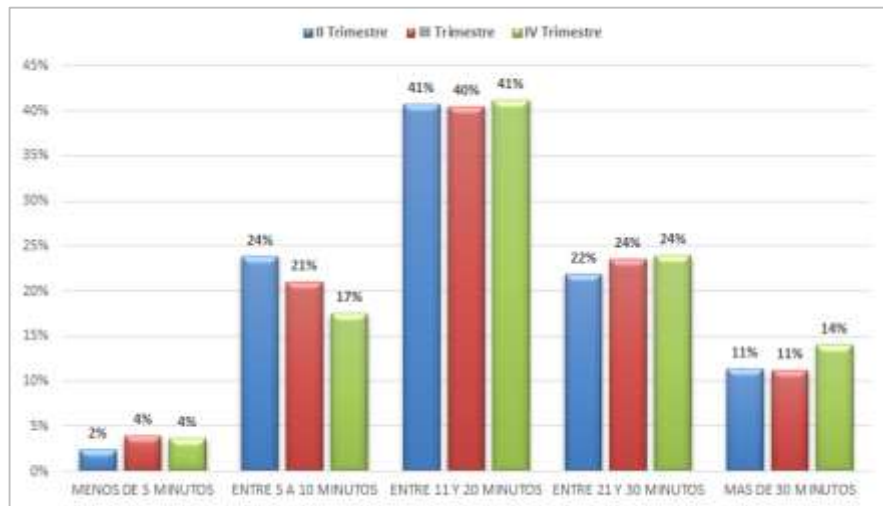
- ❖ El tiempo de espera menor a 5 minutos es de mayor porcentaje de participación durante el mes de enero del 2018 y se mantiene con respecto a los trimestres del año anterior.

2018

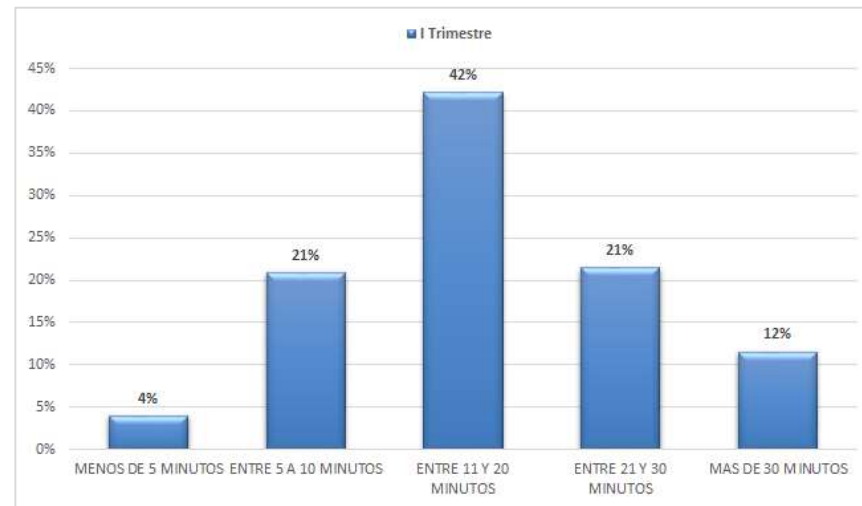


DURACIÓN DE LA ATENCIÓN

2017



2018

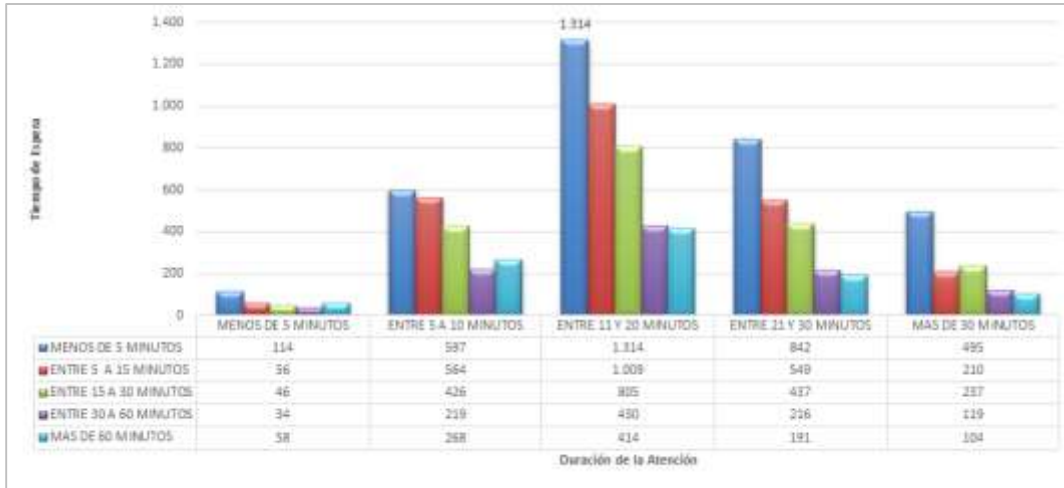


- ❖ Los tiempos de atención se mantienen estables y no presentan grandes variaciones. El tiempo de espera mayor a 30 minutos presenta una disminución de 2 puntos porcentuales con respecto al último trimestre del año anterior.
- ❖ La duración de atención entre 11 y 20 minutos se mantiene como la de mayor participación durante el primer trimestre.

CORRELACIÓN TIEMPO DE ESPERA VS DURACIÓN DE ATENCIÓN

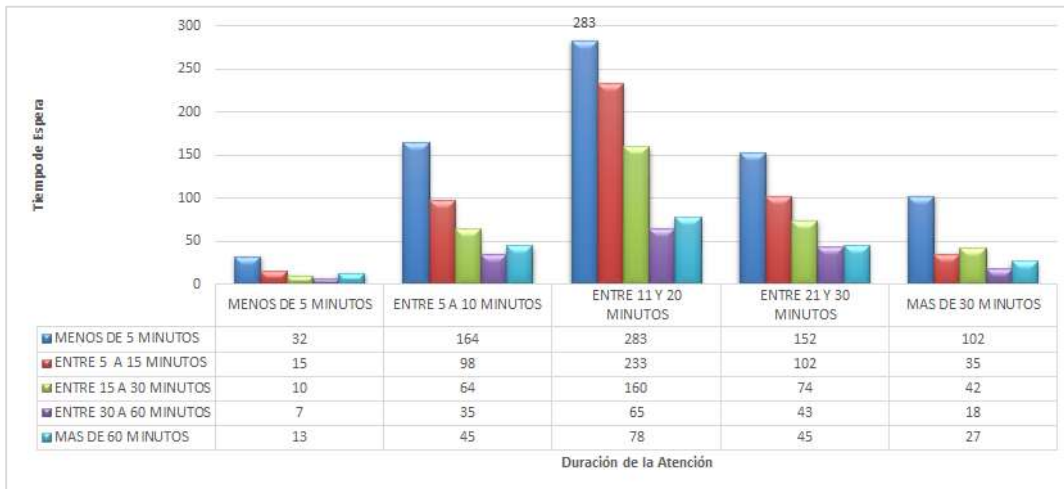


2017



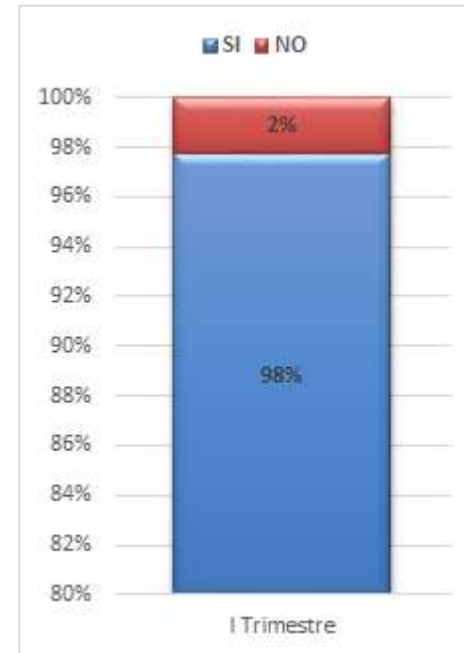
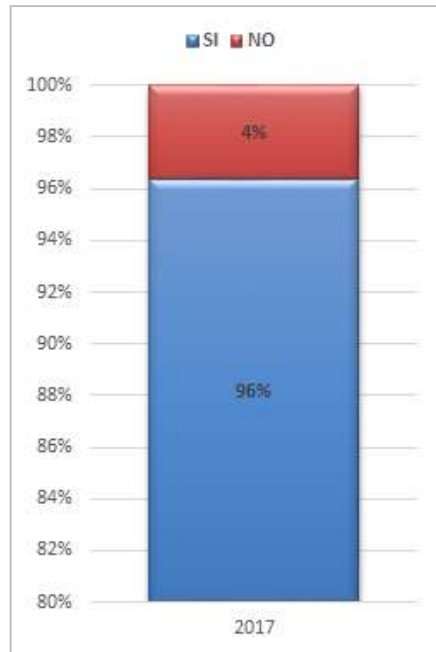
❖ Durante el primer trimestre de 2018, el tiempo de espera menor a 5 minutos y la duración de atención entre 11 y 20 minutos es la que presenta mayor porcentaje de participación y se mantiene con respecto al consolidado del año 2017.

2018



RESPECTO DEL TURNO

2018



- ❖ El respeto por el turno de atención presentó un aumento del 2% en comparación con el consolidado del año anterior y para el primer trimestre el 98% de los encuestados sienten que se respeta.

CRITERIOS DE CALIDAD TEMAS A EVALUAR

Variable	Criterios
1. Calidad de la Atención	1.1. Disposición y amabilidad del personal.
	1.2. Actitud del colaborador.
	1.3. Calidad de la asesoría brindada.
	1.4. Presentación personal del colaborador.
	1.5. Comodidad de las Instalaciones.
	1.6. Atención Recibida.
2. Claridad de la Información Solicitada	2.1. Claridad, amplitud y precisión de la información brindada.
	2.2. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a).
3. Resolución de la Necesidad	3.1. Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas.
	3.2. El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas.
	3.3. Cantidad de veces que tuvo que volver por la consulta.
	3.4. ¿Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?
4. Oportunidad de Respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.
	4.2. Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes.
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.

NIVEL DE SATISFACCIÓN NACIONAL



De acuerdo con los Criterios definidos se procede a la identificación del nivel de satisfacción en las encuestadas aplicadas durante el presente año.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

I Trimestre 2018



Criterio	1. Deficiente	2. Insuficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
Disposición y amabilidad del personal	1%	1%	5%	27%	67%
Actitud del colaborador	1%	1%	4%	22%	71%
Calidad de la asesoría brindada	1%	2%	5%	25%	67%
Presentación personal del colaborador	0%	0%	2%	24%	73%
Comodidad de las Instalaciones	0%	1%	5%	29%	64%
Atención Recibida	0%	1%	6%	29%	64%

A nivel general el criterio de presentación del colaborador se mantiene como el de mayor satisfacción en la variable de Calidad de la Atención, mientras que las mayores oportunidades de mejora se presentan en los criterios de Calidad de la Asesoría, Disposición y Amabilidad del Personal y Actitud del Colaborador.

- ❖ CZ 1 Montería (Cordoba-16/01/2018): *"Mas claridad en la información que se brinda al ciudadano en el proceso de documentación. Por otro lado, mejorar la actitud en la atención al ciudadano, pues una de las funcionarias hablaba con tono de voz fuerte y se molestaba cuando algún ciudadano hace preguntas".*
- ❖ CZ Armenia (Quindio-09/02/2018): *"Mejorar la amabilidad de una de las funcionarias fue grosera y déspota al no brindar información y que regresará después sin fijar fecha exacta. La funcionaria es descrita como blanca, pelinegra y de edad media."*

CALIDAD DE LA ATENCIÓN



Durante el primer trimestre del 2018 se presenta aumento en el porcentaje de participación de la calificación Excelente en 2 puntos porcentuales con respecto al IV trimestre del año 2017.

❖ CZ Pereira (Risaralda-01/03/2018): *"Atención respetuosa y cordial, ya que la señora de cabello corto, tez trigueña y estatura baja del modulo del fondo fue muy grosera, se cree "muy sobrada" en conocimiento, mostrándose "pedante" en el trato hacía el ciudadano."*



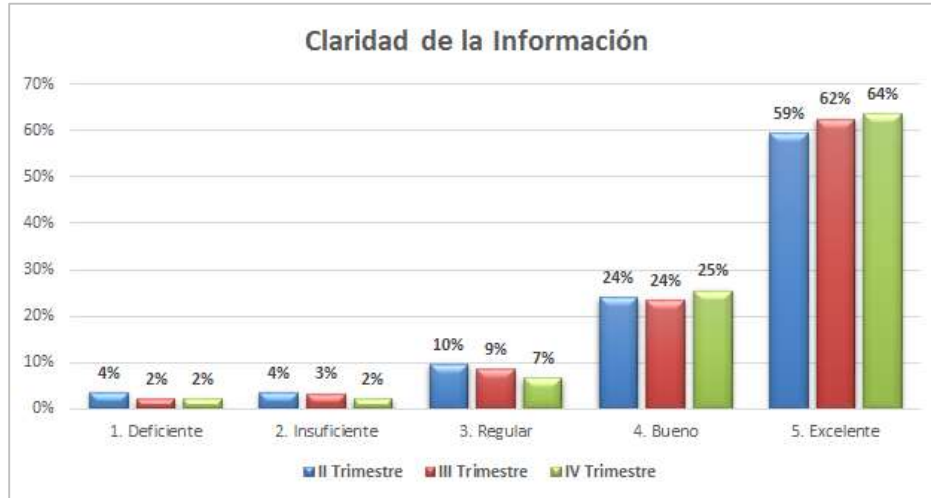
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA



I Trimestre 2018

Criterio	1. Deficiente	2. Insuficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	2%	2%	8%	26%	62%
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)	1%	1%	5%	24%	68%

❖ A nivel general, el Conocimiento y Dominio del Tema es el criterio que mayor nivel de satisfacción presenta.

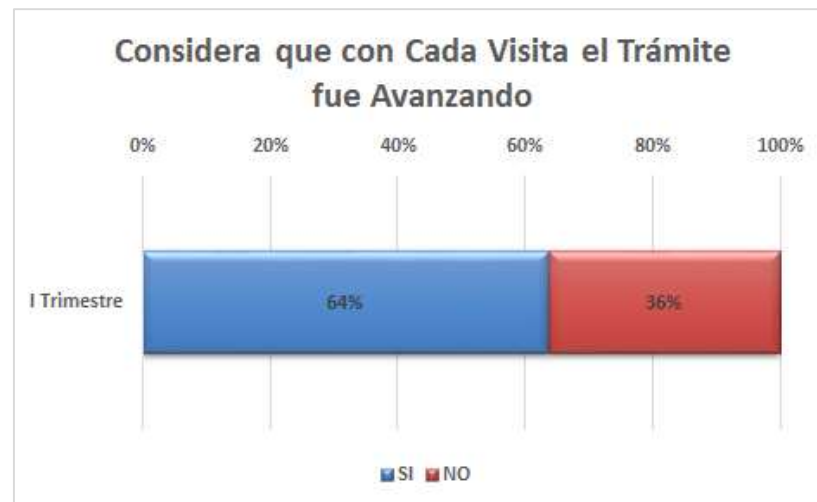
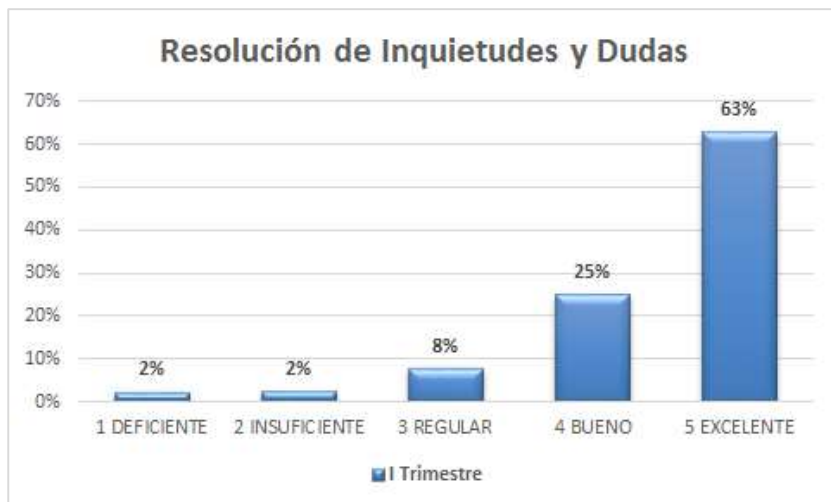


- ❖ CZ Santa Rosa de Cabal (Risaralda - 04/01/2018): "Que amplíen las indicaciones que los funcionarios brindan frente a los direccionamientos que dan a los ciudadanos."
- ❖ CZ Pitalito (Huila - 07/02/2018): "Que los funcionarios estén capacitados para atender de manera oportuna las consultas de los ciudadanos."
- ❖ CZ Santa Fe (Bogotá -20/03/2018): "Amabilidad del personal, ampliar instalaciones y agilizar atención"

RESOLUCIÓN DE LA NECESIDAD

Criterio	Descripción del hallazgo
	I Trimestre
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	Las calificaciones al respecto son: 63% Excelente, 25% Bueno, 8% Regular, 2% Insuficiente y 2% Deficiente.
El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas	Para el 75% el servicio cumplió con sus expectativas, el 7% supero las expectativas y para el 18% no cumplió las expectativas del servicio.
Cantidad de veces que tuvo que volver por la consulta	El 20% de los ciudadanos tuvo que realizar otra visita para el tramite de sus solicitudes.
¿Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite	El 64% de los ciudadanos considera que con cada visita el tramite fue avanzando mientras que el 36% piensa que no avanza.

