

iQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. II Trimestre 2018



iQ
OUTSOURCING



Ficha Técnica

II Trimestre 2018

Ficha Técnica

- Para el segundo trimestre contamos con una muestra de 1.443 encuestas en 233 puntos de atención del ICBF.
- Se logró la aplicación de 901 encuestas que representan el 62% del total de la muestra requerida.
- Se cumplió la meta en 67 puntos de los 233 requeridos.
- En 128 puntos no se logró obtener la meta requerida para el segundo trimestre de 2018, por las siguientes razones: a) en 34 el cumplimiento de la meta fue 0% dado que no hubo suficientes registros para gestionar y adicionalmente de esos pocos registros el porcentaje de contactabilidad fue bajo. b) en los 94 puntos de atención restantes el % de cumplimiento se encuentra entre el 9% y el 94% debido a que quienes atendieron la llamada no contestaron la encuesta o definitivamente no hubo contactabilidad.
- En 21 puntos de atención, no se contaba con registros de Información y Orientación del periodo encuestado.
- En 13 puntos de atención se contaba con registros de Información y Orientación, pero en ninguno se aceptó el uso de los datos personales.
- En 4 puntos de atención existían registros para encuestar; sin embargo los datos de contacto no eran validos.
- Para el mes de abril se usó la base de registros desde el 2 hasta el 22 de abril del 2018, debido a la finalización del contrato con el anterior operador que aplicó las encuestas.
- Para el mes de mayo se usó la base de registros con corte al día 21 de mayo del 2018, debido a los procesos de empalme entre operadores entrante y saliente.
- Para el mes de junio, se utilizo la base de registros de todo el mes.

-
- Durante el mes de abril de 2018 se aplicaron 240 encuestas en 86 puntos de atención de los 245, con una muestra de 582 encuestas y un porcentaje de efectividad del 42%.
 - En abril se logró cumplir la muestra en 55 puntos de atención, en 130 no se cumplió debido a la finalización del contrato del operador que aplicó las encuestas y en 60 no hubo disponibilidad de registros, de ellos 38 no tenían registros de IO en el canal presencial y en 22 no se aceptó el uso de datos.
 - El % real de cumplimiento de la muestra en el mes de mayo fue del 42%, teniendo en cuenta que el proceso de aplicación por parte de IQ, nuevo operador, inició solo hasta el 08 de Junio. En algunos centros zonales el % de cumplimiento fue superior al 100%, intentando cumplir la muestra por regional.
 - El % de cumplimiento de la muestra del mes de Junio alcanzó un 55% debido a que la aplicación de la muestra para ese mes inició el 26 de Junio y finalizó el 13 de Julio, debido a los procesos de estabilización por cambio de operador.
 - La base del mes de mayo contiene 3203 registros, se gestionaron 740 de los cuales se obtuvo una contactabilidad de 376 y se logró finalmente la aplicación de 323 encuestas efectivas. De los registros no contactados se evidencia que la principal razón es que los números de contacto no son correctos o el celular registrado se encuentra apagado.
 - La base correspondiente al mes de Junio cuenta con 6006 registros de los cuales se gestionaron 691; de estos se logró contactabilidad en 400 y finalmente se obtuvieron 338 encuestas efectivas.
 - De acuerdo con la gestión realizada en los meses de mayo y junio del 2018, se evidencia que se logró contactar a 776 personas de las cuales el 5% decidió no contestar la encuesta.

Muestra

II Trimestre 2018

Muestra definida vs Encuestas Aplicadas

Durante los meses de abril, mayo y junio se aplicaron 901 encuestas en 162 puntos de atención, de la siguiente manera:

| Mes | Muestra | Encuestas Aplicadas | % Aplicación Encuestas |
|-------|---------|---------------------|-----------------------------------|
| Abril | 582 | 240 | 41% |
| Mayo | 252 | 323 | 42% Real Con sobremuestra 128% |
| Junio | 615 | 338 | 55% |

Aspectos que más impactaron el cumplimiento de la muestra:

- La ausencia de registro de peticiones de Información y Orientación en algunos centros zonales impidió la medición de la satisfacción de los usuarios de estos puntos de atención.
- La mala práctica que persiste en algunos centros zonales de no consultar la opinión de los ciudadanos para autorizar el uso de sus datos con el fin de realizarles consultas o remitir información institucional y marcar en todos los casos la opción NO AUTORIZA, impidió que se realizaran encuestas de satisfacción a los ciudadanos que acudieron a dichos puntos de atención.
- La finalización del contrato con la empresa que anteriormente administraba el Centro de Contacto (Outsourcing) requirió la transición de la operación con la empresa entrante (IQ), este periodo de estabilización (mayo – junio) generó ajustes tecnológicos que afectaron la continuidad de la aplicación de las encuestas.

Detalle por Punto de Atención

| Regional | Centro Zonal | Muestra II Trimestre | Encuestas | % Cumplimiento | Registros Acepta HD | Registros No Acepta HD | Registros Validos |
|-----------|---------------------------------|----------------------|-----------|-----------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| ATLANTICO | CZ BARANOA | 5 | 0 | 0% | 2 | 1 | 2 |
| ATLANTICO | CZ HIPODROMO | 6 | 3 | 50% | 40 | 24 | 26 |
| ATLANTICO | CZ NORTE CENTRO HISTORICO | 9 | 5 | 56% | 12 | 1 | 11 |
| ATLANTICO | CZ SABANAGRANDE | 3 | 1 | 33% | 4 | 3 | 3 |
| ATLANTICO | CZ SABANALARGA | 3 | 2 | 67% | 56 | 1 | 27 |
| ATLANTICO | CZ SUROCCIDENTE | 8 | 10 | 125% | 112 | 19 | 100 |
| ATLANTICO | CZ SURORIENTE | 3 | 3 | 100% | 43 | 0 | 38 |
| ATLANTICO | REGIONAL ATLANTICO | 4 | 3 | 75% | 32 | 6 | 24 |
| BOLIVAR | CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO | 10 | 2 | 20% | 156 | 2 | 73 |
| BOLIVAR | CZ EL CARMEN DE BOLIVAR | 3 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| BOLIVAR | CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE | 4 | 4 | 100% | 37 | 0 | 12 |
| BOLIVAR | CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA | 5 | 4 | 80% | 107 | 184 | 80 |
| BOLIVAR | CZ MAGANGUE | 7 | 3 | 43% | 15 | 18 | 14 |
| BOLIVAR | CZ MOMPOX | 8 | 5 | 63% | 49 | 9 | 41 |
| BOLIVAR | CZ SIMITI | 2 | 3 | 150% | 29 | 0 | 26 |
| BOLIVAR | CZ TURBACO | 4 | 6 | 150% | 102 | 5 | 94 |
| BOLIVAR | REGIONAL BOLIVAR | 2 | 2 | 100% | 12 | 4 | 8 |
| CESAR | CZ AGUACHICA | 15 | 4 | 27% | 33 | 331 | 29 |
| CESAR | CZ AGUSTIN CODAZZI | 3 | 0 | 0% | 5 | 0 | 4 |
| CESAR | CZ CHIRIGUANA | 2 | 1 | 50% | 6 | 1 | 6 |
| CESAR | CZ VALLEDUPAR 1 | 3 | 0 | 0% | 2 | 0 | 1 |
| CESAR | CZ VALLEDUPAR 2 | 3 | 6 | 200% | 390 | 189 | 297 |
| CORDOBA | CZ 1 MONTERIA | 21 | 3 | 14% | 91 | 6 | 74 |
| CORDOBA | CZ CERETE | 11 | 2 | 18% | 15 | 0 | 13 |
| CORDOBA | CZ LORICA | 4 | 0 | Sin Registros Validos | 1 | 67 | 0 |
| CORDOBA | CZ MONTELIBANO | 2 | 3 | 150% | 31 | 1 | 31 |
| CORDOBA | CZ PLANETARICA | 3 | 2 | 67% | 13 | 1 | 10 |
| CORDOBA | CZ SAHAGUN | 4 | 0 | 0% | 2 | 4 | 2 |
| CORDOBA | CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO | 6 | 2 | 33% | 20 | 0 | 17 |
| CORDOBA | CZ TIERRALTA | 4 | 3 | 75% | 39 | 5 | 33 |
| CORDOBA | REGIONAL CORDOBA | 9 | 3 | 33% | 55 | 1 | 38 |

Detalle por Punto de Atención

| Regional | Centro Zonal | Muestra II Trimestre | Encuestas | % Cumplimiento | Registros Acepta HD | Registros No Acepta HD | Registros Validos |
|------------|---------------------------|----------------------|-----------|-----------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| LA GUAJIRA | CZ FONSECA | 11 | 1 | 9% | 8 | 46 | 5 |
| LA GUAJIRA | CZ MAICAO | 2 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 3 | 0 |
| LA GUAJIRA | CZ MANAURE | 3 | 1 | 33% | 2 | 0 | 2 |
| LA GUAJIRA | CZ NAZARETH | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| LA GUAJIRA | CZ RIOHACHA 1 | 2 | 5 | 250% | 133 | 0 | 96 |
| LA GUAJIRA | CZ RIOHACHA 2 | 3 | 4 | 133% | 126 | 6 | 87 |
| LA GUAJIRA | REGIONAL LA GUAJIRA | 2 | 2 | 100% | 50 | 35 | 17 |
| MAGDALENA | CZ CIENAGA | 2 | 0 | 0% | 2 | 0 | 1 |
| MAGDALENA | CZ DEL RIO | 5 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| MAGDALENA | CZ EL BANCO | 9 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 35 | 0 |
| MAGDALENA | CZ FUNDACIÓN | 3 | 1 | 33% | 5 | 0 | 4 |
| MAGDALENA | CZ PLATO | 3 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| MAGDALENA | CZ SANTA ANA | 3 | 1 | 33% | 8 | 0 | 4 |
| MAGDALENA | CZ SANTA MARTA NORTE | 2 | 2 | 100% | 7 | 4 | 7 |
| MAGDALENA | CZ SANTA MARTA SUR | 5 | 0 | 0% | 2 | 0 | 1 |
| MAGDALENA | REGIONAL MAGDALENA | 3 | 3 | 100% | 14 | 0 | 10 |
| SAN ANDRES | CZ LOS ALMENDROS | 9 | 0 | 0% | 18 | 50 | 15 |
| SUCRE | CZ BOSTON | 3 | 1 | 33% | 3 | 12 | 3 |
| SUCRE | CZ LA MOJANA | 2 | 0 | 0% | 5 | 4 | 3 |
| SUCRE | CZ NORTE | 2 | 0 | Sin Registros Validos | 1 | 1 | 0 |
| SUCRE | CZ SINCELEJO | 4 | 7 | 175% | 169 | 65 | 95 |
| SUCRE | REGIONAL SUCRE | 3 | 0 | 0% | 3 | 0 | 2 |
| AMAZONAS | CZ LETICIA | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| AMAZONAS | REGIONAL AMAZONAS | 3 | 1 | 33% | 6 | 2 | 4 |
| CAQUETA | CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES | 2 | 4 | 200% | 41 | 4 | 27 |
| CAQUETA | CZ FLORENCIA 1 | 9 | 12 | 133% | 145 | 45 | 143 |
| CAQUETA | CZ FLORENCIA 2 | 5 | 6 | 120% | 381 | 2 | 295 |
| CAQUETA | CZ PUERTO RICO | 4 | 1 | 25% | 13 | 7 | 8 |
| CAQUETA | REGIONAL CAQUETA | 2 | 0 | 0% | 2 | 0 | 2 |
| HUILA | CZ GARZON | 52 | 5 | 10% | 111 | 8 | 103 |
| HUILA | CZ LA GAITANA | 23 | 20 | 87% | 229 | 86 | 178 |
| HUILA | CZ LA PLATA | 8 | 11 | 138% | 286 | 3 | 228 |
| HUILA | CZ NEIVA | 21 | 15 | 71% | 102 | 198 | 85 |
| HUILA | CZ PITALITO | 11 | 19 | 173% | 356 | 13 | 294 |
| HUILA | REGIONAL HUILA | 3 | 1 | 33% | 2 | 0 | 1 |

Detalle por Punto de Atención

| Regional | Centro Zonal | Muestra II Trimestre | Encuestas | % Cumplimiento | Registros Acepta HD | Registros No Acepta HD | Registros Validos |
|----------|----------------------|----------------------|-----------|-----------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| PUTUMAYO | CZ LA HORMIGA | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| PUTUMAYO | CZ MOCOA | 6 | 6 | 100% | 59 | 0 | 38 |
| PUTUMAYO | CZ PUERTO ASIS | 3 | 1 | 33% | 8 | 0 | 5 |
| PUTUMAYO | CZ SIBUNDOY | 2 | 1 | 50% | 6 | 1 | 4 |
| PUTUMAYO | REGIONAL PUTUMAYO | 3 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| TOLIMA | CZ CHAPARRAL | 4 | 6 | 150% | 176 | 0 | 139 |
| TOLIMA | CZ ESPINAL | 3 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 53 | 0 |
| TOLIMA | CZ GALAN | 6 | 4 | 67% | 22 | 15 | 17 |
| TOLIMA | CZ HONDA | 6 | 1 | 17% | 3 | 75 | 2 |
| TOLIMA | CZ IBAGUE | 12 | 10 | 83% | 94 | 0 | 86 |
| TOLIMA | CZ JORDAN | 9 | 8 | 89% | 52 | 26 | 45 |
| TOLIMA | CZ LERIDA | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| TOLIMA | CZ LIBANO | 3 | 0 | Sin Registros Validos | 1 | 1 | 0 |
| TOLIMA | CZ MELGAR | 3 | 0 | 0% | 1 | 1 | 1 |
| TOLIMA | CZ PURIFICACION | 3 | 0 | 0% | 3 | 1 | 3 |
| TOLIMA | REGIONAL TOLIMA | 2 | 0 | 0% | 1 | 0 | 1 |
| BOGOTA | CZ BARRIOS UNIDOS | 3 | 4 | 133% | 69 | 4 | 42 |
| BOGOTA | CZ BOSA | 17 | 15 | 88% | 399 | 621 | 336 |
| BOGOTA | CZ CIUDAD BOLIVAR | 18 | 8 | 44% | 340 | 4 | 274 |
| BOGOTA | CZ CREEER | 4 | 1 | 25% | 17 | 0 | 17 |
| BOGOTA | CZ ENGATIVA | 9 | 10 | 111% | 383 | 46 | 318 |
| BOGOTA | CZ FONTIBON | 11 | 7 | 64% | 354 | 90 | 232 |
| BOGOTA | CZ KENNEDY | 20 | 13 | 65% | 232 | 6 | 158 |
| BOGOTA | CZ MARTIRES | 4 | 3 | 75% | 42 | 18 | 29 |
| BOGOTA | CZ PUENTE ARANDA | 3 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| BOGOTA | CZ RAFAEL URIBE | 4 | 2 | 50% | 52 | 9 | 45 |
| BOGOTA | CZ REVIVIR | 3 | 3 | 100% | 8 | 5 | 5 |
| BOGOTA | CZ SAN CRISTOBAL SUR | 6 | 5 | 83% | 64 | 16 | 58 |
| BOGOTA | CZ SANTA FE | 7 | 4 | 57% | 183 | 2 | 144 |
| BOGOTA | CZ SUBA | 15 | 4 | 27% | 49 | 114 | 40 |
| BOGOTA | CZ TUNJUELITO | 4 | 14 | 350% | 131 | 49 | 107 |
| BOGOTA | CZ USAQUEN | 3 | 2 | 67% | 16 | 2 | 10 |
| BOGOTA | CZ USME | 8 | 10 | 125% | 306 | 36 | 267 |
| BOGOTA | REGIONAL BOGOTA | 4 | 2 | 50% | 62 | 5 | 48 |

Detalle por Punto de Atención

| Regional | Centro Zonal | Muestra II Trimestre | Encuestas | % Cumplimiento | Registros Acepta HD | Registros No Acepta HD | Registros Validos |
|--------------------|-----------------------------|----------------------|-----------|------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| BOYACA | CZ CHIQUINQUIRA | 3 | 2 | 67% | 3 | 2 | 1 |
| BOYACA | CZ DUITAMA | 3 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 4 | 0 |
| BOYACA | CZ EL COCUY | 2 | 1 | 50% | 16 | 0 | 10 |
| BOYACA | CZ GARAGOA | 3 | 0 | 0% | 2 | 29 | 2 |
| BOYACA | CZ MIRAFLORES | 3 | 1 | 33% | 12 | 2 | 9 |
| BOYACA | CZ MONIQUIRA | 3 | 3 | 100% | 26 | 0 | 22 |
| BOYACA | CZ OTANCHE | 3 | 2 | 67% | 14 | 0 | 13 |
| BOYACA | CZ PUERTO BOYACA | 3 | 1 | 33% | 14 | 0 | 5 |
| BOYACA | CZ SOATA | 2 | 0 | 0% | 4 | 7 | 3 |
| BOYACA | CZ SOGAMOSO | 3 | 11 | 367% | 260 | 40 | 193 |
| BOYACA | CZ TUNJA 1 | 3 | 2 | 67% | 15 | 2 | 14 |
| BOYACA | CZ TUNJA 2 | 8 | 11 | 138% | 233 | 135 | 180 |
| BOYACA | REGIONAL BOYACA | 2 | 4 | 200% | 29 | 3 | 22 |
| CUNDINAMARCA | CZ CAQUEZA | 3 | 1 | 33% | 7 | 1 | 5 |
| CUNDINAMARCA | CZ CHOCONTA | 4 | 1 | 25% | 11 | 0 | 11 |
| CUNDINAMARCA | CZ FACATATIVA | 4 | 7 | 175% | 365 | 5 | 278 |
| CUNDINAMARCA | CZ FUSAGASUGA | 3 | 5 | 167% | 383 | 2 | 360 |
| CUNDINAMARCA | CZ GACHETA | 3 | 1 | 33% | 4 | 2 | 3 |
| CUNDINAMARCA | CZ GIRARDOT | 2 | 3 | 150% | 101 | 2 | 72 |
| CUNDINAMARCA | CZ LA MESA | 2 | 2 | 100% | 6 | 11 | 4 |
| CUNDINAMARCA | CZ PACHO | 4 | 0 | 0% | 11 | 0 | 9 |
| CUNDINAMARCA | CZ SAN JUAN DE RIOSECO | 3 | 2 | 67% | 14 | 1 | 10 |
| CUNDINAMARCA | CZ SOACHA | 4 | 0 | 0% | 12 | 202 | 10 |
| CUNDINAMARCA | CZ UBATE | 2 | 2 | 100% | 34 | 8 | 31 |
| CUNDINAMARCA | CZ VILLETA | 2 | 0 | 0% | 1 | 0 | 1 |
| CUNDINAMARCA | CZ ZIPAQUIRA | 3 | 8 | 267% | 91 | 84 | 74 |
| CUNDINAMARCA | REGIONAL CUNDINAMARCA | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| NORTE DE SANTANDER | CZ CUCUTA 1 | 6 | 9 | 150% | 487 | 21 | 358 |
| NORTE DE SANTANDER | CZ CUCUTA 2 | 9 | 10 | 111% | 272 | 57 | 236 |
| NORTE DE SANTANDER | CZ CUCUTA 3 | 10 | 4 | 40% | 385 | 22 | 297 |
| NORTE DE SANTANDER | CZ OCAÑA | 3 | 0 | 0% | 8 | 10 | 5 |
| NORTE DE SANTANDER | CZ PAMPLONA | 2 | 2 | 100% | 49 | 9 | 34 |
| NORTE DE SANTANDER | CZ TIBU | 2 | 2 | 100% | 59 | 110 | 44 |
| NORTE DE SANTANDER | REGIONAL NORTE DE SANTANDER | 6 | 5 | 83% | 223 | 81 | 188 |

