



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Centro de Contacto

**ENCUESTA
SATISFACCIÓN
PUNTOS DE
ATENCIÓN**

2015

INTRODUCCIÓN

Este informe detalla la implementación y resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción, realizado a los peticionarios que acudieron a los diferentes puntos de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) a nivel nacional por el tipo de petición Información y Orientación.

OBJETIVOS

Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente al servicio prestado por parte de los puntos de atención, teniendo en cuenta diferentes factores de atención e infraestructura.

Objetivos Específicos

1. Medir el grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por el ICBF.
2. Analizar los resultados obtenidos frente a la opinión que tienen los ciudadanos de la visita realizada a los diferentes puntos de atención a nivel nacional, evaluando cada criterio establecido.
3. Con base en los hallazgos encontrados durante la realización de la encuesta; generar un diagnóstico con las respectivas sugerencias y propuestas, buscando mejorar la experiencia del usuario final.

DESARROLLO DEL PROYECTO

Minería de Datos:

Para el desarrollo de la Encuesta de satisfacción, se tuvieron en cuenta todos los puntos de atención a nivel nacional que contaban con información de registro de los ciudadanos que visitaron los puntos de atención en los últimos 4 meses, teniendo en cuenta el tipo de petición Información y Orientación.

Con la información obtenida de cada punto de atención, se elaboró la base de datos teniendo en cuenta los registros que contaban con información completa (nombre del peticionario, nombre de la Regional, Punto de atención y número telefónico de contacto).

Selección del Personal

Con el apoyo del área de Gestión Humana y la operación, se seleccionó al personal con buenos indicadores de calidad, habilidades comerciales y excelente actitud de servicio. En total se seleccionó un grupo de 21 personas y se destinó un staff para la supervisión y ejecución del proyecto.

Desarrollo de Aplicación Encuesta de Satisfacción ICBF

Se diseñó una aplicación que permitiera captar la información y desarrollar el proyecto de manera ágil, segura y garantizando los estándares de calidad requeridos, la confidencialidad de la información según lo requerido por la norma ISO 27001; La cual “especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la seguridad de la información”.

Capacitación del Personal

Se coordinó con el área de entrenamiento la capacitación del personal seleccionado para ser parte del proyecto, a continuación se relacionan los temas contemplados en dicha capacitación:

1. Se realiza sensibilización a todo el equipo encuestador frente a la importancia de la encuesta de satisfacción para ICBF, teniendo en cuenta que se trata de una entidad pública cuya atención abarca todo el territorio nacional.
2. Se dio a conocer el objetivo general y el periodo de ejecución del proyecto.
3. Se dio a conocer la estructura de la encuesta, el contenido, los tipos de preguntas, las categorías de información y calificación.
4. Se socializa a todo el equipo encuestador los protocolos destinados para el proyecto, esto incluye guiones de bienvenida, despedida y guion de confidencialidad.

5. Parafraseo y manejo de lenguaje sencillo, teniendo en cuenta la población con la que se entable comunicación.
6. Etiqueta telefónica, manejo de objeciones y manejo de clientes difíciles.
7. Por último se capacitó al personal en el manejo de la herramienta diseñada en la elaboración de la encuesta (APP - APC encuesta de Satisfacción ICBF).

DESARROLLO DE LAS ENCUESTAS

La encuesta se realizó en un periodo comprendido entre el 19 y el 24 de octubre de 2015. Seis (6) días en jornada continua de 7:00 am a 7:00 pm, en donde a través de un marcador predictivo se procedió a contactar a los ciudadanos cuyos registros se encontraban en la base de datos.

En la puesta en marcha del proyecto se evidenció que muchos de los registros relacionados en la primera base suministrada por el ICBF, no contaba con la información necesaria para cumplir con la muestra mínima requerida, por lo tanto; se determinó realizar diariamente un análisis de la base de datos teniendo en cuenta la gestión, con el fin identificar los puntos faltantes y así poder solicitar a ICBF información de los puntos de atención que no cumplían con los registros requeridos.

ICBF procedió a contactarse con los puntos de atención que faltaban por brindar información; esto se realizó diariamente paralelo a la gestión de los agentes de atención. Con el fin de no afectar los resultados finales, fue necesario realizar varios cargues de la base datos para cumplir con la muestra mínima requerida.

Algunos puntos de atención no lograron cumplir con el número de muestras solicitadas, lo anterior debido a que no fue posible contactar al ciudadano, pese a que se realizó hasta un tercer barrido donde en la mayoría de los casos el número de teléfono estaba equivocado, el ciudadano no quiso contestar la encuesta o nunca se logró contactar el ciudadano específico; existieron algunos puntos de atención donde se generó un sobrecumplimiento de la muestra y por lo tanto se determinó realizar un análisis donde se contemplaran los resultados por macro regiones, teniendo en cuenta la ubicación geográfica de las mismas.

Una vez se contó con los datos y las calificaciones obtenidas en las encuestas, se procede a generar el respectivo análisis teniendo en cuenta los siguientes agrupamientos generales y específicos:

- Resultados generales, total de las encuestas
- Resultados por macro regiones; se agruparon regionales cercanas geográficamente
- Resultados por regionales

FORMULARIO

Formato evaluación satisfacción ciudadana

Buenos días, mi nombre es (nombre y apellido) del ICBF. Estamos realizando una encuesta para conocer la opinión respecto a la calidad del servicio y la atención ofrecida por la entidad a las personas que acudieron por información y orientación a nuestros puntos de atención en la semana del XXX al XXX de octubre de 2015. Este es un estudio de uso institucional; por lo tanto, se garantiza el respeto y reserva sobre la información. ¿Podría respondernos 10 preguntas, en un tiempo aproximado de 5 minutos? Gracias.

Percepción general

1. En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

1	2	3	4	5

2. El servicio recibido en su visita al ICBF el día XXXXXX:

1	Superó sus expectativas de servicio
2	Cumplió sus expectativas de servicio
3	No cumplió sus expectativas de servicio

Canales de atención

3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido? Indique el tiempo en minutos

1	Menos de 5 minutos
2	Entre 5 y 15 minutos
3	Entre 15 y 30 minutos
4	Entre 30 a 60 minutos
5	Más de 60 minutos

4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?

1	Menos de 5 minutos
2	Entre 5 y 10 minutos
3	Entre 11 y 20 minutos
4	Entre 21 y 30 minutos
5	Más de 30 minutos

Talento Humano

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos del colaborador que lo atendió.

Atributo	1	2	3	4	5
Presentación personal	1	2	3	4	5
Amabilidad	1	2	3	4	5
Calidad de la asesoría ofrecida	1	2	3	4	5
Conocimiento del tema	1	2	3	4	5
Actitud de servicio	1	2	3	4	5
Lenguaje claro y sencillo	1	2	3	4	5

6. ¿Qué mejoraría a la atención prestada por el personal de la entidad?

Abierta

Proceso

7. ¿Tuvo que venir varias veces para realizar su consulta al ICBF?

1	Si
2	No

¿Por qué? _____

Si la respuesta es afirmativa pase a la pregunta 8, de lo contrario pase a la pregunta 9.

8. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

1	Si
2	No
3	NA

9. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.

Atributo	1	2	3	4	5
Claridad de la información	1	2	3	4	5
Rapidez en la atención	1	2	3	4	5
Sencillez de los procesos	1	2	3	4	5
Claridad de los requisitos	1	2	3	4	5
Respeto por el turno de atención	1	2	3	4	5
Cumplimiento horarios de atención	1	2	3	4	5

Infraestructura

10. Califique de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

Atributo	1	2	3	4	5
Señalización interna	1	2	3	4	5
Señalización externa	1	2	3	4	5
Comodidad de las instalaciones	1	2	3	4	5
Limpieza	1	2	3	4	5
Orden	1	2	3	4	5
Seguridad interna	1	2	3	4	5
Cantidad de módulos	1	2	3	4	5

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

REGIONALES	MUESTRA APLICADA	MUESTRA REQUERIDA	% CUMPLIMIENTO
LA GUAJIRA	7	2	350%
CESAR	37	18	206%
NARIÑO	80	42	190%
CASANARE	30	16	188%
ANTIOQUIA	214	131	163%
HUILA	317	214	148%
MAGDALENA	10	7	143%
BOGOTÁ	642	458	140%
ARAUCA	31	22	141%
CÓRDOBA	102	77	132%
QUINDÍO	81	70	116%
ATLÁNTICO	29	23	126%
RISARALDA	152	133	114%
CUNDINAMARCA	52	44	118%
CALDAS	135	124	109%
CAUCA	27	22	123%
CAQUETÁ	59	53	111%
BOLÍVAR	13	9	144%
NORTE DE SANTANDER	118	108	109%
SANTANDER	78	70	111%
VALLE	279	265	105%
GUAVIARE	1	1	100%
SAN ANDRES	1	1	100%
META	51	50	102%
TOLIMA	98	103	95%
VICHADA	10	12	83%
BOYACÁ	46	51	90%
PUTUMAYO	39	53	74%
SEDE NACIONAL	33	50	66%
SUCRE	11	19	58%
CHOCÓ	11	18	61%
AMAZONAS	0	5	0%
GUAINÍA	0	1	0%
VAUPÉS	0	1	0%

Del total de la muestra se logró cumplimiento total en 68% de las regionales y en un 32% no se logró, siendo las regionales Amazonas, Guainía y Vaupés las más críticas con cero registros efectivos.

No se puede realizar una estimación de las regionales con un porcentaje de cumplimiento menor al 70%.

ESCALA DE INTERPRETACIÓN CALIFICACIONES

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE		CATEGORIA DEL INDICADOR
MAYOR DE 4.1	Mayor del 82%	↑	NIVEL ALTO 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

ESCALA DE INTERPRETACIÓN SEMAFOROS

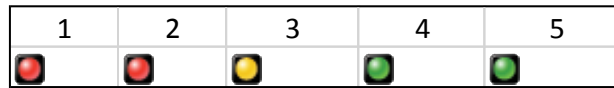
PREGUNTAS DE TIEMPO

Se analiza en una escala de verde a rojo, donde rojo nos indica la participación mayor y verde la participación menor, del 100% de cada una de las regionales



PREGUNTAS DE CALIFICACIÓN

Se analiza en una escala de verde a rojo, donde verde nos indica la participación mayor y rojo la participación menor, del 100% de cada una de las regionales



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

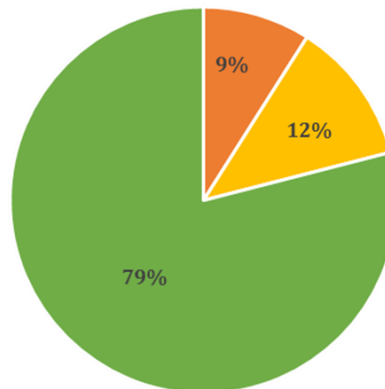
RESULTADOS GENERALES

A partir de los datos obtenidos se realizó un análisis estadístico descriptivo de la información, en el que se identificaron diferentes comportamientos y oportunidades de mejora en cada una de las regionales.

Contando con una población de 2.790 usuarios que respondieron a la encuesta efectivamente, se analizará en primer lugar los resultados generales discriminado por pregunta, seguido de un análisis por regionales.

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN NACIONAL

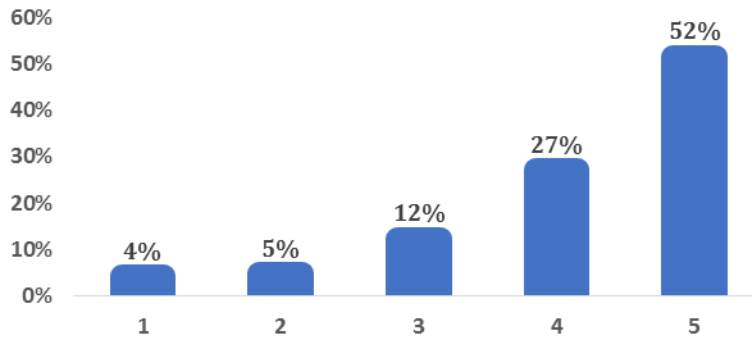


■ NIVEL DE SATISFACCIÓN BAJO ■ NIVEL DE SATISFACCIÓN MEDIO ■ NIVEL DE SATISFACCIÓN ALTO

A nivel nacional el 79% del total de los ciudadanos encuestados, se encuentra satisfecho con el servicio prestado por parte del ICBF, lo que indica un nivel aceptable de satisfacción.

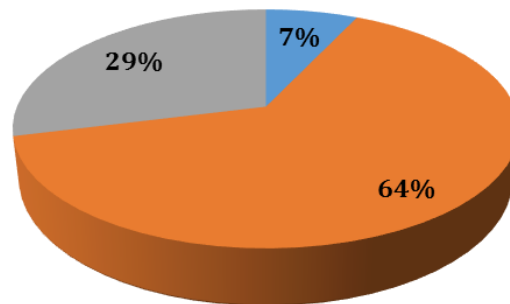
1. PERCEPCIÓN GENERAL Pregunta 1 y 2

CALIDAD DEL SERVICIO



La satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio prestado por los puntos de atención a nivel nacional indica que a nivel general se presta un buen servicio. Con un promedio de calificación de 4.17. Del total de los encuestados, el 79% afirma que el servicio prestado es de buena calidad, del cual un 52% califica como excelente la calidad del servicio, un 12% opina que la calidad del servicio es aceptable y el 9% restante refiere que es de mala calidad.

EXPECTATIVA DEL SERVICIO



- 1. Superó sus expectativas de servicio
- 2. Cumplió sus expectativas de servicio
- 3. No cumplió sus expectativas de servicio

Respecto a la expectativa que tenían frente al servicio recibido en el Punto de atención, vemos que un 64% de los ciudadanos está satisfecho con el servicio prestado, mientras que un 29% de estos quedaron insatisfechos, el 7% restante dice que el servicio superó sus expectativas. Se evidencia que en promedio los ciudadanos están satisfechos con el servicio prestado.