- ❖ CZ La Plata (Huila – 09-03-2018): "Realizar una investigación a profundidad en casos de denuncia para no exponer a los NNA a nuevas vulneraciones. No alertar en la investigación a los demandados, ya que da pie a que se cambie la versión".



Oportunidad de Respuesta

I Trimestre 2018



Criterio	1. Deficiente	2. Insuficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.	1%	3%	5%	27%	64%
Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes.	1%	2%	7%	27%	63%
Número suficiente de colaboradores para atender al público	El 58% de los ciudadanos considera que el número de colaboradores es suficiente para la atención al público, el 17% considera que no es suficiente y el 25% No Sabe o No Responde.				



❖ Regional Atlántico (Atlántico – 12-03-2018): "Que existiera un profesional en reemplazo de la hora de almuerzo, para atender al ciudadano".

NIVEL SATISFACCIÓN

Con el objetivo de poder realizar comparación con los niveles de satisfacción de las encuestas aplicadas en años anteriores se utilizara la siguiente escala:

Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Mayor al 82%	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Entre el 75% y el 82%	Nivel Aceptable de Satisfacción	!
Menor de 3.85	Menor al 75%	Nivel Bajo de Satisfacción	✗

2015	2016	2017
! 79%	✓ 92%	✓ 85%

I Trimestre 2018
✓ 90%

Durante el primer trimestre de 2018 se obtuvo un nivel de satisfacción del 90%, después de la aplicación de 1.942 encuestas en los diferentes puntos de atención.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CONSOLIDADO DE VARIABLES



Variable	1. Deficiente	2. Insuficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
Calidad de la Atención	1%	1%	5%	26%	68%
Claridad de la Información Suministrada	2%	2%	6%	25%	65%
Resolución de la Necesidad	2%	2%	8%	25%	63%
Oportunidad de Respuesta	1%	2%	6%	27%	64%
Promedio	1%	2%	6%	26%	65%

“Calidad de la Atención” es la variable con mayor satisfacción durante el mes de enero de 2018. La mayor oportunidad de mejora se presenta en la variable de Resolución de la Necesidad.



NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIONES

Macroregión	I Trimestre
CARIBE	✓ 4,4
CENTRO SUR	✓ 4,6
CENTRORIENTE	✓ 4,5
EJE CAFETERO	✓ 4,6
LLANOS	✓ 4,5
PACÍFICO	✓ 4,6
Satisfacción General	✓ 4,5



Macroregión	Calidad de la Atención	Claridad de la Información	Resolución de la Necesidad	Oportunidad de Respuesta
CARIBE	✓ 4,4	✓ 4,4	✓ 4,4	✓ 4,4
CENTRO SUR	✓ 4,7	✓ 4,6	✓ 4,5	✓ 4,6
CENTRORIENTE	✓ 4,6	✓ 4,5	✓ 4,4	✓ 4,4
EJE CAFETERO	✓ 4,7	✓ 4,6	✓ 4,5	✓ 4,6
LLANOS	✓ 4,5	✓ 4,5	✓ 4,4	✓ 4,4
PACÍFICO	✓ 4,6	✓ 4,5	✓ 4,4	✓ 4,5
Satisfacción General	✓ 4,6	✓ 4,5	✓ 4,4	✓ 4,5

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	⚠
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	✗

- ❑ Todas las Macroregiones se encuentran dentro del Nivel de Satisfacción Alto, al igual que cada una de las variables que componen este nivel de satisfacción.



CENTROSUR

ENCUESTAS APLICADAS POR MACROREGIÓN – CENTRO SUR

Macroregión	I Trimestre
CENTRO SUR	358
CAQUETA	6
CZ FLORENCIA 1	2
CZ FLORENCIA 2	3
CZ PUERTO RICO	1
HUILA	268
CZ GARZON	56
CZ LA GAITANA	41
CZ LA PLATA	98
CZ PITALITO	72
REGIONAL HUILA	1
PUTUMAYO	20
CZ MOCOA	16
CZ PUERTO ASIS	3
CZ SIBUNDOY	1
TOLIMA	64
CZ CHAPARRAL	22
CZ GALAN	10
CZ IBAGUE	14
CZ JORDAN	7
CZ LERIDA	1
CZ LIBANO	9
CZ PURIFICACION	1
Total general	358

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CENTROSUR

Macroregión	I Trimestre
CENTRO SUR	✓ 4,6
CAQUETA	✓ 4,3
CZ FLORENCIA 1	✓ 4,3
CZ FLORENCIA 2	✓ 4,5
CZ PUERTO RICO	⚠ 4,0
HUILA	✓ 4,6
CZ GARZON	✓ 4,6
CZ LA GAITANA	✓ 4,5
CZ LA PLATA	✓ 4,7
CZ PITALITO	✓ 4,6
REGIONAL HUILA	✓ 4,8
PUTUMAYO	✓ 4,7
CZ MOCOA	✓ 4,7
CZ PUERTO ASIS	✓ 4,5
CZ SIBUNDOY	✓ 5,0
TOLIMA	✓ 4,6
CZ CHAPARRAL	✓ 4,7
CZ GALAN	✓ 4,5
CZ IBAGUE	✓ 4,6
CZ JORDAN	✓ 4,4
CZ LERIDA	⚠ 4,1
CZ LIBANO	✓ 4,7
CZ PURIFICACION	✓ 4,5
Total general	✓ 4,6

Durante el primer trimestre del 2018 se evidencia que todas las regionales presentan un nivel de satisfacción alto.

Los Centros Zonales con mayor oportunidad de mejora son: CZ Puerto Rico (1 encuesta) y CZ Lérica (1 encuesta).

El Centro Zonal Puerto Rico presente oportunidad de mejora en las cuatro variables evaluadas mientras que el Centro Zonal Lérica presenta oportunidad de mejora en las variables de Claridad de la Información y Resolución de la Necesidad.

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	⚠
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	✗

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CENTROSUR



Calidad de la Atención

Macroregión	I Trimestre	
CENTRO SUR	✓	4,7
CAQUETA	✓	4,4
CZ FLORENCIA 1	✓	4,3
CZ FLORENCIA 2	✓	4,6
CZ PUERTO RICO	⚠	4,0
HUILA	✓	4,7
CZ GARZON	✓	4,7
CZ LA GAITANA	✓	4,5
CZ LA PLATA	✓	4,7
CZ PITALITO	✓	4,7
REGIONAL HUILA	✓	5,0
PUTUMAYO	✓	4,7
CZ MOCOA	✓	4,7
CZ PUERTO ASIS	✓	4,3
CZ SIBUNDOY	✓	5,0
TOLIMA	✓	4,7
CZ CHAPARRAL	✓	4,8
CZ GALAN	✓	4,6
CZ IBAGUE	✓	4,7
CZ JORDAN	✓	4,4
CZ LERIDA	✓	4,3
CZ LIBANO	✓	4,7
CZ PURIFICACION	✓	4,7
Total general	✓	4,7

Claridad de la Información

Macroregión	I Trimestre	
CENTRO SUR	✓	4,6
CAQUETA	✓	4,3
CZ FLORENCIA 1	✓	4,5
CZ FLORENCIA 2	✓	4,2
CZ PUERTO RICO	⚠	4,0
HUILA	✓	4,6
CZ GARZON	✓	4,7
CZ LA GAITANA	✓	4,4
CZ LA PLATA	✓	4,6
CZ PITALITO	✓	4,5
REGIONAL HUILA	✓	4,5
PUTUMAYO	✓	4,6
CZ MOCOA	✓	4,6
CZ PUERTO ASIS	✓	4,8
CZ SIBUNDOY	✓	5,0
TOLIMA	✓	4,5
CZ CHAPARRAL	✓	4,7
CZ GALAN	✓	4,3
CZ IBAGUE	✓	4,6
CZ JORDAN	✓	4,3
CZ LERIDA	✗	3,5
CZ LIBANO	✓	4,7
CZ PURIFICACION	⚠	4,0
Total general	✓	4,6

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	⚠
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	✗

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CENTROSUR



Resolución de la Necesidad

Macroregión	I Trimestre	
CENTRO SUR	✓	4,5
CAQUETA	⚠	4,0
CZ FLORENCIA 1	⚠	4,0
CZ FLORENCIA 2	⚠	4,0
CZ PUERTO RICO	⚠	4,0
HUILA	✓	4,5
CZ GARZON	✓	4,6
CZ LA GAITANA	✓	4,5
CZ LA PLATA	✓	4,5
CZ PITALITO	✓	4,5
REGIONAL HUILA	⚠	4,0
PUTUMAYO	✓	4,6
CZ MOCOA	✓	4,6
CZ PUERTO ASIS	✓	4,3
CZ SIBUNDOY	✓	5,0
TOLIMA	✓	4,5
CZ CHAPARRAL	✓	4,6
CZ GALAN	✓	4,5
CZ IBAGUE	✓	4,4
CZ JORDAN	✓	4,3
CZ LERIDA	✗	3,0
CZ LIBANO	✓	4,7
CZ PURIFICACION	⚠	4,0
Total general	✓	4,5

Oportunidad de Respuesta

Macroregión	I Trimestre	
CENTRO SUR	✓	4,6
CAQUETA	✓	4,3
CZ FLORENCIA 1	✓	4,3
CZ FLORENCIA 2	✓	4,5
CZ PUERTO RICO	⚠	4,0
HUILA	✓	4,6
CZ GARZON	✓	4,6
CZ LA GAITANA	✓	4,4
CZ LA PLATA	✓	4,6
CZ PITALITO	✓	4,6
REGIONAL HUILA	✓	5,0
PUTUMAYO	✓	4,7
CZ MOCOA	✓	4,6
CZ PUERTO ASIS	✓	4,8
CZ SIBUNDOY	✓	5,0
TOLIMA	✓	4,6
CZ CHAPARRAL	✓	4,7
CZ GALAN	✓	4,5
CZ IBAGUE	✓	4,5
CZ JORDAN	✓	4,6
CZ LERIDA	✓	4,5
CZ LIBANO	✓	4,6
CZ PURIFICACION	✓	4,5
Total general	✓	4,6

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	⚠
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	✗



EJE CAFETERO

ENCUESTAS APLICADAS POR MACROREGIÓN – EJE CAFETERO

Macroregión	I Trimestre
EJE CAFETERO	396
ANTIOQUIA	122
CZ ABURRA NORTE	14
CZ ABURRA SUR	7
CZ BAJO CAUCA	4
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	26
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	12
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	7
CZ LA MESETA	1
CZ OCCIDENTE	15
CZ ORIENTE	18
CZ ORIENTE MEDIO	7
CZ PORCE NUS	3
CZ SUROESTE	3
CZ URABA	1
REGIONAL ANTIOQUIA	4
CALDAS	46
CZ DEL CAFE	26
CZ MANIZALES 2	3
CZ NORTE	6
CZ OCCIDENTE	7
CZ SUR ORIENTE	4
QUINDIO	71
CZ ARMENIA NORTE	45
CZ ARMENIA SUR	26
RISARALDA	157
CZ BELEN DE UMBRIA	32
CZ DOS QUEBRADAS	22
CZ LA VIRGINIA	5
CZ PEREIRA	66
CZ SANTA ROSA DE CABAL	32
Total general	396

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – EJE CAFETERO



Macroregión	I Trimestre
EJE CAFETERO	✓ 4,6
ANTIOQUIA	✓ 4,6
CZ ABURRA NORTE	✓ 4,7
CZ ABURRA SUR	✓ 4,3
CZ BAJO CAUCA	✓ 4,3
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	✓ 4,7
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	✓ 4,6
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	✓ 4,2
CZ LA MESETA	✓ 5,0
CZ OCCIDENTE	✓ 4,6
CZ ORIENTE	✓ 4,4
CZ ORIENTE MEDIO	✓ 4,6
CZ PORCE NUS	✓ 4,7
CZ SUROESTE	✓ 4,9
CZ URABA	✓ 5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	✓ 4,6
CALDAS	✓ 4,7
CZ DEL CAFE	✓ 4,7
CZ MANIZALES 2	✓ 4,6
CZ NORTE	✓ 5,0
CZ OCCIDENTE	✓ 4,7
CZ SUR ORIENTE	✓ 4,8
QUINDIO	✓ 4,7
CZ ARMENIA NORTE	✓ 4,7
CZ ARMENIA SUR	✓ 4,6
RISARALDA	✓ 4,6
CZ BELEN DE UMBRIA	✓ 4,7
CZ DOS QUEBRADAS	✓ 4,8
CZ LA VIRGINIA	✓ 4,7
CZ PEREIRA	✓ 4,5
CZ SANTA ROSA DE CABAL	✓ 4,7
Total general	✓ 4,6

Los Niveles de satisfacción general en los puntos de atención Eje Cafetero se encuentran en un nivel alto.

Los Centros Zonales Integral Sur Oriental presenta oportunidad de mejora en las variables de Claridad de la Información y Resolución de la Necesidad.

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	⚠
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	✗

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – EJE CAFETERO



Calidad de la Atención

Macroregión	I Trimestre
EJE CAFETERO	✓ 4,7
ANTIOQUIA	✓ 4,6
CZ ABURRA NORTE	✓ 4,7
CZ ABURRA SUR	✓ 4,3
CZ BAJO CAUCA	✓ 4,4
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	✓ 4,7
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	✓ 4,6
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	✓ 4,3
CZ LA MESETA	✓ 5,0
CZ OCCIDENTE	✓ 4,6
CZ ORIENTE	✓ 4,4
CZ ORIENTE MEDIO	✓ 4,7
CZ PORCE NUS	✓ 4,7
CZ SUROESTE	✓ 4,9
CZ URABA	✓ 5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	✓ 4,7
CALDAS	✓ 4,8
CZ DEL CAFE	✓ 4,8
CZ MANIZALES 2	✓ 4,5
CZ NORTE	✓ 5,0
CZ OCCIDENTE	✓ 4,8
CZ SUR ORIENTE	✓ 4,9
QUINDIO	✓ 4,7
CZ ARMENIA NORTE	✓ 4,8
CZ ARMENIA SUR	✓ 4,6
RISARALDA	✓ 4,7
CZ BELEN DE UMBRIA	✓ 4,7
CZ DOS QUEBRADAS	✓ 4,9
CZ LA VIRGINIA	✓ 4,7
CZ PEREIRA	✓ 4,5
CZ SANTA ROSA DE CABAL	✓ 4,8
Total general	✓ 4,7

Claridad de la Información

Macroregión	I Trimestre
EJE CAFETERO	✓ 4,6
ANTIOQUIA	✓ 4,5
CZ ABURRA NORTE	✓ 4,8
CZ ABURRA SUR	✓ 4,2
CZ BAJO CAUCA	✓ 4,3
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	✓ 4,7
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	✓ 4,6
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	⚠ 4,1
CZ LA MESETA	✓ 5,0
CZ OCCIDENTE	✓ 4,5
CZ ORIENTE	✓ 4,3
CZ ORIENTE MEDIO	✓ 4,7
CZ PORCE NUS	✓ 4,7
CZ SUROESTE	✓ 5,0
CZ URABA	✓ 5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	✓ 4,4
CALDAS	✓ 4,7
CZ DEL CAFE	✓ 4,7
CZ MANIZALES 2	✓ 4,5
CZ NORTE	✓ 4,9
CZ OCCIDENTE	✓ 4,6
CZ SUR ORIENTE	✓ 4,8
QUINDIO	✓ 4,6
CZ ARMENIA NORTE	✓ 4,6
CZ ARMENIA SUR	✓ 4,6
RISARALDA	✓ 4,5
CZ BELEN DE UMBRIA	✓ 4,6
CZ DOS QUEBRADAS	✓ 4,8
CZ LA VIRGINIA	✓ 4,7
CZ PEREIRA	✓ 4,3
CZ SANTA ROSA DE CABAL	✓ 4,6
Total general	✓ 4,6

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – EJE CAFETERO



Resolución de la Necesidad

Macroregión	I Trimestre
EJE CAFETERO	✓ 4,5
ANTIOQUIA	✓ 4,5
CZ ABURRA NORTE	✓ 4,7
CZ ABURRA SUR	✓ 4,3
CZ BAJO CAUCA	✓ 4,3
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	✓ 4,7
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	✓ 4,5
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	⚠ 3,9
CZ LA MESETA	✓ 5,0
CZ OCCIDENTE	✓ 4,8
CZ ORIENTE	✓ 4,3
CZ ORIENTE MEDIO	✓ 4,3
CZ PORCE NUS	✓ 4,7
CZ SUROESTE	✓ 5,0
CZ URABA	✓ 5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	✓ 4,5
CALDAS	✓ 4,6
CZ DEL CAFE	✓ 4,5
CZ MANIZALES 2	✓ 4,7
CZ NORTE	✓ 5,0
CZ OCCIDENTE	✓ 4,6
CZ SUR ORIENTE	✓ 4,8
QUINDIO	✓ 4,6
CZ ARMENIA NORTE	✓ 4,6
CZ ARMENIA SUR	✓ 4,5
RISARALDA	✓ 4,5
CZ BELEN DE UMBRIA	✓ 4,6
CZ DOS QUEBRADAS	✓ 4,7
CZ LA VIRGINIA	✓ 4,8
CZ PEREIRA	✓ 4,3
CZ SANTA ROSA DE CABAL	✓ 4,5
Total general	✓ 4,5