Detalle por Punto de Atención

| Regional | Centro Zonal | Muestra II Trimestre | Encuestas | % Cumplimiento | Registros Acepta HD | Registros No Acepta HD | Registros Validos |
|-----------|--------------------------------|----------------------|-----------|------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| SANTANDER | CZ ANTONIA SANTOS | 3 | 0 | 0% | 2 | 4 | 2 |
| SANTANDER | CZ BUCARAMANGA SUR | 5 | 6 | 120% | 44 | 94 | 40 |
| SANTANDER | CZ CARLOS LLERAS RESTREPO | 11 | 13 | 118% | 456 | 7 | 379 |
| SANTANDER | CZ LA FLORESTA | 3 | 3 | 100% | 87 | 98 | 59 |
| SANTANDER | CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO | 3 | 3 | 100% | 20 | 1 | 20 |
| SANTANDER | CZ MALAGA | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| SANTANDER | CZ SAN GIL | 3 | 2 | 67% | 4 | 0 | 4 |
| SANTANDER | CZ SOCORRO | 3 | 5 | 167% | 64 | 2 | 45 |
| SANTANDER | CZ VELEZ | 3 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 19 | 0 |
| SANTANDER | CZ YARIQUES | 2 | 0 | 0% | 1 | 27 | 1 |
| SANTANDER | REGIONAL SANTANDER | 3 | 0 | 0% | 5 | 2 | 3 |
| ANTIOQUIA | CAIF COMUNA 13 | 4 | 2 | 50% | 14 | 19 | 12 |
| ANTIOQUIA | CZ ABURRA NORTE | 4 | 7 | 175% | 241 | 123 | 215 |
| ANTIOQUIA | CZ ABURRA SUR | 6 | 4 | 67% | 82 | 156 | 58 |
| ANTIOQUIA | CZ BAJO CAUCA | 3 | 4 | 133% | 43 | 0 | 39 |
| ANTIOQUIA | CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL | 16 | 11 | 69% | 105 | 3 | 94 |
| ANTIOQUIA | CZ INTEGRAL NORORIENTAL | 8 | 16 | 200% | 164 | 104 | 158 |
| ANTIOQUIA | CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL | 7 | 12 | 171% | 227 | 40 | 180 |
| ANTIOQUIA | CZ LA MESETA | 2 | 4 | 200% | 44 | 4 | 35 |
| ANTIOQUIA | CZ MAGDALENA MEDIO | 5 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 35 | 0 |
| ANTIOQUIA | CZ OCCIDENTE | 9 | 10 | 111% | 126 | 1 | 107 |
| ANTIOQUIA | CZ OCCIDENTE MEDIO | 3 | 2 | 67% | 9 | 0 | 8 |
| ANTIOQUIA | CZ ORIENTE | 9 | 9 | 100% | 243 | 3 | 239 |
| ANTIOQUIA | CZ ORIENTE MEDIO | 5 | 3 | 60% | 30 | 1 | 23 |
| ANTIOQUIA | CZ PENDERISCO | 3 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 54 | 0 |
| ANTIOQUIA | CZ PORCE NUS | 3 | 2 | 67% | 14 | 12 | 14 |
| ANTIOQUIA | CZ SUROESTE | 3 | 9 | 300% | 44 | 6 | 38 |
| ANTIOQUIA | CZ URABA | 5 | 9 | 180% | 44 | 11 | 34 |
| ANTIOQUIA | REGIONAL ANTIOQUIA | 2 | 4 | 200% | 73 | 45 | 63 |
| CALDAS | CZ DEL CAFE | 6 | 14 | 233% | 151 | 12 | 131 |
| CALDAS | CZ MANIZALES 2 | 13 | 4 | 31% | 78 | 36 | 75 |
| CALDAS | CZ NORTE | 4 | 1 | 25% | 40 | 1 | 33 |
| CALDAS | CZ OCCIDENTE | 5 | 4 | 80% | 29 | 0 | 25 |
| CALDAS | CZ ORIENTE | 4 | 0 | 0% | 1 | 46 | 1 |
| CALDAS | CZ SUR ORIENTE | 3 | 0 | 0% | 5 | 0 | 5 |
| CALDAS | REGIONAL CALDAS | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |

Detalle por Punto de Atención

| Regional | Centro Zonal | Muestra II Trimestre | Encuestas | % Cumplimiento | Registros Acepta HD | Registros No Acepta HD | Registros Validos |
|-----------|-------------------------|----------------------|-----------|-----------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| QUINDIO | CZ ARMENIA NORTE | 24 | 18 | 75% | 291 | 7 | 242 |
| QUINDIO | CZ ARMENIA SUR | 8 | 11 | 138% | 198 | 17 | 159 |
| QUINDIO | CZ CALARCA | 2 | 1 | Sin Registros Validos | 2 | 2 | 0 |
| QUINDIO | REGIONAL QUINDIO | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| RISARALDA | CZ BELEN DE UMBRIA | 5 | 11 | 220% | 124 | 0 | 70 |
| RISARALDA | CZ DOS QUEBRADAS | 14 | 6 | 43% | 24 | 106 | 17 |
| RISARALDA | CZ LA VIRGINIA | 7 | 10 | 143% | 247 | 14 | 197 |
| RISARALDA | CZ PEREIRA | 26 | 13 | 50% | 787 | 21 | 631 |
| RISARALDA | CZ SANTA ROSA DE CABAL | 18 | 6 | 33% | 146 | 16 | 124 |
| ARAUCA | CZ ARAUCA | 10 | 0 | 0% | 14 | 0 | 14 |
| ARAUCA | CZ SARAVENA | 26 | 11 | 42% | 94 | 81 | 75 |
| ARAUCA | CZ TAME | 28 | 24 | 86% | 110 | 2 | 96 |
| CASANARE | CZ PAZ DE ARIPORO | 4 | 2 | 50% | 20 | 62 | 15 |
| CASANARE | CZ VILLANUEVA | 3 | 0 | 0% | 1 | 35 | 1 |
| CASANARE | CZ YOPAL | 4 | 0 | 0% | 2 | 47 | 1 |
| GUAINIA | REGIONAL GUAINIA | 2 | 1 | 50% | 36 | 1 | 14 |
| GUAVIARE | CZ SAN JOSE DE GUAVIARE | 13 | 6 | 46% | 14 | 11 | 13 |
| GUAVIARE | REGIONAL GUAVIARE | 3 | 1 | 33% | 4 | 3 | 4 |
| META | CZ ACACIAS | 9 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 60 | 0 |
| META | CZ GRANADA | 4 | 5 | 125% | 15 | 10 | 9 |
| META | CZ PUERTO LOPEZ | 5 | 0 | 0% | 1 | 2 | 1 |
| META | CZ VILLAVICENCIO 1 | 9 | 1 | 11% | 8 | 23 | 7 |
| META | CZ VILLAVICENCIO 2 | 18 | 9 | 50% | 26 | 3 | 19 |
| META | REGIONAL META | 3 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| VAUPES | REGIONAL VAUPES | 5 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| VICHADA | CZ PUERTO CARREÑO | 25 | 0 | 0% | 4 | 4 | 2 |
| VICHADA | REGIONAL VICHADA | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| CAUCA | CZ CENTRO | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| CAUCA | CZ COSTA PACIFICA | 2 | 1 | 50% | 18 | 7 | 12 |
| CAUCA | CZ INDIGENA | 2 | 1 | 50% | 9 | 1 | 7 |
| CAUCA | CZ MACIZO COLOMBIANO | 3 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| CAUCA | CZ NORTE | 4 | 3 | 75% | 38 | 21 | 28 |
| CAUCA | CZ POPAYAN | 3 | 0 | 0% | 1 | 8 | 1 |

Detalle por Punto de Atención

| Regional | Centro Zonal | Muestra II Trimestre | Encuestas | % Cumplimiento | Registros Acepta HD | Registros No Acepta HD | Registros Validos |
|-----------------|-----------------|----------------------|-----------|------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| CHOCO | CZ BAHIA SOLANO | 5 | 1 | 20% | 11 | 1 | 5 |
| CHOCO | CZ ISTMINA | 3 | 0 | 0% | 2 | 1 | 1 |
| CHOCO | CZ QUIBDO | 5 | 1 | 20% | 14 | 3 | 7 |
| CHOCO | CZ RIOSUCIO | 2 | 0 | 0% | 7 | 9 | 4 |
| CHOCO | CZ TADO | 4 | 3 | 75% | 20 | 5 | 14 |
| CHOCO | REGIONAL CHOCO | 2 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| NARIÑO | CZ BARBACOAS | 3 | 1 | 33% | 7 | 0 | 5 |
| NARIÑO | CZ IPIALES | 3 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 3 | 0 |
| NARIÑO | CZ LA UNION | 2 | 0 | 0% | 4 | 8 | 4 |
| NARIÑO | CZ PASTO 1 | 6 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 164 | 0 |
| NARIÑO | CZ PASTO 2 | 16 | 0 | 0% | 2 | 65 | 2 |
| NARIÑO | CZ REMOLINO | 3 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| NARIÑO | CZ TUMACO | 2 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 1 | 0 |
| NARIÑO | CZ TUQUERRES | 2 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 80 | 0 |
| NARIÑO | REGIONAL NARIÑO | 3 | 0 | Sin Registros HD | 0 | 256 | 0 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ BUENAVENTURA | 3 | 4 | 133% | 37 | 39 | 32 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ BUGA | 6 | 7 | 117% | 77 | 69 | 70 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ CARTAGO | 18 | 20 | 111% | 343 | 3 | 293 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ CENTRO | 18 | 8 | 44% | 178 | 242 | 62 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ JAMUNDI | 19 | 22 | 116% | 155 | 8 | 105 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ LADERA | 4 | 1 | 25% | 3 | 0 | 3 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ NORORIENTAL | 23 | 3 | 13% | 26 | 401 | 23 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ PALMIRA | 18 | 17 | 94% | 62 | 149 | 42 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ ROLDANILLO | 3 | 0 | Sin Registros | 0 | 0 | 0 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ SEVILLA | 16 | 9 | 56% | 38 | 18 | 33 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ SUR | 11 | 18 | 164% | 147 | 5 | 123 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ SURORIENTAL | 13 | 5 | 38% | 45 | 1 | 35 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ TULUA | 5 | 12 | 240% | 185 | 53 | 149 |
| VALLE DEL CAUCA | CZ YUMBO | 14 | 2 | 14% | 46 | 3 | 16 |
| VALLE DEL CAUCA | REGIONAL VALLE | 5 | 9 | 180% | 427 | 21 | 352 |

Puntos de Atención Reincidentes en No Aceptación de Habeas Data

II Trimestre 2018

No Aceptación Habeas Data

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 |

II Trimestre 2018

| Regional | Centro Zonal | Total general |
|------------|--------------------|---------------|
| ANTIOQUIA | CZ MAGDALENA MEDIO | 35 |
| ANTIOQUIA | CZ PENDERISCO | 54 |
| BOYACA | CZ DUITAMA | 4 |
| CAUCA | REGIONAL CAUCA | 8 |
| LA GUAJIRA | CZ MAICAO | 3 |
| MAGDALENA | CZ EL BANCO | 35 |
| META | CZ ACACIAS | 60 |
| NARIÑO | CZ IPIALES | 3 |
| NARIÑO | CZ PASTO 1 | 164 |
| NARIÑO | CZ TUMACO | 1 |
| NARIÑO | CZ TUQUERRES | 80 |
| NARIÑO | REGIONAL NARIÑO | 256 |
| SANTANDER | CZ VELEZ | 19 |
| TOLIMA | CZ ESPINAL | 53 |

Se identifican 5 puntos de atención en donde en todos los registros capturados no se aceptó el uso de datos personales, durante los dos trimestres de aplicación de la encuesta, lo que impide la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acudieron a esos puntos de atención.

Puntos de Atención Sin Registros

II Trimestre 2018

Puntos de Atención Sin Registros

I Trimestre 2018

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

II Trimestre 2018

| Regional | Centro Zonal |
|------------------|-----------------------------|
| AMAZONAS | CZ LETICIA |
| BOGOTA | CZ PUENTE ARANDA |
| BOLIVAR | CZ EL CARMEN DE BOLIVAR |
| CALDAS | REGIONAL CALDAS |
| CAUCA | CZ CENTRO |
| CAUCA | CZ MACIZO COLOMBIANO |
| CHOCO | REGIONAL CHOCO |
| CUNDINAMARCA | REGIONAL CUNDINAMARCA |
| LA GUAJIRA | CZ NAZARETH |
| MAGDALENA | CZ DEL RIO |
| MAGDALENA | CZ PLATO |
| META | REGIONAL META |
| NARIÑO | CZ REMOLINO |
| PUTUMAYO | CZ LA HORMIGA |
| PUTUMAYO | REGIONAL PUTUMAYO |
| QUINDIO | REGIONAL QUINDIO |
| SANTANDER | CZ MALAGA |
| TOLIMA | CZ LERIDA |
| VALLE DEL CAUCA | CZ ROLDANILLO |
| VAUPES | REGIONAL VAUPES |
| VICHADA | REGIONAL VICHADA |

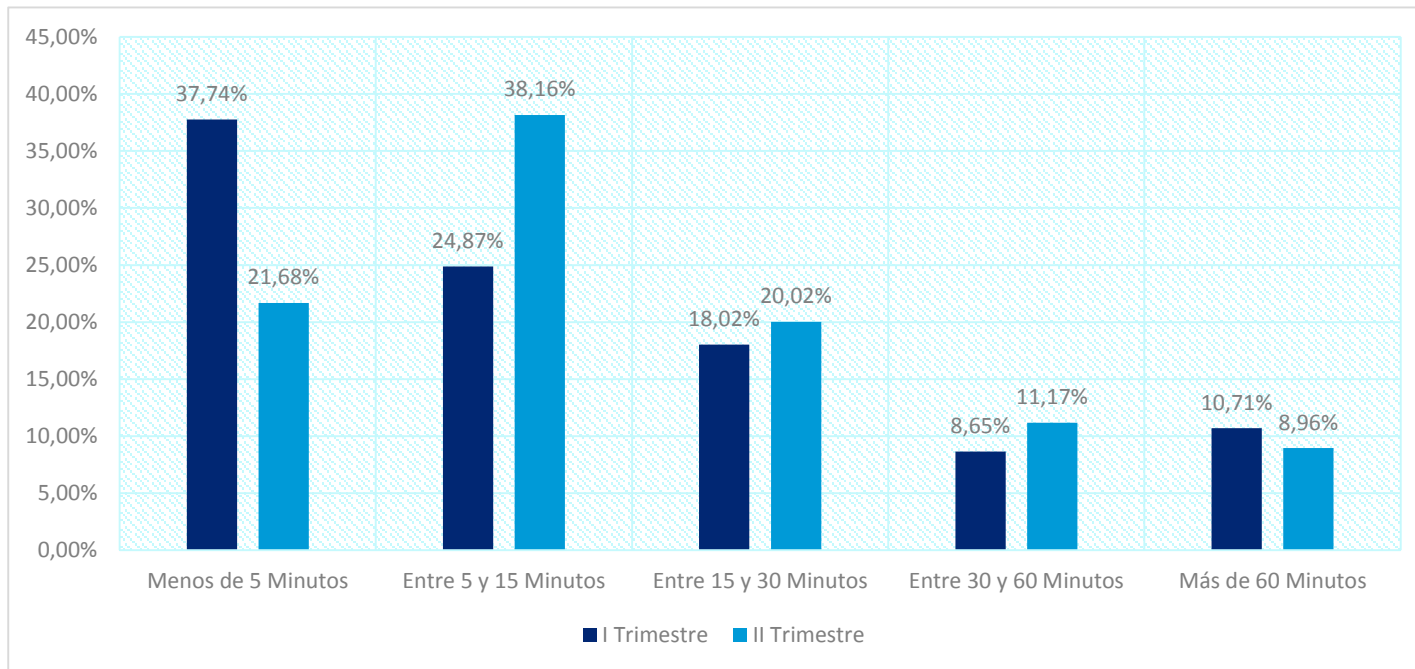
Se identifican 6 puntos de atención, en donde durante los trimestres encuestados, no se encuentran peticiones de información y orientación registradas por el canal presencial.

En los puntos de atención de la Regional Cauca se encuentran tres registros realizados en el mes de Abril, no obstante en los meses de Mayo y Junio no se registraron peticiones.

Resultado Encuestas de Satisfacción

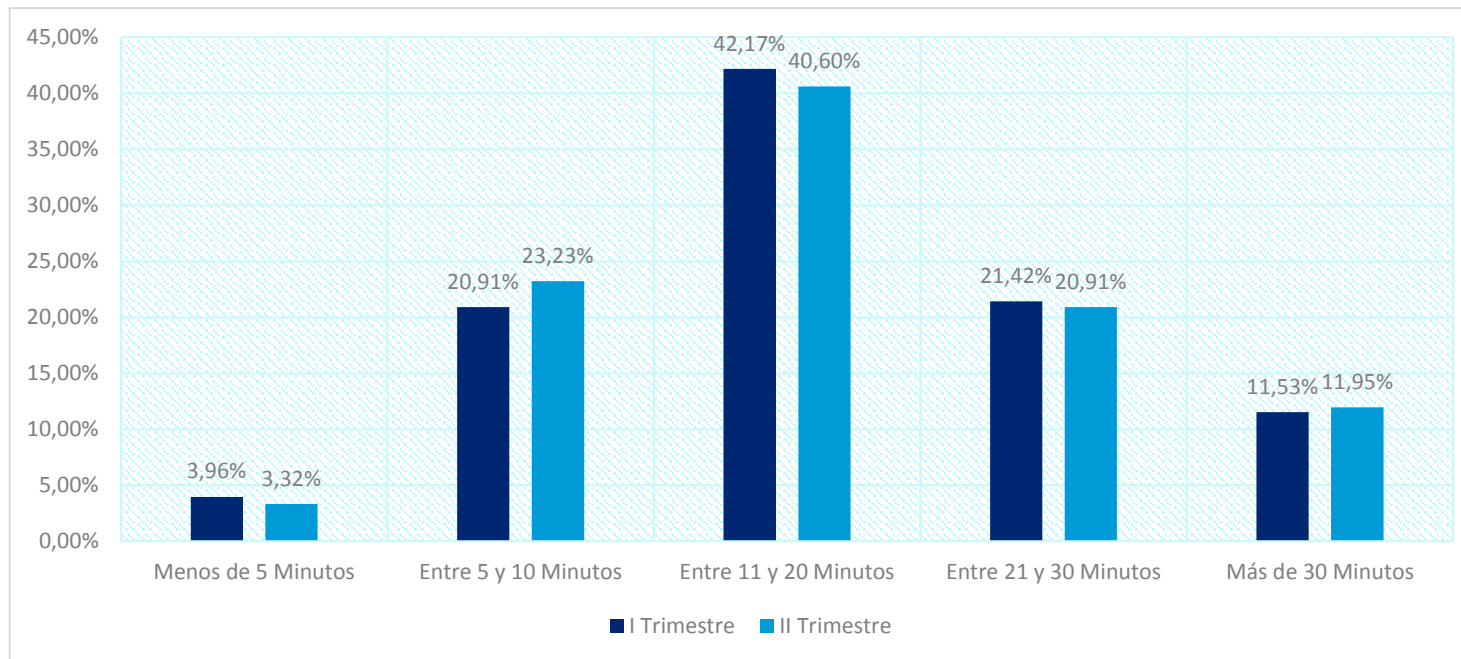
II Trimestre 2018

Tiempo para ser Atendido



Conforme a la aplicación realizada se evidencia que el 38,16% de los encuestados para el II Trimestre indica que el tiempo para ser atendido se encuentra entre 5 y 15 minutos, mientras que en el I Trimestre el 37,74% indicó que esperó menos de 5 minutos para ser atendido, con lo cual se analiza que el tiempo para ser atendido ha aumentado en los puntos de atención.