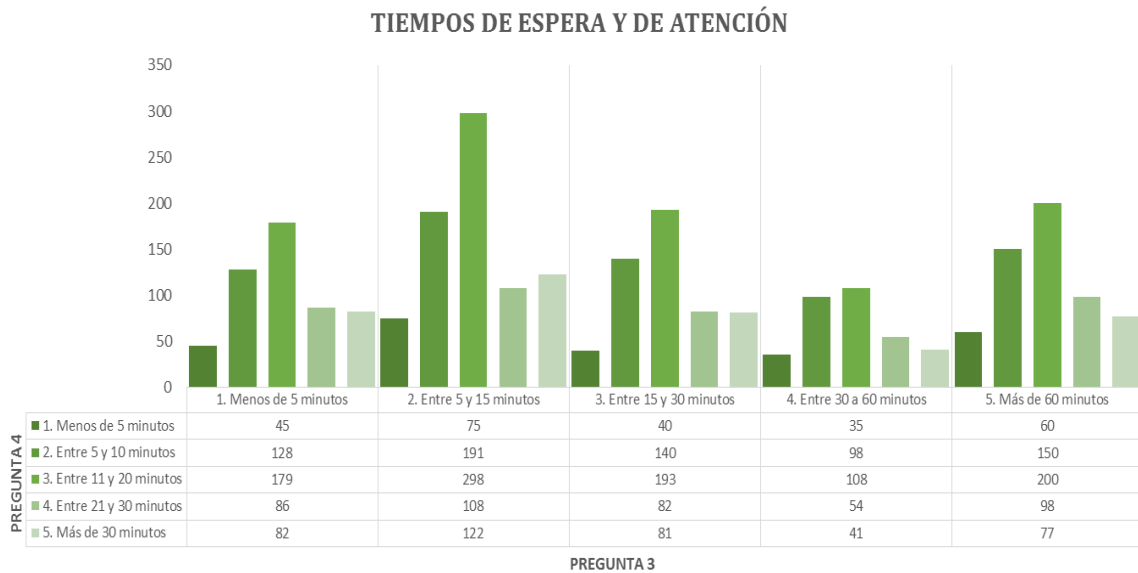
Finalmente se puede indicar que la satisfacción general frente a los puntos de atención es de muy buena calidad y está cumpliendo con lo mínimo requerido por el ciudadano.

2. CANALES DE ATENCIÓN

Pregunta 3 y 4

En estas preguntas se analizan los tiempos de espera del ciudadano para ser atendido y el tiempo que duró la atención; podemos ver que en promedio los ciudadanos esperan entre 15 y 30 minutos para ser atendidos y entre 11 y 20 minutos en la atención.

En el siguiente gráfico vemos las correlaciones posibles entre el tiempo de espera y el tiempo que duró la atención.

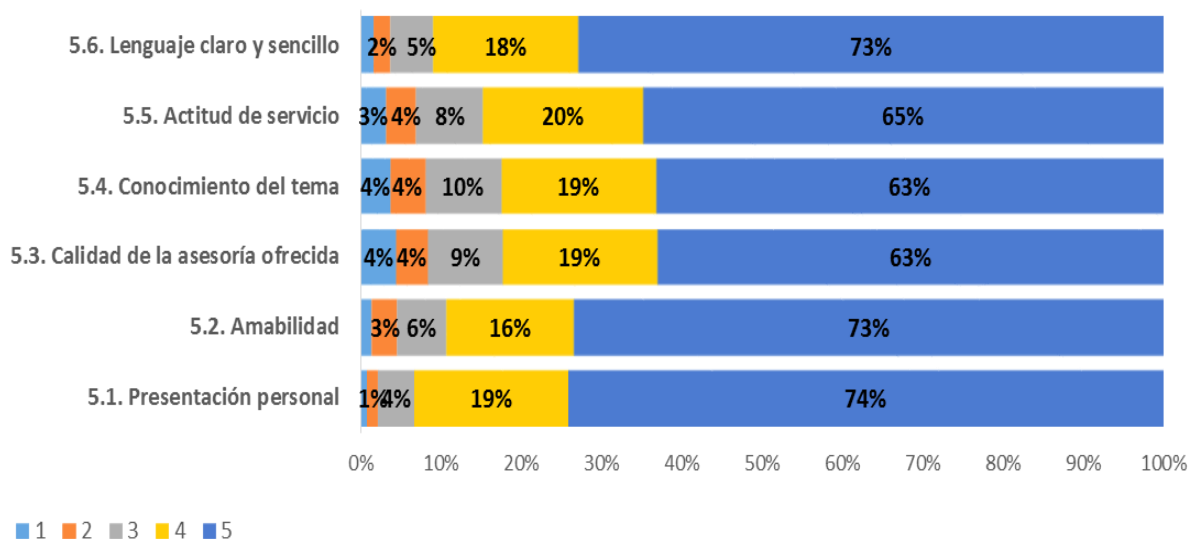


En la gráfica evidenciamos que no existe una correlación lineal entre el tiempo de espera y el tiempo de atención.

3. TALENTO HUMANO

Pregunta 5 y 6

En este módulo se analizan aspectos básicos de la atención brindada por el personal de cada Punto de atención, se tendrán en cuenta categorías como la presentación personal, la amabilidad, el conocimiento y la actitud entre otros aspectos.



Los ciudadanos tienen una percepción positiva de los colaboradores de ICBF, la calificación excelente en cada una de las categorías tiene un peso mayor al 50%

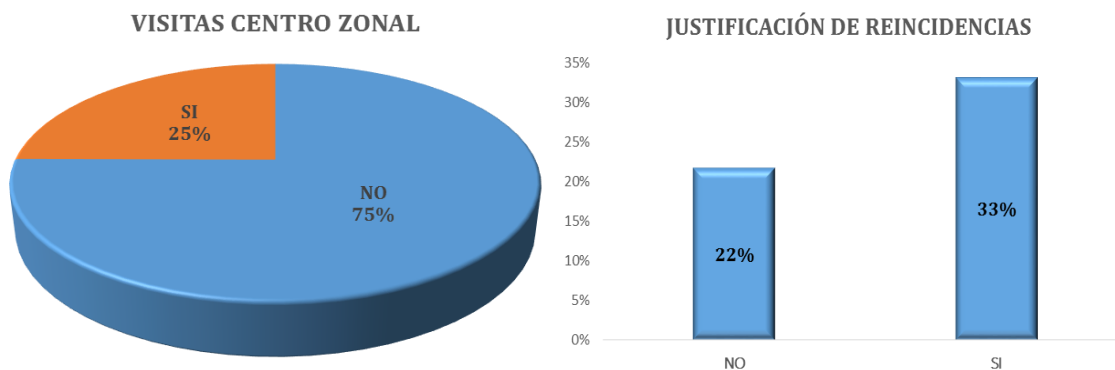
Los encuestados calificaron presentación personal 74%, amabilidad 73%, calidad de la asesoría ofrecida 63%, conocimiento del tema 63%, actitud de servicio 65% y lenguaje claro y sencillo 73%, siendo las de mayor participación.

En promedio general está en una calificación de 4.47, mostrando conformidad en cada uno de los aspectos evaluados y con el personal que prestó el servicio.

4. PROCESO

Pregunta 7, 8 y 9

En esta sección se muestran los resultados de la gestión desarrollada en los puntos de atención. En primer lugar vemos que del total de la muestra; el 25% necesitó acercarse más de una vez al punto de atención para terminar su trámite y a su vez un 33% opinó que sí fue necesario asistir una segunda vez para poder terminar el proceso empezado, mientras que un 22% manifestó que no fue necesaria la segunda visita al Punto de atención.



Principalmente las segundas visitas a los puntos de atención se generaron debido a que el proceso llevado por los ciudadanos lo ameritaba; en otros casos porque en la primera visita requerían información sobre la documentación necesaria para realizar un trámite o con el fin de saber cómo iniciaban algún proceso con ICBF.

Refieren inconformidad por la baja cantidad de turnos entregados diariamente para la atención, por este motivo se sugiere divulgar con mayor claridad la información frente al proceso de entrega de turnos, puesto que muchos ciudadanos no saben que se reparten turnos, ni los horarios específicos de entrega de los mismos.

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	3%	4%	9%	20%	64%
9.2 Rapidez en la atención	6%	6%	13%	21%	54%
9.3 Sencillez de los procesos	5%	5%	13%	23%	55%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	3%	8%	21%	65%
9.5 Respeto por el turno de atención	2%	2%	5%	16%	75%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	3%	3%	8%	18%	68%

Con participaciones mayores al 50% los ciudadanos calificaron como excelente cada uno de los atributos, como lo podemos visualizar en la anterior tabla.

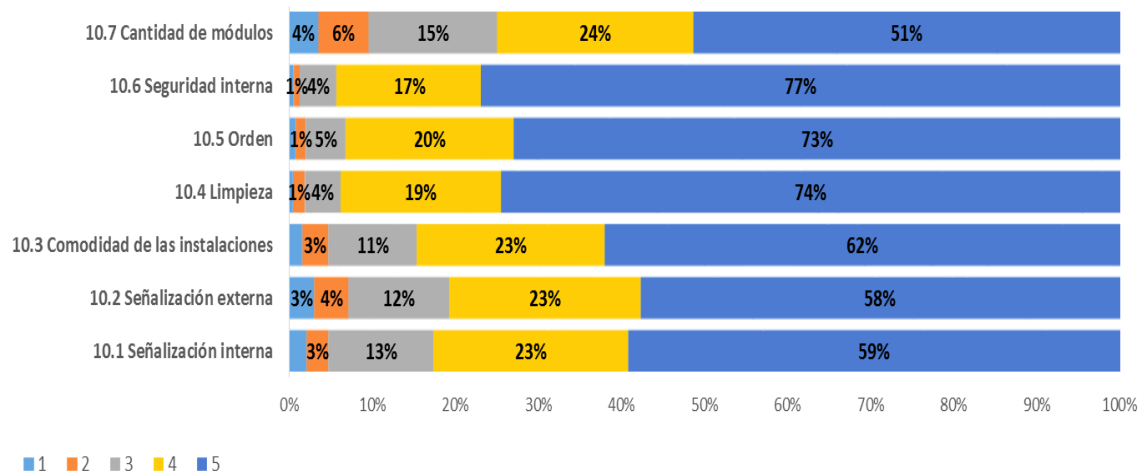
Se tienen obtienen calificaciones promedio por atributo en un intervalo de 4.10 a 4.60, lo que nos ratifica que en estos aspectos se presenta una alta satisfacción a nivel nacional.

En el proceso de la atención y el servicio recibido en los puntos de atención a nivel nacional, los ciudadanos nos indican estar satisfechos con los procesos y trámites que hay que llevar a cabo para cada una de las solicitudes que desean realizar.

5. INFRAESTRUCTURA

Pregunta 10

Un aspecto importante para determinar el buen servicio de los puntos de atención es su infraestructura, se tienen aspectos importantes para analizar como: las señalizaciones, la comodidad, la limpieza, el orden y la seguridad en cada punto de atención.



En el gráfico en relación podemos evidenciar que según la opinión de los ciudadanos encuestados, para cada atributo la calificación con más peso en cada uno de ellos es 5 (calificación excelente) con participaciones mayores al 50%, lo que conlleva a concluir que los ciudadanos están a gusto con las instalaciones de ICBF.

Aunque el promedio general de estos atributos es una calificación de 4.44, que nos indica un buen nivel de satisfacción en la infraestructura de los puntos de atención, se encontraron opiniones de algunos ciudadanos que sugieren que las instalaciones sean más amplias, que sitúen más sillas de espera y que sean más visibles los logos de ICBF.

CONCLUSIONES RESULTADOS GENERALES

En resultados generales se obtuvo una calificación que favorece a la institución en términos generales; a nivel nacional en los aspectos evaluados, en una escala de 1 a 5 en la que podemos encontrar siendo 1 la más baja y 5 excelente. Se obtiene un promedio de calificación de 4.41, siendo este un resultado favorable para la entidad.

Teniendo en cuenta que existieron calificaciones bajas, se analizará según los resultados obtenidos en las preguntas 1 y 2 (preguntas globales), qué aspectos influyeron para que se obtuvieran dichas calificaciones de 1 y 2.





















CORRELACIONES ENTRE PREGUNTAS

Basados en las calificaciones 1 y 2 de la pregunta 1 y las calificaciones 3 (No cumplió con sus expectativas de servicio) de la pregunta dos, se analizará las posibles relaciones con las demás preguntas.

Respecto a la pregunta 3, (tiempo de espera para ser atendido), observamos que de los ciudadanos que calificaron la calidad del servicio y sus expectativas como malo, un 36% se demoró más de 60 minutos para ser atendido. Correlación que se muestra en la siguiente tabla, allí se refleja que existe una relación entre la mala calificación y el tiempo que tuvo que esperar el ciudadano para ser atendido.

CALIFICACIONES	PREGUNTA 3				
	Menos de 5 minutos	Entre 5 y 15 minutos	Entre 15 y 30 minutos	Entre 30 a 60 minutos	Más de 60 minutos
1	 12	 18	 14	 22	 46
2	 14	 22	 13	 15	 61
3. No cumplió sus expectativas de servicio	 102	 170	 126	 130	 267
TOTAL	 128	 210	 153	 167	 374

Caso contrario ocurre con la correlación de la pregunta 4, en donde vemos que los tiempos de atención son inferiores a 20 minutos.

CALIFICACIONES	PREGUNTA 4				
	Menos de 5 minutos	Entre 5 y 10 minutos	Entre 11 y 20 minutos	Entre 21 y 30 minutos	Más de 30 minutos
1	 34	 34	 25	 8	 10
2	 29	 38	 34	 12	 11
3. No cumplió sus expectativas de servicio	 139	 256	 226	 90	 81
TOTAL	 202	 328	 285	 110	 102

En la pregunta 5, donde se relacionan 6 aspectos a evaluar, observamos en la siguiente tabla que la presentación personal, amabilidad y lenguaje claro y sencillo no tienen relación alguna con la mala calificación en las preguntas 1 y 2; a diferencia de los aspectos de calidad de la asesoría ofrecida, conocimiento del tema y actitud del servicio se percibe que son influyentes en la calificación de la calidad del servicio prestado (pregunta 1), puesto que más del 47% calificaron de igual manera entre 1 y 2 estos atributos.

Respecto a la pregunta 2 la calificación analizada no cumplió con sus expectativas. No existe relación con ninguno de los atributos evaluados en la pregunta 5.