Oportunidad de Respuesta

Macroregión	I Trimestre
EJE CAFETERO	✓ 4,6
ANTIOQUIA	✓ 4,5
CZ ABURRA NORTE	✓ 4,6
CZ ABURRA SUR	✓ 4,4
CZ BAJO CAUCA	✓ 4,3
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	✓ 4,6
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	✓ 4,7
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	✓ 4,2
CZ LA MESETA	✓ 5,0
CZ OCCIDENTE	✓ 4,5
CZ ORIENTE	✓ 4,4
CZ ORIENTE MEDIO	✓ 4,6
CZ PORCE NUS	✓ 4,7
CZ SUROESTE	✓ 4,8
CZ URABA	✓ 5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	✓ 4,5
CALDAS	✓ 4,7
CZ DEL CAFE	✓ 4,7
CZ MANIZALES 2	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 5,0
CZ OCCIDENTE	✓ 4,6
CZ SUR ORIENTE	✓ 4,6
QUINDIO	✓ 4,7
CZ ARMENIA NORTE	✓ 4,7
CZ ARMENIA SUR	✓ 4,6
RISARALDA	✓ 4,6
CZ BELEN DE UMBRIA	✓ 4,7
CZ DOS QUEBRADAS	✓ 4,6
CZ LA VIRGINIA	✓ 4,7
CZ PEREIRA	✓ 4,4
CZ SANTA ROSA DE CABAL	✓ 4,7
Total general	✓ 4,6



CARIBE

ENCUESTAS APLICADAS POR MACROREGIÓN – CARIBE



Macroregión	I Trimestre
CARIBE	316
ATLANTICO	56
CZ HIPODROMO	7
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	6
CZ SABANAGRANDE	1
CZ SABANALARGA	7
CZ SUROCCIDENTE	30
REGIONAL ATLANTICO	5
BOLIVAR	64
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	10
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	5
CZ MAGANGUE	16
CZ MOMPOX	11
CZ SIMITI	12
CZ TURBACO	6
REGIONAL BOLIVAR	1
CESAR	11
CZ AGUACHICA	5
CZ VALLEDUPAR 2	5
REGIONAL CESAR	1
CORDOBA	125
CZ 1 MONTERIA	37
CZ CERETE	25
CZ MONTELIBANO	24
CZ PLANETARICA	4
CZ SAHAGUN	2
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	12
CZ TIERRALTA	8
REGIONAL CORDOBA	13

LA GUAJIRA	20
CZ FONSECA	3
CZ MANAURE	1
CZ RIOHACHA 1	8
CZ RIOHACHA 2	7
REGIONAL LA GUAJIRA	1
MAGDALENA	21
CZ FUNDACIÓN	3
CZ PLATO	2
CZ SANTA ANA	4
CZ SANTA MARTA NORTE	6
CZ SANTA MARTA SUR	2
REGIONAL MAGDALENA	4
SAN ANDRES	9
CZ LOS ALMENDROS	9
SUCRE	10
CZ LA MOJANA	1
CZ NORTE	2
CZ SINCELEJO	7
Total general	316

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CARIBE



Macroregión	I Trimestre
CARIBE	✓ 4,4
ATLANTICO	✓ 4,4
CZ HIPODROMO	✓ 4,3
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	✓ 4,4
CZ SABANAGRANDE	✓ 4,9
CZ SABANALARGA	✓ 4,7
CZ SUROCCIDENTE	✓ 4,3
REGIONAL ATLANTICO	✓ 4,4
BOLIVAR	✓ 4,5
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	✓ 4,4
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	✓ 4,4
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	✓ 4,1
CZ MAGANGUE	✓ 4,7
CZ MOMPOX	✓ 4,2
CZ SIMITI	✓ 4,7
CZ TURBACO	✓ 4,5
REGIONAL BOLIVAR	✓ 5,0
CESAR	✓ 4,6
CZ AGUACHICA	✓ 4,7
CZ VALLEDUPAR 2	✓ 4,6
REGIONAL CESAR	⚠ 4,1
CORDOBA	✓ 4,4
CZ 1 MONTERIA	✓ 4,2
CZ CERETE	✓ 4,5
CZ MONTELIBANO	✓ 4,3
CZ PLANETARICA	✓ 4,3
CZ SAHAGUN	✓ 4,9
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	✓ 4,4
CZ TIERRALTA	✓ 4,2
REGIONAL CORDOBA	✓ 4,6

LA GUAJIRA	✓ 4,5
CZ FONSECA	⚠ 3,9
CZ MANAURE	✗ 2,8
CZ RIOHACHA 1	✓ 4,6
CZ RIOHACHA 2	✓ 4,7
REGIONAL LA GUAJIRA	✓ 4,5
MAGDALENA	✓ 4,7
CZ FUNDACIÓN	✓ 5,0
CZ PLATO	⚠ 4,0
CZ SANTA ANA	✓ 4,5
CZ SANTA MARTA NORTE	✓ 4,7
CZ SANTA MARTA SUR	✓ 4,7
REGIONAL MAGDALENA	✓ 4,9
SAN ANDRES	✓ 4,5
CZ LOS ALMENDROS	✓ 4,5
SUCRE	✓ 4,5
CZ LA MOJANA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,6
CZ SINCELEJO	✓ 4,4
Total general	✓ 4,4

Durante el primer trimestre del presente año, las regionales de la Macro Región Caribe se encuentran en un nivel alto de satisfacción.

Los puntos de atención Regional Cesar (1 Encuesta), CZ Fonseca (3 Encuestas), CZ Manaure (1 Encuestas) y CZ Plato (2 Encuestas) presentan la mayor oportunidad de mejora y su nivel de satisfacción se ve afectado principalmente por las variables de Claridad de la Información y Resolución de la Necesidad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CARIBE



Calidad de la Atención

Macroregión	I Trimestre
CARIBE	✓ 4,4
ATLANTICO	✓ 4,4
CZ HIPODROMO	✓ 4,2
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	✓ 4,4
CZ SABANAGRANDE	✓ 5,0
CZ SABANALARGA	✓ 4,7
CZ SUROCCIDENTE	✓ 4,4
REGIONAL ATLANTICO	✓ 4,5
BOLIVAR	✓ 4,5
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	✓ 4,4
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	✓ 4,3
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	✓ 4,2
CZ MAGANGUE	✓ 4,7
CZ MOMPOX	✓ 4,2
CZ SIMITI	✓ 4,7
CZ TURBACO	✓ 4,5
REGIONAL BOLIVAR	✓ 5,0
CESAR	✓ 4,5
CZ AGUACHICA	✓ 4,6
CZ VALLEDUPAR 2	✓ 4,5
REGIONAL CESAR	✓ 4,2
CORDOBA	✓ 4,4
CZ 1 MONTERIA	✓ 4,3
CZ CERETE	✓ 4,5
CZ MONTELIBANO	✓ 4,3
CZ PLANETARICA	✓ 4,3
CZ SAHAGUN	✓ 5,0
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	✓ 4,5
CZ TIERRALTA	✓ 4,2
REGIONAL CORDOBA	✓ 4,6

LA GUAJIRA	✓ 4,4
CZ FONSECA	⚠ 4,0
CZ MANAURE	✗ 3,0
CZ RIOHACHA 1	✓ 4,5
CZ RIOHACHA 2	✓ 4,7
REGIONAL LA GUAJIRA	✓ 4,5
MAGDALENA	✓ 4,7
CZ FUNDACIÓN	✓ 5,0
CZ PLATO	⚠ 4,0
CZ SANTA ANA	✓ 4,4
CZ SANTA MARTA NORTE	✓ 4,8
CZ SANTA MARTA SUR	✓ 4,9
REGIONAL MAGDALENA	✓ 5,0
SAN ANDRES	✓ 4,5
CZ LOS ALMENDROS	✓ 4,5
SUCRE	✓ 4,5
CZ LA MOJANA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,7
CZ SINCELEJO	✓ 4,4
Total general	✓ 4,4

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CARIBE



Claridad de la Información

Macroregión	I Trimestre
CARIBE	✓ 4,4
ATLANTICO	✓ 4,3
CZ HIPODROMO	✓ 4,5
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	✓ 4,3
CZ SABANAGRANDE	✓ 4,5
CZ SABANALARGA	✓ 4,6
CZ SUROCCIDENTE	⚠ 4,1
REGIONAL ATLANTICO	✓ 4,6
BOLIVAR	✓ 4,5
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	✓ 4,5
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	✓ 4,5
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	⚠ 4,0
CZ MAGANGUE	✓ 4,7
CZ MOMPOX	✓ 4,2
CZ SIMITI	✓ 4,7
CZ TURBACO	✓ 4,3
REGIONAL BOLIVAR	✓ 5,0
CESAR	✓ 4,5
CZ AGUACHICA	✓ 4,6
CZ VALLEDUPAR 2	✓ 4,6
REGIONAL CESAR	⚠ 4,0
CORDOBA	✓ 4,3
CZ 1 MONTERIA	✓ 4,2
CZ CERETE	✓ 4,5
CZ MONTELIBANO	✓ 4,2
CZ PLANETARICA	✓ 4,3
CZ SAHAGUN	✓ 4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	✓ 4,3
CZ TIERRALTA	⚠ 4,1
REGIONAL CORDOBA	✓ 4,8

LA GUAJIRA	✓ 4,5
CZ FONSECA	✗ 3,8
CZ MANAURE	✗ 3,0
CZ RIOHACHA 1	✓ 4,8
CZ RIOHACHA 2	✓ 4,5
REGIONAL LA GUAJIRA	✓ 5,0
MAGDALENA	✓ 4,6
CZ FUNDACIÓN	✓ 5,0
CZ PLATO	⚠ 4,0
CZ SANTA ANA	✓ 4,6
CZ SANTA MARTA NORTE	✓ 4,5
CZ SANTA MARTA SUR	✓ 4,3
REGIONAL MAGDALENA	✓ 4,8
SAN ANDRES	✓ 4,4
CZ LOS ALMENDROS	✓ 4,4
SUCRE	✓ 4,4
CZ LA MOJANA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,5
CZ SINCELEJO	✓ 4,2
Total general	✓ 4,4

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CARIBE



Resolución de la Necesidad

Macroregión	I Trimestre
CARIBE	✓ 4,4
ATLANTICO	✓ 4,3
CZ HIPODROMO	✓ 4,6
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	✓ 4,3
CZ SABANAGRANDE	✓ 5,0
CZ SABANALARGA	✓ 4,7
CZ SUROCCIDENTE	⚠ 4,0
REGIONAL ATLANTICO	✓ 4,2
BOLIVAR	✓ 4,5
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	✓ 4,5
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	✓ 4,3
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	⚠ 4,0
CZ MAGANGUE	✓ 4,7
CZ MOMPOX	✓ 4,2
CZ SIMITI	✓ 4,8
CZ TURBACO	✓ 4,2
REGIONAL BOLIVAR	✓ 5,0
CESAR	✓ 4,5
CZ AGUACHICA	✓ 4,6
CZ VALLEDUPAR 2	✓ 4,6
REGIONAL CESAR	⚠ 4,0
CORDOBA	✓ 4,3
CZ 1 MONTERIA	✓ 4,2
CZ CERETE	✓ 4,4
CZ MONTELIBANO	✓ 4,2
CZ PLANETARICA	✓ 4,3
CZ SAHAGUN	✓ 5,0
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	✓ 4,3
CZ TIERRALTA	✓ 4,3
REGIONAL CORDOBA	✓ 4,8

LA GUAJIRA	✓ 4,5
CZ FONSECA	✗ 3,7
CZ MANAURE	✗ 2,0
CZ RIOHACHA 1	✓ 4,8
CZ RIOHACHA 2	✓ 4,7
REGIONAL LA GUAJIRA	✓ 5,0
MAGDALENA	✓ 4,5
CZ FUNDACIÓN	✓ 5,0
CZ PLATO	⚠ 4,0
CZ SANTA ANA	✓ 4,5
CZ SANTA MARTA NORTE	✓ 4,7
CZ SANTA MARTA SUR	✗ 3,5
REGIONAL MAGDALENA	✓ 4,8
SAN ANDRES	✓ 4,2
CZ LOS ALMENDROS	✓ 4,2
SUCRE	✓ 4,4
CZ LA MOJANA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,5
CZ SINCELEJO	✓ 4,3
Total general	✓ 4,4

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CARIBE



Oportunidad de Respuesta

Macroregión	I Trimestre
CARIBE	✓ 4,4
ATLANTICO	✓ 4,3
CZ HIPODROMO	✓ 4,1
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	✓ 4,4
CZ SABANAGRANDE	✓ 5,0
CZ SABANALARGA	✓ 4,6
CZ SUROCCIDENTE	✓ 4,2
REGIONAL ATLANTICO	⚠ 4,1
BOLIVAR	✓ 4,5
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	✓ 4,4
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	✓ 4,3
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	✓ 4,2
CZ MAGANGUE	✓ 4,6
CZ MOMPOX	⚠ 4,0
CZ SIMITI	✓ 4,7
CZ TURBACO	✓ 4,6
REGIONAL BOLIVAR	✓ 5,0
CESAR	✓ 4,6
CZ AGUACHICA	✓ 4,8
CZ VALLEDUPAR 2	✓ 4,6
REGIONAL CESAR	⚠ 4,0
CORDOBA	✓ 4,4
CZ 1 MONTERIA	✓ 4,2
CZ CERETE	✓ 4,5
CZ MONTELIBANO	✓ 4,3
CZ PLANETARICA	✓ 4,3
CZ SAHAGUN	✓ 4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	✓ 4,5
CZ TIERRALTA	✓ 4,3
REGIONAL CORDOBA	✓ 4,6

LA GUAJIRA	✓ 4,5
CZ FONSECA	⚠ 4,0
CZ MANAURE	✗ 2,5
CZ RIOHACHA 1	✓ 4,8
CZ RIOHACHA 2	✓ 4,9
REGIONAL LA GUAJIRA	⚠ 4,0
MAGDALENA	✓ 4,7
CZ FUNDACIÓN	✓ 5,0
CZ PLATO	⚠ 4,0
CZ SANTA ANA	✓ 4,5
CZ SANTA MARTA NORTE	✓ 4,8
CZ SANTA MARTA SUR	✓ 5,0
REGIONAL MAGDALENA	✓ 4,9
SAN ANDRES	✓ 4,6
CZ LOS ALMENDROS	✓ 4,6
SUCRE	✓ 4,6
CZ LA MOJANA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,5
CZ SINCELEJO	✓ 4,5
Total general	✓ 4,4



LLANOS

ENCUESTAS APLICADAS POR MACROREGIÓN – LLANOS

Macroregión	I Trimestre
LLANOS	147
ARAUCA	72
CZ SARAVERA	24
CZ TAME	48
CAQUETA	23
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	3
CZ FLORENCIA 1	6
CZ FLORENCIA 2	11
CZ PUERTO RICO	2
REGIONAL CAQUETA	1
CASANARE	7
CZ PAZ DE ARIPORO	6
CZ YOPAL	1
GUAINIA	2
REGIONAL GUAINIA	2
GUAVIARE	3
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	2
REGIONAL GUAVIARE	1
META	32
CZ ACACIAS	7
CZ GRANADA	2
CZ VILLAVICENCIO 1	8
CZ VILLAVICENCIO 2	15
VAUPES	1
CZ MITU	1
VICHADA	7
CZ PUERTO CARREÑO	6
REGIONAL VICHADA	1
Total general	147

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – LLANOS



Macroregión	I Trimestre
LLANOS	✓ 4,5
ARAUCA	✓ 4,5
CZ SARAVENA	✓ 4,6
CZ TAME	✓ 4,5
CAQUETA	✓ 4,5
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	✓ 4,7
CZ FLORENCIA 1	✓ 4,2
CZ FLORENCIA 2	✓ 4,5
CZ PUERTO RICO	✓ 4,7
REGIONAL CAQUETA	✓ 5,0
CASANARE	✓ 4,4
CZ PAZ DE ARIPORO	✓ 4,3
CZ YOPAL	✓ 5,0
GUAINIA	✓ 4,4
REGIONAL GUAINIA	✓ 4,4
GUAVIARE	✓ 4,7
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	✓ 5,0
REGIONAL GUAVIARE	✓ 4,2
META	✓ 4,4
CZ ACACIAS	✓ 4,8
CZ GRANADA	✓ 4,8
CZ VILLAVICENCIO 1	✓ 4,9
CZ VILLAVICENCIO 2	⚠ 4,0
VAUPES	⚠ 4,0
CZ MITU	⚠ 4,0
VICHADA	✓ 4,5
CZ PUERTO CARREÑO	✓ 4,5
REGIONAL VICHADA	⚠ 3,9
Total general	✓ 4,5

Las mayores oportunidades de mejora se presentan en los puntos de Atención: CZ Villavicencio 2 (15 Encuestas), CZ Mitú (1 Encuesta) y Regional Vichada (1 Encuesta).