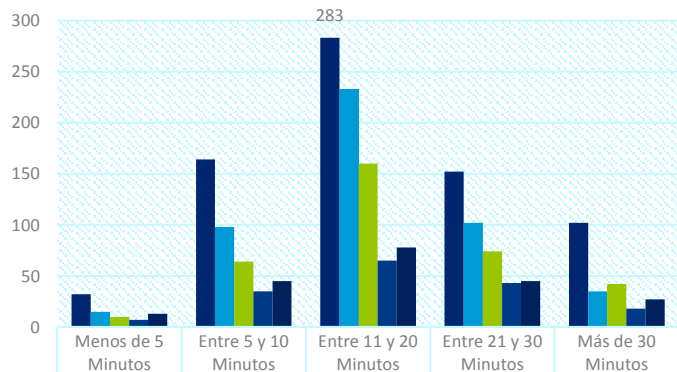
Duración de la Atención



La atención realizada por el personal de los puntos del ICBF durante los dos trimestres se encuentra entre 11 y 20 minutos (42 y 40%, no obstante en el segundo trimestre el 23% informa que la atención realizada fue entre 5 y 10 minutos.

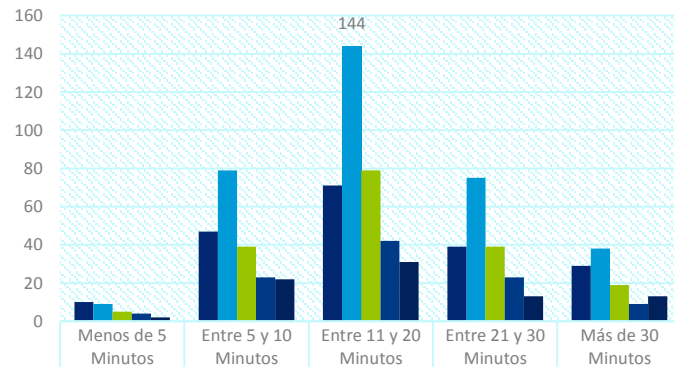
Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

I Trimestre 2018



| | | | | | |
|-------------------------|----|-----|-----|-----|-----|
| ■ Menos de 5 Minutos | 32 | 164 | 283 | 152 | 102 |
| ■ Entre 5 y 15 Minutos | 15 | 98 | 233 | 102 | 35 |
| ■ Entre 15 y 30 Minutos | 10 | 64 | 160 | 74 | 42 |
| ■ Entre 30 y 60 Minutos | 7 | 35 | 65 | 43 | 18 |
| ■ Más de 60 Minutos | 13 | 45 | 78 | 45 | 27 |

II Trimestre 2018



| | | | | | |
|-------------------------|----|----|-----|----|----|
| ■ Menos de 5 Minutos | 10 | 47 | 71 | 39 | 29 |
| ■ Entre 5 y 15 Minutos | 9 | 79 | 144 | 75 | 38 |
| ■ Entre 15 y 30 Minutos | 5 | 39 | 79 | 39 | 19 |
| ■ Entre 30 y 60 Minutos | 4 | 23 | 42 | 23 | 9 |
| ■ Más de 60 Minutos | 2 | 22 | 31 | 13 | 13 |

Conforme a la muestra realizada se evidencia que en el segundo trimestre 144 personas presentaron tiempo de espera entre 5 y 15 minutos y su tiempo de atención en el punto estuvo entre 11 y 20 minutos. Para el primer trimestre 283 personas informaron que esperaron menos de 5 minutos y su tiempo de atención fue entre 11 y 20 minutos. En resumen se observa que es constante el tiempo de duración de la atención, pero el tiempo de espera aumentó del rango de menos de 5 minutos a entre 5 y 15 minutos.

Criterios de Satisfacción

| 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. |

Crterios de Satisfacción



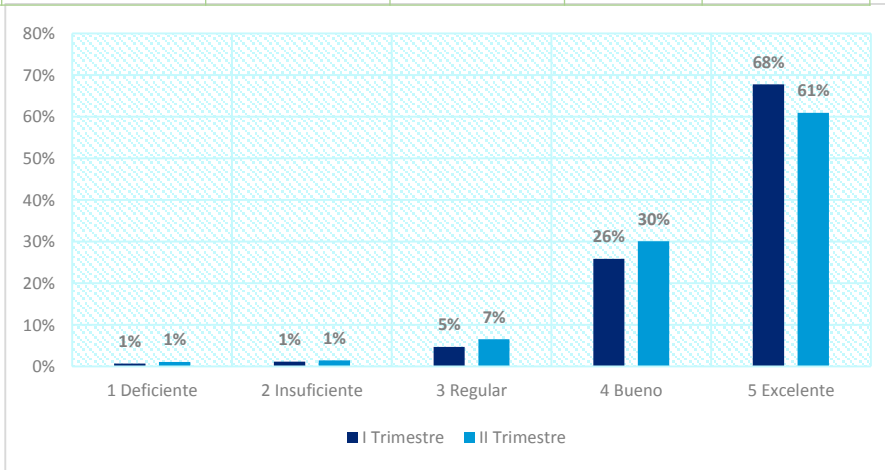
De acuerdo con los criterios definidos se procede a la identificación del nivel de satisfacción en las encuestadas aplicadas durante el primer semestre del año.

Calidad de la Atención

Consolidado 2018

| Criterio | 1 Deficiente | 2 Insuficiente | 3 Regular | 4 Bueno | 5 Excelente |
|---|--------------|----------------|-----------|---------|-------------|
| Disposición y amabilidad del personal | 1% | 1% | 6% | 27% | 65% |
| Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema | 1% | 2% | 5% | 24% | 68% |
| Calidad de la asesoría brindada | 2% | 2% | 6% | 25% | 65% |
| Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió | 0% | 0% | 3% | 26% | 71% |
| Cómo califica la comodidad de las instalaciones | 0% | 1% | 5% | 31% | 63% |
| En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF? | 1% | 1% | 7% | 30% | 62% |

Para los criterios definidos dentro de la categoría Calidad se evidencia que en el segundo trimestre el 61% de los encuestados los calificaron como Excelente. Sin embargo, existe una disminución de 7 puntos porcentuales respecto del primer trimestre del año. Adicionalmente, es importante resaltar que se incrementó en dos puntos porcentuales la categoría Regular para la que los criterios de calidad de la asesoría brindada y calificación de la atención recibida son los que presentan mayor participación para mejorar.



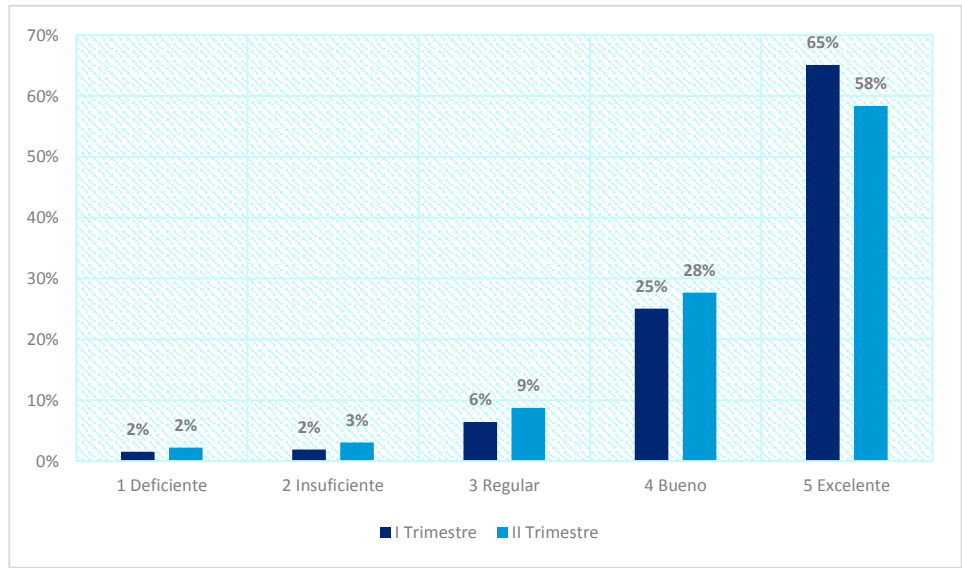
Claridad de la Información Suministrada

Consolidado 2018

| Criterio | 1 Deficiente | 2 Insuficiente | 3 Regular | 4 Bueno | 5 Excelente |
|---|--------------|----------------|-----------|---------|-------------|
| Claridad, amplitud y precisión de la información brindada | 2% | 3% | 9% | 26% | 60% |
| Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió. | 1% | 2% | 6% | 26% | 65% |

Con respecto a la claridad de la información suministrada se tienen en cuenta los criterios de claridad, amplitud de la información y el conocimiento y dominio del tema, donde se observa una baja en 7 puntos porcentuales en la valoración Excelente (65%) respecto del primer trimestre (58)

Se presenta oportunidad de mejora en el criterio de Claridad, amplitud y precisión de la información brindada, ya que el 9% opinó que el servicio es Regular.

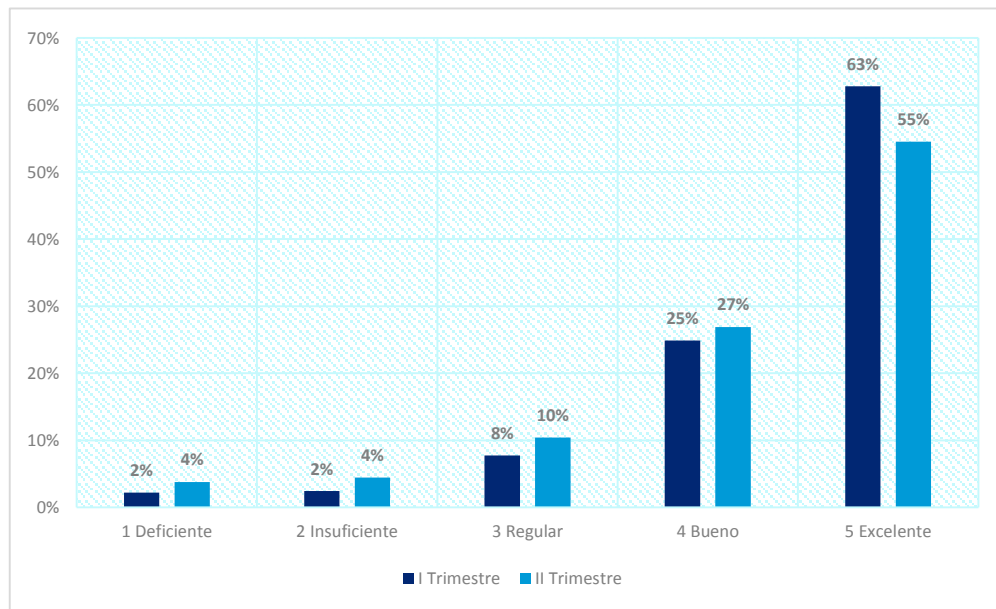


Resolución de la Necesidad

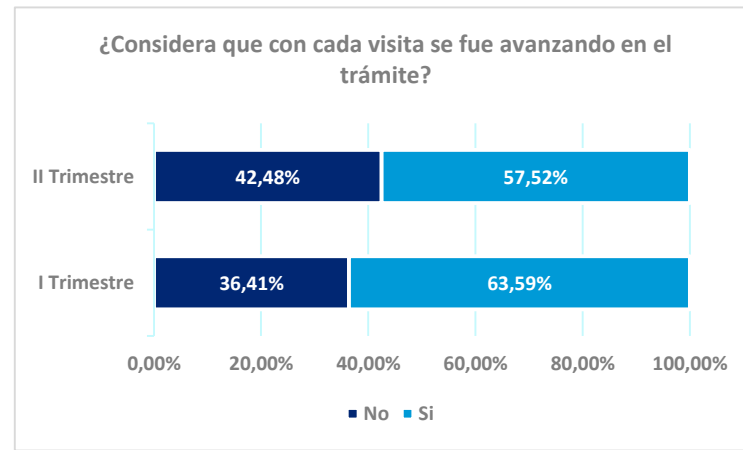
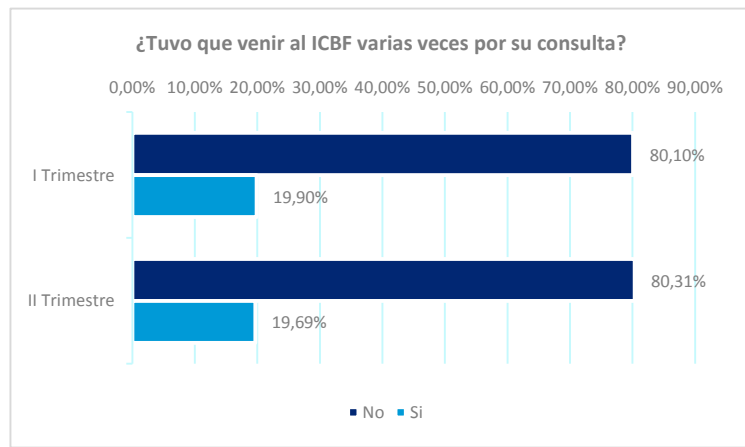
Consolidado 2018

| Criterio | 1 Deficiente | 2 Insuficiente | 3 Regular | 4 Bueno | 5 Excelente |
|--|--------------|----------------|-----------|---------|-------------|
| Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas | 3% | 3% | 9% | 26% | 60% |

En la variable Resolución de la Necesidad que contempla si se resolvieron todas las dudas e inquietudes formuladas por el ciudadano, el 55% de las personas encuestadas en el segundo trimestre opinó que el servicio es Excelente, presentando una baja de 8 puntos porcentuales respecto del primer trimestre del año. No obstante, se requiere continuar implementando acciones de mejora ya que el 10% opinó que en esta categoría del servicio es Regular.



Resolución de la Necesidad



En el primer y segundo trimestre se ha evidenciado que el 20% de los encuestados tuvo que visitar varias veces el punto de atención para resolver su consulta. Recordemos que los encuestados fueron personas que acudieron por información y orientación, un tipo de petición que se cierra de forma inmediata con la efectiva respuesta al ciudadano el mismo día de su visita.

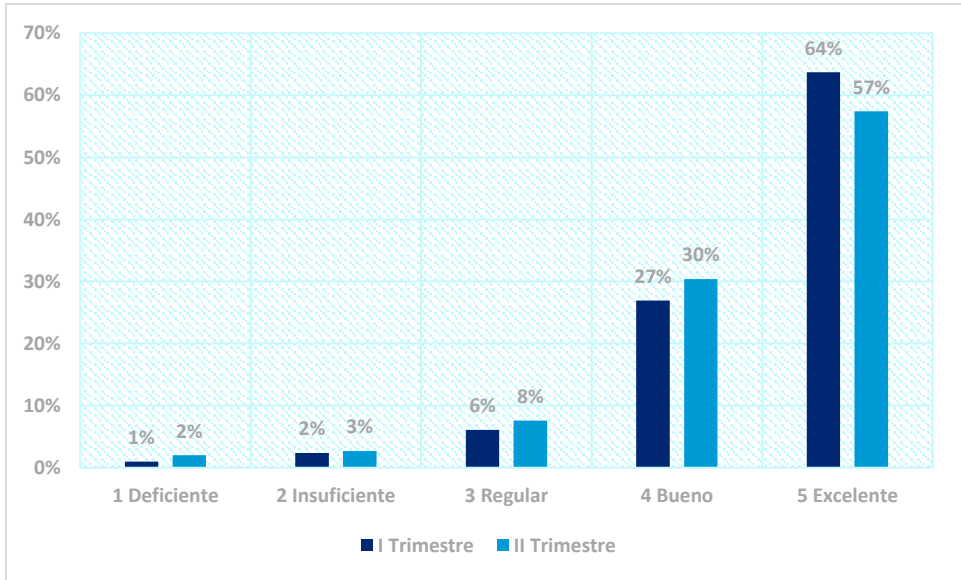
Lo anterior resulta más preocupante cuando vemos que para el segundo trimestre el 42% consideró que las demás visitas que tuvo que hacer no le representaron ningún avance.

Oportunidad de Respuesta

Consolidado 2018

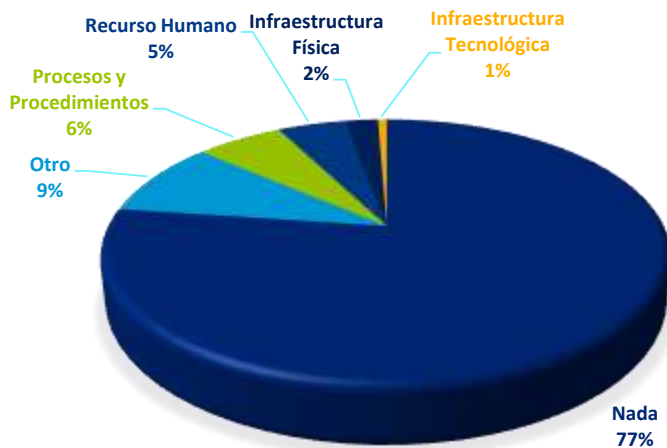
| Criterio | 1 Deficiente | 2 Insuficiente | 3 Regular | 4 Bueno | 5 Excelente |
|---|--------------|----------------|-----------|---------|-------------|
| Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención | 1% | 3% | 6% | 29% | 61% |
| Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes | 2% | 2% | 7% | 27% | 62% |

Referente a la oportunidad en la respuesta se evalúan los criterios de cumplimiento del horario de atención y tiempo empleado en dar respuestas a las inquietudes, donde el 57% de los encuestados opinó que en esta categoría el servicio es excelente y el 30% informó que es bueno. Importante evidenciar la baja de 7 puntos porcentuales en la valoración Excelente y el aumento de 2 puntos en la categoría Regular.