	CALIFICACIONES	PRESENTACIÓN PERSONAL	AMABILIDAD	CALIDAD ASESORIA OFRECIDA	CONOCIMIENTO DEL TEMA	ACTITUD DE SERVICIO	LENGUAJE CLARO Y SENCILLO
1	1	11	23	59	42	41	21
	2	15	17	16	23	19	9
	3	23	23	12	17	22	26
	4	24	18	8	7	10	20
	5	32	28	9	12	12	26
2	1	3	4	23	20	18	7
	2	9	26	34	31	27	15
	3	15	25	22	24	29	30
	4	44	29	20	18	22	30
	5	51	39	22	27	25	36
No cumplió sus expectativas	1	18	31	110	91	78	36
	2	34	62	91	93	79	42
	3	77	120	174	155	154	105
	4	211	174	164	170	183	189
	5	437	393	235	257	278	390

Con relación a la pregunta 7, vemos que en gran medida si existe una relación lineal en las calificaciones, puesto que el 54% de los ciudadanos que calificaron mal la pregunta uno, tuvieron que volver al Punto de atención por diferentes motivos. Mientras que en la pregunta 2 no existe una correlación.

CALIFICACIONES	No	Si
1	44	56
2	73	44
3. No cumplió sus expectativas de servicio	483	270

En el enfoque de la pregunta 9, donde se califican aspectos relacionados con el servicio recibido, se observa que la mala calificación de la pregunta uno y las calificaciones a la pregunta 9 existe una correspondencia en 4 de los 6 atributos, lo que implica que la calidad del servicio está directamente relacionada con la claridad de la información, la rapidez en la atención, sencillez en los procesos y en la claridad de los requisitos, según las opiniones de los ciudadanos encuestados.

Por otra parte se evidencia que en cuanto a los ciudadanos que no cumplieron sus expectativas, existe una relación evidente con algunos de los aspectos de la pregunta 9. Como son la claridad de la información, rapidez en la atención, sencillez de los procesos y claridad de los requisitos.

	CALIFICACIONES	CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	SENCILLEZ DE LOS PROCESOS	CLARIDAD DE LOS REQUISITOS	RESPECTO POR EL TURNO DE ATENCIÓN	CUMPLIMIENTO HORARIOS DE ATENCIÓN
1	1	58	72	62	46	26	38
	2	45	41	47	29	16	20
	3	40	40	45	41	30	36
	4	36	28	24	48	46	45
	5	35	34	32	47	92	75
No cumplió sus expectativas	1	72	110	98	74	41	59
	2	86	101	99	61	28	54
	3	157	141	183	119	73	97
	4	182	165	166	195	150	153
	5	256	232	194	287	444	373

Finalmente se analizó si existía alguna relación entre las malas calificaciones de la pregunta 1 y 2 con la pregunta 10, relacionada con la infraestructura de los puntos de atención, se observa que estas preguntas son independientes, no influye una en la otra, como se muestra en la siguiente tabla.

	CALIFICACIONES	SEÑALIZACIÓN INTERNA	SEÑALIZACIÓN EXTERNA	COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES	LIMPIEZA	ORDEN	SEGURIDAD INTERNA	CANTIDAD DE MODULOS
1	1	19	25	18	6	13	3	33
	2	19	22	23	17	17	5	37
	3	49	41	48	25	29	28	48
	4	50	48	49	67	61	60	35
	5	69	70	72	91	85	108	56
No cumplió sus expectativas	1	33	42	27	10	17	8	53
	2	45	61	43	22	22	13	87
	3	128	117	120	63	62	53	164
	4	168	178	191	192	198	179	162
	5	342	318	348	434	421	468	254

RESULTADOS POR MACRO REGIONES

Se realizará un análisis por regiones, donde se tendrán en cuenta los aspectos generales analizados anteriormente, analizando específicamente si existen diferencias entre las macro regiones.

Se agruparon las regionales en 6 grandes macro regiones, las cuales quedaron conformadas de la siguiente manera:

REGIÓN CARIBE <ul style="list-style-type: none">✓ Atlántico✓ Bolívar✓ Cesar✓ Córdoba✓ La guajira✓ Magdalena✓ San Andres✓ Sucre	REGIÓN CENTRO ORIENTE <ul style="list-style-type: none">✓ Bogotá✓ Boyacá✓ Cundinamarca✓ Norte de Santander✓ Santander	REGIÓN CENTRO SUR <ul style="list-style-type: none">✓ Caquetá✓ Huila✓ Putumayo✓ Tolima
REGIÓN EJE CAFETERO <ul style="list-style-type: none">✓ Antioquia✓ Caldas✓ Quindío✓ Risaralda	REGIÓN LLANOS <ul style="list-style-type: none">✓ Arauca✓ Casanare✓ Guainía✓ Guaviare✓ Meta✓ Vichada	REGIÓN PACIFICO <ul style="list-style-type: none">✓ Cauca✓ Choco✓ Nariño✓ Valle del Cauca

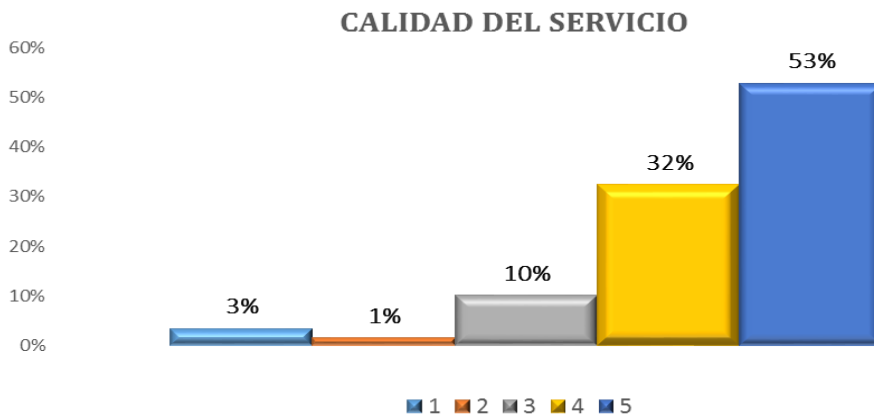
REGIÓN CARIBE

(200 ENCUESTAS EFECTIVAS)

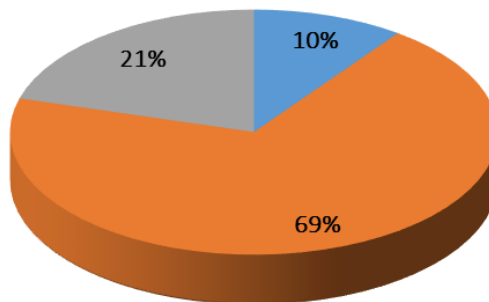
En la región caribe se han tipificado 25 motivos de petición por los cuales acuden los ciudadanos a los puntos de atención, los principales son:

- ❖ Servicio al ciudadano (24%)
- ❖ Conciliable - Fijación de cuota de alimentos (20%)
- ❖ Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal (19%)
- ❖ Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (8%)
- ❖ Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad (4%)
- ❖ Otras Instituciones (3%)

PERCEPCIÓN GENERAL



EXPECTATIVA DEL SERVICIO



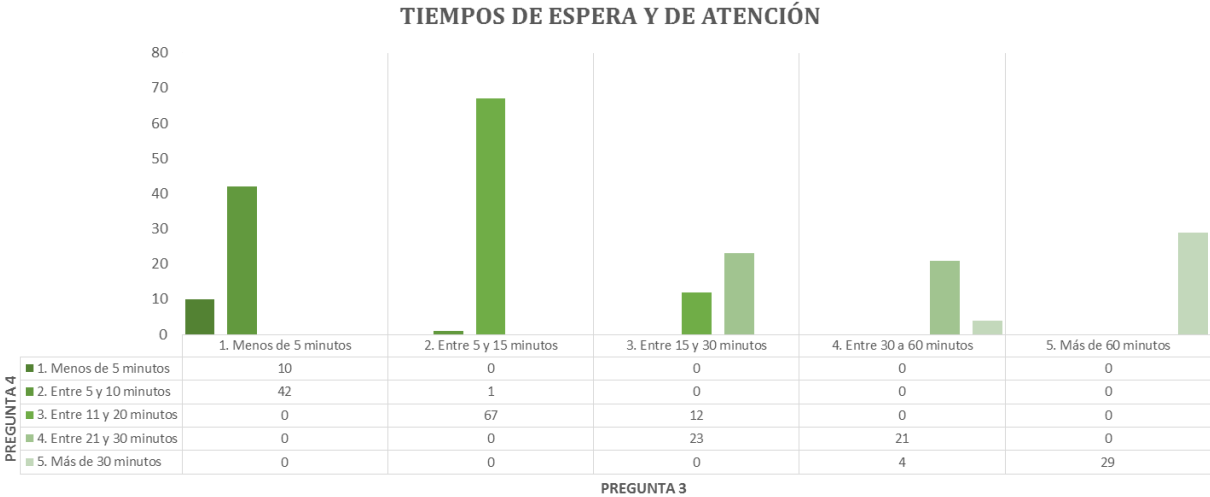
- 1. Superó sus expectativas de servicio
- 2. Cumplió sus expectativas de servicio
- 3. No cumplió sus expectativas de servicio

Un 53% de los ciudadanos encuestados calificaron como excelente la prestación del servicio ofrecido por la entidad donde realizó su trámite. Encontrando así que en la región caribe un 85% de los petitionarios presentan alto nivel de satisfacción de los puntos de atención, un 10% no están totalmente conforme con la calidad del servicio y un 5% restante están inconformes.

Referente a las expectativas que tenía el ciudadano frente a la entidad, el 69% dijo que el servicio cumplió con sus expectativas, un 21% afirma que el servicio ofrecido no cumplió con sus expectativas y un 10% de los encuestados opinaron que el servicio superó las expectativas que tenían.

Se concluye que en esta región los ciudadanos que visitaron los diferentes puntos de atención tienen alta satisfacción de estos, en promedio se tuvo una calificación de 4.3 respecto a la calidad del servicio prestado por la institución y en promedio también contestaron que el servicio recibido cumplió con sus expectativas.

TIEMPOS PROMEDIO DE ESPERA

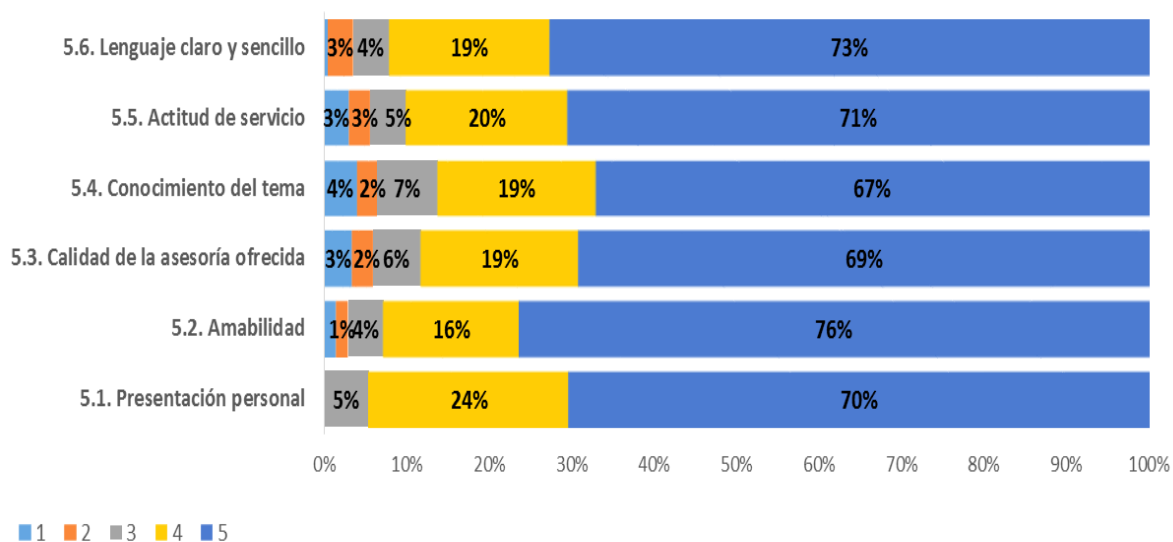


Según los tiempos de atención, vemos que en la región caribe los puntos de atención se están demorando entre 5 y 15 minutos en promedio para atender a los ciudadanos y a su vez se están demorando entre 11 y 20 minutos en la atención.

Se puede concluir según el grafico que las correlaciones tienden a ser lineales, entre más se demoran en ser atendidos más se están demorando en la atención con el colaborador.

TALENTO HUMANO

Uno de los aspectos más importantes en la atención al ciudadano es el talento humano que conforma cada uno de los centros de atención de ICBF, por este motivo se analizaron aspectos básicos en la atención y presentación de los colaboradores.



En el gráfico anterior vemos el comportamiento que tienen las calificaciones frente a cada atributo evaluado, donde vemos que en el primer atributo *Presentación Personal* no existen calificaciones malas, esto nos indica que el personal de esta región se caracteriza por estar bien presentado ante los ciudadanos y en general para cada uno de las categorías más del 80% de las calificaciones están entre bueno y excelente.

Con una calificación final de 4.55, nos da un indicador de satisfacción bueno para estos aspectos.

Para la pregunta 6 donde podemos ver la opinión explícita de los ciudadanos, sobre ¿Qué mejoraría de la atención prestada por el personal de la entidad? también se encontraron opiniones para la mejora de otros aspectos como infraestructura y los procesos llevados por la entidad.

Las opiniones encontradas después de realizar un agrupamiento y una minera de datos fue que del total de ciudadanos en la región caribe el 36% dijo que no cambiaría nada puesto que la atención que recibieron fue buena y no tuvieron inconvenientes en los procesos, el 27% no dio ninguna opinión a esta pregunta, un 8% que corresponde a 22 opiniones dijeron que mejorarían la agilidad en la atención, y en participaciones menores pero de igual importancia los ciudadanos dijeron que mejorarían las instalaciones por unas más cómodas y amplias, solicitan más cumplimiento en los horarios de atención, tanto del personal como en las citas, que las citas sean asignadas

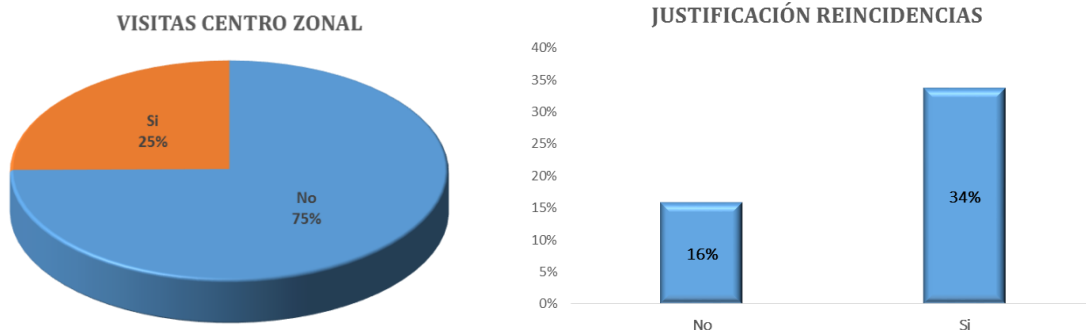
de forma más rápida, que existan más asesores y profesionales para la atención, más agilidad en los procesos y aumento en la cantidad de turnos para asignar.