- ❖ La regional Vichada se ve afectada por la variable de Claridad de la Información.
- ❖ El Centro Zonal Villavicencio 2 se ve afectada por las variables de Resolución de la Información y Claridad de la información.
- ❖ El Centro Zonal Mitú presenta oportunidad de mejora en todas la variables de satisfacción.

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	⚠
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	✗

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – LLANOS



Calidad de la Atención

Macroregión	I Trimestre
LLANOS	✓ 4,5
ARAUCA	✓ 4,5
CZ SARAVENA	✓ 4,6
CZ TAME	✓ 4,5
CAQUETA	✓ 4,5
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	✓ 4,7
CZ FLORENCIA 1	✓ 4,2
CZ FLORENCIA 2	✓ 4,5
CZ PUERTO RICO	✓ 4,9
REGIONAL CAQUETA	✓ 5,0
CASANARE	✓ 4,4
CZ PAZ DE ARIPORO	✓ 4,3
CZ YOPAL	✓ 5,0
GUAINIA	✓ 4,4
REGIONAL GUAINIA	✓ 4,4
GUAVIARE	✓ 4,7
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	✓ 4,9
REGIONAL GUAVIARE	✓ 4,2
META	✓ 4,5
CZ ACACIAS	✓ 4,8
CZ GRANADA	✓ 4,8
CZ VILLAVICENCIO 1	✓ 4,9
CZ VILLAVICENCIO 2	✓ 4,1
VAUPES	⚠ 4,0
CZ MITU	⚠ 4,0
VICHADA	✓ 4,6
CZ PUERTO CARREÑO	✓ 4,7
REGIONAL VICHADA	⚠ 4,0
Total general	✓ 4,5

Claridad de la Información

Macroregión	I Trimestre
LLANOS	✓ 4,5
ARAUCA	✓ 4,6
CZ SARAVENA	✓ 4,6
CZ TAME	✓ 4,6
CAQUETA	✓ 4,5
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	✓ 4,7
CZ FLORENCIA 1	⚠ 4,0
CZ FLORENCIA 2	✓ 4,5
CZ PUERTO RICO	✓ 4,8
REGIONAL CAQUETA	✓ 5,0
CASANARE	✓ 4,4
CZ PAZ DE ARIPORO	✓ 4,3
CZ YOPAL	✓ 5,0
GUAINIA	✓ 4,3
REGIONAL GUAINIA	✓ 4,3
GUAVIARE	✓ 4,8
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	✓ 5,0
REGIONAL GUAVIARE	✓ 4,5
META	✓ 4,4
CZ ACACIAS	✓ 4,7
CZ GRANADA	✓ 5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	✓ 4,9
CZ VILLAVICENCIO 2	⚠ 3,9
VAUPES	⚠ 4,0
CZ MITU	⚠ 4,0
VICHADA	✓ 4,2
CZ PUERTO CARREÑO	✓ 4,3
REGIONAL VICHADA	✗ 3,5
Total general	✓ 4,5

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	⚠
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	✗

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – LLANOS



Resolución de la Necesidad

Macroregión	I Trimestre
LLANOS	✓ 4,4
ARAUCA	✓ 4,4
CZ SARAVENA	✓ 4,5
CZ TAME	✓ 4,4
CAQUETA	✓ 4,4
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	✓ 4,7
CZ FLORENCIA 1	✗ 3,8
CZ FLORENCIA 2	✓ 4,5
CZ PUERTO RICO	✓ 5,0
REGIONAL CAQUETA	✓ 5,0
CASANARE	✓ 4,1
CZ PAZ DE ARIPORO	⚠ 4,0
CZ YOPAL	✓ 5,0
GUAINIA	⚠ 4,0
REGIONAL GUAINIA	⚠ 4,0
GUAVIARE	✓ 4,7
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	✓ 5,0
REGIONAL GUAVIARE	⚠ 4,0
META	✓ 4,3
CZ ACACIAS	✓ 5,0
CZ GRANADA	✓ 5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	✓ 5,0
CZ VILLAVICENCIO 2	✗ 3,5
VAUPES	⚠ 4,0
CZ MITU	⚠ 4,0
VICHADA	⚠ 4,0
CZ PUERTO CARREÑO	⚠ 4,0
REGIONAL VICHADA	⚠ 4,0
Total general	✓ 4,4

Oportunidad de Respuesta

Macroregión	I Trimestre
LLANOS	✓ 4,4
ARAUCA	✓ 4,4
CZ SARAVENA	✓ 4,5
CZ TAME	✓ 4,4
CAQUETA	✓ 4,4
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	✓ 4,7
CZ FLORENCIA 1	✓ 4,4
CZ FLORENCIA 2	✓ 4,4
CZ PUERTO RICO	⚠ 4,0
REGIONAL CAQUETA	✓ 5,0
CASANARE	✓ 4,4
CZ PAZ DE ARIPORO	✓ 4,3
CZ YOPAL	✓ 5,0
GUAINIA	✓ 4,5
REGIONAL GUAINIA	✓ 4,5
GUAVIARE	✓ 4,7
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	✓ 5,0
REGIONAL GUAVIARE	⚠ 4,0
META	✓ 4,3
CZ ACACIAS	✓ 4,6
CZ GRANADA	✓ 4,5
CZ VILLAVICENCIO 1	✓ 4,8
CZ VILLAVICENCIO 2	⚠ 3,9
VAUPES	⚠ 4,0
CZ MITU	⚠ 4,0
VICHADA	✓ 4,5
CZ PUERTO CARREÑO	✓ 4,6
REGIONAL VICHADA	⚠ 4,0
Total general	✓ 4,4

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	⚠
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	✗



BIENESTAR
FAMILIAR

PACÍFICO

ENCUESTAS APLICADAS POR MACROREGIÓN – PACÍFICO



Macroregión	I Trimestre
PACÍFICO	280
CAUCA	8
CZ COSTA PACIFICA	1
CZ INDIGENA	2
CZ NORTE	5
CHOCO	18
CZ BAHIA SOLANO	2
CZ QUIBDO	5
CZ RIOSUCIO	3
CZ TADO	6
REGIONAL CHOCO	2
NARIÑO	13
CZ LA UNION	1
CZ PASTO 2	9
CZ REMOLINO	2
REGIONAL NARIÑO	1
VALLE DEL CAUCA	241
CZ BUENAVENTURA	3
CZ BUGA	19
CZ CARTAGO	35
CZ CENTRO	14
CZ JAMUNDI	22
CZ LADERA	4
CZ NORORIENTAL	40
CZ PALMIRA	8
CZ ROLDANILLO	1
CZ SEVILLA	5
CZ SUR	27
CZ SURORIENTAL	6
CZ TULUA	9
CZ YUMBO	13
REGIONAL VALLE	35
Total general	280

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – PACÍFICO



Macroregión	I Trimestre
PACÍFICO	✓ 4,6
CAUCA	✓ 4,7
CZ COSTA PACIFICA	✓ 5,0
CZ INDIGENA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,5
CHOCO	✓ 4,6
CZ BAHIA SOLANO	✓ 4,8
CZ QUIBDO	✓ 4,3
CZ RIOSUCIO	✓ 5,0
CZ TADO	✓ 4,5
REGIONAL CHOCO	✓ 4,8
NARIÑO	✓ 4,5
CZ LA UNION	✓ 4,6
CZ PASTO 2	✓ 4,5
CZ REMOLINO	✓ 4,4
REGIONAL NARIÑO	✓ 4,5
VALLE DEL CAUCA	✓ 4,6
CZ BUENAVENTURA	✓ 4,7
CZ BUGA	✓ 4,7
CZ CARTAGO	✓ 4,8
CZ CENTRO	⚠ 4,1
CZ JAMUNDI	✓ 4,7
CZ LADERA	⚠ 3,9
CZ NORORIENTAL	✓ 4,4
CZ PALMIRA	✓ 4,5
CZ ROLDANILLO	✓ 5,0
CZ SEVILLA	✓ 4,9
CZ SUR	✓ 4,5
CZ SURORIENTAL	⚠ 3,9
CZ TULUA	✓ 4,6
CZ YUMBO	✓ 4,8
REGIONAL VALLE	✓ 4,6
Total general	✓ 4,6

A nivel general los Centros Zonales con nivel de satisfacción bajo son: CZ Centro (14 Encuestas), CZ Ladera (4 Encuestas) y CZ Sur Oriental (6 Encuestas).

A nivel de Regional, todas se encuentran en un Nivel Alto de Satisfacción de acuerdo con la escala establecida.

- ❖ El CZ Centro y el CZ Ladera presentan oportunidad de mejora en las variables de Resolución de la Necesidad y Claridad de la Información.
- ❖ El Centro Zonal Sur Oriental se ve afectado principalmente por las variables de Resolución de la Necesidad, Oportunidad de Respuesta y Claridad de la Información.

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	✓
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	⚠
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	✗

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – PACÍFICO



Calidad de la Atención

Macroregión	I Trimestre
PACÍFICO	✓ 4,6
CAUCA	✓ 4,7
CZ COSTA PACIFICA	✓ 5,0
CZ INDIGENA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,5
CHOCO	✓ 4,6
CZ BAHIA SOLANO	✓ 4,8
CZ QUIBDO	✓ 4,4
CZ RIOSUCIO	✓ 5,0
CZ TADO	✓ 4,6
REGIONAL CHOCO	✓ 4,8
NARIÑO	✓ 4,6
CZ LA UNION	✓ 4,8
CZ PASTO 2	✓ 4,6
CZ REMOLINO	✓ 4,7
REGIONAL NARIÑO	✓ 4,7
VALLE DEL CAUCA	✓ 4,6
CZ BUENAVENTURA	✓ 4,8
CZ BUGA	✓ 4,7
CZ CARTAGO	✓ 4,8
CZ CENTRO	✓ 4,3
CZ JAMUNDI	✓ 4,7
CZ LADERA	✓ 4,1
CZ NORORIENTAL	✓ 4,4
CZ PALMIRA	✓ 4,5
CZ ROLDANILLO	✓ 5,0
CZ SEVILLA	✓ 4,9
CZ SUR	✓ 4,6
CZ SURORIENTAL	⚠ 4,1
CZ TULUA	✓ 4,7
CZ YUMBO	✓ 4,8
REGIONAL VALLE	✓ 4,7
Total general	✓ 4,6

Claridad de la Información

Macroregión	I Trimestre
PACÍFICO	✓ 4,5
CAUCA	✓ 4,8
CZ COSTA PACIFICA	✓ 5,0
CZ INDIGENA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,6
CHOCO	✓ 4,6
CZ BAHIA SOLANO	✓ 5,0
CZ QUIBDO	✓ 4,3
CZ RIOSUCIO	✓ 5,0
CZ TADO	✓ 4,4
REGIONAL CHOCO	✓ 4,8
NARIÑO	✓ 4,5
CZ LA UNION	✓ 4,5
CZ PASTO 2	✓ 4,5
CZ REMOLINO	✓ 4,3
REGIONAL NARIÑO	✓ 4,5
VALLE DEL CAUCA	✓ 4,5
CZ BUENAVENTURA	✓ 4,5
CZ BUGA	✓ 4,6
CZ CARTAGO	✓ 4,8
CZ CENTRO	⚠ 3,9
CZ JAMUNDI	✓ 4,7
CZ LADERA	✗ 3,8
CZ NORORIENTAL	✓ 4,5
CZ PALMIRA	✓ 4,5
CZ ROLDANILLO	✓ 5,0
CZ SEVILLA	✓ 5,0
CZ SUR	✓ 4,4
CZ SURORIENTAL	✗ 3,8
CZ TULUA	✓ 4,6
CZ YUMBO	✓ 4,7
REGIONAL VALLE	✓ 4,6
Total general	✓ 4,5

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – PACÍFICO



Resolución de la Necesidad

Macroregión	I Trimestre
PACÍFICO	✓ 4,4
CAUCA	✓ 4,8
CZ COSTA PACIFICA	✓ 5,0
CZ INDIGENA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,6
CHOCO	✓ 4,5
CZ BAHIA SOLANO	✓ 5,0
CZ QUIBDO	⚠ 4,0
CZ RIOSUCIO	✓ 5,0
CZ TADO	✓ 4,5
REGIONAL CHOCO	✓ 4,5
NARIÑO	✓ 4,5
CZ LA UNION	✓ 5,0
CZ PASTO 2	✓ 4,4
CZ REMOLINO	⚠ 4,0
REGIONAL NARIÑO	✓ 5,0
VALLE DEL CAUCA	✓ 4,4
CZ BUENAVENTURA	✓ 4,3
CZ BUGA	✓ 4,5
CZ CARTAGO	✓ 4,7
CZ CENTRO	✗ 3,6
CZ JAMUNDI	✓ 4,5
CZ LADERA	✗ 3,3
CZ NORORIENTAL	✓ 4,2
CZ PALMIRA	✓ 4,5
CZ ROLDANILLO	✓ 5,0
CZ SEVILLA	✓ 5,0
CZ SUR	✓ 4,3
CZ SURORIENTAL	✗ 3,7
CZ TULUA	✓ 4,6
CZ YUMBO	✓ 4,6
REGIONAL VALLE	✓ 4,5
Total general	✓ 4,4

Oportunidad de Respuesta

Macroregión	I Trimestre
PACÍFICO	✓ 4,5
CAUCA	✓ 4,7
CZ COSTA PACIFICA	✓ 5,0
CZ INDIGENA	✓ 5,0
CZ NORTE	✓ 4,5
CHOCO	✓ 4,5
CZ BAHIA SOLANO	✓ 4,8
CZ QUIBDO	✓ 4,4
CZ RIOSUCIO	✓ 5,0
CZ TADO	✓ 4,3
REGIONAL CHOCO	✓ 4,8
NARIÑO	✓ 4,3
CZ LA UNION	⚠ 4,0
CZ PASTO 2	✓ 4,5
CZ REMOLINO	✗ 3,8
REGIONAL NARIÑO	✗ 3,5
VALLE DEL CAUCA	✓ 4,5
CZ BUENAVENTURA	✓ 5,0
CZ BUGA	✓ 4,8
CZ CARTAGO	✓ 4,6
CZ CENTRO	⚠ 4,0
CZ JAMUNDI	✓ 4,8
CZ LADERA	⚠ 3,9
CZ NORORIENTAL	✓ 4,2
CZ PALMIRA	✓ 4,6
CZ ROLDANILLO	✓ 5,0
CZ SEVILLA	✓ 4,9
CZ SUR	✓ 4,4
CZ SURORIENTAL	✗ 3,8
CZ TULUA	✓ 4,3
CZ YUMBO	✓ 4,8
REGIONAL VALLE	✓ 4,6
Total general	✓ 4,5



CENTROORIENTE

ENCUESTAS APLICADAS POR MACROREGION – CENTROORIENTE



Macroregión	I Trimestre
CENTROORIENTE	445
BOGOTA	277
CZ BARRIOS UNIDOS	7
CZ BOSA	40
CZ CIUDAD BOLIVAR	33
CZ CREER	10
CZ ENGATIVA	34
CZ FONTIBON	31
CZ KENNEDY	24
CZ MARTIRES	11
CZ RAFAEL URIBE	9
CZ SAN CRISTOBAL SUR	17
CZ SANTA FE	5
CZ SUBA	5
CZ TUNJUELITO	16
CZ USAQUEN	3
CZ USME	25
REGIONAL BOGOTA	7
BOYACA	32
CZ DUITAMA	1
CZ EL COCUY	3
CZ GARAGOA	1
CZ MIRAFLORES	3
CZ MONIQUIRA	3
CZ OTANCHE	3
CZ SOGAMOSO	1
CZ TUNJA 1	4
CZ TUNJA 2	12
REGIONAL BOYACA	1

CUNDINAMARCA	42
CZ CAQUEZA	1
CZ CHOCONTA	3
CZ FACATATIVA	9
CZ FUSAGASUGA	11
CZ GIRARDOT	4
CZ LA MESA	3
CZ PACHO	2
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3
CZ UBATE	2
CZ ZIPAQUIRA	3
REGIONAL CUNDINAMARCA	1
NORTE DE SANTANDER	44
CZ CUCUTA 1	12
CZ CUCUTA 2	6
CZ CUCUTA 3	8
CZ PAMPLONA	1
CZ TIBU	1
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	16
SANTANDER	50
CZ ANTONIA SANTOS	1
CZ BUCARAMANGA SUR	7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	16
CZ LA FLORESTA	8
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5
CZ SAN GIL	3
CZ SOCORRO	10
Total general	445

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CENTRORIENTE



Macroregión	I Trimestre
CENTRORIENTE	✓ 4,5
BOGOTA	✓ 4,4
CZ BARRIOS UNIDOS	✓ 4,9
CZ BOSA	✓ 4,6
CZ CIUDAD BOLIVAR	✓ 4,4
CZ CREER	✓ 4,4
CZ ENGATIVA	✓ 4,5
CZ FONTIBON	✓ 4,5
CZ KENNEDY	⚠ 4,0
CZ MARTIRES	✓ 4,2
CZ RAFAEL URIBE	✓ 4,8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	✓ 4,5
CZ SANTA FE	✗ 3,2
CZ SUBA	✓ 5,0
CZ TUNJUELITO	✓ 4,3
CZ USAQUEN	✓ 4,2
CZ USME	✓ 4,6
REGIONAL BOGOTA	✓ 4,6
BOYACA	✓ 4,5
CZ DUITAMA	✓ 4,8
CZ EL COCUY	✓ 4,7
CZ GARAGOA	✓ 5,0
CZ MIRAFLORES	✓ 4,4
CZ MONIQUIRA	✓ 4,1
CZ OTANCHE	✓ 4,7
CZ SOGAMOSO	✓ 5,0
CZ TUNJA 1	✓ 4,5
CZ TUNJA 2	✓ 4,5
REGIONAL BOYACA	✓ 5,0