¿Cómo cree que podríamos mejorar el servicio y la atención en el ICBF?

| Aspecto a Mejorar | Cantidad |
|-----------------------------|------------|
| Nada | 511 |
| Otro | 61 |
| Procesos y Procedimientos | 40 |
| Recurso Humano | 31 |
| Infraestructura Física | 15 |
| Infraestructura Tecnológica | 4 |
| Total general | 662 |



Dentro de la aplicación realizada, el 77% de las personas encuestadas opinan que no se requiere ninguna mejora adicional al proceso de atención; no obstante el 9% consideró que se debe mejorar aspectos como incrementar la cantidad de personas para mejorar los tiempos de atención, escuchar atentamente al ciudadano y dar agilidad en la atención de los turnos.


Nivel de Satisfacción

Con el objetivo de poder realizar comparación con los niveles de satisfacción de las encuestas aplicadas en años anteriores se utilizará 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 |  |

| 2016 | 2017 |
|---|---|
|  92% |  85% |

| I Trimestre 2018 | II Trimestre |
|---|---|
|  90% |  87% |

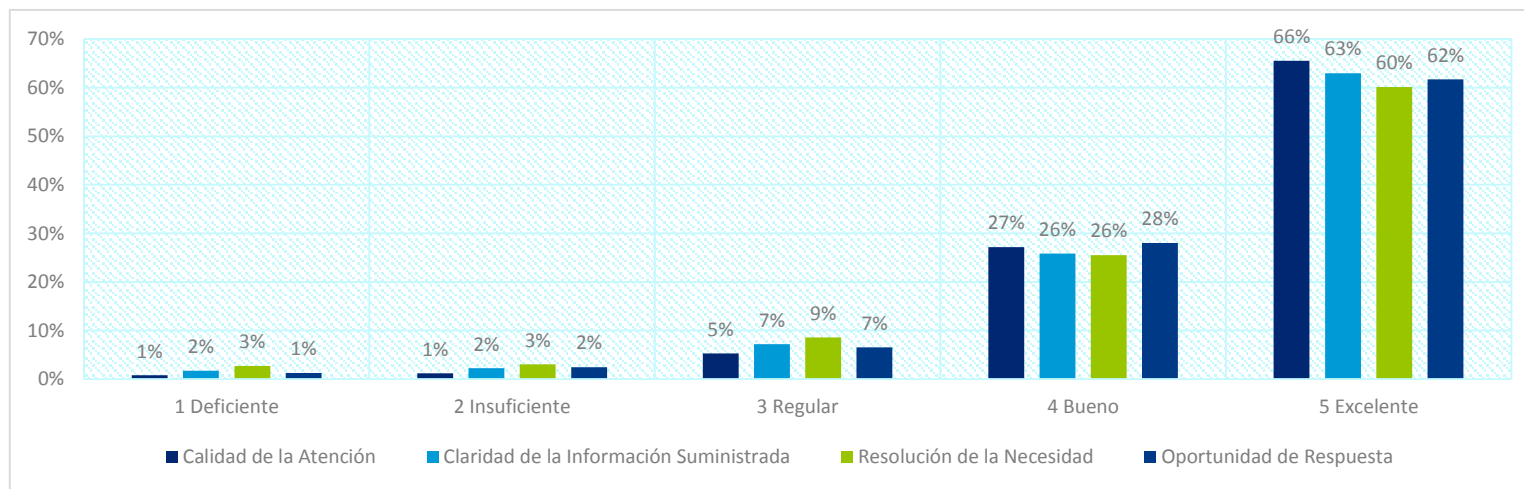
| 2018 |
|---|
|  89% |

Durante el Segundo Trimestre se obtuvo un nivel de satisfacción del **87%** que, dentro de los parámetros establecidos, continua siendo un **Nivel de Satisfacción Alto**, pese a la baja de 3 puntos porcentuales respecto del primer trimestre del año.

Nivel de Satisfacción por Variables

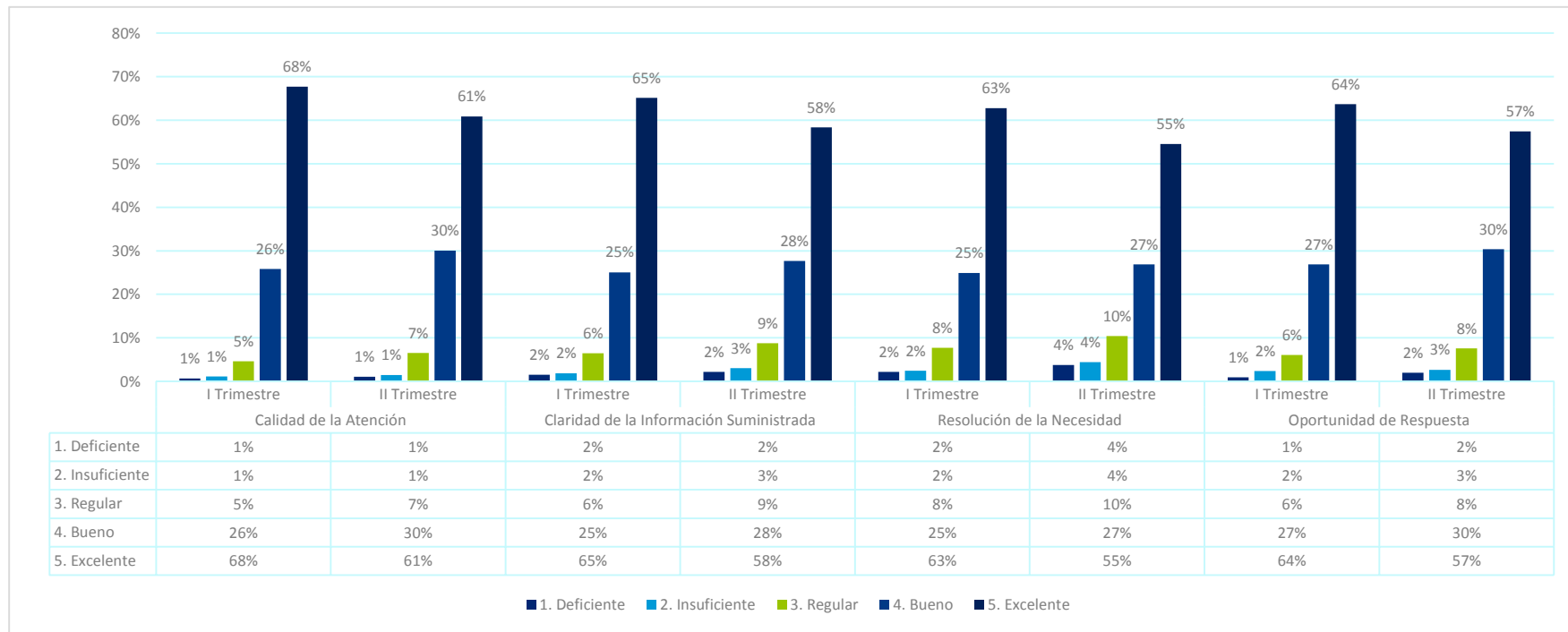
Consolidado
2018

| Criterio | 1 Deficiente | 2 Insuficiente | 3 Regular | 4 Bueno | 5 Excelente |
|---|--------------|----------------|-----------|------------|-------------|
| Calidad de la Atención | 1% | 1% | 5% | 27% | 66% |
| Claridad de la Información Suministrada | 2% | 2% | 7% | 26% | 63% |
| Resolución de la Necesidad | 3% | 3% | 9% | 26% | 60% |
| Oportunidad de Respuesta | 1% | 2% | 7% | 28% | 62% |
| Promedio | 2% | 2% | 7% | 27% | 63% |



En la elaboración de la encuesta durante el segundo trimestre del año en curso, con respecto al nivel de satisfacción por variables se visualiza que el 63% de las personas que contestaron la encuesta opinan que el servicio es excelente y el 27% considera el servicio como bueno.

Nivel de Satisfacción por Variables



En el comportamiento del nivel de satisfacción por variables se evidencia oportunidad de mejora con respecto al trimestre anterior en los ítem de calidad de la atención (61%); claridad de la información suministrada (58%); resolución de la necesidad (55%) y oportunidad de la respuesta (57%).

Detalle por Macroregión

II Trimestre 2018

Nivel de Satisfacción por Macroregión

Consolidado 2018

| Macroregión | Satisfacción General |
|-----------------------------|----------------------|
| Caribe | ● 4,4 |
| Centro Sur | ● 4,6 |
| Centroriente | ● 4,5 |
| Eje Cafetero | ● 4,6 |
| Llanos | ● 4,5 |
| Pacífico | ● 4,5 |
| Satisfacción General | ● 4,5 |



| Macroregión | I Trimestre | II Trimestre |
|-----------------------------|--------------|--------------|
| Caribe | ● 4,4 | ● 4,3 |
| Centro Sur | ● 4,6 | ● 4,5 |
| Centroriente | ● 4,5 | ● 4,4 |
| Eje Cafetero | ● 4,6 | ● 4,6 |
| Llanos | ● 4,5 | ● 4,5 |
| Pacífico | ● 4,6 | ● 4,3 |
| Satisfacción General | ● 4,5 | ● 4,4 |

A nivel de Macroregión, todas las mencionadas se encuentran dentro del nivel de satisfacción alto.

| Categoría del Indicador | Icono |
|---------------------------------|-------|
| Nivel Alto de Satisfacción | ● |
| Nivel Aceptable de Satisfacción | ● |
| Nivel Bajo de Satisfacción | ● |

Nivel de Satisfacción por Variables

Consolidado
2018

| Macroregión | Calidad de la Atención | Claridad de la Información | Resolución de la Necesidad | Oportunidad de Respuesta |
|--------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Caribe | ● 4,4 | ● 4,4 | ● 4,3 | ● 4,4 |
| Centro Sur | ● 4,6 | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| Centroriente | ● 4,5 | ● 4,4 | ● 4,3 | ● 4,4 |
| Eje Cafetero | ● 4,7 | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| Llanos | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,3 | ● 4,4 |
| Pacífico | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,3 | ● 4,4 |
| | ● 4,6 | ● 4,5 | ● 4,4 | ● 4,5 |



| Macroregión | Calidad de la Atención | | Claridad de la Información | |
|--------------|----------------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| | I Trimestre | II Trimestre | I Trimestre | II Trimestre |
| Caribe | ● 4,4 | ● 4,3 | ● 4,4 | ● 4,3 |
| Centro Sur | ● 4,7 | ● 4,5 | ● 4,6 | ● 4,4 |
| Centroriente | ● 4,6 | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,3 |
| Eje Cafetero | ● 4,7 | ● 4,6 | ● 4,6 | ● 4,5 |
| Llanos | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,4 |
| Pacífico | ● 4,6 | ● 4,4 | ● 4,5 | ● 4,3 |
| | | | | |
| Macroregión | Resolución de la Necesidad | | Oportunidad de Respuesta | |
| | I Trimestre | II Trimestre | I Trimestre | II Trimestre |
| Caribe | ● 4,4 | ● 4,2 | ● 4,4 | ● 4,2 |
| Centro Sur | ● 4,5 | ● 4,3 | ● 4,6 | ● 4,5 |
| Centroriente | ● 4,4 | ● 4,1 | ● 4,4 | ● 4,3 |
| Eje Cafetero | ● 4,5 | ● 4,4 | ● 4,6 | ● 4,6 |
| Llanos | ● 4,3 | ● 4,3 | ● 4,4 | ● 4,4 |
| Pacífico | ● 4,4 | ● 4,1 | ● 4,5 | ● 4,3 |

Macroregión Caribe

II Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ATLANTICO | 56 | 27 | 83 |
| CZ HIPODROMO | 7 | 3 | 10 |
| CZ NORTE CENTRO HISTORICO | 6 | 5 | 11 |
| CZ SABANAGRANDE | 1 | 1 | 2 |
| CZ SABANALARGA | 7 | 2 | 9 |
| CZ SURORIENTE | | 3 | 3 |
| CZ SUROCCIDENTE | 30 | 10 | 40 |
| REGIONAL ATLANTICO | 5 | 3 | 8 |
| BOLIVAR | 64 | 29 | 93 |
| CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO | 10 | 2 | 12 |
| CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA | 5 | 4 | 9 |
| CZ MOMPOX | 11 | 5 | 16 |
| CZ SIMITI | 12 | 3 | 15 |
| CZ TURBACO | 6 | 6 | 12 |
| CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE | 3 | 4 | 7 |
| CZ MAGANGUE | 16 | 3 | 19 |
| REGIONAL BOLIVAR | 1 | 2 | 3 |
| CESAR | 11 | 13 | 24 |
| CZ AGUACHICA | 5 | 4 | 9 |
| CZ CHIRIGUANA | | 1 | 1 |
| CZ VALLEDUPAR 2 | 5 | 6 | 11 |
| REGIONAL CESAR | 1 | 2 | 3 |
| CORDOBA | 125 | 18 | 143 |
| CZ 1 MONTERIA | 37 | 3 | 40 |
| CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO | 12 | 2 | 14 |
| CZ TIERRALTA | 8 | 3 | 11 |
| REGIONAL CORDOBA | 13 | 3 | 16 |
| CZ CERETE | 25 | 2 | 27 |
| CZ PLANETARICA | 4 | 2 | 6 |
| CZ MONTELIBANO | 24 | 3 | 27 |
| CZ SAHAGUN | 2 | | 2 |

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|----------------------|-------------|--------------|---------------|
| LA GUAJIRA | 20 | 13 | 33 |
| CZ FONSECA | 3 | 1 | 4 |
| REGIONAL LA GUAJIRA | 1 | 2 | 3 |
| CZ RIOHACHA 2 | 7 | 4 | 11 |
| CZ RIOHACHA 1 | 8 | 5 | 13 |
| CZ MANAURE | 1 | 1 | 2 |
| MAGDALENA | 21 | 7 | 28 |
| CZ SANTA ANA | 4 | 1 | 5 |
| CZ SANTA MARTA NORTE | 6 | 2 | 8 |
| CZ FUNDACIÓN | 3 | 1 | 4 |
| REGIONAL MAGDALENA | 4 | 3 | 7 |
| CZ SANTA MARTA SUR | 2 | | 2 |
| CZ PLATO | 2 | | 2 |
| SAN ANDRES | 9 | | 9 |
| CZ LOS ALMENDROS | 9 | | 9 |
| SUCRE | 10 | 8 | 18 |
| CZ NORTE | 2 | | 2 |
| CZ SINCELEJO | 7 | 7 | 14 |
| CZ BOSTON | | 1 | 1 |
| CZ LA MOJANA | 1 | | 1 |
| Total general | 316 | 115 | 431 |

Satisfacción General

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ATLANTICO | 4,4 | 4,2 | 4,3 |
| CZ HIPODROMO | 4,3 | 3,9 | 4,2 |
| CZ NORTE CENTRO HISTORICO | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| CZ SABANAGRANDE | 4,9 | 4,0 | 4,5 |
| CZ SABANALARGA | 4,7 | 3,9 | 4,5 |
| CZ SUROCCIDENTE | 4,3 | 3,9 | 4,2 |
| CZ SURORIENTE | | 4,9 | 4,9 |
| REGIONAL ATLANTICO | 4,4 | 5,0 | 4,6 |
| BOLIVAR | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO | 4,4 | 4,0 | 4,3 |
| CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE | 4,4 | 3,8 | 4,1 |
| CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA | 4,1 | 4,7 | 4,4 |
| CZ MAGANGUE | 4,7 | 4,6 | 4,7 |
| CZ MOMPOX | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| CZ SIMITI | 4,7 | 4,0 | 4,6 |
| CZ TURBACO | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| REGIONAL BOLIVAR | 5,0 | 4,7 | 4,8 |
| CESAR | 4,6 | 4,0 | 4,3 |
| CZ AGUACHICA | 4,7 | 4,0 | 4,4 |
| CZ CHIRIGUANA | | 3,5 | 3,5 |
| CZ VALLEDUPAR 2 | 4,6 | 3,9 | 4,2 |
| REGIONAL CESAR | 4,1 | 4,5 | 4,4 |
| CORDOBA | 4,4 | 4,2 | 4,4 |
| CZ 1 MONTERIA | 4,2 | 4,5 | 4,3 |
| CZ CERETE | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| CZ MONTELIBANO | 4,3 | 4,0 | 4,3 |
| CZ PLANETARICA | 4,3 | 3,2 | 3,9 |
| CZ SAHAGUN | 4,9 | | 4,9 |
| CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO | 4,4 | 4,0 | 4,4 |
| CZ TIERRALTA | 4,2 | 4,4 | 4,2 |
| REGIONAL CORDOBA | 4,6 | 4,7 | 4,6 |

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

Al realizar la aplicación de la muestra se visualiza que las Regionales que se encuentran dentro del nivel de satisfacción alto son: Atlántico, Bolívar, Córdoba y Magdalena.

La Regional Cesar presenta Oportunidad de Mejora con una puntuación de 4,0 en el Nivel de Satisfacción para el segundo trimestre.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ATLANTICO | 4,4 | 4,3 | 4,4 |
| CZ HIPODROMO | 4,2 | 4,1 | 4,2 |
| CZ NORTE CENTRO HISTORICO | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| CZ SABANAGRANDE | 5,0 | 4,0 | 4,5 |
| CZ SABANALARGA | 4,7 | 4,0 | 4,6 |
| CZ SUROCCIDENTE | 4,4 | 4,1 | 4,3 |
| CZ SURORIENTE | | 4,8 | 4,8 |
| REGIONAL ATLANTICO | 4,5 | 5,0 | 4,7 |
| BOLIVAR | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO | 4,4 | 4,0 | 4,3 |
| CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE | 4,3 | 3,8 | 4,0 |
| CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA | 4,2 | 4,7 | 4,4 |
| CZ MAGANGUE | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| CZ MOMPOX | 4,2 | 4,4 | 4,3 |
| CZ SIMITI | 4,7 | 3,9 | 4,5 |
| CZ TURBACO | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| REGIONAL BOLIVAR | 5,0 | 4,8 | 4,8 |
| CESAR | 4,5 | 4,1 | 4,3 |
| CZ AGUACHICA | 4,6 | 4,3 | 4,5 |
| CZ CHIRIGUANA | | 3,5 | 3,5 |
| CZ VALLEDUPAR 2 | 4,5 | 4,1 | 4,3 |
| REGIONAL CESAR | 4,2 | 4,5 | 4,4 |
| CORDOBA | 4,4 | 4,3 | 4,4 |
| CZ 1 MONTERIA | 4,3 | 4,5 | 4,3 |
| CZ CERETE | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ MONTELIBANO | 4,3 | 4,1 | 4,3 |
| CZ PLANETARICA | 4,3 | 3,4 | 4,0 |
| CZ SAHAGUN | 5,0 | | 5,0 |
| CZ SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO | 4,5 | 4,1 | 4,4 |
| CZ TIERRALTA | 4,2 | 4,4 | 4,3 |
| REGIONAL CORDOBA | 4,6 | 4,7 | 4,6 |

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

Con respecto a los criterios satisfacción de calidad de la atención y claridad de la información se identifica que los centros zonales que presentan oportunidad de mejora son Chiriguaná en la Regional César; Histórico y del Caribe Norte en Bolívar y Planetarica en la Regional Córdoba.