De igual manera se encontraron opiniones importantes para los asesores y colaboradores ya que piden que sean más cordiales y amables, que se informen más con los temas tratados y que exista una organización clara en los roles de estos.

Estas opiniones son de gran importancia porque con ellas se pueden realizar planes de mejora para que el servicio sea de total agrado y cumpla con las expectativas de los ciudadanos.

PROCESOS

Un 25% de la población tuvo que regresar en otra fecha a la entidad para poder terminar el trámite, en la primera visita no se dio por terminada la consulta, a su vez de este porcentaje que tuvo que volver un 39%, justifico ir al punto de atención más de una vez para poder terminar su consulta o trámite.



Del 25% que dijeron haber asistido más de una vez a la entidad afirmaron que fue en primer lugar porque el trámite tiene diferentes procesos y era necesario volver, en segunda medida los ciudadanos tenían que volver por que en su primera visita no había las fichas o turnos suficientes, en tercer lugar opinaron que tenían que volver por que les faltaba completar los documentos para el debido proceso, en otras opiniones los ciudadanos decían que en el momento de estar en la entidad, la “Doctora” no se encontraba. Otros pocos opinan que volvieron a los puntos de atención porque la primera vez fueron por información o a solicitar las citas y ya la segunda ida fueron a llevar documentos o empezar el trámite, de igual manera se dieron opiniones de que regresaron porque no tenían la información suficiente, el personal de apoyo no tenía conocimiento de los temas, dificultades al llegar al cetro zonal (no tienen facilidad de transporte).

De igual manera se calificaron atributos específicos para determinar qué tan eficientes están siendo los puntos de atención en sus procesos y en general en el servicio que brindan a la ciudadanía, aspectos como:

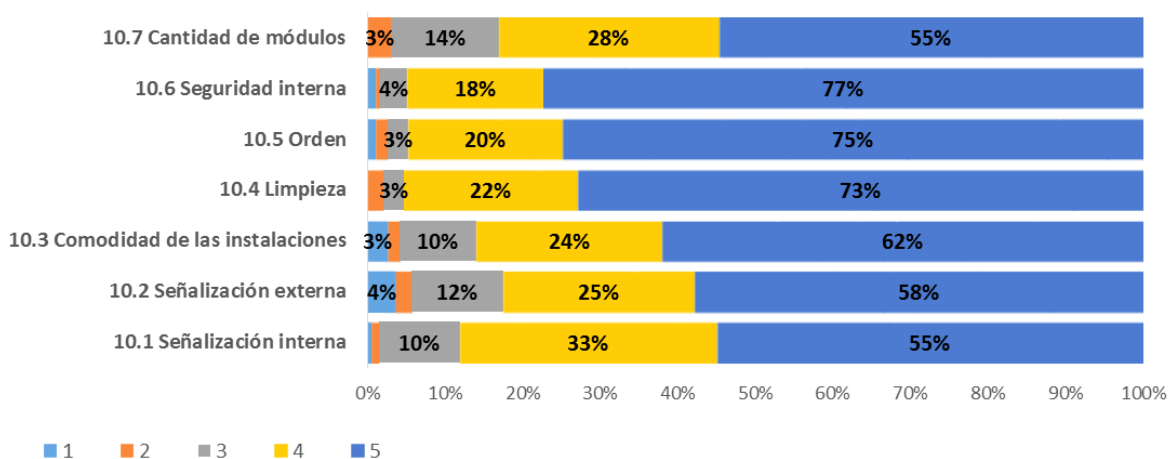
1. Claridad en la información
2. Rapidez en la atención
3. Sencillez en los procesos
4. Claridad de los requisitos
5. Respeto por el turno de atención
6. Cumplimiento horarios de atención

Se encuentra para cada uno de ellos participaciones mayores al 50% con calificaciones de excelente, en general vemos que en promedio el 87% de los ciudadanos están satisfechos con el servicio y los tramites desarrollados por la entidad ya que dieron calificaciones de 4 y 5 para cada uno de estos atributos como se muestra en la siguiente tabla.

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	2%	3%	6%	18%	71%
9.2 Rapidez en la atención	4%	4%	10%	23%	60%
9.3 Sencillez de los procesos	5%	3%	9%	26%	57%
9.4 Claridad de los requisitos	4%	3%	5%	22%	67%
9.5 Respeto por el turno de atención	1%	3%	3%	18%	76%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	5%	3%	9%	17%	66%

De igual manera a nivel general para esta pregunta, tenemos un promedio de calificación de 4.42, esto indica que los aspectos analizados tienen buena opinión los ciudadanos.

INFRAESTRUCTURA



En relación con la gráfica anterior, se evidencia que los ciudadanos están a gusto con las instalaciones en todos los aspectos evaluados, cada uno de ellos con calificaciones promedio superiores a 4.3, esto nos indica que las instalaciones cumplen con lo

necesario para la atención, cabe aclarar que en la pregunta 6 varios de los ciudadanos opinaron que quisieran mejorar las instalaciones respecto a comodidad y ampliación.

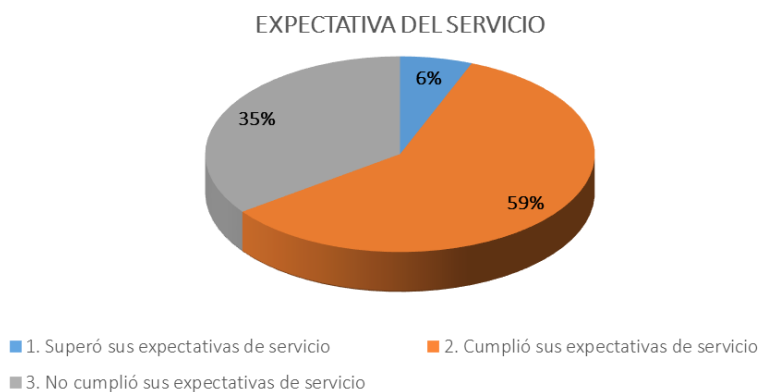
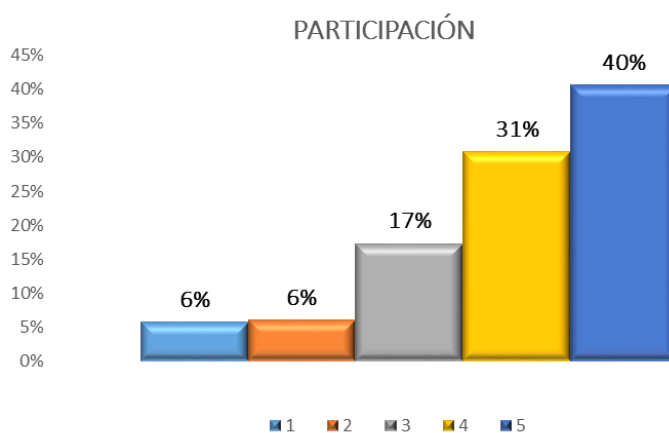
REGIÓN CENTRO ORIENTE

(930 ENCUESTAS EFECTIVAS)

En esta macro región los ciudadanos asisten a los puntos de atención en mayor participación por los siguientes motivos:

- “Servicio al Ciudadano” con un 20%
- “Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal” 18%,
- “Conciliable - Fijación de cuota de alimentos” 14%,
- “Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia” 11%,

PERCEPCION GENERAL



Para la región centro oriente una de las regiones con más población encuestada se evidencia que los ciudadanos que acudieron a los diferentes puntos de atención tienen

una alta satisfacción respecto a la calidad del servicio, un 71% calificó como bueno y excelente el servicio prestado por la entidad.

En general vemos que el servicio prestado por ICBF en esta región es considerado de buena calidad para los ciudadanos que acuden por algún tipo de trámite a la entidad,

Del total de encuestados para esta región existieron 109 ciudadanos que dieron una calificación baja para la calidad del servicio y 326 que no cumplieron con sus expectativas, puede existir una relación lineal con los tiempo de espera para ser atendidos, el 45% de las personas dieron mala calificación y se demoraron más de una hora para que los atendieran, otro 17% se demoró entre 30 y 60 minutos y a su vez un 58% se demoró menos de 20 minutos en la atención con el profesional que lo atendió.

CANALES DE ATENCIÓN

En la siguiente tabla se muestran las correlaciones que existieron en esta regional entre los tiempos de espera para ser atendido y el tiempo que duro la atención por parte del colaborador de ICBF



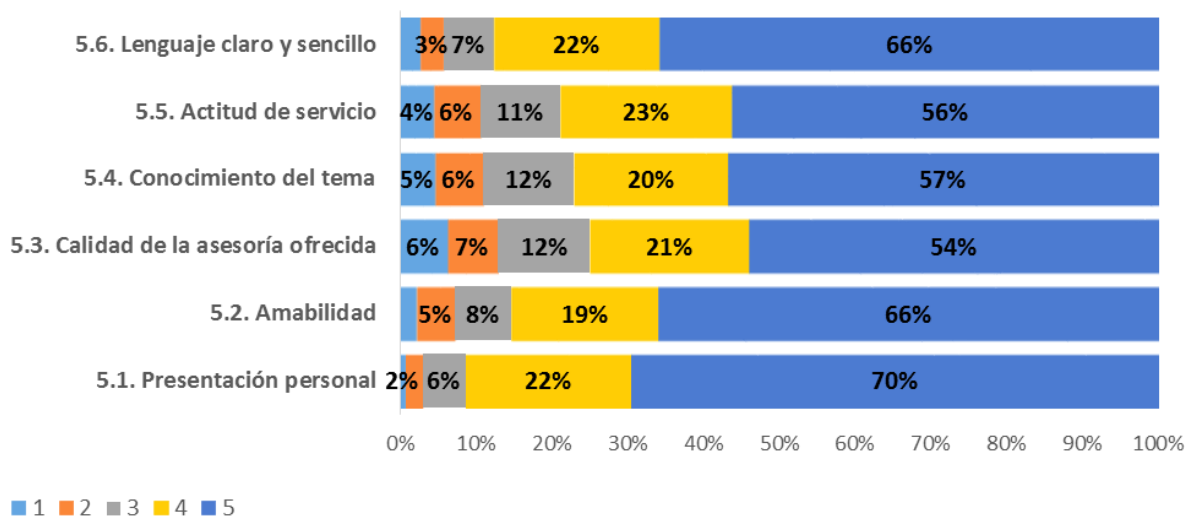
Donde podemos ver que existieron 128 ciudadanos que se demoraron entre 15 y 30 minutos para ser atendidos y entre 11 y 20 minutos en la atención con el colaborador, entre otras relaciones entre el tiempo de espera y el tiempo de atención. Donde se percibe que existe una correlación entre los tiempos.

En un análisis más específico sobre las preguntas 3 y 4 vemos que un 53% dice que se demoraron menos de media hora en ser atendidos, un 47% restante dice que esperaron más de 30 minutos para que los atendieran. A su vez un 88% dijo demorarse menos de 30 minutos en la atención y un 12% demoró más de media hora en la atención con el colaborador de ICBF.

TALENTO HUMANO

Los resultados obtenidos sobre los aspectos de los colaboradores que brindaron el servicio fueron satisfactorios, más del 50% de los ciudadanos calificaron como excelente cada uno de los atributos relacionados en la siguiente gráfica.

Para esta región donde la población encuestada fue grande se evidencian varios ciudadanos que calificaron entre 1 y 2 los aspectos relacionados en la pregunta 5, es necesario trabajar sobre la mejora de estos aspectos con todos los colaboradores de ICBF que se encuentran en esta región, y dar temas de capacitación sobre atención al cliente, entre otras que ayuden a que el servicio sea grato en todos los aspectos para el ciudadano.

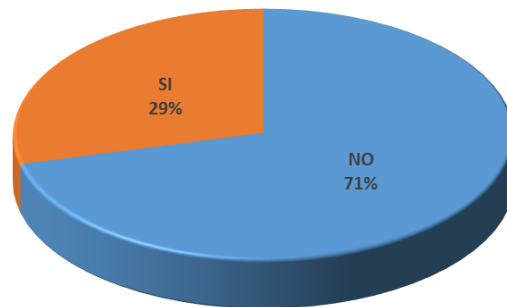


Uno de esos atributos que será de factible mejora sería el 5.3 *calidad de la asesoría ofrecida* el cual a pesar de tener 478 opiniones (54%) con calificación excelente, posee 114 opiniones (13%) con calificación 1 y 2 que corresponde a muy malo y malo.

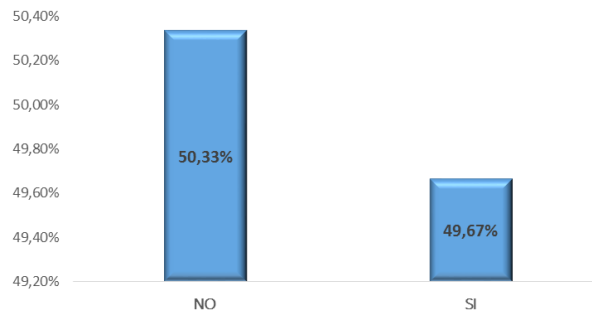
En opiniones más específicas, vemos que los ciudadanos de esta región solicitan mejorar el tiempo en la atención, agilizar el tiempo en los procesos que se tienen y turnos con fechas más cercanas. Además opiniones relacionadas directamente con el personal, los ciudadanos dicen que es necesario que los profesionales sean más amables, que entiendan un poco más el problema del ciudadano, que se apropien y sepan más de los temas por los que se les consulta. Solicitan que las cargas de los colaboradores sean equitativas y por ende que haya más profesionales para la atención, con esto mejoraría la agilidad en los tiempos.

PROCESOS

VISITAS CENTRO ZONAL



JUSTIFICACIÓN REINCIDENCIAS



En esta sección donde se evalúan los procesos llevados en los puntos de atención vemos que en la región centro oriente existe una proporción menor de ciudadanos encuestados que tuvieron que volver a los puntos de atención ya que en su primera visita no sabían que la atención era por turnos y tuvieron que regresar por un turno o por el contrario no alcanzaron los turnos emitidos el primer día que fueron , en otras opiniones dijeron que la primera visita la realizaban por orientación y solicitud de documentos necesarios para empezar un respectivo tramite y las siguientes visitas para gestionar el trámite que necesita el ciudadano.