CUNDINAMARCA	✓ 4,5
CZ CAQUEZA	✓ 4,9
CZ CHOCONTA	✓ 4,6
CZ FACATATIVA	⚠ 4,0
CZ FUSAGASUGA	✓ 4,9
CZ GIRARDOT	✓ 4,8
CZ LA MESA	✓ 4,5
CZ PACHO	✓ 5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	✓ 4,3
CZ UBATE	✓ 4,3
CZ ZIPAQUIRA	✓ 4,6
REGIONAL CUNDINAMARCA	✗ 3,4
NORTE DE SANTANDER	✓ 4,7
CZ CUCUTA 1	✓ 4,6
CZ CUCUTA 2	✓ 4,8
CZ CUCUTA 3	✓ 4,5
CZ PAMPLONA	✓ 5,0
CZ TIBU	✓ 5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	✓ 4,8
SANTANDER	✓ 4,7
CZ ANTONIA SANTOS	✓ 5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	✓ 4,9
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	✓ 4,6
CZ LA FLORESTA	✓ 4,6
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	✓ 4,5
CZ SAN GIL	✓ 5,0
CZ SOCORRO	✓ 4,6
Total general	✓ 4,5

Las mayores oportunidades de mejora se presentan en los puntos: CZ Santa Fe (5 Encuestas), Regional Cundinamarca (1 Encuesta), CZ Kennedy (24 Encuestas) y CZ Facatativá (9 Encuestas)

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CENTRORIENTE



Calidad de la Atención

Macroregión	I Trimestre
CENTRORIENTE	✓ 4,6
BOGOTA	✓ 4,5
CZ BARRIOS UNIDOS	✓ 5,0
CZ BOSA	✓ 4,6
CZ CIUDAD BOLIVAR	✓ 4,4
CZ CREER	✓ 4,5
CZ ENGATIVA	✓ 4,6
CZ FONTIBON	✓ 4,5
CZ KENNEDY	⚠ 4,1
CZ MARTIRES	✓ 4,4
CZ RAFAEL URIBE	✓ 4,8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	✓ 4,5
CZ SANTA FE	✗ 3,4
CZ SUBA	✓ 5,0
CZ TUNJUELITO	✓ 4,5
CZ USAQUEN	✓ 4,3
CZ USME	✓ 4,6
REGIONAL BOGOTA	✓ 4,6
BOYACA	✓ 4,5
CZ DUITAMA	✓ 4,8
CZ EL COCUY	✓ 4,6
CZ GARAGOA	✓ 5,0
CZ MIRAFLORES	✓ 4,4
CZ MONQUIRA	✓ 4,1
CZ OTANCHE	✓ 4,8
CZ SOGAMOSO	✓ 5,0
CZ TUNJA 1	✓ 4,5
CZ TUNJA 2	✓ 4,5
REGIONAL BOYACA	✓ 5,0

CUNDINAMARCA	✓ 4,6
CZ CAQUEZA	✓ 4,8
CZ CHOCONTA	✓ 4,7
CZ FACATATIVA	⚠ 4,0
CZ FUSAGASUGA	✓ 4,9
CZ GIRARDOT	✓ 4,9
CZ LA MESA	✓ 4,6
CZ PACHO	✓ 5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	✓ 4,4
CZ UBATE	✓ 4,3
CZ ZIPAQUIRA	✓ 4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	⚠ 4,0
NORTE DE SANTANDER	✓ 4,7
CZ CUCUTA 1	✓ 4,6
CZ CUCUTA 2	✓ 4,8
CZ CUCUTA 3	✓ 4,5
CZ PAMPLONA	✓ 5,0
CZ TIBU	✓ 5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	✓ 4,7
SANTANDER	✓ 4,7
CZ ANTONIA SANTOS	✓ 5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	✓ 5,0
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	✓ 4,7
CZ LA FLORESTA	✓ 4,7
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	✓ 4,6
CZ SAN GIL	✓ 5,0
CZ SOCORRO	✓ 4,7
Total general	✓ 4,6

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CENTRORIENTE



Claridad de la Información

Macroregión	I Trimestre
CENTRORIENTE	✓ 4,5
BOGOTA	✓ 4,4
CZ BARRIOS UNIDOS	✓ 4,9
CZ BOSA	✓ 4,7
CZ CIUDAD BOLIVAR	✓ 4,4
CZ CREER	✓ 4,5
CZ ENGATIVA	✓ 4,3
CZ FONTIBON	✓ 4,4
CZ KENNEDY	⚠ 3,9
CZ MARTIRES	✓ 4,1
CZ RAFAEL URIBE	✓ 4,8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	✓ 4,4
CZ SANTA FE	✗ 3,1
CZ SUBA	✓ 5,0
CZ TUNJUELITO	✓ 4,3
CZ USAQUEN	✗ 3,7
CZ USME	✓ 4,6
REGIONAL BOGOTA	✓ 4,4
BOYACA	✓ 4,6
CZ DUITAMA	✓ 5,0
CZ EL COCUY	✓ 4,8
CZ GARAGOA	✓ 5,0
CZ MIRAFLORES	✓ 4,5
CZ MONIQUIRA	✓ 4,2
CZ OTANCHE	✓ 4,5
CZ SOGAMOSO	✓ 5,0
CZ TUNJA 1	✓ 4,5
CZ TUNJA 2	✓ 4,5
REGIONAL BOYACA	✓ 5,0

CUNDINAMARCA	✓ 4,4
CZ CAQUEZA	✓ 5,0
CZ CHOCONTA	✓ 4,7
CZ FACATATIVA	✗ 3,8
CZ FUSAGASUGA	✓ 4,9
CZ GIRARDOT	✓ 4,6
CZ LA MESA	✓ 4,3
CZ PACHO	✓ 5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	✗ 3,8
CZ UBATE	✓ 4,3
CZ ZIPAQUIRA	✓ 4,5
REGIONAL CUNDINAMARCA	✗ 3,0
NORTE DE SANTANDER	✓ 4,6
CZ CUCUTA 1	✓ 4,5
CZ CUCUTA 2	✓ 4,8
CZ CUCUTA 3	✓ 4,6
CZ PAMPLONA	✓ 5,0
CZ TIBU	✓ 5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	✓ 4,7
SANTANDER	✓ 4,7
CZ ANTONIA SANTOS	✓ 5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	✓ 4,9
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	✓ 4,6
CZ LA FLORESTA	✓ 4,6
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	✓ 4,5
CZ SAN GIL	✓ 5,0
CZ SOCORRO	✓ 4,6
Total general	✓ 4,5

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CENTRORIENTE



Resolución de la Necesidad

Macroregión	I Trimestre
CENTRORIENTE	✓ 4,4
BOGOTA	✓ 4,3
CZ BARRIOS UNIDOS	✓ 4,9
CZ BOSA	✓ 4,6
CZ CIUDAD BOLIVAR	✓ 4,4
CZ CREER	✓ 4,2
CZ ENGATIVA	✓ 4,4
CZ FONTIBON	✓ 4,3
CZ KENNEDY	⚠ 3,9
CZ MARTIRES	✗ 3,6
CZ RAFAEL URIBE	✓ 4,7
CZ SAN CRISTOBAL SUR	✓ 4,5
CZ SANTA FE	✗ 2,8
CZ SUBA	✓ 5,0
CZ TUNJUELITO	⚠ 3,9
CZ USAQUEN	✗ 3,7
CZ USME	✓ 4,5
REGIONAL BOGOTA	✓ 4,4
BOYACA	✓ 4,5
CZ DUITAMA	✓ 5,0
CZ EL COCUY	✓ 5,0
CZ GARAGOA	✓ 5,0
CZ MIRAFLORES	✓ 4,3
CZ MONIQUIRA	⚠ 4,0
CZ OTANCHE	✓ 4,3
CZ SOGAMOSO	✓ 5,0
CZ TUNJA 1	✓ 4,5
CZ TUNJA 2	✓ 4,4
REGIONAL BOYACA	✓ 5,0

CUNDINAMARCA	✓ 4,3
CZ CAQUEZA	✓ 5,0
CZ CHOCONTA	✓ 4,7
CZ FACATATIVA	⚠ 3,9
CZ FUSAGASUGA	✓ 4,7
CZ GIRARDOT	✓ 4,8
CZ LA MESA	⚠ 4,0
CZ PACHO	✓ 5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	✗ 3,7
CZ UBATE	✓ 4,5
CZ ZIPAQUIRA	✓ 4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	✗ 1,0
NORTE DE SANTANDER	✓ 4,6
CZ CUCUTA 1	✓ 4,4
CZ CUCUTA 2	✓ 4,7
CZ CUCUTA 3	✓ 4,5
CZ PAMPLONA	✓ 5,0
CZ TIBU	✓ 5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	✓ 4,8
SANTANDER	✓ 4,5
CZ ANTONIA SANTOS	✓ 5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	✓ 4,9
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	✓ 4,4
CZ LA FLORESTA	✓ 4,5
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	✓ 4,4
CZ SAN GIL	✓ 5,0
CZ SOCORRO	✓ 4,4
Total general	✓ 4,4

NIVEL DE SATISFACCIÓN MACROREGIÓN – CENTRORIENTE



Oportunidad de Respuesta

Macroregión	I Trimestre
CENTRORIENTE	✓ 4,4
BOGOTA	✓ 4,3
CZ BARRIOS UNIDOS	✓ 4,9
CZ BOSA	✓ 4,4
CZ CIUDAD BOLIVAR	✓ 4,3
CZ CREER	✓ 4,3
CZ ENGATIVA	✓ 4,3
CZ FONTIBON	✓ 4,4
CZ KENNEDY	✗ 3,8
CZ MARTIRES	✓ 4,1
CZ RAFAEL URIBE	✓ 4,7
CZ SAN CRISTOBAL SUR	✓ 4,6
CZ SANTA FE	✗ 2,9
CZ SUBA	✓ 5,0
CZ TUNJUELITO	! 4,1
CZ USAQUEN	✓ 4,3
CZ USME	✓ 4,5
REGIONAL BOGOTA	✓ 4,6
BOYACA	✓ 4,5
CZ DUITAMA	✓ 4,5
CZ EL COCUY	✓ 4,5
CZ GARAGOA	✓ 5,0
CZ MIRAFLORES	✓ 4,5
CZ MONQUIRA	✓ 4,2
CZ OTANCHE	✓ 4,7
CZ SOGAMOSO	✓ 5,0
CZ TUNJA 1	✓ 4,5
CZ TUNJA 2	✓ 4,5
REGIONAL BOYACA	✓ 5,0

CUNDINAMARCA	✓ 4,5
CZ CAQUEZA	✓ 5,0
CZ CHOCONTA	✓ 4,5
CZ FACATATIVA	✓ 4,2
CZ FUSAGASUGA	✓ 4,7
CZ GIRARDOT	✓ 4,6
CZ LA MESA	✓ 4,5
CZ PACHO	✓ 5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	✓ 4,7
CZ UBATE	✓ 4,5
CZ ZIPAQUIRA	✓ 4,3
REGIONAL CUNDINAMARCA	✗ 3,0
NORTE DE SANTANDER	✓ 4,7
CZ CUCUTA 1	✓ 4,6
CZ CUCUTA 2	✓ 4,8
CZ CUCUTA 3	✓ 4,5
CZ PAMPLONA	✓ 5,0
CZ TIBU	✓ 5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	✓ 4,8
SANTANDER	✓ 4,6
CZ ANTONIA SANTOS	✓ 5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	✓ 4,9
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	✓ 4,6
CZ LA FLORESTA	✓ 4,6
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	✓ 4,5
CZ SAN GIL	✓ 5,0
CZ SOCORRO	✓ 4,6
Total general	✓ 4,4



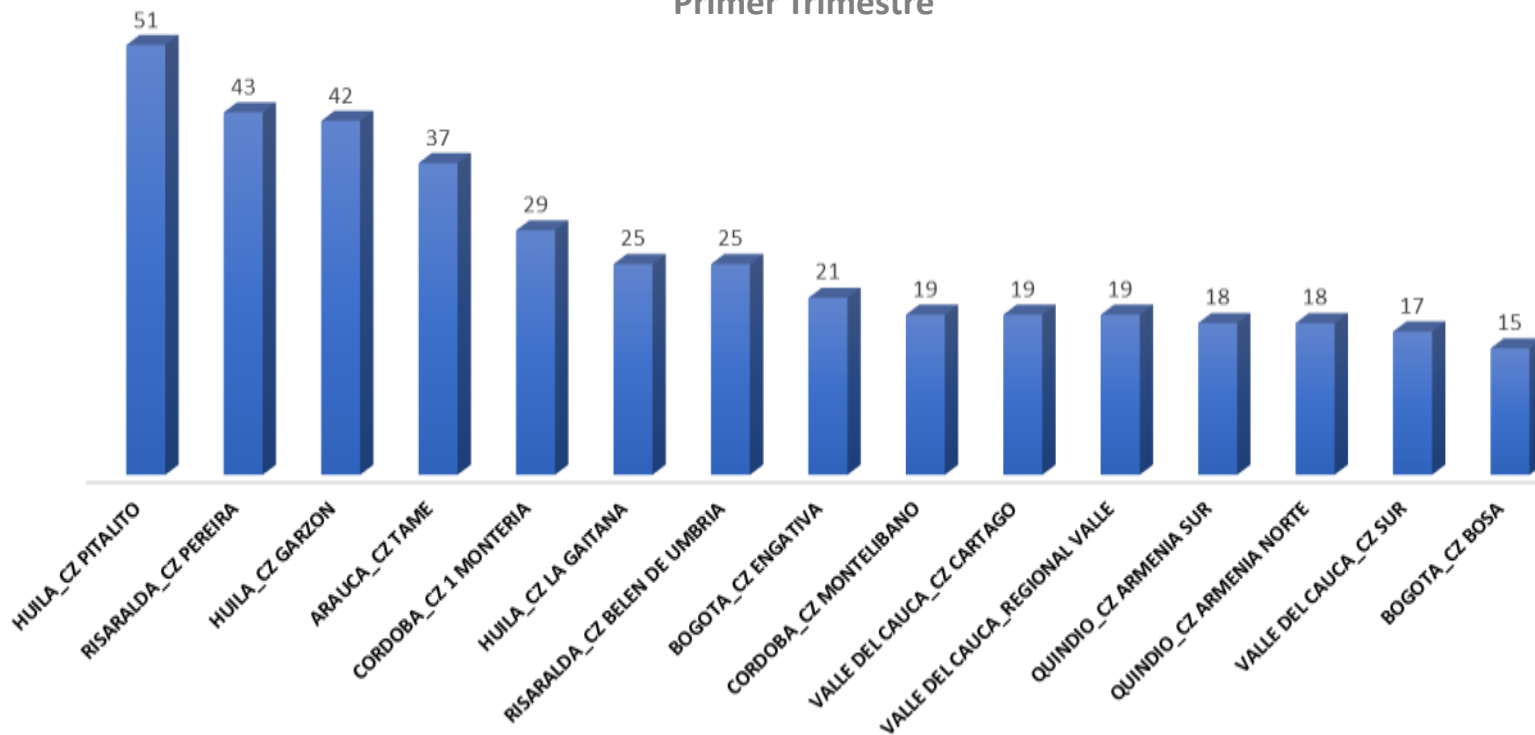
BIENESTAR
FAMILIAR

REGISTRO PETICIONES

TIPIFICACIÓN EN SIM VS MOTIVO DE CONSULTA



Primer Trimestre



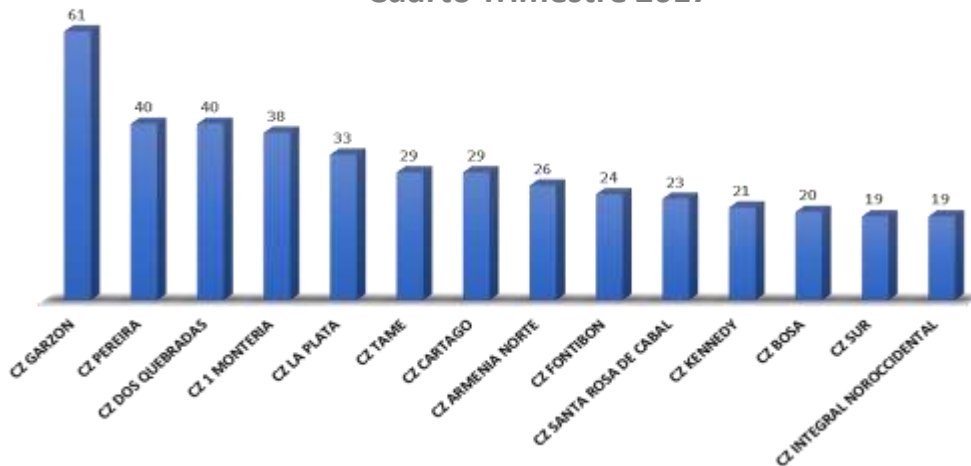
Durante el primer trimestre de 2018 se evidenció que un total de 915 registros contienen motivos relacionados con visitas, alimentos, y custodia.