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ATLANTICO | 4,3 | 4,1 | 4,2 |
| CZ HIPODROMO | 4,5 | 3,7 | 4,3 |
| CZ NORTE CENTRO HISTORICO | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| CZ SABANAGRANDE | 4,5 | 4,0 | 4,3 |
| CZ SABANALARGA | 4,6 | 3,8 | 4,4 |
| CZ SUROCCIDENTE | 4,1 | 3,8 | 4,0 |
| CZ SURORIENTE | | 5,0 | 5,0 |
| REGIONAL ATLANTICO | 4,6 | 5,0 | 4,8 |
| BOLIVAR | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO | 4,5 | 4,0 | 4,4 |
| CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE | 4,5 | 3,8 | 4,1 |
| CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA | 4,0 | 4,8 | 4,3 |
| CZ MAGANGUE | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ MOMPOX | 4,2 | 3,9 | 4,1 |
| CZ SIMITI | 4,7 | 4,0 | 4,5 |
| CZ TURBACO | 4,3 | 4,4 | 4,4 |
| REGIONAL BOLIVAR | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CESAR | 4,5 | 4,0 | 4,3 |
| CZ AGUACHICA | 4,6 | 4,0 | 4,3 |
| CZ CHIRIGUANA | | 3,5 | 3,5 |
| CZ VALLEDUPAR 2 | 4,6 | 3,9 | 4,2 |
| REGIONAL CESAR | 4,0 | 4,5 | 4,3 |
| CORDOBA | 4,3 | 4,2 | 4,3 |
| CZ 1 MONTERIA | 4,2 | 4,5 | 4,3 |
| CZ CERETE | 4,5 | 4,3 | 4,5 |
| CZ MONTELIBANO | 4,2 | 4,0 | 4,2 |
| CZ PLANETARICA | 4,3 | 3,0 | 3,8 |
| CZ SAHAGUN | 4,8 | | 4,8 |
| CZ SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO | 4,3 | 4,0 | 4,3 |
| CZ TIERRALTA | 4,1 | 4,5 | 4,2 |
| REGIONAL CORDOBA | 4,8 | 4,7 | 4,8 |

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

Con respecto al criterio de claridad de la información se identifica que las regionales que presentan oportunidad de mejora son Atlántico, Bolívar, Cesar y Córdoba en la aplicación de las encuestas para el segundo trimestre.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ATLANTICO | 4,3 | 3,9 | 4,1 |
| CZ HIPODROMO | 4,6 | 3,0 | 4,1 |
| CZ NORTE CENTRO HISTORICO | 4,3 | 4,2 | 4,3 |
| CZ SABANAGRANDE | 5,0 | 4,0 | 4,5 |
| CZ SABANALARGA | 4,7 | 4,0 | 4,6 |
| CZ SUROCCIDENTE | 4,0 | 3,4 | 3,9 |
| CZ SURORIENTE | | 5,0 | 5,0 |
| REGIONAL ATLANTICO | 4,2 | 5,0 | 4,5 |
| BOLIVAR | 4,5 | 4,2 | 4,4 |
| CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO | 4,5 | 4,0 | 4,4 |
| CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE | 4,3 | 4,0 | 4,1 |
| CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA | 4,0 | 4,8 | 4,3 |
| CZ MAGANGUE | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| CZ MOMPOX | 4,2 | 3,4 | 3,9 |
| CZ SIMITI | 4,8 | 4,0 | 4,7 |
| CZ TURBACO | 4,2 | 4,5 | 4,3 |
| REGIONAL BOLIVAR | 5,0 | 4,5 | 4,7 |
| CESAR | 4,5 | 4,2 | 4,3 |
| CZ AGUACHICA | 4,6 | 4,0 | 4,3 |
| CZ CHIRIGUANA | | 3,0 | 3,0 |
| CZ VALLEDUPAR 2 | 4,6 | 4,3 | 4,5 |
| REGIONAL CESAR | 4,0 | 4,5 | 4,3 |
| CORDOBA | 4,3 | 4,2 | 4,3 |
| CZ 1 MONTERIA | 4,2 | 4,3 | 4,2 |
| CZ CERETE | 4,4 | 4,5 | 4,4 |
| CZ MONTELIBANO | 4,2 | 4,0 | 4,1 |
| CZ PLANETARICA | 4,3 | 3,0 | 3,8 |
| CZ SAHAGUN | 5,0 | | 5,0 |
| CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO | 4,3 | 4,0 | 4,3 |
| CZ TIERRALTA | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| REGIONAL CORDOBA | 4,8 | 4,7 | 4,8 |

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

Con respecto a resolución de la necesidad y oportunidad de respuesta se identifica que la regional que presenta oportunidad de mejora en el segundo trimestre es Atlántico, ya que presenta una puntuación de 3,9.

Satisfacción por Criterio

Oportunidad de Respuesta

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ATLANTICO | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| CZ HIPODROMO | 4,1 | 3,8 | 4,1 |
| CZ NORTE CENTRO HISTORICO | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| CZ SABANAGRANDE | 5,0 | 4,0 | 4,5 |
| CZ SABANALARGA | 4,6 | 3,8 | 4,4 |
| CZ SUROCCIDENTE | 4,2 | 3,8 | 4,1 |
| CZ SURORIENTE | | 5,0 | 5,0 |
| REGIONAL ATLANTICO | 4,1 | 5,0 | 4,4 |
| BOLIVAR | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO | 4,4 | 4,0 | 4,3 |
| CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE | 4,3 | 4,0 | 4,1 |
| CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA | 4,2 | 4,8 | 4,4 |
| CZ MAGANGUE | 4,6 | 4,3 | 4,6 |
| CZ MOMPOX | 4,0 | 4,4 | 4,2 |
| CZ SIMITI | 4,7 | 4,2 | 4,6 |
| CZ TURBACO | 4,6 | 4,3 | 4,4 |
| REGIONAL BOLIVAR | 5,0 | 4,3 | 4,5 |
| CESAR | 4,6 | 3,6 | 4,1 |
| CZ AGUACHICA | 4,8 | 3,5 | 4,2 |
| CZ CHIRIGUANA | | 3,5 | 3,5 |
| CZ VALLEDUPAR 2 | 4,6 | 3,3 | 3,9 |
| REGIONAL CESAR | 4,0 | 4,5 | 4,3 |
| CORDOBA | 4,4 | 4,2 | 4,3 |
| CZ 1 MONTERIA | 4,2 | 4,3 | 4,2 |
| CZ CERETE | 4,5 | 5,0 | 4,6 |
| CZ MONTELIBANO | 4,3 | 4,0 | 4,2 |
| CZ PLANETARICA | 4,3 | 3,0 | 3,8 |
| CZ SAHAGUN | 4,8 | | 4,8 |
| CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO | 4,5 | 4,0 | 4,4 |
| CZ TIERRALTA | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| REGIONAL CORDOBA | 4,6 | 4,7 | 4,6 |

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

De acuerdo con el criterio oportunidad de respuesta se identifica que las regionales que se destacan en la labor realizada son Magdalena y Sucre.

Macroregión Centrosur

II Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| AMAZONAS | | 1 | 1 |
| REGIONAL AMAZONAS | | 1 | 1 |
| CAQUETA | 29 | 23 | 52 |
| CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES | 3 | 4 | 7 |
| CZ FLORENCIA 1 | 8 | 12 | 20 |
| CZ FLORENCIA 2 | 14 | 6 | 20 |
| CZ PUERTO RICO | 3 | 1 | 4 |
| REGIONAL CAQUETA | 1 | | 1 |
| HUILA | 268 | 71 | 339 |
| CZ GARZON | 56 | 5 | 61 |
| CZ LA GAITANA | 41 | 20 | 61 |
| CZ LA PLATA | 98 | 11 | 109 |
| CZ NEIVA | | 15 | 15 |
| CZ PITALITO | 72 | 19 | 91 |
| REGIONAL HUILA | 1 | 1 | 2 |
| PUTUMAYO | 20 | 8 | 28 |
| CZ SIBUNDOY | 1 | 1 | 2 |
| CZ MOCOA | 16 | 6 | 22 |
| CZ PUERTO ASIS | 3 | 1 | 4 |
| TOLIMA | 64 | 29 | 93 |
| CZ CHAPARRAL | 22 | 6 | 28 |
| CZ IBAGUE | 14 | 10 | 24 |
| CZ JORDAN | 7 | 8 | 15 |
| CZ GALAN | 10 | 4 | 14 |
| CZ HONDA | | 1 | 1 |
| CZ LIBANO | 9 | | 9 |
| CZ LERIDA | 1 | | 1 |
| CZ PURIFICACION | 1 | | 1 |
| Total general | 381 | 132 | 513 |

Satisfacción General

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| AMAZONAS | | ● 5,0 | ● 5,0 |
| REGIONAL AMAZONAS | | ● 5,0 | ● 5,0 |
| CAQUETA | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES | ● 4,7 | ● 4,8 | ● 4,8 |
| CZ FLORENCIA 1 | ● 4,2 | ● 4,4 | ● 4,3 |
| CZ FLORENCIA 2 | ● 4,5 | ● 4,4 | ● 4,5 |
| CZ PUERTO RICO | ● 4,5 | ● 5,0 | ● 4,6 |
| REGIONAL CAQUETA | ● 5,0 | | ● 5,0 |
| HUILA | ● 4,6 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| CZ GARZON | ● 4,6 | ● 4,8 | ● 4,7 |
| CZ LA GAITANA | ● 4,5 | ● 4,4 | ● 4,4 |
| CZ LA PLATA | ● 4,7 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| CZ NEIVA | | ● 4,6 | ● 4,6 |
| CZ PITALITO | ● 4,6 | ● 4,4 | ● 4,6 |
| REGIONAL HUILA | ● 4,8 | ● 4,9 | ● 4,9 |
| PUTUMAYO | ● 4,7 | ● 4,2 | ● 4,5 |
| CZ MOCOYA | ● 4,7 | ● 4,0 | ● 4,5 |
| CZ PUERTO ASIS | ● 4,5 | ● 4,0 | ● 4,4 |
| CZ SIBUNDOY | ● 5,0 | ● 5,0 | ● 5,0 |
| TOLIMA | ● 4,6 | ● 4,4 | ● 4,5 |
| CZ CHAPARRAL | ● 4,7 | ● 4,5 | ● 4,7 |
| CZ GALAN | ● 4,5 | ● 4,2 | ● 4,4 |
| CZ HONDA | | ● 5,0 | ● 5,0 |
| CZ IBAGUE | ● 4,6 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| CZ JORDAN | ● 4,4 | ● 4,1 | ● 4,2 |
| CZ LERIDA | ● 4,1 | | ● 4,1 |
| CZ LIBANO | ● 4,7 | | ● 4,7 |
| CZ PURIFICACION | ● 4,5 | | ● 4,5 |
| Total general | ● 4,6 | ● 4,5 | ● 4,6 |

En la Macroregión Centrosur se evidencia que su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,5 en el segundo trimestre logrando un nivel de satisfacción del semestre alto.

Los centros zonales de Mocoa y Puerto Asís presentan oportunidad de mejora con una puntuación de 4,0 respectivamente.

Calidad de la Atención

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| AMAZONAS | | 5,0 | 5,0 |
| REGIONAL AMAZONAS | | 5,0 | 5,0 |
| CAQUETA | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ FLORENCIA 1 | 4,3 | 4,4 | 4,4 |
| CZ FLORENCIA 2 | 4,5 | 4,3 | 4,5 |
| CZ PUERTO RICO | 4,6 | 5,0 | 4,7 |
| REGIONAL CAQUETA | 5,0 | | 5,0 |
| HUILA | 4,7 | 4,5 | 4,6 |
| CZ GARZON | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ LA GAITANA | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ LA PLATA | 4,7 | 4,5 | 4,7 |
| CZ NEIVA | | 4,6 | 4,6 |
| CZ PITALITO | 4,7 | 4,5 | 4,7 |
| REGIONAL HUILA | 5,0 | 4,8 | 4,9 |
| PUTUMAYO | 4,7 | 4,2 | 4,5 |
| CZ MOCOA | 4,7 | 4,1 | 4,5 |
| CZ PUERTO ASIS | 4,3 | 4,0 | 4,3 |
| CZ SIBUNDOY | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TOLIMA | 4,7 | 4,4 | 4,6 |
| CZ CHAPARRAL | 4,8 | 4,5 | 4,7 |
| CZ GALAN | 4,6 | 4,3 | 4,5 |
| CZ HONDA | | 5,0 | 5,0 |
| CZ IBAGUE | 4,7 | 4,6 | 4,6 |
| CZ JORDAN | 4,4 | 4,3 | 4,3 |
| CZ LERIDA | 4,3 | | 4,3 |
| CZ LIBANO | 4,7 | | 4,7 |
| CZ PURIFICACION | 4,7 | | 4,7 |
| Total general | 4,7 | 4,5 | 4,6 |

Claridad de la Información

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| AMAZONAS | | 5,0 | 5,0 |
| REGIONAL AMAZONAS | | 5,0 | 5,0 |
| CAQUETA | 4,4 | 4,5 | 4,5 |
| CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ FLORENCIA 1 | 4,1 | 4,4 | 4,3 |
| CZ FLORENCIA 2 | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ PUERTO RICO | 4,5 | 5,0 | 4,6 |
| REGIONAL CAQUETA | 5,0 | | 5,0 |
| HUILA | 4,6 | 4,5 | 4,5 |
| CZ GARZON | 4,7 | 4,9 | 4,7 |
| CZ LA GAITANA | 4,4 | 4,5 | 4,4 |
| CZ LA PLATA | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| CZ NEIVA | | 4,6 | 4,6 |
| CZ PITALITO | 4,5 | 4,2 | 4,5 |
| REGIONAL HUILA | 4,5 | 5,0 | 4,8 |
| PUTUMAYO | 4,6 | 4,2 | 4,5 |
| CZ MOCOA | 4,6 | 4,1 | 4,4 |
| CZ PUERTO ASIS | 4,8 | 4,0 | 4,6 |
| CZ SIBUNDOY | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TOLIMA | 4,5 | 4,2 | 4,4 |
| CZ CHAPARRAL | 4,7 | 4,5 | 4,7 |
| CZ GALAN | 4,3 | 4,1 | 4,3 |
| CZ HONDA | | 5,0 | 5,0 |
| CZ IBAGUE | 4,6 | 4,5 | 4,5 |
| CZ JORDAN | 4,3 | 3,6 | 3,9 |
| CZ LERIDA | 3,5 | | 3,5 |
| CZ LIBANO | 4,7 | | 4,7 |
| CZ PURIFICACION | 4,0 | | 4,0 |
| Total general | 4,6 | 4,4 | 4,5 |

En el segundo trimestre, respecto a la satisfacción por criterio se identifica que para las variables (Calidad de la Atención y Claridad de la Información) las regionales cuentan con un nivel de satisfacción sobre 4,2.

Los Centros Zonales de Mocoa y Puerto Asís en Putumayo, presentan oportunidad de mejora en ambos criterios, ya que se encuentran dentro del nivel aceptable. El centro zonal Jordan en el segundo trimestre del año presenta un nivel bajo en la variable Claridad de la Información.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| AMAZONAS | | 5,0 | 5,0 |
| REGIONAL AMAZONAS | | 5,0 | 5,0 |
| CAQUETA | 4,3 | 4,5 | 4,4 |
| CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ FLORENCIA 1 | 3,9 | 4,3 | 4,2 |
| CZ FLORENCIA 2 | 4,4 | 4,5 | 4,4 |
| CZ PUERTO RICO | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| REGIONAL CAQUETA | 5,0 | | 5,0 |
| HUILA | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ GARZON | 4,6 | 4,8 | 4,6 |
| CZ LA GAITANA | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ LA PLATA | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ NEIVA | | 4,6 | 4,6 |
| CZ PITALITO | 4,5 | 4,2 | 4,4 |
| REGIONAL HUILA | 4,0 | 5,0 | 4,5 |
| PUTUMAYO | 4,6 | 4,1 | 4,5 |
| CZ MOCOA | 4,6 | 4,0 | 4,5 |
| CZ PUERTO ASIS | 4,3 | 4,0 | 4,3 |
| CZ SIBUNDOY | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TOUMA | 4,5 | 4,1 | 4,4 |
| CZ CHAPARRAL | 4,6 | 4,3 | 4,6 |
| CZ GALAN | 4,5 | 4,0 | 4,4 |
| CZ HONDA | | 5,0 | 5,0 |
| CZ IBAGUE | 4,4 | 4,2 | 4,3 |
| CZ JORDAN | 4,3 | 3,8 | 4,0 |
| CZ LERIDA | 3,0 | | 3,0 |
| CZ LIBANO | 4,7 | | 4,7 |
| CZ PURIFICACION | 4,0 | | 4,0 |
| Total general | 4,5 | 4,3 | 4,5 |

Oportunidad de Respuesta

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| AMAZONAS | | 5,0 | 5,0 |
| REGIONAL AMAZONAS | | 5,0 | 5,0 |
| CAQUETA | 4,4 | 4,6 | 4,5 |
| CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES | 4,7 | 5,0 | 4,9 |
| CZ FLORENCIA 1 | 4,4 | 4,5 | 4,4 |
| CZ FLORENCIA 2 | 4,4 | 4,6 | 4,5 |
| CZ PUERTO RICO | 4,0 | 5,0 | 4,3 |
| REGIONAL CAQUETA | 5,0 | | 5,0 |
| HUILA | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| CZ GARZON | 4,6 | 4,9 | 4,6 |
| CZ LA GAITANA | 4,4 | 4,3 | 4,4 |
| CZ LA PLATA | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| CZ NEIVA | | 4,5 | 4,5 |
| CZ PITALITO | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| REGIONAL HUILA | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PUTUMAYO | 4,7 | 4,1 | 4,5 |
| CZ MOCOA | 4,6 | 4,0 | 4,4 |
| CZ PUERTO ASIS | 4,8 | 4,0 | 4,6 |
| CZ SIBUNDOY | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TOUMA | 4,6 | 4,4 | 4,5 |
| CZ CHAPARRAL | 4,7 | 4,6 | 4,7 |
| CZ GALAN | 4,5 | 4,1 | 4,4 |
| CZ HONDA | | 5,0 | 5,0 |
| CZ IBAGUE | 4,5 | 4,6 | 4,5 |
| CZ JORDAN | 4,6 | 4,0 | 4,3 |
| CZ LERIDA | 4,5 | | 4,5 |
| CZ LIBANO | 4,6 | | 4,6 |
| CZ PURIFICACION | 4,5 | | 4,5 |
| Total general | 4,6 | 4,5 | 4,6 |

Con respecto a los criterios de Resolución de la necesidad y oportunidad en la respuesta se evidencia que la tres regionales cuentan con un nivel de satisfacción alto en el segundo trimestre.

Los Centros Zonales de La Plata, Chaparral Mocoa, Puerto Asís, y Jordán presentan oportunidad de mejora en los criterios anteriormente mencionados, ya que se encuentran dentro del nivel aceptable.