Se encuentran otras opiniones del porque los ciudadanos tuvieron que volver al punto de atención en más de una ocasión, las cuales se relacionan a continuación:

- No le dieron solución al problema que tenían
- No lo atendieron
- Por congestión y mucha demora en la atención
- Procesos extensos
- Falta de información de horarios de atención y de entrega de fichas
- Traslados de procesos
- Información incompleta

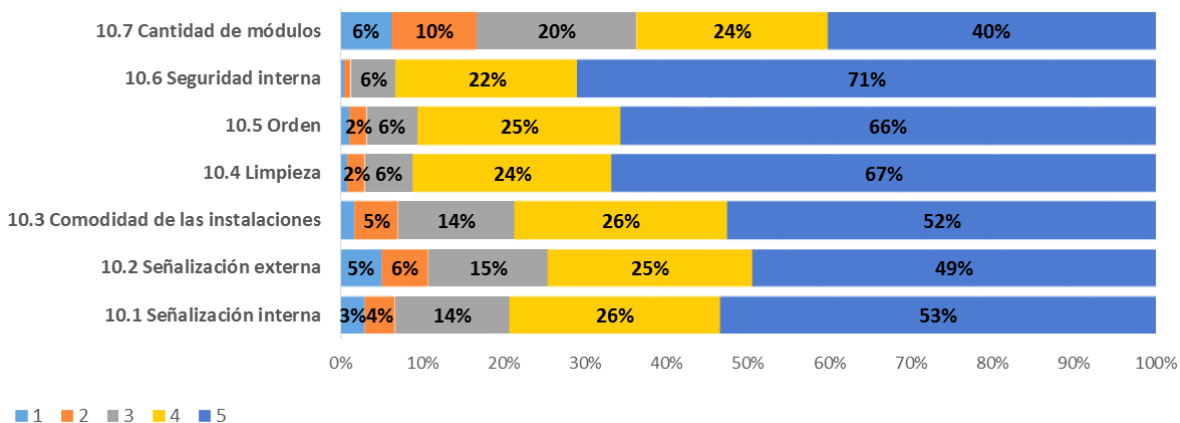
A su vez del 29% de ciudadanos que realizaron una segunda visita a los puntos de atención un 49.6% opino que si fue justificado volver, mientras que un 50% no lo vio necesario, esto por temas de que su primera visita no fue efectiva por problemas de turnos o mala gestión en el punto de atención.

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	5%	5%	10%	23%	56%
9.2 Rapidez en la atención	9%	10%	17%	23%	42%
9.3 Sencillez de los procesos	7%	8%	17%	24%	44%
9.4 Claridad de los requisitos	5%	4%	9%	23%	59%
9.5 Respeto por el turno de atención	4%	3%	6%	19%	69%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	5%	5%	11%	20%	60%

En la tabla anterior vemos los porcentajes de participación de las calificaciones dadas por los ciudadanos a aspectos más específicos en el servicio brindado por ICBF, donde se percibe a primera vista que los ciudadanos están satisfechos, más del 65% de estos dieron calificaciones de 4 y 5 y las calificaciones promedio varían entre 3.9 y 4.7.

Analizando más a fondo vemos que existe una cantidad grande de personas que dieron calificaciones de 1 y 2 en varios atributos, donde a diferencia de otras regiones, tienen un promedio de calificación de 3.7 (Rapidez en la atención) y 3.9 (sencillez de los procesos). Esto también lo vemos relacionado en calificaciones y preguntas anteriores donde se percibe que los ciudadanos de esta región no están conformes con los tiempos de espera y con los trámites que hay que llevar en los procesos que se tienen.

INFRAESTRUCTURA



Referente a la infraestructura de los puntos de atención que conforman esta región, existe una satisfacción general muy buena, con calificaciones promedio mayores a 4 y participaciones superiores al 60% en calificaciones de 4 y 5.

REGIÓN CENTRO SUR

(500 ENCUESTAS EFECTIVAS)

Se relacionan los motivos con mayor consulta para esta regional

- Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal
- Conciliable - Fijación de cuota de alimentos
- Servicio al Ciudadano
- Otras Instituciones
- Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia

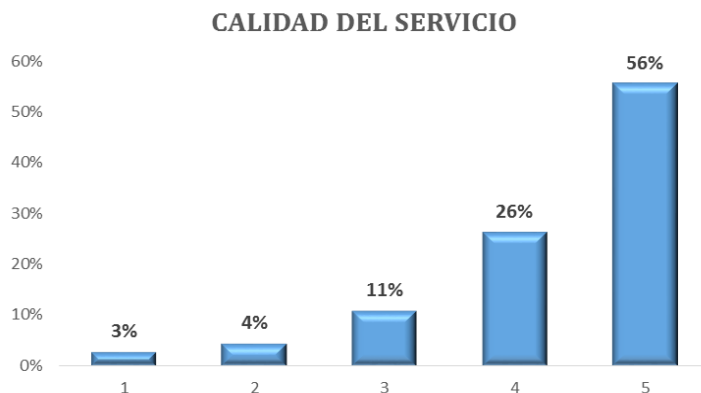
Los cuales tienen una participación del 60% del total de 40 motivos tipificados en esta región.

A continuación se muestran los resultados de las encuestas aplicadas en esta región, donde en general vemos que los ciudadanos están satisfechos con todos los aspectos relacionados con el servicio de atención, puesto que existen calificaciones promedio mayores a 4(bueno). De igual manera se realizara un análisis por pregunta y sus posibles correlaciones.

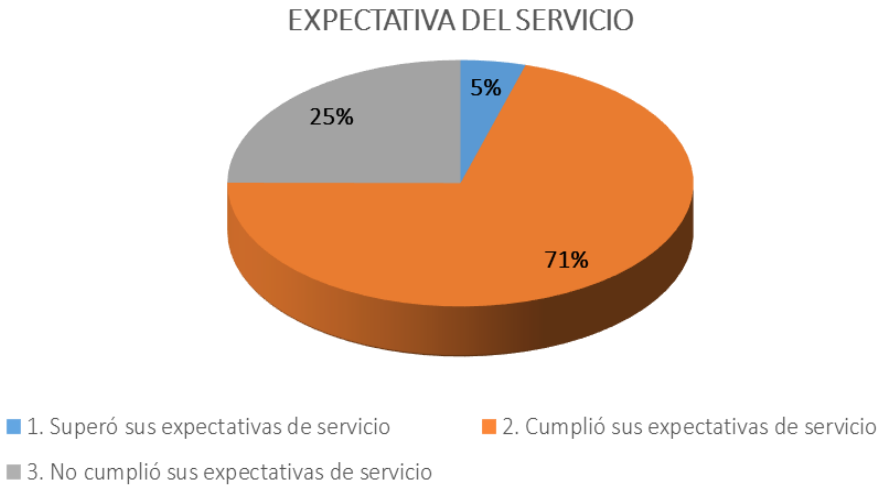
PERCEPCION GENERAL

En esta sección se analizan dos grandes preguntas que agrupan la satisfacción general de los ciudadanos frente a los puntos de atención.

En primera medida se observó que gran parte de los ciudadanos están a gusto con el servicio prestado, se obtuvo una calificación promedio de 4.3 en la calidad de la prestación del servicio ofrecido y a su vez un 82% de los encuestados dieron calificaciones de 4(26%) y 5 (56%). Como se relaciona en la siguiente gráfica.

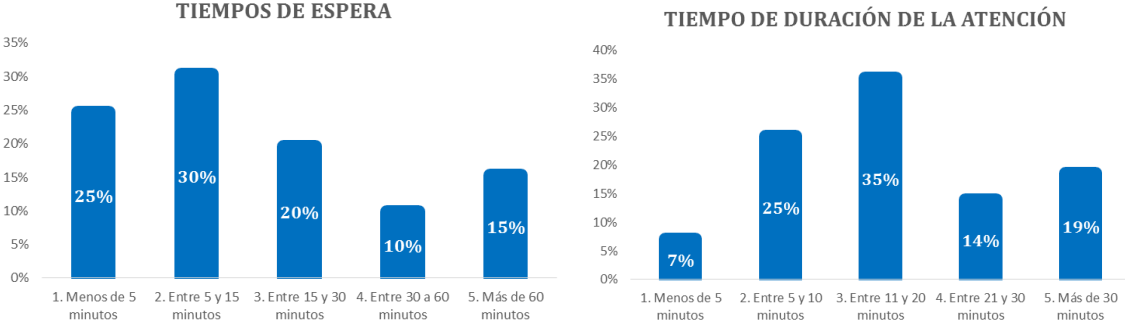


La segunda pregunta, se observó que más de la mitad de los ciudadanos están conformes con el servicio que les brindaron.



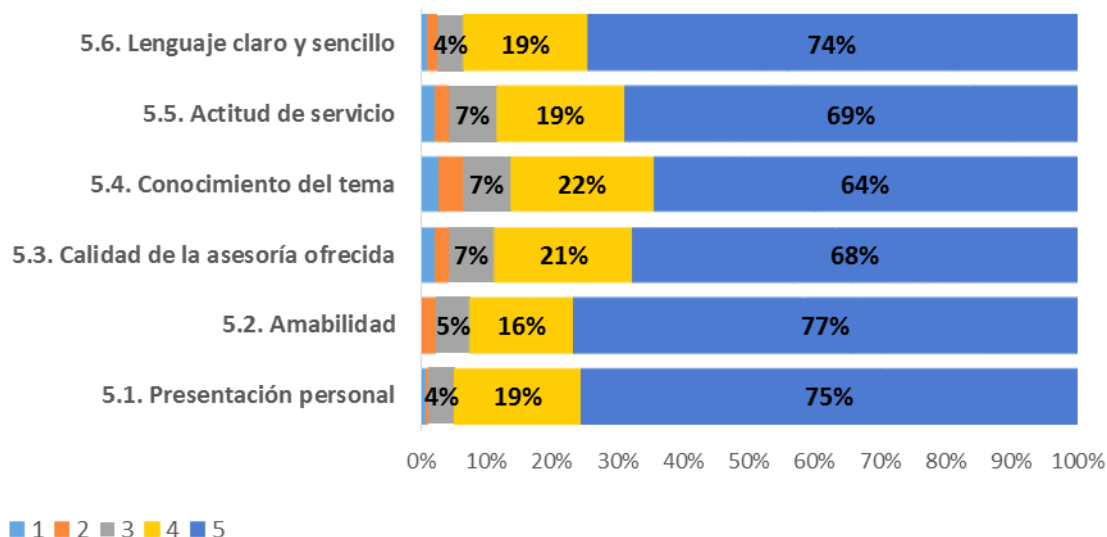
Deteniéndonos a analizar por qué algunos ciudadanos dieron calificaciones de 1 y 2 en las preguntas anteriores, se observa que no hay una relación lineal con las demás preguntas, todas son independientes en esta región.

CANALES DE ATENCIÓN



Para esta región existe algo muy particular y bueno ya que a diferencia de las demás regiones analizadas anteriormente, en esta no existen diferencias significativas en los tiempos y se tiene un promedio de espera de 5 y 15 minutos, rango que es muy bueno para la prestación del servicio. Y los tiempos de duración de atención están en el promedio nacional, entre 11 y 20 minutos.

TALENTO HUMANO

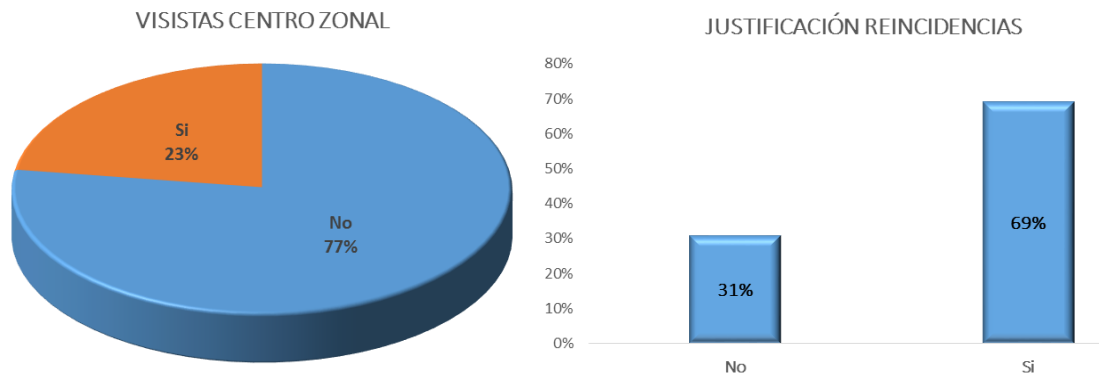


Visualmente observamos que cada uno de los aspectos evaluados en esta pregunta tiene una excelente calificación por parte de los ciudadanos, se evidencia que más del 64% dan una calificación de 5 para cada uno, de igual manera existen calificaciones bajas (1 y 2) en participaciones menores pero no insignificantes, ya que lo ideal es que no existieran este tipo de calificaciones.

En opiniones más específicas y dadas a la actitud de los asesores, los ciudadanos solicitan que el trato a los ciudadanos sea más cordial y entiendan los problemas de los ciudadanos, y sobre todo que tengan un conocimiento total de los temas que están tratando. Que los funcionarios sean imparciales, claros y justos en el momento de atender una solicitud.

Respecto a la infraestructura, se piden más módulos de atención y que el logo sea más visible, Que la señalización externa sea más visible y fácil de encontrar, de igual manera que se trasmitan y/o se informe más sobre los números de teléfono de los puntos de atención para evitar ir por alguna solicitud mínima.