En la gráfica se pueden observar los CZ con mayor número de consultas por estos motivos, sin embargo están registrados como IO y podría presumirse que corresponden a TAE.

TIPIFICACIÓN EN SIM VS MOTIVO DE CONSULTA – COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR



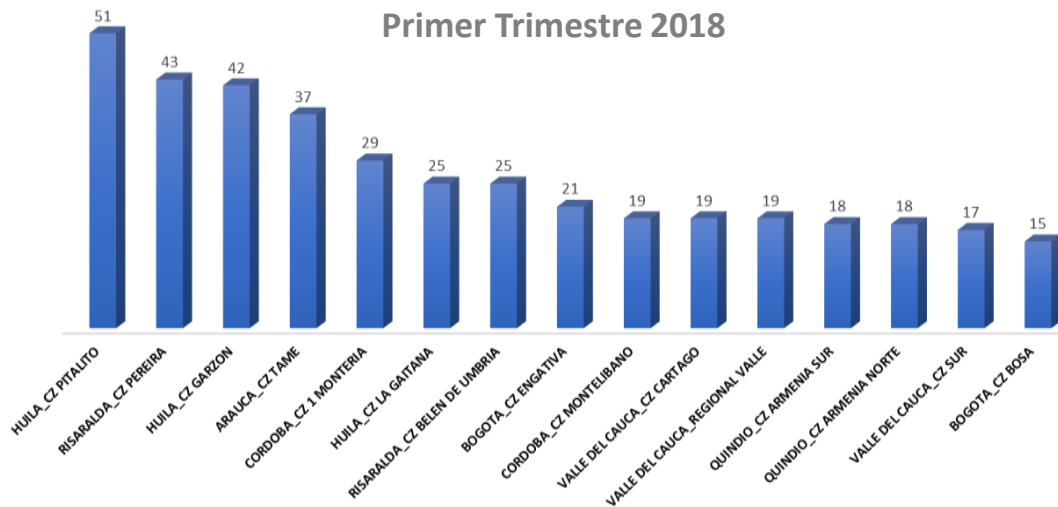
Cuarto Trimestre 2017



En los gráficos anteriores, se pueden observar los Centros Zonales con mayor número de registros en los cuales los encuestados hacen referencia a Visitas, Alimentos y Custodia.

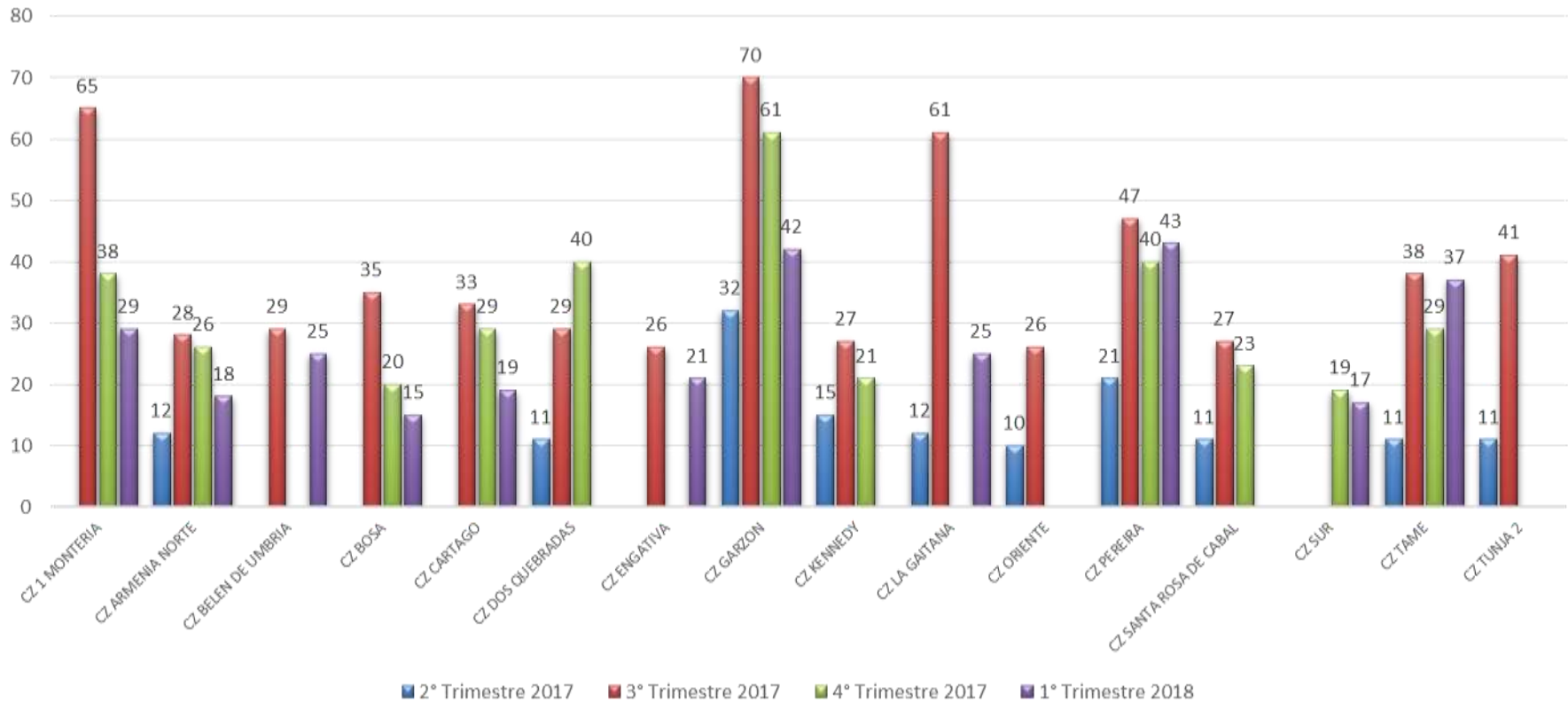
Al realizar la comparación entre el cuarto trimestre 2017 y el primer trimestre 2018, los centros zonales que reinciden con mayor número de registros son:

Primer Trimestre 2018



- CZ Garzón
- CZ Pereira
- CZ 1 Montería
- CZ Tame
- CZ Cartago
- CZ Armenia norte
- CZ Sur

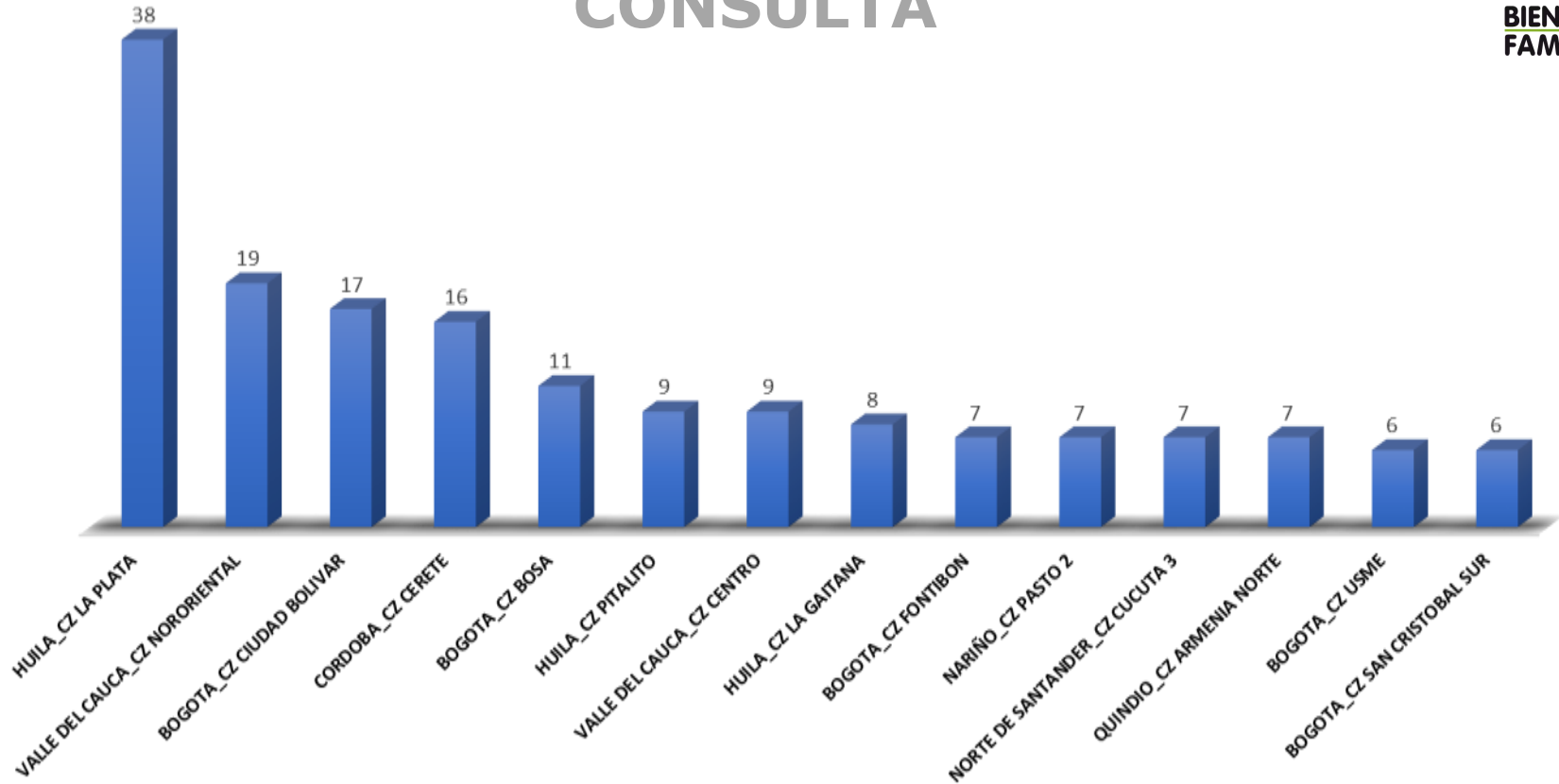
TIPIFICACIÓN EN SIM VS MOTIVO DE CONSULTA – CONSOLIDADO 2017-2018



Los Centros Zonales que desde el 2° trimestre de 2017 hasta el primer trimestre 2018 presentan reincidencia en los registros en los cuales los encuestados hacen referencia a Visitas, Alimentos y Custodia (Conciliables) son:

- CZ Armenia Norte (4 trimestres).
- CZ Garzón (4 trimestres).
- CZ Tame (4 trimestres).
- CZ Pereira (4 Trimestres).
- CZ La Gaitana (3 Trimestres).

TIPIFICACIÓN EN SIM VS MOTIVO DE CONSULTA



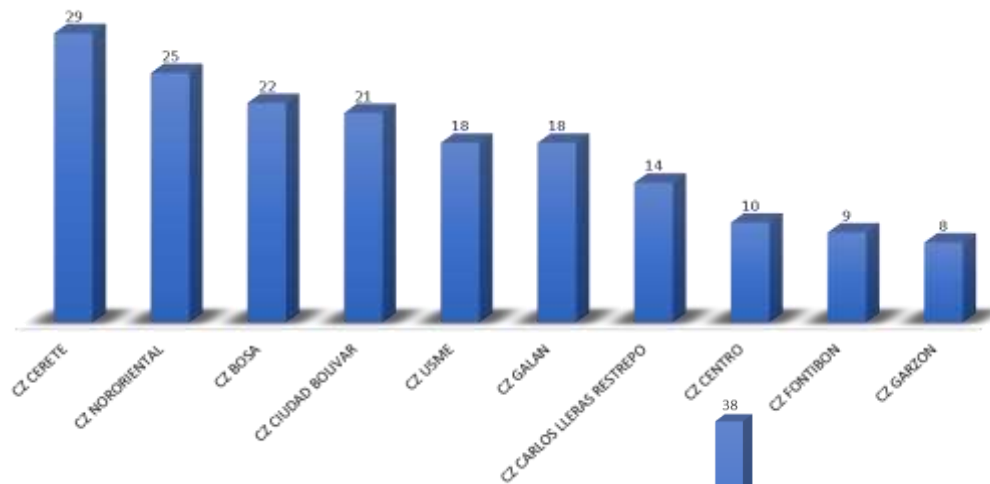
Durante el primer trimestre de 2018, 269 registros están tipificados con un motivo diferente en SIM, por ejemplo "Servicio al ciudadano, Otras Instituciones, AANF". Esto se evidencia cuando el asesor durante la llamada indaga al ciudadano el motivo de su visita al Centro Zonal y se evidencia que es diferente al registrado en SIM.

En la gráfica se pueden ver los CZ con mayor número de registros con esta característica.

TIPIFICACIÓN EN SIM VS MOTIVO DE CONSULTA COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR



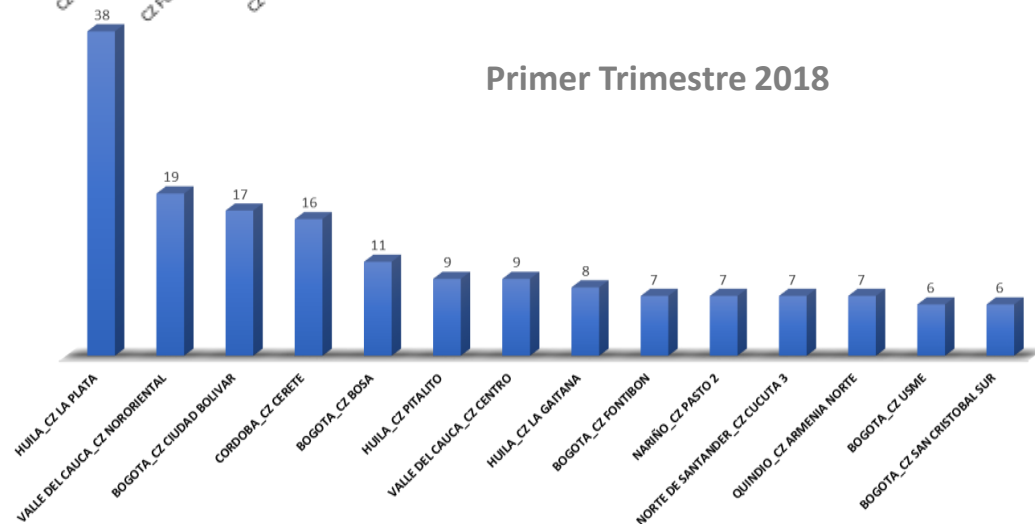
Cuarto Trimestre 2017



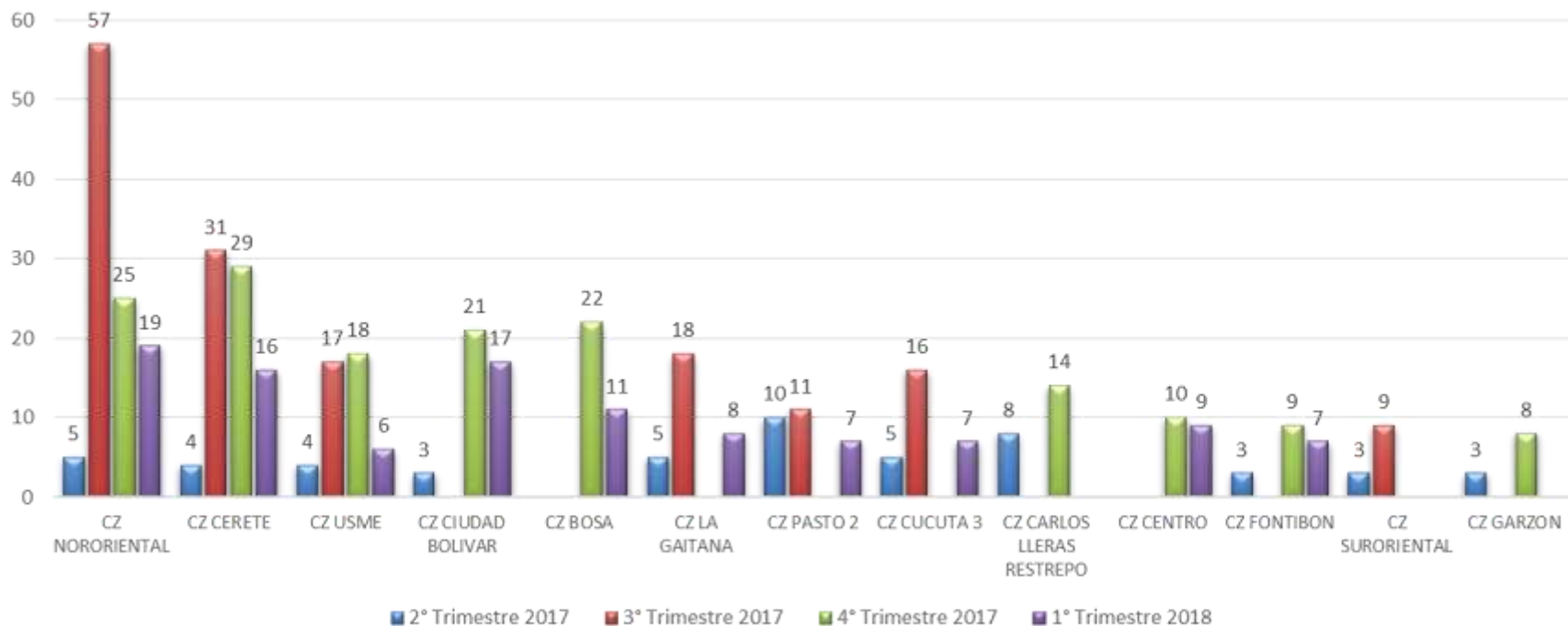
Los Centros Zonales reincidentes en el registro con un motivo diferente al indicado por el encuestado son:

- CZ Cerete.
- CZ Nororiental.
- CZ Bosa.
- CZ Ciudad Bolívar.
- CZ Usme.
- CZ Centro.
- CZ Fontibón.