Macroregión Centroriente

II Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|----------------------|-------------|--------------|---------------|
| BOGOTA | 277 | 107 | 384 |
| CZ BARRIOS UNIDOS | 7 | 4 | 11 |
| CZ BOSA | 40 | 15 | 55 |
| CZ CIUDAD BOLIVAR | 33 | 8 | 41 |
| CZ CREER | 10 | 1 | 11 |
| CZ ENGATIVA | 34 | 10 | 44 |
| CZ FONTIBON | 31 | 7 | 38 |
| CZ KENNEDY | 24 | 13 | 37 |
| CZ MARTIRES | 11 | 3 | 14 |
| CZ RAFAEL URIBE | 9 | 2 | 11 |
| CZ REVIVIR | | 3 | 3 |
| CZ SAN CRISTOBAL SUR | 17 | 5 | 22 |
| CZ SANTA FE | 5 | 4 | 9 |
| CZ SUBA | 5 | 4 | 9 |
| CZ TUNJUELITO | 16 | 14 | 30 |
| CZ USAQUEN | 3 | 2 | 5 |
| CZ USME | 25 | 10 | 35 |
| REGIONAL BOGOTA | 7 | 2 | 9 |
| BOYACA | 32 | 38 | 70 |
| CZ TUNJA 2 | 12 | 11 | 23 |
| CZ SOGAMOSO | 1 | 11 | 12 |
| CZ CHIQUINQUIRA | | 2 | 2 |
| REGIONAL BOYACA | 1 | 4 | 5 |
| CZ OTANCHE | 3 | 2 | 5 |
| CZ MONIQUIRA | 3 | 3 | 6 |
| CZ MIRAFLORES | 3 | 1 | 4 |
| CZ PUERTO BOYACA | | 1 | 1 |
| CZ TUNJA 1 | 4 | 2 | 6 |
| CZ DUITAMA | 1 | | 1 |
| CZ GARAGOA | 1 | | 1 |
| CZ EL COCUY | 3 | 1 | 4 |

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|--------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| CUNDINAMARCA | 42 | 32 | 74 |
| CZ UBATE | 2 | 2 | 4 |
| CZ GIRARDOT | 4 | 3 | 7 |
| CZ LA MESA | 3 | 2 | 5 |
| CZ FACATATIVA | 9 | 7 | 16 |
| CZ ZIPAQUIRA | 3 | 8 | 11 |
| CZ FUSAGASUGA | 11 | 5 | 16 |
| CZ SAN JUAN DE RIOSECO | 3 | 2 | 5 |
| CZ CAQUEZA | 1 | 1 | 2 |
| CZ CHOCONTA | 3 | 1 | 4 |
| CZ GACHETA | | 1 | 1 |
| REGIONAL CUNDINAMARCA | 1 | | 1 |
| CZ PACHO | 2 | | 2 |
| NORTE DE SANTANDER | 44 | 32 | 76 |
| REGIONAL NORTE DE SANTANDER | 16 | 5 | 21 |
| CZ CUCUTA 1 | 12 | 9 | 21 |
| CZ TIBU | 1 | 2 | 3 |
| CZ CUCUTA 3 | 8 | 4 | 12 |
| CZ CUCUTA 2 | 6 | 10 | 16 |
| CZ PAMPLONA | 1 | 2 | 3 |
| SANTANDER | 50 | 32 | 82 |
| CZ SAN GIL | 3 | 2 | 5 |
| CZ CARLOS LLERAS RESTREPO | 16 | 13 | 29 |
| CZ SOCORRO | 10 | 5 | 15 |
| CZ LA FLORESTA | 8 | 3 | 11 |
| CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO | 5 | 3 | 8 |
| CZ BUCARAMANGA SUR | 7 | 6 | 13 |
| CZ ANTONIA SANTOS | 1 | | 1 |
| Total general | 445 | 241 | 686 |

Satisfacción General

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|----------------------|-------------|--------------|---------------|
| BOGOTA | 4,4 | 4,2 | 4,4 |
| CZ BARRIOS UNIDOS | 4,9 | 4,5 | 4,8 |
| CZ BOSA | 4,6 | 4,2 | 4,5 |
| CZ CIUDAD BOLIVAR | 4,4 | 4,2 | 4,3 |
| CZ CREER | 4,4 | 5,0 | 4,5 |
| CZ ENGATIVA | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| CZ FONTIBON | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ KENNEDY | 4,0 | 3,9 | 3,9 |
| CZ MARTIRES | 4,2 | 4,4 | 4,3 |
| CZ RAFAEL URIBE | 4,8 | 2,8 | 4,4 |
| CZ REVIVIR | | 4,3 | 4,3 |
| CZ SAN CRISTOBAL SUR | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| CZ SANTA FE | 3,2 | 3,6 | 3,4 |
| CZ SUBA | 5,0 | 3,6 | 4,4 |
| CZ TUNJUELITO | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| CZ USAQUEN | 4,2 | 5,0 | 4,5 |
| CZ USME | 4,6 | 4,7 | 4,6 |
| REGIONAL BOGOTA | 4,6 | 4,9 | 4,6 |
| BOYACA | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| CZ CHIQUINQUIRA | | 5,0 | 5,0 |
| CZ DUITAMA | 4,8 | | 4,8 |
| CZ EL COCUY | 4,7 | 4,0 | 4,5 |
| CZ GARAGOA | 5,0 | | 5,0 |
| CZ MIRAFLORES | 4,4 | 4,0 | 4,3 |
| CZ MONQUIRA | 4,1 | 4,6 | 4,4 |
| CZ OTANCHE | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| CZ PUERTO BOYACA | | 4,0 | 4,0 |
| CZ SOGAMOSO | 5,0 | 4,5 | 4,6 |
| CZ TUNJA 1 | 4,5 | 4,1 | 4,4 |
| CZ TUNJA 2 | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| REGIONAL BOYACA | 5,0 | 4,9 | 4,9 |

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

En la Macroregión Centroriente se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,4 logrando satisfacción alta. Es importante destacar que las Regionales de Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Norte de Santander y Santander cuentan con una puntuación por encima de 4,2; sin embargo se recomienda prestar atención de manera individual en aquellos puntos que presentan mayor oportunidad de mejora con niveles por debajo de 3,85.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|----------------------|-------------|--------------|---------------|
| BOGOTÁ | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ BARRIOS UNIDOS | 5,0 | 4,5 | 4,8 |
| CZ BOSA | 4,6 | 4,3 | 4,5 |
| CZ CIUDAD BOLIVAR | 4,4 | 4,3 | 4,4 |
| CZ CREER | 4,5 | 5,0 | 4,5 |
| CZ ENGATIVA | 4,6 | 4,7 | 4,6 |
| CZ FONTIBON | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ KENNEDY | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| CZ MARTIRES | 4,4 | 4,3 | 4,4 |
| CZ RAFAEL URIBE | 4,8 | 3,0 | 4,5 |
| CZ REVIVIR | | 4,5 | 4,5 |
| CZ SAN CRISTOBAL SUR | 4,5 | 4,6 | 4,6 |
| CZ SANTA FE | 3,4 | 3,8 | 3,6 |
| CZ SUBA | 5,0 | 3,8 | 4,5 |
| CZ TUNJUELITO | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ USAQUEN | 4,3 | 5,0 | 4,6 |
| CZ USME | 4,6 | 4,8 | 4,7 |
| REGIONAL BOGOTÁ | 4,6 | 4,8 | 4,7 |
| BOYACÁ | 4,5 | 4,6 | 4,6 |
| CZ CHIQUINQUIRA | | 5,0 | 5,0 |
| CZ DUITAMA | 4,8 | | 4,8 |
| CZ EL COCUI | 4,6 | 4,0 | 4,5 |
| CZ GARAGOÁ | 5,0 | | 5,0 |
| CZ MIRAFLORES | 4,4 | 4,0 | 4,3 |
| CZ MONQUIRA | 4,1 | 4,8 | 4,4 |
| CZ OTANCHE | 4,8 | 5,0 | 4,9 |
| CZ PUERTO BOYACÁ | | 4,0 | 4,0 |
| CZ SOGAMOSO | 5,0 | 4,7 | 4,7 |
| CZ TUNJA 1 | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ TUNJA 2 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| REGIONAL BOYACÁ | 5,0 | 5,0 | 5,0 |

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

En la Regional Bogotá, los Centros Zonales Kennedy, Rafael Uribe, Santa Fe, Suba y Tunjuelito presentan oportunidad de mejora el criterio de calidad de la atención, ya que se encuentran dentro del nivel bajo y aceptable. Con respecto a la Regionales Cundinamarca, es el centro zonal de Facatativá quien presenta una puntuación de 3,9 en nivel aceptable.

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|----------------------|-------------|--------------|---------------|
| BOGOTÁ | 4,4 | 4,1 | 4,3 |
| CZ BARRIOS UNIDOS | 4,9 | 4,6 | 4,8 |
| CZ BOSÁ | 4,7 | 4,2 | 4,5 |
| CZ CIUDAD BOLIVAR | 4,4 | 4,1 | 4,4 |
| CZ CREER | 4,5 | 5,0 | 4,5 |
| CZ ENGATIVA | 4,3 | 4,4 | 4,3 |
| CZ FONTIBÓN | 4,4 | 4,1 | 4,4 |
| CZ KENNEDY | 3,9 | 3,8 | 3,9 |
| CZ MARTIRES | 4,1 | 4,5 | 4,2 |
| CZ RAFAEL URIBE | 4,8 | 2,5 | 4,4 |
| CZ REVIVIR | | 4,3 | 4,3 |
| CZ SAN CRISTÓBAL SUR | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| CZ SANTA FE | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| CZ SUBA | 5,0 | 3,4 | 4,3 |
| CZ TUNJUELITO | 4,3 | 4,1 | 4,2 |
| CZ USAQUÉN | 3,7 | 5,0 | 4,2 |
| CZ USME | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| REGIONAL BOGOTÁ | 4,4 | 4,8 | 4,5 |
| BOYACÁ | 4,6 | 4,5 | 4,5 |
| CZ CHIQUINQUIRA | | 5,0 | 5,0 |
| CZ DUITAMA | 5,0 | | 5,0 |
| CZ EL COCUI | 4,8 | 4,0 | 4,6 |
| CZ GARAGOÁ | 5,0 | | 5,0 |
| CZ MIRAFLORES | 4,5 | 4,0 | 4,4 |
| CZ MONIQUEIRÁ | 4,2 | 4,7 | 4,4 |
| CZ OTANCHE | 4,5 | 5,0 | 4,7 |
| CZ PUERTO BOYACÁ | | 4,0 | 4,0 |
| CZ SOGAMOSO | 5,0 | 4,5 | 4,6 |
| CZ TUNJA 1 | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ TUNJA 2 | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| REGIONAL BOYACÁ | 5,0 | 5,0 | 5,0 |

| | | | |
|------------------------------|-----|-----|-----|
| CUNDINAMARCA | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| CZ CAQUEZA | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CZ CHOCONTA | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| CZ FACATATIVA | 3,8 | 3,5 | 3,7 |
| CZ FUSAGASUGÁ | 4,9 | 4,5 | 4,8 |
| CZ GACHETA | | 4,5 | 4,5 |
| CZ GIRARDOT | 4,6 | 4,8 | 4,7 |
| CZ LA MESA | 4,3 | 5,0 | 4,6 |
| CZ PACHO | 5,0 | | 5,0 |
| CZ SAN JUAN DE RIOSECO | 3,8 | 4,8 | 4,2 |
| CZ UBATE | 4,3 | 5,0 | 4,6 |
| CZ ZIPAQUIRÁ | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| REGIONAL CUNDINAMARCA | 3,0 | | 3,0 |
| NORTE DE SANTANDER | 4,6 | 4,3 | 4,5 |
| CZ CUCUTA 1 | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CZ CUCUTA 2 | 4,8 | 3,7 | 4,1 |
| CZ CUCUTA 3 | 4,6 | 4,3 | 4,5 |
| CZ PAMPLONA | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CZ TIBÚ | 5,0 | 4,8 | 4,8 |
| REGIONAL NORTE DE SANTANDER | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| SANTANDER | 4,7 | 4,4 | 4,6 |
| CZ ANTONIA SANTOS | 5,0 | | 5,0 |
| CZ BUCARAMANGA SUR | 4,9 | 4,6 | 4,8 |
| CZ CARLOS LLERAS RESTREPO | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| CZ LA FLORESTA | 4,6 | 4,7 | 4,6 |
| CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIÉN | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ SAN GIL | 5,0 | 3,5 | 4,4 |
| CZ SOCORRO | 4,6 | 4,2 | 4,4 |
| Total general | 4,5 | 4,3 | 4,4 |

Para el criterio de Calidad de la Información en el segundo trimestre, los Centros Zonales Kennedy, Rafael Uribe, Santa Fe, Suba y Tunjuelito de la Regional Bogotá presentan oportunidad de mejora en el criterio de Calidad de la Atención, ya que se encuentran dentro del nivel bajo y aceptable. Con respecto a la Regional Cundinamarca, el centro zonal de Facatativá se encuentra en un nivel bajo con una puntuación de 3,5.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|----------------------|-------------|--------------|---------------|
| BOGOTÁ | 4,3 | 3,9 | 4,2 |
| CZ BARRIOS UNIDOS | 4,9 | 4,8 | 4,8 |
| CZ BOSA | 4,6 | 3,9 | 4,4 |
| CZ CIUDAD BOLIVAR | 4,4 | 3,9 | 4,3 |
| CZ CREER | 4,2 | 5,0 | 4,3 |
| CZ ENGATIVA | 4,4 | 4,1 | 4,3 |
| CZ FONTIBON | 4,3 | 3,7 | 4,2 |
| CZ KENNEDY | 3,9 | 3,6 | 3,8 |
| CZ MARTIRES | 3,6 | 4,7 | 3,9 |
| CZ RAFAEL URIBE | 4,7 | 2,0 | 4,2 |
| CZ REVIVIR | | 3,7 | 3,7 |
| CZ SAN CRISTOBAL SUR | 4,5 | 4,2 | 4,4 |
| CZ SANTA FE | 2,8 | 3,0 | 2,9 |
| CZ SUBA | 5,0 | 3,3 | 4,2 |
| CZ TUNJUELITO | 3,9 | 3,8 | 3,9 |
| CZ USAQUEN | 3,7 | 5,0 | 4,2 |
| CZ USME | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| REGIONAL BOGOTÁ | 4,4 | 5,0 | 4,6 |
| BOYACÁ | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ CHIQUINQUIRA | | 5,0 | 5,0 |
| CZ DUITAMA | 5,0 | | 5,0 |
| CZ EL COCUY | 5,0 | 4,0 | 4,8 |
| CZ GARAGOÁ | 5,0 | | 5,0 |
| CZ MIRAFLORES | 4,3 | 4,0 | 4,3 |
| CZ MONIQUEIRA | 4,0 | 3,0 | 3,5 |
| CZ OTANCHE | 4,3 | 5,0 | 4,6 |
| CZ PUERTO BOYACÁ | | 4,0 | 4,0 |
| CZ SOGAMOSO | 5,0 | 4,5 | 4,5 |
| CZ TUNJA 1 | 4,5 | 4,0 | 4,3 |
| CZ TUNJA 2 | 4,4 | 4,0 | 4,2 |
| REGIONAL BOYACÁ | 5,0 | 5,0 | 5,0 |

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

Con respecto a Resolución de la Necesidad, se destaca la Regional Boyacá con una puntuación de 4,3 y Cundinamarca con 4,4. Importante prestar atención especialmente a los puntos que presentan puntuación baja, menor de 3.85.

Satisfacción por Criterio

Oportunidad de Respuesta

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|----------------------|-------------|--------------|---------------|
| BOGOTÁ | 4,3 | 4,2 | 4,3 |
| CZ BARRIOS UNIDOS | 4,9 | 4,4 | 4,7 |
| CZ BOSA | 4,4 | 4,1 | 4,3 |
| CZ CIUDAD BOLIVAR | 4,3 | 4,1 | 4,2 |
| CZ CREER | 4,3 | 5,0 | 4,4 |
| CZ ENGATIVA | 4,3 | 4,4 | 4,3 |
| CZ FONTIBON | 4,4 | 4,2 | 4,4 |
| CZ KENNEDY | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| CZ MARTIRES | 4,1 | 4,3 | 4,2 |
| CZ RAFAEL URIBE | 4,7 | 3,0 | 4,4 |
| CZ REVIVIR | | 4,0 | 4,0 |
| CZ SAN CRISTOBAL SUR | 4,6 | 4,4 | 4,5 |
| CZ SANTA FE | 2,9 | 3,9 | 3,3 |
| CZ SUBA | 5,0 | 3,3 | 4,2 |
| CZ TUNJUELITO | 4,1 | 4,2 | 4,1 |
| CZ USAQUEN | 4,3 | 5,0 | 4,6 |
| CZ USME | 4,5 | 4,7 | 4,6 |
| REGIONAL BOGOTÁ | 4,6 | 5,0 | 4,7 |
| BOYACÁ | 4,5 | 4,2 | 4,4 |
| CZ CHIQUINQUIRA | | 5,0 | 5,0 |
| CZ DUITAMA | 4,5 | | 4,5 |
| CZ EL COCUI | 4,5 | 4,0 | 4,4 |
| CZ GARAGOÁ | 5,0 | | 5,0 |
| CZ MIRAFLORES | 4,5 | 4,0 | 4,4 |
| CZ MONIQUIRA | 4,2 | 4,8 | 4,5 |
| CZ OTANCHE | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| CZ PUERTO BOYACÁ | | 4,0 | 4,0 |
| CZ SOGAMOSO | 5,0 | 4,1 | 4,2 |
| CZ TUNJA 1 | 4,5 | 3,5 | 4,2 |
| CZ TUNJA 2 | 4,5 | 3,9 | 4,2 |
| REGIONAL BOYACÁ | 5,0 | 4,8 | 4,8 |

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

Con respecto a Oportunidad de la Respuesta, se destacan las Regionales de Cundinamarca, Santander y Norte de Santander con 4,5. Se recomienda a las Regionales Bogotá y Boyacá revisar la oportunidad de mejora de los centros zonales con puntuaciones bajas, inferiores a 3.85.