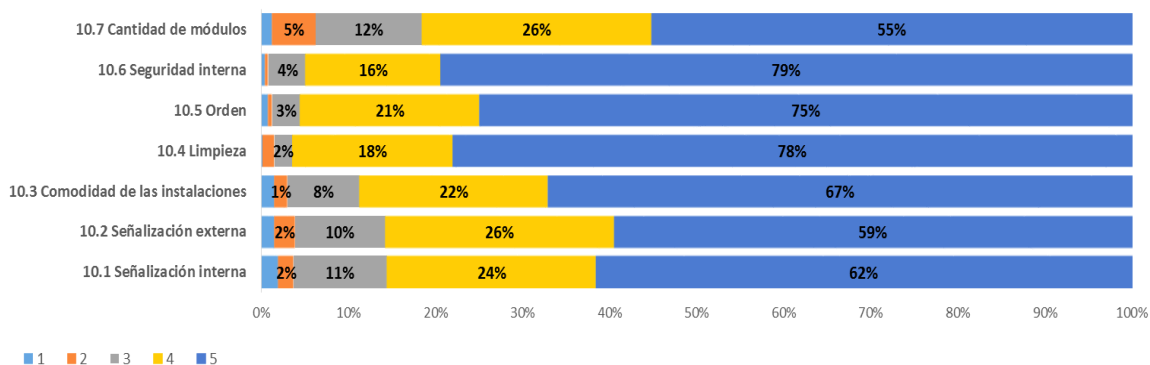
PROCESOS



Respecto a los procesos llevados en los puntos de atención vemos que en la región centro sur existe una proporción menor de ciudadanos encuestados que tuvieron que volver a los puntos de atención ya que tuvieron que regresar por un turno o por el contrario no alcanzaron los turnos emitidos, En otros aspectos la primera visita la realizaban por orientación y solicitud de documentos y las siguientes visitas para gestionar el trámite que necesita el ciudadano. Además según varias opiniones, evidenciaron que el día de la visita no se encontraban los funcionarios específicos o que finalmente casos donde los remitían a otros puntos de atención, sin embargo de estos ciudadanos que regresaron a los puntos de atención el 69% nos dijo que fue justificada la segunda visita.

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	↓ 1%	↓ 2%	↓ 9%	↘ 20%	↑ 68%
9.2 Rapidez en la atención	↓ 4%	↓ 3%	↓ 11%	↘ 23%	↑ 59%
9.3 Sencillez de los procesos	↓ 3%	↓ 4%	↓ 11%	↘ 23%	↑ 59%
9.4 Claridad de los requisitos	↓ 2%	↓ 3%	↓ 6%	↘ 22%	↑ 67%
9.5 Respeto por el turno de atención	↓ 2%	↓ 1%	↓ 5%	↘ 18%	↑ 75%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	↓ 2%	↓ 2%	↓ 5%	↘ 20%	↑ 71%

INFRAESTRUCTURA



En relación con la gráfica anterior donde se muestra el comportamiento de las calificaciones dadas por los ciudadanos respecto a los atributos relacionados con la infraestructura de las sedes visitadas, se evidencia que los ciudadanos están a gusto con las instalaciones en todos los aspectos evaluados, cada uno de ellos con calificaciones promedio superiores a 4 lo que nos indica que están en un buen rango y las instalaciones en su medida cumplen con lo necesario para la atención, aunque algunos ciudadanos piden que el logo sea más visible.

REGIÓN EJE CAFETERO

(580 ENCUESTAS EFECTIVAS)

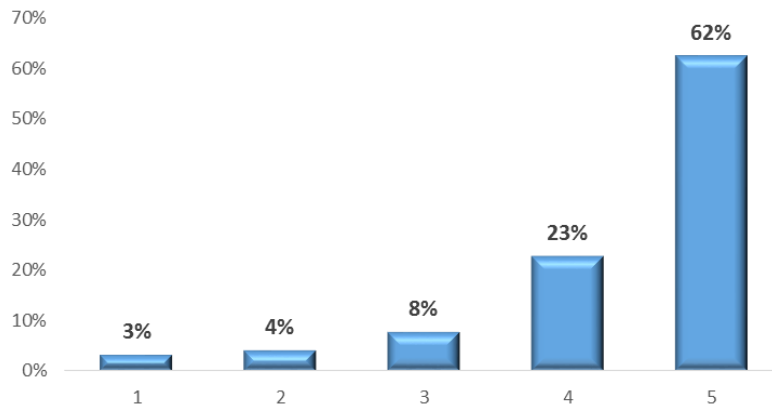
Se relacionan el top 10 de motivos más tipificados para esta regional

Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	2.344
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	2.253
Servicio al Ciudadano	1.126
Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia	1.048
Otras Instituciones	833
Adopciones	663
Conciliable - Fijación de visitas	631
Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad	566
Ejecutivo de Alimentos	473
Permiso de Salida del País	347

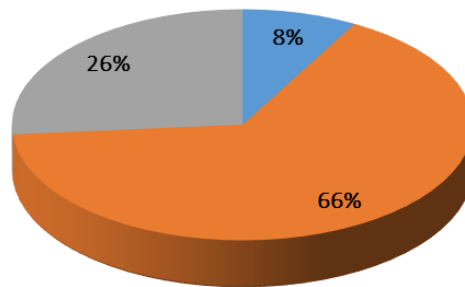
PERCEPCIÓN GENERAL

En la región del eje cafetero existe un comportamiento muy similar a las regionales anteriores, donde existe un grupo grande de ciudadanos que opinan que la calidad del servicio fue buena y que al mismo tiempo cumplieron con sus expectativas, como lo relacionamos en las siguientes gráficas, donde se evidencia numéricamente que las participaciones mayores están conformadas por calificaciones de 4 y 5 para la calidad del servicio y 2 “cumplió sus expectativas” para la pregunta 2

CALIDAD DEL SERVICIO



PARTICIPACIÓN

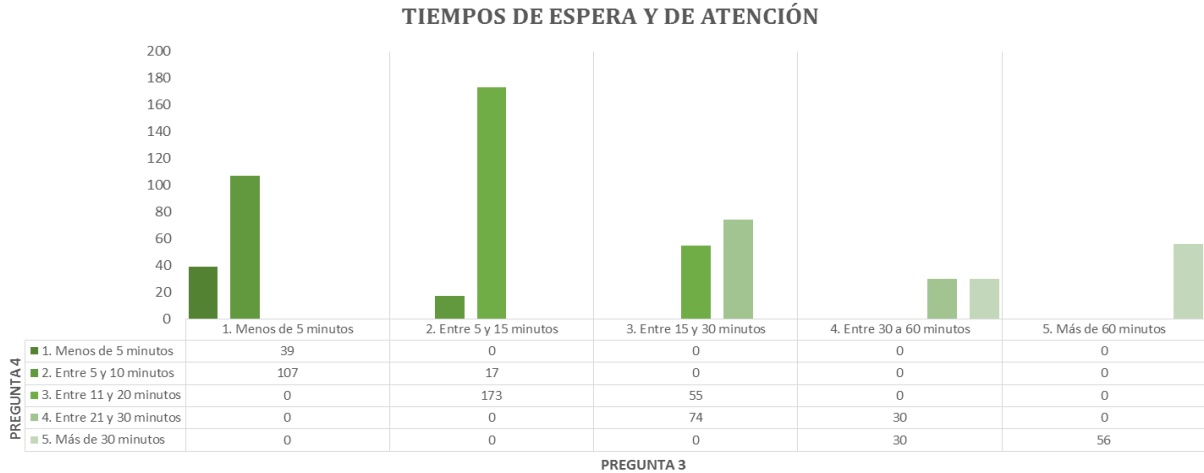


- 1. Superó sus expectativas de servicio
- 2. Cumplió sus expectativas de servicio
- 3. No cumplió sus expectativas de servicio

Sin embargo aunque la participación de ciudadanos que calificaron 1 y 2 es muy baja, hay que tener en cuenta el porqué de estas calificaciones, en primer lugar se refleja que del 7% que dieron estas calificaciones un 48% nos informó que se demoró más de media hora esperando que lo atendieron, respecto al análisis con las demás preguntas, se observa que no existe una relación directa, lo que nos da una visión de que los ciudadanos no relacionaron la calidad de servicio con los demás aspectos y los tomaron todos como independientes.

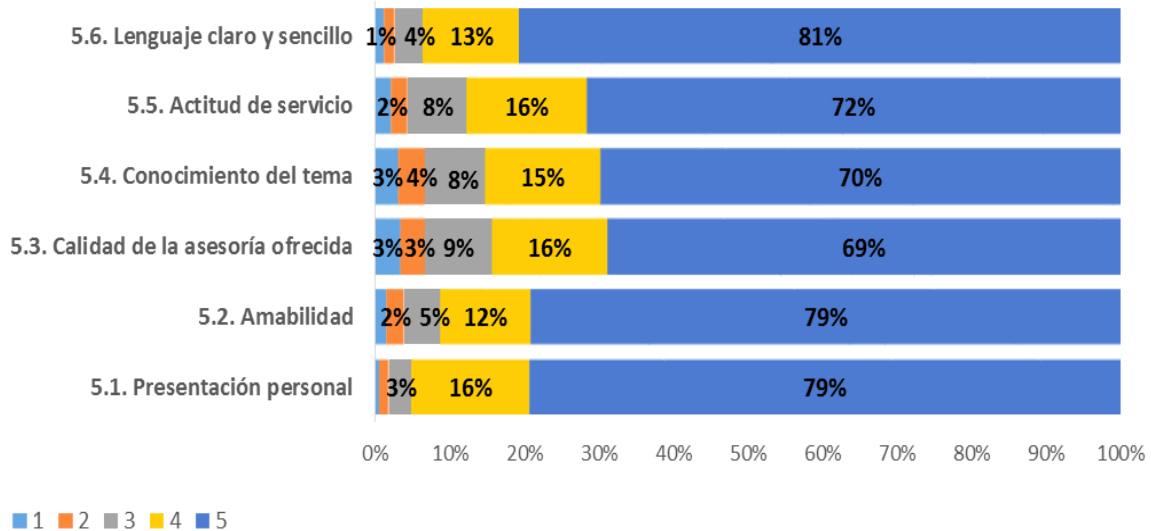
CANALES DE ATENCIÓN

En la siguiente grafica observamos la correlación que existe entre las preguntas 3 y 4, tiempos de espera y tiempo de duración de la atención.



Donde se observa que existe una relación directa, los tiempos son similares a más espera más demora en la atención y viceversa.

TALENTO HUMANO



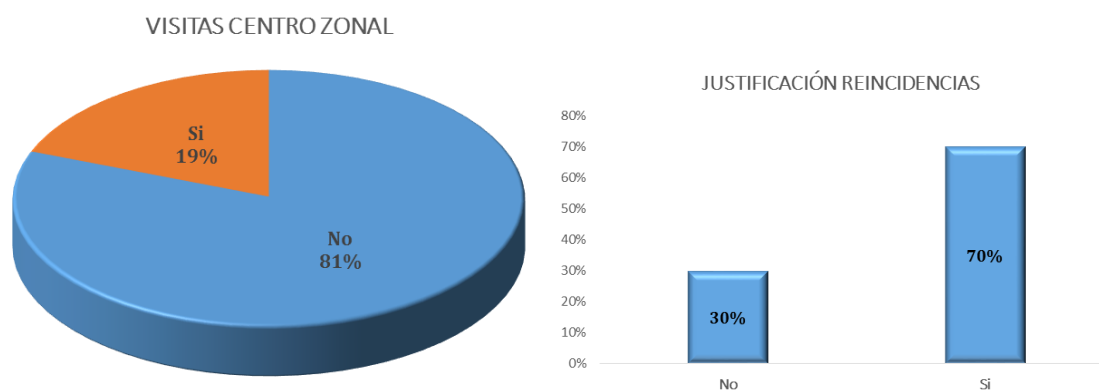
A pesar de que visualmente y en grandes medidas, cada uno de los atributos están bien calificados, con participaciones mayores a un 70% en la calificación 5, se observó que muchos de los ciudadanos opinaron (pregunta 6) que mejorarían la calidad humana de los asesores respecto a la actitud brindada en el momento de la orientación, solicitan

mejor asesoramiento para que los profesionales tengan más conocimiento del tema y sean más imparciales.

De igual manera los ciudadanos nos informaron que el servicio será de mejor calidad si agilizaran la atención y los procesos, además que el sistema de entrega de turnos y/o citas fuera más efectivo para que la atención fuese mejor para todos los ciudadanos.

Ampliar información al ciudadano brindar alternativas dónde y cómo realizar los trámites desde el principio. Celeridad en los procesos para evitar vulneraciones.

PROCESOS

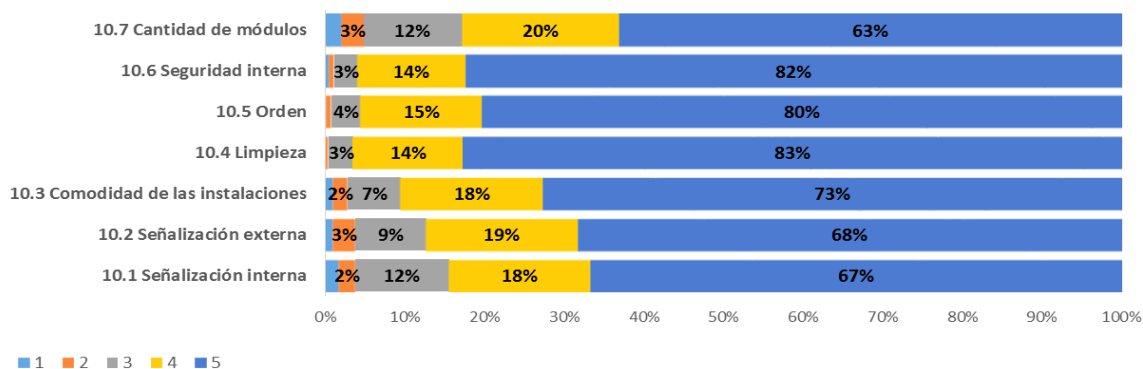


En las gráficas anteriores vemos que en esta región son pocos los ciudadanos que tienen que volver a los puntos de atención, esto nos da una visión de que en la primera visita se cumplió con los objetivos de los ciudadanos, en gran medida se volvió una segunda vez porque no conocían que se atendía con citas o por que no alcanzaban los turnos repartidos en el primer día, o porque el proceso era bastante complejo y era requisito volver, además de falta de documentos e información.

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	3%	4%	8%	17%	68%
9.2 Rapidez en la atención	3%	5%	11%	16%	64%
9.3 Sencillez de los procesos	4%	4%	9%	20%	63%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	3%	6%	18%	70%
9.5 Respeto por el turno de atención	1%	1%	3%	11%	84%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	1%	2%	5%	15%	76%

De igual manera en la tabla anterior vemos comportamientos similares en las calificaciones, con porcentajes de calificación excelente mayores al 60% y un mínimo de participación en calificaciones 1 y 2, que refieren mejorar la agilidad de la atención y de los procesos y generar más conocimiento en los profesionales para que estos brinden de manera más clara la asesoría.