Primer Trimestre 2018



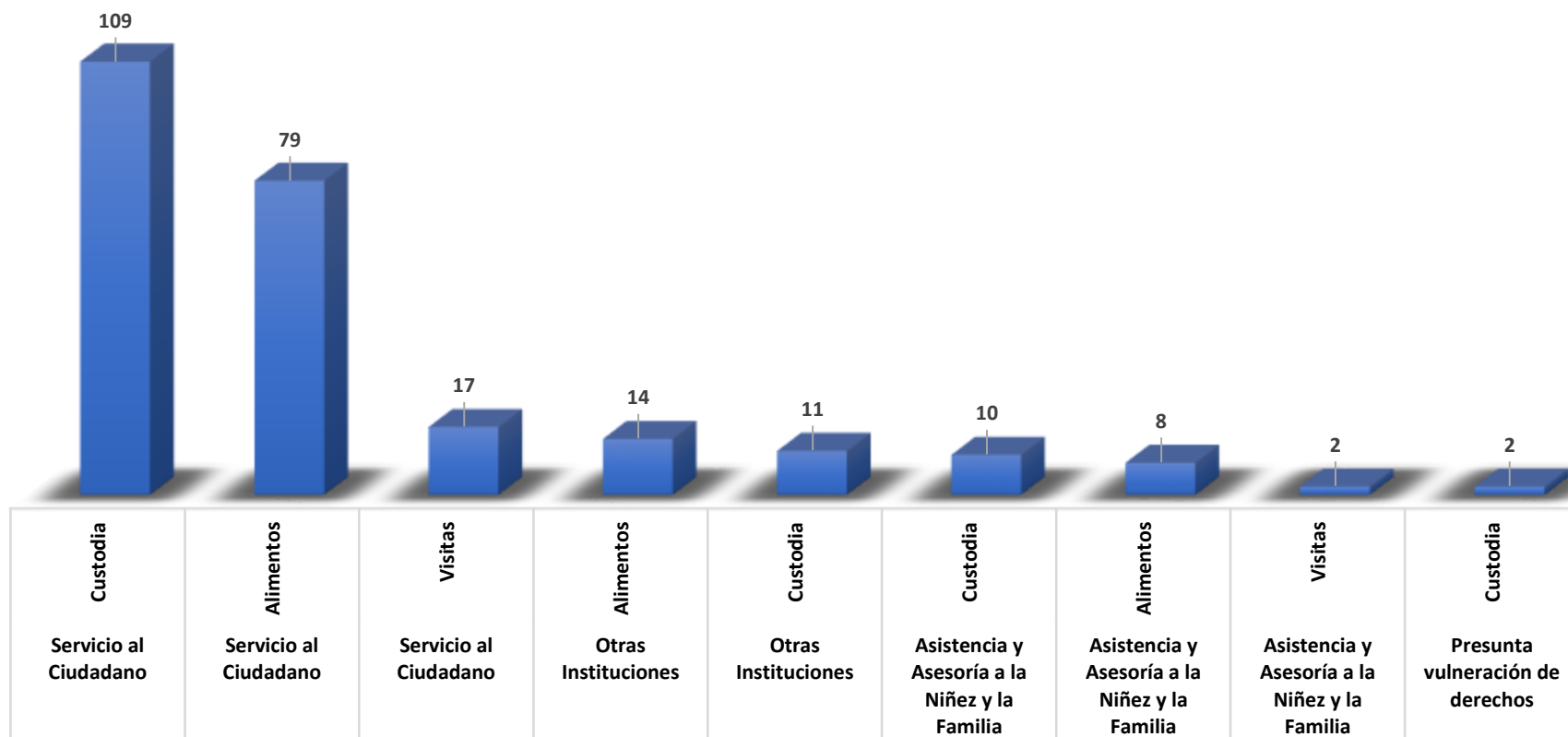
TIPIFICACIÓN EN SIM VS MOTIVO DE CONSULTA - CONSOLIDADO 2017-2018



Los Centros Zonales que desde el 2° trimestre de 2017 hasta el primer trimestre 2018 presentan reincidencia en el registro con un motivo diferente al indicado por el encuestado son:

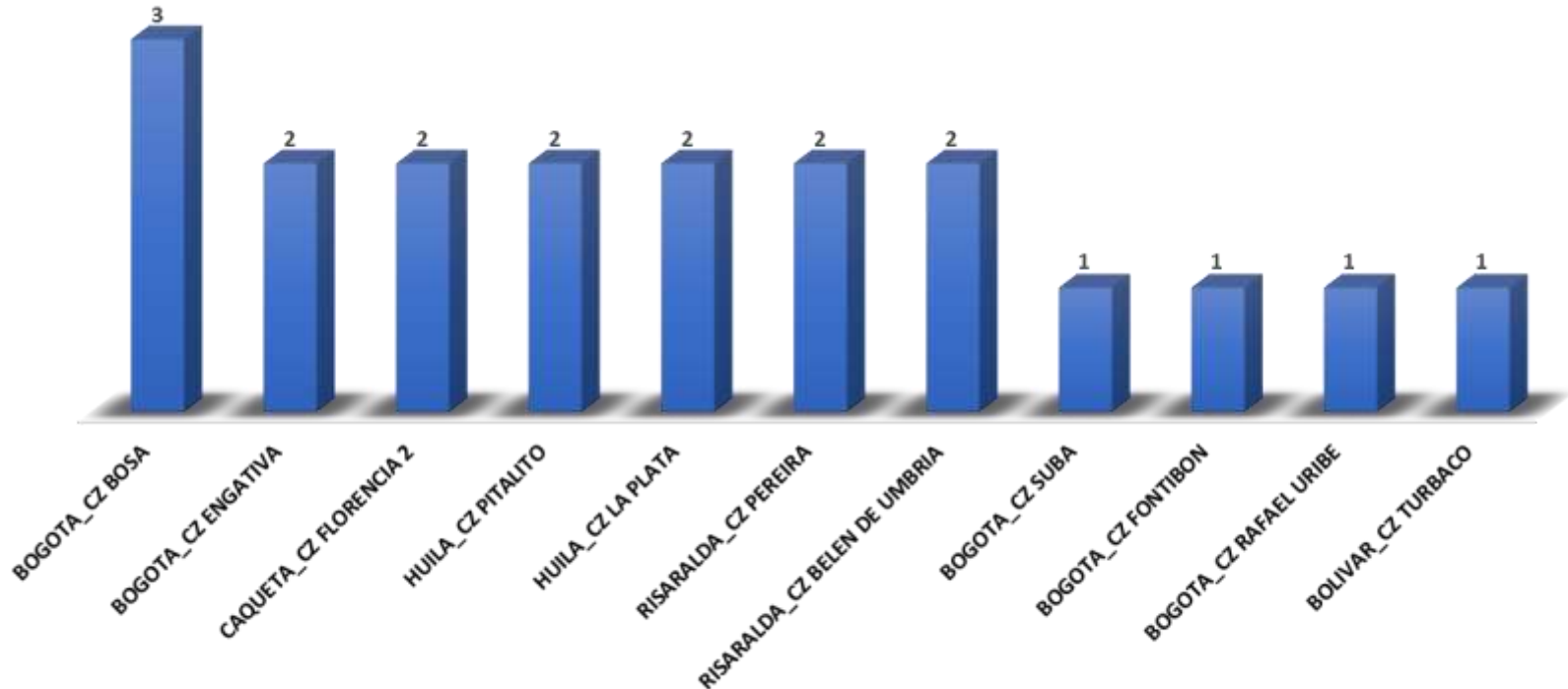
- CZ Nororiental (4 trimestres).
- CZ Cerete (4 trimestres).
- CZ Usme (4 trimestres).
- CZ Ciudad Bolívar (3 Trimestres).
- CZ La Gaitana (3 Trimestres).
- CZ Pasto 2 (3 Trimestres).
- CZ Cúcuta 3 (3 Trimestres).

TIPIFICACIÓN EN SIM VS MOTIVO DE CONSULTA



En la gráfica se pueden observar los CZ con mayor numero de motivos de petición que fueron registradas con uno diferente al que el ciudadano informa en la encuesta durante el primer trimestre del año 2018.

TIPIFICACIONES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN LAS QUE SE MENCIONA DEMORA EN CITAS



Durante el primer trimestre del 2018 se evidencian 31 registros de Información y Orientación en los cuales el ciudadano manifiesta que las citas para realizar su trámite son demoradas.

Lo cual no debería darse teniendo en cuenta que la encuesta esta orientada a DP de Información y Orientación.

En la grafica se pueden evidenciar los CZ con mayor número de registros con esta característica.

TIPIFICACIONES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN LAS QUE SE MENCIONA DEMORA EN CITAS



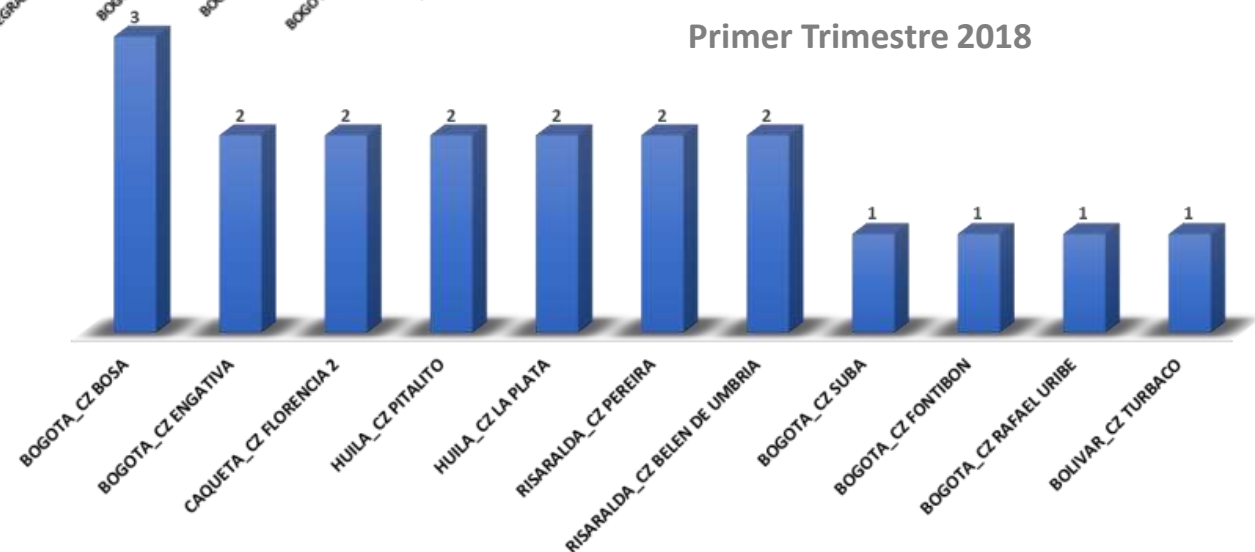
Cuarto Trimestre 2017



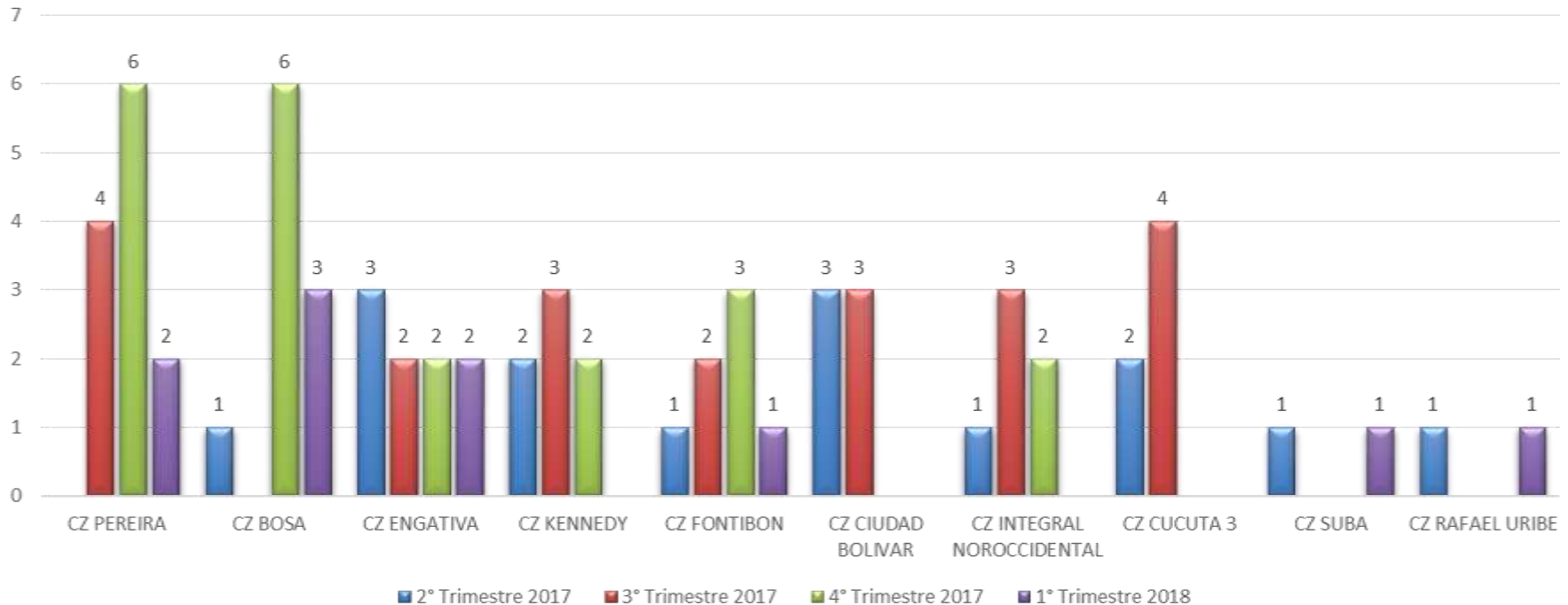
Los Centros Zonales que durante el cuarto trimestre 2017 y el primer trimestre 2018 presentan reincidencia en tipificaciones con demora en citas son:

- CZ Pereira.
- CZ Bosa.
- CZ Engativá.
- CZ Fontibón.

Primer Trimestre 2018



TIPIFICACIONES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN LAS QUE SE MENCIONA DEMORA EN CITAS - CONSOLIDADO 2017-2018



Los Centros Zonales que desde el 2° trimestre de 2017 hasta el primer trimestre 2018 presentan reincidencia en tipificaciones con demora en citas son:

- CZ Engativá (4 trimestres).
- CZ Fontibón (4 Trimestres).
- CZ Pereira (3 Trimestres).
- CZ Int. Noroccidental (3 Trimestres).
- CZ Kennedy (3 Trimestres).