Macroregión Eje Cafetero

II Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ANTIOQUIA | 122 | 108 | 230 |
| CAIF COMUNA 13 | | 2 | 2 |
| CZ ABURRA NORTE | 14 | 7 | 21 |
| CZ ABURRA SUR | 7 | 4 | 11 |
| CZ BAJO CAUCA | 4 | 4 | 8 |
| CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL | 26 | 11 | 37 |
| CZ INTEGRAL NORORIENTAL | 12 | 16 | 28 |
| CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL | 7 | 12 | 19 |
| CZ LA MESETA | 1 | 4 | 5 |
| CZ OCCIDENTE | 15 | 10 | 25 |
| CZ ORIENTE | 18 | 9 | 27 |
| CZ ORIENTE MEDIO | 7 | 3 | 10 |
| CZ PORCE NUS | 3 | 2 | 5 |
| CZ SUROESTE | 3 | 9 | 12 |
| CZ URABA | 1 | 9 | 10 |
| REGIONAL ANTIOQUIA | 4 | 4 | 8 |
| CZ OCCIDENTE MEDIO | | 2 | 2 |
| CALDAS | 46 | 23 | 69 |
| CZ DEL CAFE | 26 | 14 | 40 |
| CZ MANIZALES 2 | 3 | 4 | 7 |
| CZ NORTE | 6 | 1 | 7 |
| CZ OCCIDENTE | 7 | 4 | 11 |
| CZ SUR ORIENTE | 4 | | 4 |
| QUINDIO | 71 | 30 | 101 |
| CZ ARMENIA NORTE | 45 | 18 | 63 |
| CZ ARMENIA SUR | 26 | 11 | 37 |
| CZ CALARCA | | 1 | 1 |
| RISARALDA | 157 | 46 | 203 |
| CZ BELEN DE UMBRIA | 32 | 11 | 43 |
| CZ LA VIRGINIA | 5 | 10 | 15 |
| CZ PEREIRA | 66 | 13 | 79 |
| CZ SANTA ROSA DE CABAL | 32 | 6 | 38 |
| CZ DOS QUEBRADAS | 22 | 6 | 28 |
| Total general | 396 | 207 | 603 |

Satisfacción General

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ANTIOQUIA | 4,6 | 4,5 | 4,5 |
| CAIF COMUNA 13 | | 4,5 | 4,5 |
| CZ ABURRA NORTE | 4,7 | 4,9 | 4,8 |
| CZ ABURRA SUR | 4,3 | 3,8 | 4,1 |
| CZ BAJO CAUCA | 4,3 | 4,4 | 4,4 |
| CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL | 4,7 | 4,6 | 4,7 |
| CZ INTEGRAL NORORIENTAL | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL | 4,2 | 4,1 | 4,1 |
| CZ LA MESETA | 5,0 | 3,8 | 4,1 |
| CZ OCCIDENTE | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| CZ OCCIDENTE MEDIO | | 4,7 | 4,7 |
| CZ ORIENTE | 4,4 | 4,6 | 4,4 |
| CZ ORIENTE MEDIO | 4,6 | 4,7 | 4,7 |
| CZ PORCE NUS | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| CZ SUROESTE | 4,9 | 4,8 | 4,9 |
| CZ URABA | 5,0 | 4,3 | 4,4 |
| REGIONAL ANTIOQUIA | 4,6 | 4,8 | 4,7 |
| CALDAS | 4,7 | 4,8 | 4,8 |
| CZ DEL CAFE | 4,7 | 4,9 | 4,8 |
| CZ MANIZALES 2 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| CZ NORTE | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CZ OCCIDENTE | 4,7 | 4,4 | 4,6 |
| CZ SUR ORIENTE | 4,8 | | 4,8 |
| QUINDIO | 4,7 | 4,5 | 4,6 |
| CZ ARMENIA NORTE | 4,7 | 4,4 | 4,6 |
| CZ ARMENIA SUR | 4,6 | 4,8 | 4,7 |
| CZ CALARCA | | 2,5 | 2,5 |
| RISARALDA | 4,6 | 4,7 | 4,6 |
| CZ BELEN DE UMBRIA | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| CZ DOS QUEBRADAS | 4,8 | 4,7 | 4,8 |
| CZ LA VIRGINIA | 4,7 | 4,8 | 4,8 |
| CZ PEREIRA | 4,5 | 4,7 | 4,5 |
| CZ SANTA ROSA DE CABAL | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| Total general | 4,6 | 4,6 | 4,6 |

En la Macroregión del Eje Cafetero se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,6 logrando nivel de satisfacción alto.

En las Regionales de Antioquia y Quindío algunos centros zonales cuentan con un nivel de satisfacción bajo y aceptable.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ANTIOQUIA | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| CAIF COMUNA 13 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| CZ ABURRA NORTE | 4,7 | 4,9 | 4,8 |
| CZ ABURRA SUR | 4,3 | 4,0 | 4,2 |
| CZ BAJO CAUCA | 4,4 | 4,5 | 4,4 |
| CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL | 4,7 | 4,6 | 4,7 |
| CZ INTEGRAL NORORIENTAL | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL | 4,3 | 4,1 | 4,2 |
| CZ LA MESETA | 5,0 | 3,9 | 4,1 |
| CZ OCCIDENTE | 4,6 | 4,7 | 4,7 |
| CZ OCCIDENTE MEDIO | | 4,6 | 4,6 |
| CZ ORIENTE | 4,4 | 4,7 | 4,5 |
| CZ ORIENTE MEDIO | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| CZ PORCE NUS | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| CZ SUROESTE | 4,9 | 4,9 | 4,9 |
| CZ URABA | 5,0 | 4,4 | 4,4 |
| REGIONAL ANTIOQUIA | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CALDAS | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| CZ DEL CAFE | 4,8 | 5,0 | 4,8 |
| CZ MANIZALES 2 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| CZ NORTE | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CZ OCCIDENTE | 4,8 | 4,4 | 4,6 |
| CZ SUR ORIENTE | 4,9 | | 4,9 |
| QUINDIO | 4,7 | 4,6 | 4,7 |
| CZ ARMENIA NORTE | 4,8 | 4,5 | 4,7 |
| CZ ARMENIA SUR | 4,6 | 4,8 | 4,7 |
| CZ CALARCA | | 3,0 | 3,0 |
| RISARALDA | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ BELEN DE UMBRIA | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ DOS QUEBRADAS | 4,9 | 4,8 | 4,8 |
| CZ LA VIRGINIA | 4,7 | 4,8 | 4,8 |
| CZ PEREIRA | 4,5 | 4,7 | 4,6 |
| CZ SANTA ROSA DE CABAL | 4,8 | 4,7 | 4,8 |
| Total general | 4,7 | 4,6 | 4,7 |

Claridad de la Información

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ANTIOQUIA | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| CAIF COMUNA 13 | | 4,5 | 4,5 |
| CZ ABURRA NORTE | 4,8 | 4,9 | 4,9 |
| CZ ABURRA SUR | 4,2 | 3,8 | 4,0 |
| CZ BAJO CAUCA | 4,3 | 4,4 | 4,3 |
| CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| CZ INTEGRAL NORORIENTAL | 4,6 | 4,4 | 4,5 |
| CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| CZ LA MESETA | 5,0 | 3,4 | 3,7 |
| CZ OCCIDENTE | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| CZ OCCIDENTE MEDIO | | 4,8 | 4,8 |
| CZ ORIENTE | 4,3 | 4,5 | 4,3 |
| CZ ORIENTE MEDIO | 4,7 | 4,8 | 4,8 |
| CZ PORCE NUS | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| CZ SUROESTE | 5,0 | 4,8 | 4,8 |
| CZ URABA | 5,0 | 4,2 | 4,3 |
| REGIONAL ANTIOQUIA | 4,4 | 4,8 | 4,6 |
| CALDAS | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ DEL CAFE | 4,7 | 4,9 | 4,7 |
| CZ MANIZALES 2 | 4,5 | 4,6 | 4,6 |
| CZ NORTE | 4,9 | 5,0 | 4,9 |
| CZ OCCIDENTE | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| CZ SUR ORIENTE | 4,8 | | 4,8 |
| QUINDIO | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| CZ ARMENIA NORTE | 4,6 | 4,4 | 4,6 |
| CZ ARMENIA SUR | 4,6 | 4,9 | 4,7 |
| CZ CALARCA | | 1,0 | 1,0 |
| RISARALDA | 4,5 | 4,6 | 4,5 |
| CZ BELEN DE UMBRIA | 4,6 | 4,7 | 4,6 |
| CZ DOS QUEBRADAS | 4,8 | 4,5 | 4,7 |
| CZ LA VIRGINIA | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ PEREIRA | 4,3 | 4,6 | 4,4 |
| CZ SANTA ROSA DE CABAL | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| Total general | 4,6 | 4,5 | 4,5 |

Con respecto a los criterios Calidad de la Atención y Claridad de la Información se identifica que los centros zonales donde se evidencia mayor oportunidad de mejora son Aburra Sur, La Meseta y Calarcá, donde el nivel de satisfacción oscila entre Aceptable y Bajo durante el segundo trimestre.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ANTIOQUIA | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CAIF COMUNA 13 | 4,7 | 4,0 | 4,0 |
| CZ ABURRA NORTE | 4,7 | 4,9 | 4,8 |
| CZ ABURRA SUR | 4,3 | 3,3 | 3,9 |
| CZ BAJO CAUCA | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL | 4,7 | 4,5 | 4,6 |
| CZ INTEGRAL NORORIENTAL | 4,5 | 4,4 | 4,4 |
| CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL | 3,9 | 3,8 | 3,8 |
| CZ LA MESETA | 5,0 | 4,0 | 4,2 |
| CZ OCCIDENTE | 4,8 | 4,4 | 4,6 |
| CZ OCCIDENTE MEDIO | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CZ ORIENTE | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| CZ ORIENTE MEDIO | 4,3 | 4,7 | 4,4 |
| CZ PORCE NUS | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| CZ SUROESTE | 5,0 | 4,7 | 4,8 |
| CZ URABA | 5,0 | 4,2 | 4,3 |
| REGIONAL ANTIOQUIA | 4,5 | 4,8 | 4,6 |
| CALDAS | 4,6 | 4,7 | 4,7 |
| CZ DEL CAFE | 4,5 | 4,8 | 4,6 |
| CZ MANIZALES 2 | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ NORTE | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CZ OCCIDENTE | 4,6 | 4,5 | 4,5 |
| CZ SUR ORIENTE | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| QUINDIO | 4,6 | 4,3 | 4,5 |
| CZ ARMENIA NORTE | 4,6 | 4,2 | 4,5 |
| CZ ARMENIA SUR | 4,5 | 4,7 | 4,6 |
| CZ CALARCA | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| RISARALDA | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| CZ BELEN DE UMBRIA | 4,6 | 4,4 | 4,6 |
| CZ DOS QUEBRADAS | 4,7 | 4,3 | 4,6 |
| CZ LA VIRGINIA | 4,8 | 4,6 | 4,7 |
| CZ PEREIRA | 4,3 | 4,5 | 4,3 |
| CZ SANTA ROSA DE CABAL | 4,5 | 4,7 | 4,6 |
| Total general | 4,5 | 4,4 | 4,5 |

Oportunidad de Respuesta

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|---------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ANTIOQUIA | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| CAIF COMUNA 13 | 4,6 | 4,8 | 4,8 |
| CZ ABURRA NORTE | 4,6 | 4,7 | 4,7 |
| CZ ABURRA SUR | 4,4 | 3,4 | 4,0 |
| CZ BAJO CAUCA | 4,3 | 4,4 | 4,3 |
| CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL | 4,6 | 4,7 | 4,6 |
| CZ INTEGRAL NORORIENTAL | 4,7 | 4,5 | 4,6 |
| CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL | 4,2 | 4,0 | 4,1 |
| CZ LA MESETA | 5,0 | 3,9 | 4,1 |
| CZ OCCIDENTE | 4,5 | 4,6 | 4,5 |
| CZ OCCIDENTE MEDIO | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| CZ ORIENTE | 4,4 | 4,7 | 4,5 |
| CZ ORIENTE MEDIO | 4,6 | 4,7 | 4,7 |
| CZ PORCE NUS | 4,7 | 5,0 | 4,8 |
| CZ SUROESTE | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| CZ URABA | 5,0 | 4,4 | 4,5 |
| REGIONAL ANTIOQUIA | 4,5 | 4,8 | 4,6 |
| CALDAS | 4,7 | 4,8 | 4,7 |
| CZ DEL CAFE | 4,7 | 4,9 | 4,8 |
| CZ MANIZALES 2 | 5,0 | 4,6 | 4,8 |
| CZ NORTE | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CZ OCCIDENTE | 4,6 | 4,4 | 4,5 |
| CZ SUR ORIENTE | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| QUINDIO | 4,7 | 4,4 | 4,6 |
| CZ ARMENIA NORTE | 4,7 | 4,3 | 4,6 |
| CZ ARMENIA SUR | 4,6 | 4,7 | 4,6 |
| CZ CALARCA | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| RISARALDA | 4,6 | 4,7 | 4,6 |
| CZ BELEN DE UMBRIA | 4,7 | 4,6 | 4,7 |
| CZ DOS QUEBRADAS | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| CZ LA VIRGINIA | 4,7 | 4,8 | 4,8 |
| CZ PEREIRA | 4,4 | 4,7 | 4,5 |
| CZ SANTA ROSA DE CABAL | 4,7 | 4,9 | 4,8 |
| Total general | 4,6 | 4,6 | 4,6 |

Con respecto a los criterios de satisfacción se identifica que los centros zonales donde se evidencian oportunidades de mejora son Aburra Sur, Calarcá, la Meseta e Integral Sur Oriental para el segundo trimestre.

Macroregión Llanos

II Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|-------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ARAUCA | 72 | 35 | 107 |
| CZ SARAVERA | 24 | 11 | 35 |
| CZ TAME | 48 | 24 | 72 |
| CASANARE | 7 | 2 | 9 |
| CZ PAZ DE ARIPORO | 6 | 2 | 8 |
| CZ YOPAL | 1 | | 1 |
| GUAINIA | 2 | 1 | 3 |
| REGIONAL GUAINIA | 2 | 1 | 3 |
| GUAVIARE | 3 | 7 | 10 |
| REGIONAL GUAVIARE | 1 | 1 | 2 |
| CZ SAN JOSE DE GUAVIARE | 2 | 6 | 8 |
| META | 32 | 15 | 47 |
| CZ GRANADA | 2 | 5 | 7 |
| CZ VILLAVICENCIO 1 | 8 | 1 | 9 |
| CZ VILLAVICENCIO 2 | 15 | 9 | 24 |
| CZ ACACIAS | 7 | | 7 |
| VAUPES | 1 | 1 | 2 |
| CZ MITU | 1 | 1 | 2 |
| VICHADA | 7 | | 7 |
| REGIONAL VICHADA | 1 | | 1 |
| CZ PUERTO CARREÑO | 6 | | 6 |
| Total general | 124 | 61 | 185 |

Satisfacción General

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|-------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ARAUCA | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| CZ SARAVERENA | ● 4,6 | ● 4,6 | ● 4,6 |
| CZ TAME | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| CASANARE | ● 4,4 | ● 4,3 | ● 4,3 |
| CZ PAZ DE ARIPORO | ● 4,3 | ● 4,3 | ● 4,3 |
| CZ YOPAL | ● 5,0 | | ● 5,0 |
| GUAINIA | ● 4,4 | ● 4,7 | ● 4,5 |
| REGIONAL GUAINIA | ● 4,4 | ● 4,7 | ● 4,5 |
| GUAVIARE | ● 4,7 | ● 4,6 | ● 4,6 |
| CZ SAN JOSE DE GUAVIARE | ● 5,0 | ● 4,6 | ● 4,7 |
| REGIONAL GUAVIARE | ● 4,2 | ● 4,5 | ● 4,4 |
| META | ● 4,4 | ● 4,3 | ● 4,4 |
| CZ ACACIAS | ● 4,8 | | ● 4,8 |
| CZ GRANADA | ● 4,8 | ● 4,2 | ● 4,4 |
| CZ VILLAVICENCIO 1 | ● 4,9 | ● 5,0 | ● 4,9 |
| CZ VILLAVICENCIO 2 | ● 4,0 | ● 4,2 | ● 4,1 |
| VAUPES | ● 4,0 | ● 4,1 | ● 4,0 |
| CZ MITU | ● 4,0 | ● 4,1 | ● 4,0 |
| VICHADA | ● 4,5 | | ● 4,5 |
| CZ PUERTO CARREÑO | ● 4,5 | | ● 4,5 |
| REGIONAL VICHADA | ● 3,9 | | ● 3,9 |
| Total general | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |

En la Macroregión Llanos se evidencia que su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,4 logrando un nivel de satisfacción alta.

En la Regional Vaupés el nivel de satisfacción se encuentra en aceptable para los dos trimestres.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|-------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ARAUCA | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| CZ SARAVENA | ● 4,6 | ● 4,6 | ● 4,6 |
| CZ TAME | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| CASANARE | ● 4,4 | ● 4,3 | ● 4,4 |
| CZ PAZ DE ARIPORO | ● 4,3 | ● 4,3 | ● 4,3 |
| CZ YOPAL | ● 5,0 | | ● 5,0 |
| GUAINIA | ● 4,4 | ● 4,7 | ● 4,5 |
| REGIONAL GUAINIA | ● 4,4 | ● 4,7 | ● 4,5 |
| GUAVIARE | ● 4,7 | ● 4,6 | ● 4,6 |
| CZ SAN JOSE DE GUAVIARE | ● 4,9 | ● 4,6 | ● 4,7 |
| REGIONAL GUAVIARE | ● 4,2 | ● 4,7 | ● 4,4 |
| META | ● 4,5 | ● 4,4 | ● 4,5 |
| CZ ACACIAS | ● 4,8 | | ● 4,8 |
| CZ GRANADA | ● 4,8 | ● 4,3 | ● 4,4 |
| CZ VILLAVICENCIO 1 | ● 4,9 | ● 5,0 | ● 4,9 |
| CZ VILLAVICENCIO 2 | ● 4,1 | ● 4,4 | ● 4,2 |
| VAUPES | ● 4,0 | ● 4,0 | ● 4,0 |
| CZ MITU | ● 4,0 | ● 4,0 | ● 4,0 |
| VICHADA | ● 4,6 | | ● 4,6 |
| CZ PUERTO CARREÑO | ● 4,7 | | ● 4,7 |
| REGIONAL VICHADA | ● 4,0 | | ● 4,0 |
| Total general | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |

Claridad de la Información

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|-------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ARAUCA | ● 4,6 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| CZ SARAVENA | ● 4,6 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| CZ TAME | ● 4,6 | ● 4,6 | ● 4,6 |
| CASANARE | ● 4,4 | ● 4,3 | ● 4,3 |
| CZ PAZ DE ARIPORO | ● 4,3 | ● 4,3 | ● 4,3 |
| CZ YOPAL | ● 5,0 | | ● 5,0 |
| GUAINIA | ● 4,3 | ● 5,0 | ● 4,5 |
| REGIONAL GUAINIA | ● 4,3 | ● 5,0 | ● 4,5 |
| GUAVIARE | ● 4,8 | ● 4,6 | ● 4,7 |
| CZ SAN JOSE DE GUAVIARE | ● 5,0 | ● 4,6 | ● 4,7 |
| REGIONAL GUAVIARE | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| META | ● 4,4 | ● 4,1 | ● 4,3 |
| CZ ACACIAS | ● 4,7 | | ● 4,7 |
| CZ GRANADA | ● 5,0 | ● 3,9 | ● 4,2 |
| CZ VILLAVICENCIO 1 | ● 4,9 | ● 5,0 | ● 4,9 |
| CZ VILLAVICENCIO 2 | ● 3,9 | ● 4,1 | ● 4,0 |
| VAUPES | ● 4,0 | ● 3,5 | ● 3,8 |
| CZ MITU | ● 4,0 | ● 3,5 | ● 3,8 |
| VICHADA | ● 4,2 | | ● 4,2 |
| CZ PUERTO CARREÑO | ● 4,3 | | ● 4,3 |
| REGIONAL VICHADA | ● 3,5 | | ● 3,5 |
| Total general | ● 4,5 | ● 4,4 | ● 4,5 |