INFRAESTRUCTURA



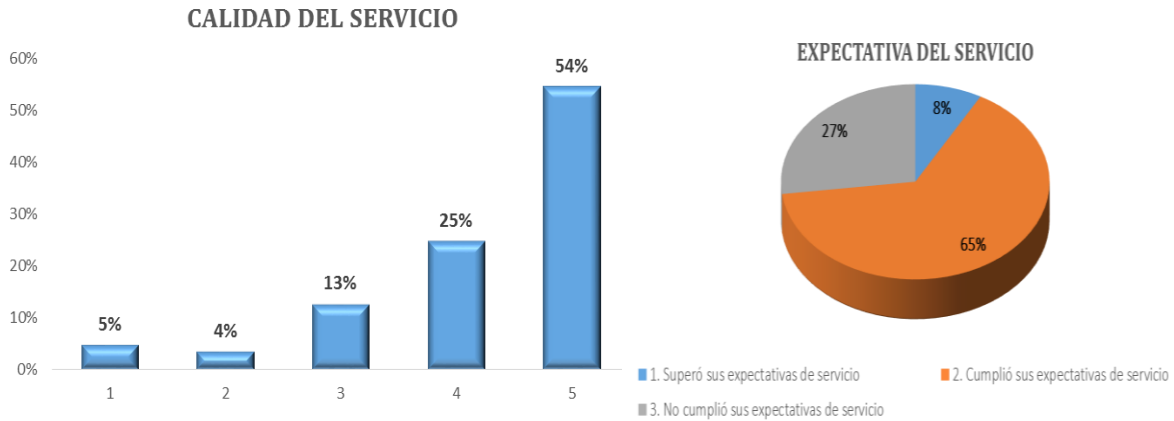
En relación con la gráfica anterior donde se muestra el comportamiento de las calificaciones dadas por los ciudadanos respecto a los atributos relacionados con la infraestructura de las sedes visitadas, se evidencia que los ciudadanos están a gusto con las instalaciones en todos los aspectos evaluados, cada uno de ellos con calificaciones promedio superiores a 4.5 lo que nos indica que están en un buen rango y las instalaciones en su medida cumplen con lo necesario para la atención, aunque algunos ciudadanos solicitan más módulos y sillas en las instalaciones, y en casos particulares piden mejorar los baños.

REGIÓN PACIFICO

(390 ENCUESTAS EFECTIVAS)

Se relacionan los motivos más frecuentes por lo que los ciudadanos acuden a esta regional

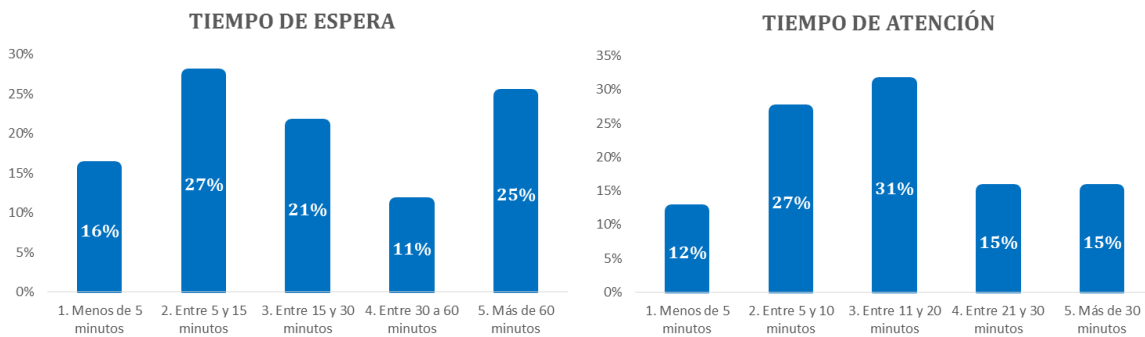
- Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal (1.879)
- Conciliable - Fijación de cuota de alimentos (1.859)
- Servicio al Ciudadano (1.186)
- Otras Instituciones (689)
- Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (686)
- Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad (491)
- Consumo de Sustancias Psicoactivas (277)
- Conciliable - Fijación de visitas (239)
- Ejecutivo de Alimentos (200)
- Permiso de Salida del País (195)



La región pacífico, que se conforma por 4 regionales, tiene un indicador de calidad bueno, 314 (79%) ciudadanos afirman que la calidad del servicio es muy buena. Del 9% que dieron calificaciones malas, un 48% indicó demorase más de una hora para que los atendieran. Esta es la principal razón por la que los ciudadanos se molestan y se indisponen en la visita.

De igual manera se tiene que un 65% de ciudadanos están satisfechos con el servicio prestado, los que no lo están manifiestan que es por los tiempos en la atención y por qué no han terminado su proceso rápido.

CANALES DE ATENCIÓN



En esta regional vemos que aunque algunos ciudadanos se quejan por la demora en la atención, existe una gran cantidad que solamente se demoran entre 5 y 15 minutos, estos intervalos de tiempo sería muy útil poderlo mirar por las horas de atención, ya que pueden estar correlacionados a horas pico o valle del punto de atención, por este motivo es aconsejable que un próximo estudio se pudiera tener en cuenta la hora de la atención.

TALENTO HUMANO

ATRIBUTO	1	2	3	4	5
5.1. Presentación personal	★ 1%	★ 2%	★ 4%	★ 16%	★ 77%
5.2. Amabilidad	★ 1%	★ 2%	★ 7%	★ 13%	★ 77%
5.3. Calidad de la asesoría ofrecida	★ 5%	★ 3%	★ 8%	★ 19%	★ 66%
5.4. Conocimiento del tema	★ 3%	★ 3%	★ 10%	★ 19%	★ 65%
5.5. Actitud de servicio	★ 2%	★ 4%	★ 8%	★ 19%	★ 67%
5.6. Lenguaje claro y sencillo	★ 1%	★ 1%	★ 8%	★ 15%	★ 76%

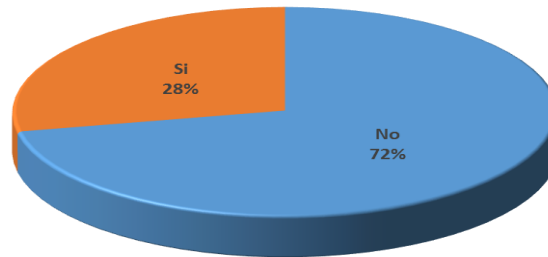
En esta sección, se observa en gran escala que los ciudadanos están a gusto con el personal que les brinda la asesoría, existen participaciones mayores al 60% de los ciudadanos encuestados que dieron calificaciones de 4 y 5 para cada atributo relacionado con los colaboradores, sin embargo se mencionó en proporciones menores pero no menos importantes se solicita que algunos de los funcionarios sean más atentos, imparciales y se apropien más de los temas tratados en cada punto de servicio.

En la pregunta 6 donde se dan opiniones más concretas vemos que los ciudadanos son más específicos respecto a los comentarios que tienen de los puntos de atención, unas de estas opiniones que acogen en general muchas más son:

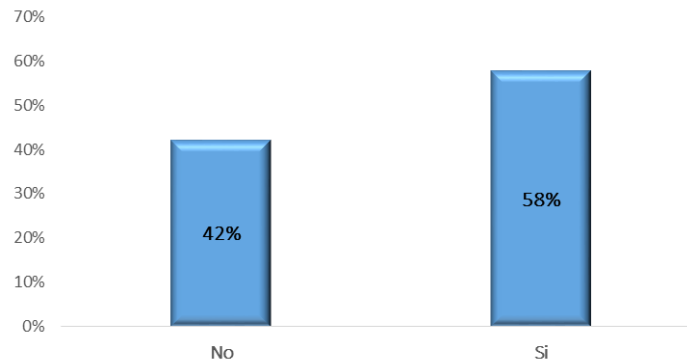
- Celeridad de los procesos y seguimiento a los mismos
- Que la atención sea más ágil y que el trato entre compañeros de trabajo sea más respetuoso y se remita al ambiente laboral en el que se encuentran.
- Prestar servicio todos los días y no sólo por trámite
- Que brinden una información más acertada para no tener que dar tantas vueltas.
- Que existieran más funcionarios en la atención inicial para orientar y prestar un mejor servicio.
- Que el servicio se extienda de lunes a viernes en todos los procesos.
- Tener formatos o volantes donde se puede ir verificando la información que se desea obtener.

PROCESOS

VISITAS CENTRO ZONAL



JUSTIFICACIÓN REINCIDENCIAS

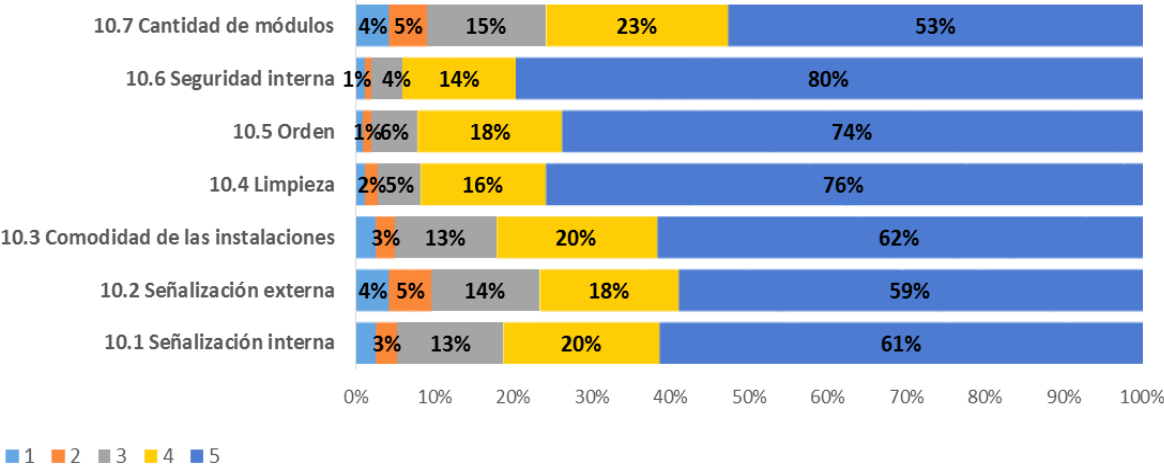


En el módulo de procesos para la región pacífico, observamos comportamientos similares a regionales anterior, donde los ciudadanos que vuelven una segunda vez a los puntos de atención son muy pocos y generalmente lo hacen porque el proceso lo ameritaba, por falta de conocimiento en cuanto al horario y el sistema de entrega de turnos, porque no era el punto de atención en donde podían resolver sus dudas o llevar su proceso y por falta de documentación para seguir en el trámite correspondiente, esto nos indica al igual que la gráfica que las segundas visitas si son justificadas y necesarias para que el debido proceso se lleve bien.

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	3%	3%	9%	17%	67%
9.2 Rapidez en la atención	7%	7%	14%	19%	54%
9.3 Sencillez de los procesos	4%	2%	14%	24%	56%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	1%	9%	19%	68%
9.5 Respeto por el turno de atención	2%	2%	6%	16%	75%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	3%	3%	7%	19%	68%

En la tabla anterior relacionamos los resultados respecto a la pregunta 9, donde se califican diferentes atributos relacionados a los procesos llevados por cada punto de atención, donde se percibe que los ciudadanos están satisfechos con cada uno de ellos, exceptuando rapidez en la atención y sencillez en los procesos, donde si existe una inconformidad, como se mencionó en puntos anteriores, ya que los ciudadanos solicitan que la atención sea más ágil y que los procesos no sean tan complejos.

INFRAESTRUCTURA



Respecto a las instalaciones de los puntos de atención, en gran escala se evidencia que los ciudadanos están a gusto con los aspectos analizados, sin embargo se tienen calificaciones bajas debido a que algunos ciudadanos opinaron que mejorarían la señalización de los módulos de atención, y que no hay logos grandes que identifiquen la entidad desde el exterior al igual que se solicita que instalen el aire acondicionado en algunas instalaciones ya que las salas de espera son muy pequeñas para la cantidad de gente que asiste.

REGIÓN LLANOS

(120 ENCUESTAS EFECTIVAS)

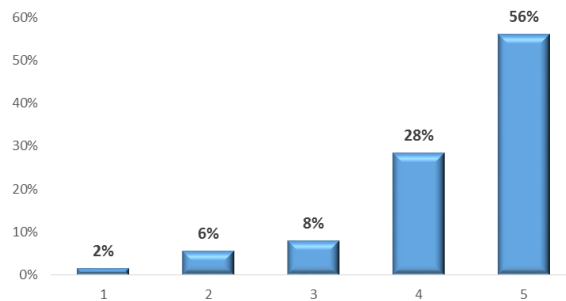
Se relaciona el 80% de los motivos por los cuales los ciudadanos se dirigen a los puntos de atención en la región llanos

Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos
Servicio al Ciudadano
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI
Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad
Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia
CUSTODIA
Apoyo a Familias en Situación de Emergencia
Revisión de Custodia y Cuidado Personal
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos

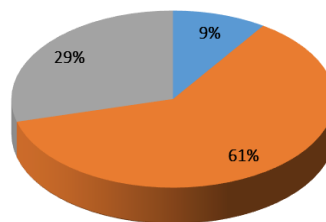
PERCEPCIÓN GENERAL

En la región del llano, con una población encuestada de 120 ciudadanos, vemos que existe un comportamiento similar a las demás regiones y al comportamiento nacional, donde los ciudadanos están satisfechos con el servicio que recibieron.

CALIDAD DEL SERVICIO



EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

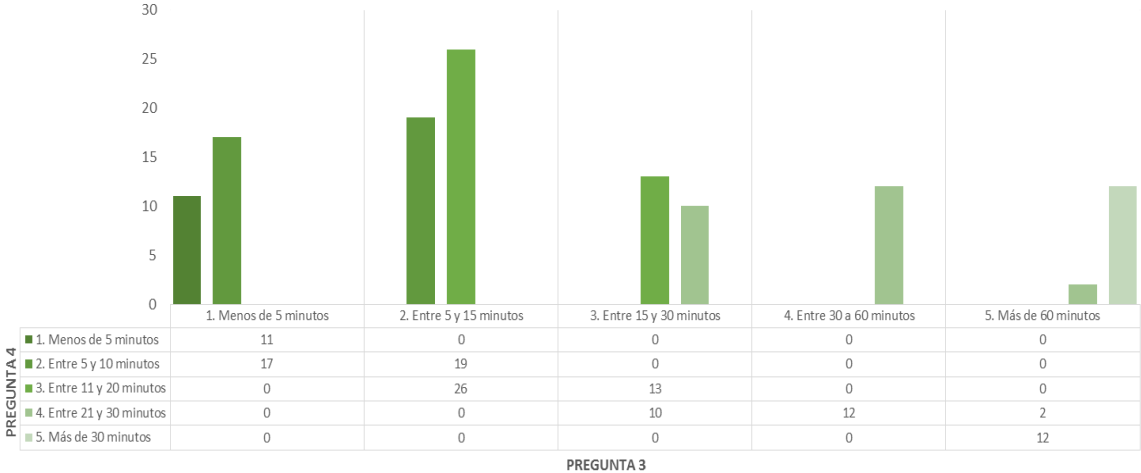


- 1. Superó sus expectativas de servicio
- 2. Cumplió sus expectativas de servicio
- 3. No cumplió sus expectativas de servicio

En las gráficas anteriores vemos numéricamente que porcentajes de los ciudadanos dieron calificaciones altas y bajas y que cantidad de ellos quedaron satisfechos o insatisfechos, donde vemos que un 29% no quedo satisfecho con el servicio prestado, donde específicamente vemos que estos ciudadanos opinan que mejorarían el tiempo de respuesta y solicitan adicionar una ventanilla de atención para preguntas sencillas y rápidas, que se asignen citas en menor tiempo y que las atenciones sean puntuales a la hora indicada y que se brinde la información general de los procesos.