**OPORTUNIDADES DE
MEJORA**



BIENESTAR
AR

OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
33718439	41945265	Luis Arbey Quintero Orrego	Quindio	Cz Armenia Sur	Ciudadana manifiesta que en el Centro Zonal le informaron que solo atienden en horas de la mañana, por lo anterior, recomienda que extiendan el horario de atención para que puedan atender al público en horas de la tarde. Se verifica y el horario de atención del Centro Zonal es de 8 AM A 5 PM.	Enero
33718419, 33718437	1094930657, 7563417	Luis Arbey Quintero Orrego	Quindio	Cz Armenia Sur	Se acercan los dos ciudadanos para consultar sobre el trámite de alimentos, a lo cual el funcionario orienta que deben acercarse a notaria y levantar una escritura pública para fijar la cuota alimentaria, información que no fue correcta al momento de validarla en la notaria. Por lo anterior, sugieren que los profesionales verifiquen bien las indicaciones que realizan a los ciudadanos antes de remitirlos a otra entidad o hacer un proceso que no corresponde.	Enero
26502509	1086695253	Yakeline Benalcazar Cortes	Nariño	Cz Barbacoas	Ciudadana se acerca al Centro Zonal con el fin de reportar abuso sexual de su hija y en el Sim se registra una Información Orientación-Servicio al ciudadano	Enero
28941936 alimentos, 28941990 filiación, 28941988 custodia.	13885905, 37837876, 37577933.	Ana Ines Sanchez Ariza	Santander	Cz Bucaramanga Sur	Las descripciones que están registradas en el sistema no corresponde con el motivo que esta tipificado (servicio al ciudadano).	Enero



**BIENESTAR
FAMILIAR**

O P O R T U N I D A D E S D E M E J O R A I T R I M E S T R E

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
29078337 Custodia, 29078341 Alimentos, 29078368 Alimentos, 29078387 Alimentos, 29078388 Alimentos, 29078365 solicitud de copias, 29078432 custodia, 29078404 permiso de salida del país, 29078424 Alimentos, 29078429 Alimentos, 29078423 Visitas.	40414875, 1098633180, 91529712, 1026553800, 91538385, 1098711121, 1098640076, 37928875, 6333877, 1098721097, 1099547095.	Beatriz Gutierrez Ojeda	Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	Las descripciones que están registradas en el sistema no corresponde con el motivo que esta tipificado (servicio al ciudadano).	Enero
31774900 visitas, 31774889 custodia, 31774928 visitas, 31774916 custodia, 31774946 custodia, 31774937 visitas, 31774984 otras instituciones, 31774963 asesoría a la niñez y a la familia, 31774950 custodia, 31774911 Presunta vulneración de derechos, 31774902 alimentos, 31774930 alimentos, 31774924 alimentos, 31774923 filiación, 31774976 custodia.	94410546, 80804153, 1143848152, 14468705, 38554968, 94504415, 6333064, 31581619, 1144051369, 66918734, 1144064533, 1144028485, 1144178781, 1143836862, 5205571.	Adrian Fernando Sandoval Cortes - Beatriz Eugenia Prado Lucumi	Valle Del Cauca	Cz Centro	Las descripciones que están registradas en el sistema no corresponde con el motivo que esta tipificado (servicio al ciudadano).	Enero
13392242- Filiación, 13392252-Asistencia y asesoría a la niñez y a la familia, 13392144- Custodia, 13392207 - Custodia.	7316748, 80793514, 1033764748, 1070595979	Gladys Gallego Bolaños	Bogota	Cz Ciudad Bolivar	Tipificación de todas las visitas con el motivo de Servicio al ciudadano.	Enero

OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE



HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
31918960	38643014	Jhon Erwin Oidor Granada	Valle Del Cauca	Cz Jamundi	Ciudadana manifiesta que se acercó al Centro Zonal para realizar el trámite de visitas, comenta que el funcionario de indico que no lo podía realizar, ya que, tenía que esperar a que el progenitor del niño la cite, de lo contrario no puede realizar dicho trámite.	Enero
28622405 alimentos, 28622433 custodia, 28622428 otras instituciones, 28622429 visitas, 28622423 visitas, 28622412 otras instituciones, 28622414 patria potestad	40989416, 45472628, 18009347, 1014211955, 18008572, 22636939, 1123633936	Florencia Lucía Wright Newball - Audette Alice Robinson dawkins - Saray Johana Chavarro Belafonte	San Andres	Cz Los Almendros	Las descripciones que están registradas en el sistema no corresponde con el motivo que esta tipificado (servicio al ciudadano).	Enero
31553802- Custodia y cuidado personal, 31553980- Alimentos, 31553909- Visitas	66813086, 1130627455, 94395771	Rosmira Nelly Rosero Satizabal	Valle Del Cauca	Cz Nororiental	Tipificación de todas las visitas con el motivo de Servicio al ciudadano.	Enero



**BIENESTAR
FAMILIAR**

OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
28067449	42012920	Diana Milena Sanchez Palacio	Risaralda	Cz Pereira	Ciudadana se acerca para consultar sobre un trámite de adopciones, manifiesta que tuvo que acercarse dos veces al centro zonal para poder recibir una asesoría; la primera vez le informaron que los funcionarios estaban de vacaciones y no había quien la atendiera, por lo cual le programaron una cita, pero cuando ella asistió la profesional que la atendió no tenía conocimiento sobre su citación y tuvo que esperar 20 minutos mientras atendían a otro ciudadano, después de que la atendieron le informaron que debía comunicarse para que le confirmaran los datos del taller al cual debía presentarse. Sin embargo, nunca pudo establecer dicha comunicación y cuando ella intentó comunicarse con otra extensión la persona que le respondió fue grosero con ella. Finalmente no pudo conocer los datos acerca del taller, por lo anterior la ciudadana indica que un aspecto a mejorar es que los profesionales tengan una organización en la atención que brindan al público, brindando de esta manera una atención más eficaz, oportuna y ágil.	Enero
14155951- Presunta vulneracion de derechos	1013634458	Francy Yesenia Penuela Ferrer	Bogota	Cz Rafael Uribe	Ciudadano se acerca en calidad de progenitor de un menor de edad quien manifiesta presunta vulneración de derechos relacionada con maltrato físico, el cuál toman cómo custodia y tipifican como Servicio al ciudadano. Posteriormente se comunica con el centro de contacto, dónde toman la SRD 1761084265.	Enero
28424015	1093228642	Lucia Rincon Buritica	Risaralda	Cz Santa Rosa De Cabal	Ciudadana se acerca al Centro Zonal para consultar sobre un trámite de investigación de paternidad, pero manifiesta que no pudo iniciar el proceso porque la abogada del Centro Zonal que la atendió le indico que para iniciar el proceso tenía que consignar \$7.000 y llevar el desprendible de pago, además de llevar otro monto de \$50.000 para las fotocopias y los documentos que necesitan archivar en un CD. Dado que la ciudadana no cuenta con este dinero no pudo iniciar su proceso.	Enero

OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
28424111	25164170	Valentina Mendoza Quiceno	Risaralda	Cz Santa Rosa De Cabal	Ciudadana se acerca al Centro Zonal para consultar sobre un trámite de investigación de paternidad, pero manifiesta su inconformidad con la atención que recibió, ya que, la defensora de familia llamada Rocío cuando la recibió le indico: "tiene que explicarme en cinco minutos, vaya al punto y sea breve con la información", la ciudadana intentaba explicarle pero la funcionaria la interrumpía frecuentemente haciendo suposiciones del caso a lo cual la ciudadana le respondió "usted no me entiende, para mi es muy difícil en 5 minutos exponerle toda la situación" y la funcionaria le contesto "yo si la entiendo, la que no entiende es usted". Por lo anterior, la ciudadana sugiere que los funcionarios se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos y sean más amables.	Enero
14746382	79878724	Diego Andrés Gonzalez Romero	Bogota	Cz Usaquen	Ciudadano manifiesta su inconformidad con la atención que brindan los celadores, respecto a una situación que observo: "un señor en compañía de su hijo en silla de ruedas llegaron al Centro Zonal, solicitando a los dos guardas de seguridad que le ayudaran a subir a su hijo al segundo piso", pero la respuesta de los celadores fue "esa, no es nuestra labor". Por lo cual, refiere que una funcionaria intento ayudar al señor, pero finalmente tuvo que atender al menor en el primer piso.	Enero
13569641-Custodia, 13569559-Modalidad Primera Infancia, 13569697 Alimentos, 13569622 Servicio al ciudadano, 13569610 Custodia	52291875, 1023015401, 1113680230, 51933978, 1071303763	Yuly Alejandra Lancheros Vargas	Bogota	Cz Usme	Tipificación de todas las visitas con el motivo de Asistencia y asesoría a la niñez y a la familia.	Enero

OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
32017047- Custodia, 32016967- Filiación, 32017032- Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	75158288, 1118305179, 31485593	Ingrid Lucia Alfaro Ramos	Valle Del Cauca	Cz Yumbo	Tipificación de todas las visitas con el motivo de Servicio al ciudadano.	Enero
32016967	1118305179	Ingrid Lucia Alfaro Ramos	Valle Del Cauca	Cz Yumbo	Funcionario indica al ciudadano de manera errada realizar una "Impugnación de patria potestad". Por otro lado, la ortografía en palabra como juzgado se digita con S.	Enero



OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
11237007	43184355	Alexis Lorena Romero Muñeton	Antioquia	Cz Aburra Sur	Ciudadana manifiesta que acudió al Centro Zonal para solicitar información relacionada con Filiación, allí la funcionaria le manifestó que no le podía brindar información frente a su consulta, ya que, porque por competencia territorial le correspondía el CZ Suroriental y le iban a decir lo mismo. Por otro lado, la ciudadana refiere que una de las funcionarias al recibir y atender al ciudadano lo hace con música, situación que dificulta la concentración, además de las conversaciones que sostienen las mismas sobre asuntos personales que impiden el buen servicio.	Febrero
33118422	68305614	Claudia Patricia Mora Medina	Arauca	Cz Tame	Ciudadana manifiesta que se acercó al Centro Zonal con el fin de solicitar una revisión de alimentos y en una de las ocasiones que se acercó una de las funcionarias de quién prefiere no decir su nombre, la cual le dijo: " Eso más bien saque usted señora Ana a sus hijos adelante y no siga con esto aquí... espérese unos meses y lo hace en otro lado", por consiguiente, estas palabras desmotivaron a la ciudadana.	Febrero

Oportunidades de Mejora I Trimestre



Hallazgos Encuesta de Satisfacción						
Radicado Sim IO	Documento de Peticionario	Nombre del Funcionario	Regional	Centro Zonal	Hallazgo u Oportunidad de Mejora	Mes
13570342- Permiso de salida del país	19492398	Luz Miriam Martínez Rodríguez	Bogotá	Cz Usme	Todas las consultas o solicitudes las toman con el motivo asistencia y asesoría a la niñez y a la familia.	Febrero
13570308- Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	1022957705	Luz Miriam Martínez Rodríguez	Bogotá	Cz Usme		Febrero
13570183- Alimentos	1023020181	Luz Miriam Martínez Rodríguez	Bogotá	Cz Usme		Febrero
13570226- Custodia y cuidado personal	52544626	Martha Isabel Nivia Torres	Bogotá	Cz Usme		Febrero
13570297- Adopciones	52290458	Yuly Alejandra Lancheros Vargas	Bogotá	Cz Usme		Febrero
16040600	1055333444	Ruby Nelcy Rojas Arcos	Boyacá	Cz Tunja 2	Ciudadana manifiesta que recibió una atención fatal por parte de la defensora pública, ya que, durante la audiencia la defensora la señaló como la culpable de la situación que se presenta, adicional no le dieron la conciliación firmada, por lo que no puede iniciar un proceso ejecutivo de alimentos, debió solicitar nueva cita para poder la cual le fue asignada para dentro de 15 días, indica que hay demora en tiempo para programar una cita, demora en tiempo para la atención.	Febrero



OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
20809456	1063280957	Yesica Luz Salgado Flórez	Córdoba	Cz Montelibano	Ciudadana manifiesta su inconformidad frente a una situación que se presentó cuando realizaban las valoraciones a su hijo, pues una funcionaria delgada y alta en un tono de voz alto y de manera grosera le dijo: "Usted es una señora puerca... Como serás tu en tu casa..., porque su hijo refirió que llevaba cinco días sin cepillarse porque la mascota se comió el cepillo de dientes ". Frente a esta situación la ciudadana le solicitó a la funcionaria respeto a lo cual ella respondió que no podía seguir atendiendo a esa señora y se retiró del lugar.	Febrero
21839275	1054565575	NESTOR EDUARDO JARAMILLO RODRIGUEZ -	Cundinamarca	Cz Facatativá	Se evidencia en la base mala ortografía, no hay uso de comillas, uso de mayúsculas y falencias en la redacción. Ejemplo: 1054565575 /Se le informa a la señora que debe preguntar directamente en los cdi que debe de hacer para poder hacer practicas ayi. 11449422/se le informa donde puede tomarse una prueba de ADN PARA SUPLIR SU DUDA, 11446936/se le informa al señor que el proceso se debe de seguir ya por juzgado ya que la prueba qde ADN hecha en la u. Manuela Beltrán Arrojito que el no es el papa del niño, 1070947943/Asiste la señora Claudia Arias solicitando informando, que su hijo no le hace caso cuando la señora traba.	Febrero



**BIENESTAR
FAMILIAR**

OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
23422563- Servicio al Ciudadano	1104709836	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata	La ciudadana se acercó a consultar sobre el TAE 23422226 y no lo agregaban como observación tipo observación sino creaban una IO.	Febrero
23422880- Servicio al Ciudadano	1104709836	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata		Febrero
23422959- Custodia y cuidado personal	1104709836	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata		Febrero
23422935- Servicio al Ciudadano	1064980066	Deidy Rocío Campos Rodríguez	Huila	Cz La Plata	La señora se acerca para dialogar con la psicóloga que lleva el TAE 23421202 y crean IO, en lugar de ingresar observación tipo observación al proceso	Febrero
23422892	36376856	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata	La ciudadana era citada por la trabajadora social y su hija tiene la SRD 23420129 en seguimiento, cada vez que fue citada se creó una IO nueva, teniendo en cuenta que la SRD se encuentra abierta se debió registrar una observación tipo Observación-anexo-consulta según aplique.	Febrero
23422977	36376856	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata		Febrero



BIENESTAR
R

OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
32631200	12104199	ALEXANDRA ARIAS GOMEZ	Valle Del Cauca	Cz Cartago	Ciudadana manifiesta que la institución dónde estudia su hijo dio a conocer en septiembre de 2017 un "código blanco" a través de un documento físico entregado al CZ. Posteriormente la institución se comunicó en varias oportunidades con el CZ, quienes le manifestaron que estaba pendiente de acercarse al lugar de residencia del niño. En enero de 2018, al ingresar de nuevo al CDI, la progenitora se acerca para consultar por el proceso, pero le mencionan que no registra nada en el sistema, en la institución tenían la prueba de recepción de dichos documentos firmada por la señora Liliana Jaramillo y copias de los mismos. La progenitora confrontó a la funcionaria, quien le manifiesta que por error traspapeló dichos documentos, por lo que el CDI los envió nuevamente. Ciudadana indica que al ser el niño tan pequeño y transcurridos tantos meses los resultados de la valoración cambiaron, pues la memoria de ellos es a corto plazo, por lo cual le parece muy delicado que no haya un orden, responsabilidad y control de los documentos y más cuando son reportes tan importantes. Se verifica en el sistema y registra una SRD 32630816 del 16 de enero, por abuso sexual, dónde la señora Liliana Jaramillo ingresa la petición enviada por el CDI Carrusel de mis sueños el día 05 de septiembre de 2017.	Febrero
32631234	24413043	ALEXANDRA ARIAS GOMEZ	Valle Del Cauca	Cz Cartago	Ciudadana manifiesta que a pesar que ingresaron al CZ a las 8:00 am, los funcionarios iniciaron atención al ciudadano a las 9:30 am.	Febrero



Oportunidades de Mejora I Trimestre

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTROZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
23423231	4691631	Deidy Rocio Campos Rodríguez	Huila	Cz La Plata	Ciudadano se acerca al CZ en calidad de progenitor averiguando acerca del proceso de sus hijos (SRD 23421102, 23421103, 23421104 Y 23421105) y se genera una IO (Información y orientación) teniendo en cuenta que dicho proceso ya se encuentra creado en SIM, debiendo generar una observación tipo consulta a las peticiones.	Marzo
23423245- Otras instituciones	36378879	Deidy Rocio Campos Rodríguez	Huila	Cz La Plata	Se evidencia que todas las descripciones están registradas con motivo: servicio al ciudadano, el cual no corresponde a las consultas de los ciudadanos.	Marzo
23423197- Alimentos	12276653	Deidy Rocio Campos Rodríguez	Huila	Cz La Plata		Marzo
23423203- Filiación	1081421289	Deidy Rocio Campos Rodríguez	Huila	Cz La Plata		Marzo
23423330	1081408918	Deidy Rocio Campos Rodríguez	Huila	Cz La Plata	Ciudadana se acerca a consultar acerca de proceso a favor de su hijo (TAE 23420036-Verificado en SIM) y se registra IO, en lugar de ingresar actuaciones (Observaciones) en el TAE.	Marzo
23423222	1081408918	Deidy Rocio Campos Rodríguez	Huila	Cz La Plata		Marzo



OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
23423341	36378238- SIM 23422239	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata	Ciudadanos son citados por el Centro Zonal para seguimiento de Procesos de Restablecimiento de Derechos y son ingresados como IO (Información y Orientación) y no como consultas a los respectivos procesos.	Marzo
23423298	55130525- SIM 23422071	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata		Marzo
23423339	36377289- SIM 23423292	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata		Marzo
23423311	1058788494	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata	El ciudadano se presenta a la cita de conciliación TAE 23422868 y le toman una IO (Información y Orientación) omitiendo ingresar la información al TAE ya creado.	Marzo



OPORTUNIDADES DE MEJORA I TRIMESTRE

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
23423305	55132121	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	Cz La Plata	Se evidencia errores en redacción y ortografía, debido a que es una ciudadana (mujer) en la cual la descripción se registra como "el señor Marcelo...", y adicional colocan sexo masculino.	Marzo
33413847	1115851127	Nury Silva	Meta	Cz Paz De Ariporo	Ciudadana manifiesta su inconformidad debido a la atención recibida en el Centro Zonal, pues, refiere el caso de un presunto nieto el cual la madre abandonó y dejó a su cuidado, ella quería dar a conocer el descuido y situación de la madre como trabajadora sexual la cual tenía otros hijos a los cuales había delegado su cuidado a otras personas, además de manifestar su preocupación sobre la situación del niño, sin embargo, la funcionaria le manifestó " Que la madre podría ser lo que fuera, pero era la mamá y tenía que entregar al niño". Por esta situación la ciudadana afirma no querer saber nada de la institución y colgar la llamada.	Marzo

Outsourcing

BPO & Contact Center