En los criterios de calidad de la atención y claridad de la información, los centros zonales que presentan oportunidad de mejora son Mitú, Granada y Villavicencio 2, ya que el nivel de satisfacción se encuentra en aceptable y bajo en el segundo trimestre.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|-------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ARAUCA | ● 4,4 | ● 4,5 | ● 4,4 |
| CZ SARAVENA | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| CZ TAME | ● 4,4 | ● 4,4 | ● 4,4 |
| CASANARE | ● 4,1 | ● 4,0 | ● 4,1 |
| CZ PAZ DE ARIPORO | ● 4,0 | ● 4,0 | ● 4,0 |
| CZ YOPAL | ● 5,0 | | ● 5,0 |
| GUAINIA | ● 4,0 | ● 5,0 | ● 4,3 |
| REGIONAL GUAINIA | ● 4,0 | ● 5,0 | ● 4,3 |
| GUAVIARE | ● 4,7 | ● 4,4 | ● 4,5 |
| CZ SAN JOSE DE GUAVIARE | ● 5,0 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| REGIONAL GUAVIARE | ● 4,0 | ● 4,0 | ● 4,0 |
| META | ● 4,3 | ● 3,8 | ● 4,1 |
| CZ ACACIAS | ● 5,0 | | ● 5,0 |
| CZ GRANADA | ● 5,0 | ● 4,0 | ● 4,3 |
| CZ VILLAVICENCIO 1 | ● 5,0 | ● 5,0 | ● 5,0 |
| CZ VILLAVICENCIO 2 | ● 3,5 | ● 3,6 | ● 3,5 |
| VAUPES | ● 4,0 | ● 5,0 | ● 4,5 |
| CZ MITU | ● 4,0 | ● 5,0 | ● 4,5 |
| VICHADA | ● 4,0 | | ● 4,0 |
| CZ PUERTO CARREÑO | ● 4,0 | | ● 4,0 |
| REGIONAL VICHADA | ● 4,0 | | ● 4,0 |
| Total general | ● 4,3 | ● 4,3 | ● 4,3 |

Oportunidad de Respuesta

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|-------------------------|-------------|--------------|---------------|
| ARAUCA | ● 4,4 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| CZ SARAVENA | ● 4,5 | ● 4,7 | ● 4,5 |
| CZ TAME | ● 4,4 | ● 4,4 | ● 4,4 |
| CASANARE | ● 4,4 | ● 4,3 | ● 4,4 |
| CZ PAZ DE ARIPORO | ● 4,3 | ● 4,3 | ● 4,3 |
| CZ YOPAL | ● 5,0 | | ● 5,0 |
| GUAINIA | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| REGIONAL GUAINIA | ● 4,5 | ● 4,5 | ● 4,5 |
| GUAVIARE | ● 4,7 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| CZ SAN JOSE DE GUAVIARE | ● 5,0 | ● 4,5 | ● 4,6 |
| REGIONAL GUAVIARE | ● 4,0 | ● 4,5 | ● 4,3 |
| META | ● 4,3 | ● 4,3 | ● 4,3 |
| CZ ACACIAS | ● 4,6 | | ● 4,6 |
| CZ GRANADA | ● 4,5 | ● 4,6 | ● 4,6 |
| CZ VILLAVICENCIO 1 | ● 4,8 | ● 5,0 | ● 4,8 |
| CZ VILLAVICENCIO 2 | ● 3,9 | ● 4,1 | ● 4,0 |
| VAUPES | ● 4,0 | ● 4,5 | ● 4,3 |
| CZ MITU | ● 4,0 | ● 4,5 | ● 4,3 |
| VICHADA | ● 4,5 | | ● 4,5 |
| CZ PUERTO CARREÑO | ● 4,6 | | ● 4,6 |
| REGIONAL VICHADA | ● 4,0 | | ● 4,0 |
| Total general | ● 4,4 | ● 4,4 | ● 4,4 |

Para el criterio de Resolución de la Necesidad el centro zonal que presenta mayor oportunidad de mejora es Villavicencio 2, seguido de Paz de Ariporo, Granada y el punto de atención de la Regional Guaviare.

Se destaca la valoración del criterio Oportunidad de Respuesta ya que las regionales presentan un nivel de satisfacción alto.

Macroregión Pacífico

II Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | Total general |
|------------------------|-------------|--------------|---------------|
| CAUCA | 8 | 5 | 13 |
| CZ NORTE | 5 | 3 | 8 |
| CZ INDIGENA | 2 | 1 | 3 |
| CZ COSTA PACIFICA | 1 | 1 | 2 |
| CHOCO | 18 | 5 | 23 |
| CZ TADO | 6 | 3 | 9 |
| CZ QUIBDO | 5 | 1 | 6 |
| CZ BAHIA SOLANO | 2 | 1 | 3 |
| REGIONAL CHOCO | 2 | | 2 |
| CZ RIOSUCIO | 3 | | 3 |
| NARIÑO | 13 | 1 | 14 |
| REGIONAL NARIÑO | 1 | | 1 |
| CZ PASTO 2 | 9 | | 9 |
| CZ LA UNION | 1 | | 1 |
| CZ BARBACOAS | | 1 | 1 |
| CZ REMOLINO | 2 | | 2 |
| VALLE DEL CAUCA | 241 | 137 | 378 |
| CZ BUENAVENTURA | 3 | 4 | 7 |
| CZ BUGA | 19 | 7 | 26 |
| CZ CARTAGO | 35 | 20 | 55 |
| CZ CENTRO | 14 | 8 | 22 |
| CZ JAMUNDI | 22 | 22 | 44 |
| CZ LADERA | 4 | 1 | 5 |
| CZ NORORIENTAL | 40 | 3 | 43 |
| CZ PALMIRA | 8 | 17 | 25 |
| CZ SEVILLA | 5 | 9 | 14 |
| CZ SUR | 27 | 18 | 45 |
| CZ SURORIENTAL | 6 | 5 | 11 |
| CZ TULUA | 9 | 12 | 21 |
| REGIONAL VALLE | 35 | 9 | 44 |
| CZ YUMBO | 13 | 2 | 15 |
| CZ ROLDANILLO | 1 | | 1 |
| Total general | 280 | 148 | 428 |

Satisfacción General

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

En la Macroregión Pacífico se evidencia que su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,3 logrando un nivel alto para el segundo trimestre del año.

Sin embargo, a nivel individual algunos centros zonales de las regionales que componen esta Macroregión presentan oportunidad de mejora, ya que el nivel de satisfacción se encuentra en aceptable y bajo.

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Los centros zonales que presentan oportunidad de mejora en los criterios de Calidad de la Atención y Claridad de la Información son Barbacoas, Centro, Nororiental, Palmira, Costa Pacífica, Norte, Bahía Solano y Quibdó, los cuales presentan valoraciones catalogadas con niveles bajos y aceptables.

Resolución de la Necesidad

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | III Trimestre |
|------------------------|-------------|--------------|---------------|
| CAUCA | 4,8 | 4,0 | 4,5 |
| CZ COSTA PACIFICA | 5,0 | 4,0 | 4,5 |
| CZ INDIGENA | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CZ NORTE | 4,6 | 3,7 | 4,3 |
| CHOCO | 4,5 | 4,6 | 4,5 |
| CZ BAHIA SOLANO | 5,0 | 4,0 | 4,7 |
| CZ QUIBDO | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| CZ RIOSUCIO | 5,0 | | 5,0 |
| CZ TADO | 4,5 | 5,0 | 4,7 |
| REGIONAL CHOCO | 4,5 | | 4,5 |
| NARIÑO | 4,5 | 1,0 | 4,2 |
| CZ BARBACOAS | | 1,0 | 1,0 |
| CZ LA UNION | 5,0 | | 5,0 |
| CZ PASTO 2 | 4,4 | | 4,4 |
| CZ REMOLINO | 4,0 | | 4,0 |
| REGIONAL NARIÑO | 5,0 | | 5,0 |
| VALLE DEL CAUCA | 4,4 | 4,1 | 4,3 |
| CZ BUENAVENTURA | 4,3 | 4,5 | 4,4 |
| CZ BUGA | 4,5 | 4,0 | 4,4 |
| CZ CARTAGO | 4,7 | 4,5 | 4,6 |
| CZ CENTRO | 3,6 | 2,8 | 3,3 |
| CZ JAMUNDI | 4,5 | 4,4 | 4,4 |
| CZ LADERIA | 3,3 | 4,0 | 3,4 |
| CZ NORORIENTAL | 4,2 | 2,3 | 4,1 |
| CZ PALMIRA | 4,5 | 3,6 | 3,9 |
| CZ ROLDANILLO | 5,0 | | 5,0 |
| CZ SEVILLA | 5,0 | 4,3 | 4,6 |
| CZ SUR | 4,3 | 4,1 | 4,2 |
| CZ SURORIENTAL | 3,7 | 4,0 | 3,8 |
| CZ TULLUA | 4,6 | 4,8 | 4,7 |
| CZ YUMBO | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| REGIONAL VALLE | 4,5 | 4,2 | 4,4 |
| Total general | 4,4 | 4,1 | 4,3 |

Oportunidad de Respuesta

| Regional | I Trimestre | II Trimestre | III Trimestre |
|------------------------|-------------|--------------|---------------|
| CAUCA | 4,7 | 4,3 | 4,5 |
| CZ COSTA PACIFICA | 5,0 | 4,0 | 4,5 |
| CZ INDIGENA | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CZ NORTE | 4,5 | 4,2 | 4,4 |
| CHOCO | 4,5 | 4,6 | 4,5 |
| CZ BAHIA SOLANO | 4,8 | 4,5 | 4,7 |
| CZ QUIBDO | 4,4 | 4,0 | 4,3 |
| CZ RIOSUCIO | 5,0 | | 5,0 |
| CZ TADO | 4,3 | 4,8 | 4,4 |
| REGIONAL CHOCO | 4,8 | | 4,8 |
| NARIÑO | 4,3 | 2,0 | 4,1 |
| CZ BARBACOAS | | 2,0 | 2,0 |
| CZ LA UNION | 4,0 | | 4,0 |
| CZ PASTO 2 | 4,5 | | 4,5 |
| CZ REMOLINO | 3,8 | | 3,8 |
| REGIONAL NARIÑO | 3,5 | | 3,5 |
| VALLE DEL CAUCA | 4,5 | 4,3 | 4,4 |
| CZ BUENAVENTURA | 5,0 | 4,5 | 4,7 |
| CZ BUGA | 4,8 | 4,4 | 4,7 |
| CZ CARTAGO | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| CZ CENTRO | 4,0 | 3,4 | 3,8 |
| CZ JAMUNDI | 4,8 | 4,5 | 4,6 |
| CZ LADERIA | 3,9 | 3,0 | 3,7 |
| CZ NORORIENTAL | 4,2 | 3,8 | 4,2 |
| CZ PALMIRA | 4,6 | 3,7 | 4,0 |
| CZ ROLDANILLO | 5,0 | | 5,0 |
| CZ SEVILLA | 4,9 | 4,3 | 4,5 |
| CZ SUR | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| CZ SURORIENTAL | 3,8 | 4,1 | 4,0 |
| CZ TULLUA | 4,3 | 4,8 | 4,6 |
| CZ YUMBO | 4,8 | 5,0 | 4,8 |
| REGIONAL VALLE | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| Total general | 4,5 | 4,3 | 4,4 |

De acuerdo con la aplicación de la encuesta se evidencia que se presenta mayor oportunidad de mejora en el criterio Resolución de la Necesidad. No obstante, algunos centros zonales presentan aspectos a mejora en el criterio de Oportunidad de Respuesta.

Hallazgos

De acuerdo con la muestra realizada para los meses de abril, mayo y junio de 2018, a continuación se presentan los hallazgos encontrados en el proceso de aplicación de encuesta a los ciudadanos:

| HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | | | | | | |
|---|---|--|-----------|--------------------------|---|-------|
| RADICADO SIM IO | DOCUMENTO DE PETICIONARIO | NOMBRE DEL FUNCIONARIO | REGIONAL | CENTRO ZONAL | HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA | MES |
| 33118636- 33118584- 33118630- 33118621 | 1090410419- 1007206941- 1116869397- 1094248318 | Olga Lucia Villabona Sarmiento - Claudia Patricia Mora Medina | Arauca | CZ TAME | Ciudadanos manifiestan la necesidad de extender los días de atención al ciudadano, pues en la actualidad sólo se atienden los días lunes y martes lo cual es insuficiente de acuerdo a la cantidad de ciudadanos que asisten para información o gestión de sus trámites. Además, se sugiere generar mayor cantidad de turnos para citas de conciliación por jornada (mañana- tarde). | Abril |
| 11044128 | 43904345 | María Piedad Roldán Jiménez | Antioquia | CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL | Ciudadana manifiesta que durante la atención que recibió en el centro zonal, la funcionaria la hizo sentar frente a ella mientras permanecía callada y chateaba en el computador y atendía otras cosas por el celular, finalmente cuando fue atendida y manifestó su caso, la funcionaria le informó que ese proceso de alimentos lo realizaba ICBF, pero habían citas hasta el mes de octubre, así que era mejor que fuera al consultorio jurídico de la Universidad Colombia para realizar este trámite; la ciudadana la acercarse a la universidad le informaron que no sabían porque la habían remitido si ellos no podían tomar el caso. Por otro lado, la funcionaria al evidenciar que se acercaba el horario de cierre pidió colaboración de otro funcionario y le dijo " <i>Que le colaborará que faltaban dos personas por atender y que ella tenía afán</i> ". Por ello, solicita mejor escucha y claridad en la información que se brinda al ciudadano. | Abril |

Hallazgos

En las encuestas realizadas los meses de abril, mayo y junio de 2018, se presentaron hallazgos que impactan el proceso de relación con el Ciudadano. A continuación se describen algunos de ellos:

| HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------|----------|--------------|---|-------|
| RADICADO SIM IO | DOCUMENTO DE PETICIONARIO | NOMBRE DEL FUNCIONARIO | REGIONAL | CENTRO ZONAL | HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA | MES |
| 23423645- TAE 23422640 | 1081412569 | Deidy Roció Campos Rodríguez | Huila | CZ LA PLATA | La funcionaria Deidy Roció Campos Rodríguez crea todas las IO con motivo servicio al ciudadano y en su mayoría son citaciones de procesos en gestión, dónde no se deben crear IO, sino realizar las observaciones pertinentes a dicha petición. | Abril |
| 23423659- Alimentos | 12283429 | Deidy Roció Campos Rodríguez | Huila | CZ LA PLATA | | |
| 23423831- SRD 17611022276 | 12281340 | Deidy Roció Campos Rodríguez | Huila | CZ LA PLATA | | |
| 23423660 Custodia | 12281340 | Deidy Roció Campos Rodríguez | Huila | CZ LA PLATA | | |
| 23423687-TAE 23423526 | 12276809 | Ana Constanza Pérez Monje | Huila | CZ LA PLATA | La funcionaria Ana Constanza Pérez Monje crea todas las IO con motivo servicio al ciudadano y en su mayoría son citaciones de procesos en gestión, dónde no se deben crear IO, sino realizar observaciones a dicha petición. | Abril |
| 23423711- Permiso de salida del país | 26535513 | Ana Constanza Pérez Monje | Huila | CZ LA PLATA | | |
| 23423733-SRD 23422566 | 55131405 | Ana Constanza Pérez Monje | Huila | CZ LA PLATA | | |
| 23423800- Alimentos | 1081401984 | Ana Constanza Pérez Monje | Huila | CZ LA PLATA | | |

| HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|----------|--------------|---|-------|
| RADICADO SIM IO | DOCUMENTO DE PETICIONARIO | NOMBRE DEL FUNCIONARIO | REGIONAL | CENTRO ZONAL | HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA | MES |
| 23335420- Otras instituciones | 1077873883 | Diana Marcela Calderón Escobar | Huila | CZ GARZON | La funcionaria Diana Marcela Calderón Escobar crea todas las IO con motivo servicio al ciudadano y en su mayoría son citaciones de procesos en gestión, dónde no se deben crear IO, sino realizar observaciones a dicha petición. | Abril |
| 23335455- Alimentos | 1077877680 | Diana Marcela Calderón Escobar | Huila | CZ GARZON | | |
| 23335487- Filiación | 1079408002 | Diana Marcela Calderón Escobar | Huila | CZ GARZON | | |
| 23335506- Alimentos | 1077856105 | Diana Marcela Calderón Escobar | Huila | CZ GARZON | | |

Durante las encuestas de los meses de mayo y junio de 2018, los ciudadanos manifestaron inconformidades que afectaron su nivel de satisfacción con el servicio. A continuación presentamos algunos de sus comentarios:

| RADICADO SIM IO | DOCUMENTO DE PETICIONARIO | ASESOR | Motivo | NOMBRE DEL FUNCIONARIO | REGIONAL | CENTRO ZONAL | APRECIACIÓN DEL CIUDADANO ENCUESTADO | FECHA DE REPORTE | FECHA DE LLAMADA |
|-----------------|---------------------------|-------------|--|---------------------------------|-----------------|-------------------|---|------------------|------------------|
| 14157633 | 52448258 | Lady Puerto | Permiso de salida del país | Yulie Torres Payoma | Bogotá | CZ Rafael Uribe | Que la profesional brinde una mejor atención a los ciudadanos (que sea amable). | 21/05/2018 | 15/06/2018 |
| 33869967 | 24815581 | Lady Puerto | Permiso de salida del país | Angela Maritza Mejía Barrero | Quindio | CZ Armenia Norte | Que brinden una atención oportuna a las madres cabeza de familia. | 06/06/2018 | 26/06/2018 |
| 146101728 | 104262195 | Lady Puerto | Alimentos | Carmen Cecilia Garzón Ospina | Bogotá | CZ Suba | Mayor orden en los turnos y agilidad para atender a los usuarios (ciudadana tuvo que esperar más de una hora para que la atendieran) | 12/06/2018 | 29/06/2018 |
| 14223856 | 81740091 | Lady Puerto | Proceso de restablecimiento de derechos de NNA | Francisca Bibiana Silva Varon | Bogotá | CZ Santa fe | Que la defensora de familia brinde una atención de calidad y que tenga mayor conocimiento en los temas que maneja. | 21/05/2018 | 18/06/2018 |
| 13824131 | 53102580 | Lady Puerto | AANF | Maria Ligia Barrera Garcia | Bogotá | CZ Revivir | Que los funcionarios cumplan con los horarios de atención. | 25/05/2018 | 15/06/2018 |
| 32146272 | 14700410 | Lady Puerto | AANF | Wendy Johanna Martinez Mosquera | Valle del cauca | CZ Palmira | Más personal, agilidad en la atención y no realizar actividades personales, dentro de la jornada laboral. | 29/05/2018 | 12/06/2018 |
| 13396253 | 80798287 | Lady Puerto | Custodia | Gladys Gallego Bolaños | Bogotá | CZ Ciudad Bolivar | Que se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos y resuelvan las dudas que tengan. Que la atención que brindan sea imparcial y no tengan preferencias de género. | 06/06/2018 | 27/06/2018 |



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com