CANALES DE ATENCIÓN

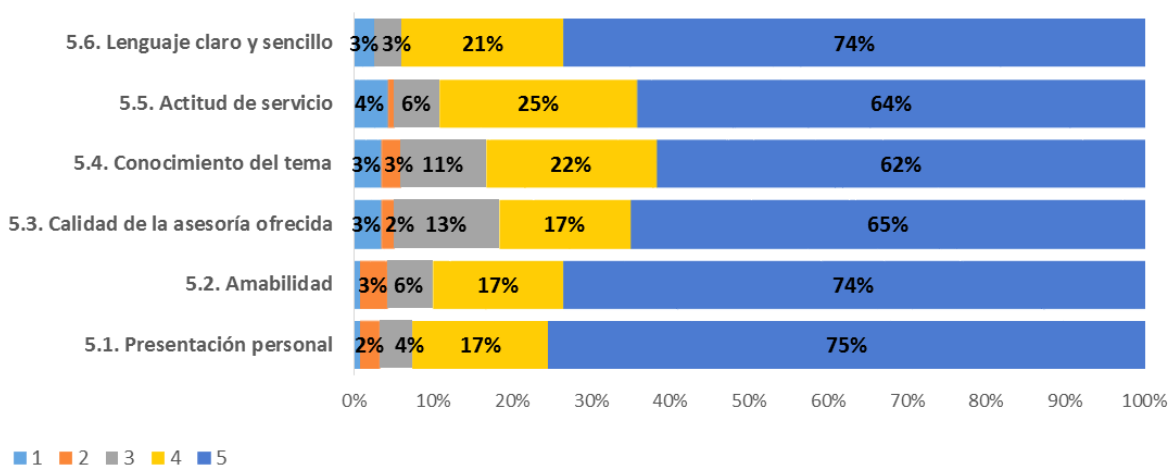
TIEMPOS DE ESPERA Y DE ATENCIÓN



Para la regional del llano vemos que según las calificaciones y los tiempos de demora, esta región se destaca por tiempos cortos, el promedio de tiempo en espera esta entre 5 y 15 minutos y tiempo de atención está entre 11 y 20 minutos.

De igual manera en la gráfica anterior se visualizan relaciones lineales, a más tiempo de espera más tiempo con el profesional.

TALENTO HUMANO



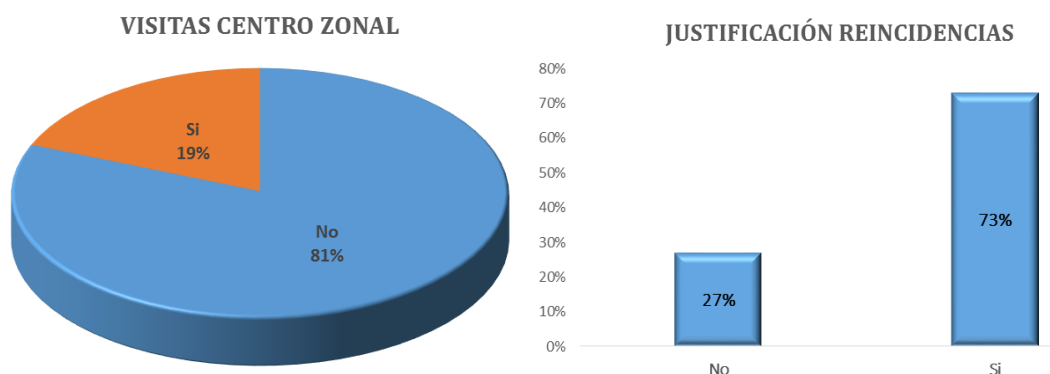
Gráficamente se observa que más del 90% de los ciudadanos están a gusto con el personal que los atendió, sin embargo analizando las opiniones específicas de los ciudadanos se encuentra que algunos ciudadanos no quedaron satisfechos con los comportamientos de los profesionales, se tienen opiniones como:

- Los funcionarios deben ser más atentos al momento de abordar a los ciudadanos para prestar un excelente servicio.
- Tener más personal para la atención de los procesos, ejemplo falta de abogados.
- El personal de vigilancia es en ocasiones muy grosero.
- Que los profesionales mejoren la calidad del servicio.
- Se sugiere que los funcionarios escuchen efectivamente para poder identificar las necesidades de los ciudadanos
- También se sugiere que haya una persona que se encargue de entregar los turnos.

Estas opiniones nos dan a entender que hay algunos funcionarios que no tienen una buena calidad humana en el momento de la asesoría y deben entender más a los ciudadanos.

En otras opiniones no tan relacionadas a los asesores, vemos que solicitan más agilidad en la solución y en el trámite de los procesos, que las citas sean rápidas, Que si hay un caso que pertenece a otra entidad se realice un canal de comunicación entre entidades para poder tener una mejor solución, Atender todos los días de lunes a viernes ya que actualmente es por días.

PROCESOS

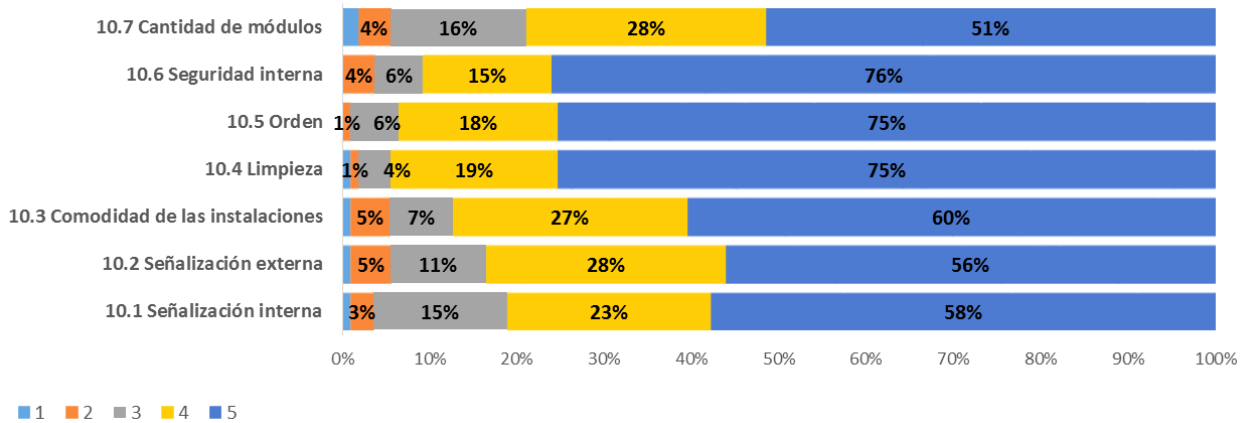


En las gráficas anteriores vemos que tan solo un 19% de los ciudadanos necesitaron volver más de una vez a los puntos de atención, de los cuales un 73% vio justificada la segunda visita, de los ciudadanos que volvieron aseguraron que fue porque la primera vez no alcanzaron los turnos, les faltaba documentación, porque los procesos son complejos y es necesario ir varias veces, por tramites, preguntas y por seguimiento que el ciudadano quiere hacerle al proceso.

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	3%	2%	5%	24%	66%
9.2 Rapidez en la atención	3%	4%	7%	27%	59%
9.3 Sencillez de los procesos	2%	7%	13%	20%	59%
9.4 Claridad de los requisitos	1%	4%	9%	18%	68%
9.5 Respeto por el turno de atención	1%	1%	3%	20%	76%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	2%	0%	5%	18%	75%

Los resultados mostrados en la tabla anterior y relacionándolos con los resultados anteriores vemos que efectivamente esta región está muy bien en la prestación de su servicio, los ciudadanos están conformes y satisfechos con sus trámites, hay muy pocos que dan calificaciones bajas y los hacen en algunos casos por entendimiento de la pregunta o por inconformidad de tiempos.

INFRAESTRUCTURA



En relación con la gráfica anterior donde se muestra el comportamiento de las calificaciones dadas por los ciudadanos respecto a los atributos relacionados con la infraestructura de las sedes visitadas, se evidencia que los ciudadanos están a gusto con las instalaciones en todos los aspectos evaluados, cada uno de ellos con calificaciones promedio superiores a 4.3, lo que nos indica que están en un buen rango y las instalaciones en su medida cumplen con lo necesario para la atención.

DIFERENCIAS ENTRE REGIONES

	P.1	P.2	P.3	P.4
GENERAL	↑ 4,17	2	15 y 30	11 y 20
CARIBE	↑ 4,30	2	5 y 15	11 y 20
CENTRO ORIENTE	→ 3,94	2	15 Y 30	11 y 20
CENTRO SUR	↑ 4,27	2	5 y 15	11 y 20
EJE CAFETERO	↑ 4,36	2	15 Y 30	11 y 20
PACIFICO	↑ 4,20	2	15 Y 30	11 y 20
LLANOS	↑ 4,31	2	15 Y 30	11 y 20

	PREGUNTA 5						
	PRESENTACIÓN PERSONAL	AMABILIDAD	CALIDAD DE LA ASESORIA OFRECIDA	CONOCIMIENTO DEL TEMA	ACTITUD DEL SERVICIO	LENGUAJE CLARO Y SENCILLO	TOTAL
GENERAL	↑ 4,64	↑ 4,57	↑ 4,32	↑ 4,34	↑ 4,39	↑ 4,58	↑ 4,47
CARIBE	↑ 4,64	↑ 4,64	↑ 4,48	↑ 4,42	↑ 4,52	↑ 4,60	↑ 4,55
CENTRO ORIENTE	↑ 4,57	↑ 4,41	→ 4,09	↑ 4,18	↑ 4,20	↑ 4,44	↑ 4,32
CENTRO SUR	↑ 4,68	↑ 4,66	↑ 4,49	↑ 4,41	↑ 4,50	↑ 4,64	↑ 4,56
EJE CAFETERO	↑ 4,71	↑ 4,64	↑ 4,43	↑ 4,45	↑ 4,52	↑ 4,70	↑ 4,57
PACIFICO	↑ 4,67	↑ 4,64	↑ 4,39	↑ 4,40	↑ 4,45	↑ 4,64	↑ 4,53
LLANOS	↑ 4,63	↑ 4,58	↑ 4,38	↑ 4,35	↑ 4,44	↑ 4,62	↑ 4,50

	PREGUNTA 9						
	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	TOTAL
GENERAL	↑ 4,38	↑ 4,10	↑ 4,17	↑ 4,41	↑ 4,60	↑ 4,44	↑ 4,35
CARIBE	↑ 4,53	↑ 4,31	↑ 4,26	↑ 4,43	↑ 4,65	↑ 4,37	↑ 4,42
CENTRO ORIENTE	↑ 4,21	↓ 3,79	→ 3,91	↑ 4,27	↑ 4,47	↑ 4,25	↑ 4,15
CENTRO SUR	↑ 4,52	↑ 4,31	↑ 4,32	↑ 4,50	↑ 4,62	↑ 4,56	↑ 4,47
EJE CAFETERO	↑ 4,43	↑ 4,34	↑ 4,34	↑ 4,49	↑ 4,75	↑ 4,61	↑ 4,49
PACIFICO	↑ 4,43	→ 4,05	↑ 4,26	↑ 4,48	↑ 4,60	↑ 4,46	↑ 4,38
LLANOS	↑ 4,46	↑ 4,32	↑ 4,26	↑ 4,49	↑ 4,68	↑ 4,63	↑ 4,47

	PREGUNTA 10							
	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	10.6	10.7	TOTAL
GENERAL	↑ 4,34	↑ 4,28	↑ 4,40	↑ 4,65	↑ 4,63	↑ 4,68	↑ 4,13	↑ 4,44
CARIBE	↑ 4,40	↑ 4,30	↑ 4,41	↑ 4,66	↑ 4,65	↑ 4,69	↑ 4,34	↑ 4,49
CENTRO ORIENTE	↑ 4,22	→ 4,08	↑ 4,22	↑ 4,53	↑ 4,51	↑ 4,62	↓ 3,80	↑ 4,28
CENTRO SUR	↑ 4,41	↑ 4,39	↑ 4,51	↑ 4,72	↑ 4,68	↑ 4,72	↑ 4,29	↑ 4,53
EJE CAFETERO	↑ 4,45	↑ 4,51	↑ 4,59	↑ 4,78	↑ 4,74	↑ 4,76	↑ 4,39	↑ 4,60
PACIFICO	↑ 4,34	↑ 4,21	↑ 4,36	↑ 4,63	↑ 4,62	↑ 4,70	↑ 4,15	↑ 4,43
LLANOS	↑ 4,34	↑ 4,33	↑ 4,41	↑ 4,66	↑ 4,67	↑ 4,62	↑ 4,22	↑ 4,46

En las tres tablas anteriores observamos las calificaciones promedio por pregunta y a nivel general donde tenemos que hay mucha homogeneidad en algunas regiones como lo son: la región centro sur y eje cafetero, las cuales tienen las calificaciones promedio más altas, a diferencia de la región centro oriente que a nivel nacional es la que tiene las calificaciones más bajas, aunque estas calificaciones no son malas ya que están en rangos superiores a 3.8.

En el análisis por regionales se mostrará el por qué esta región es la más baja en calificación, de igual manera hay que aclarar que es la región con más encuestas realizadas.

RESULTADOS POR REGIONALES

PREGUNTA 1 : CALIDAD DEL SERVICIO

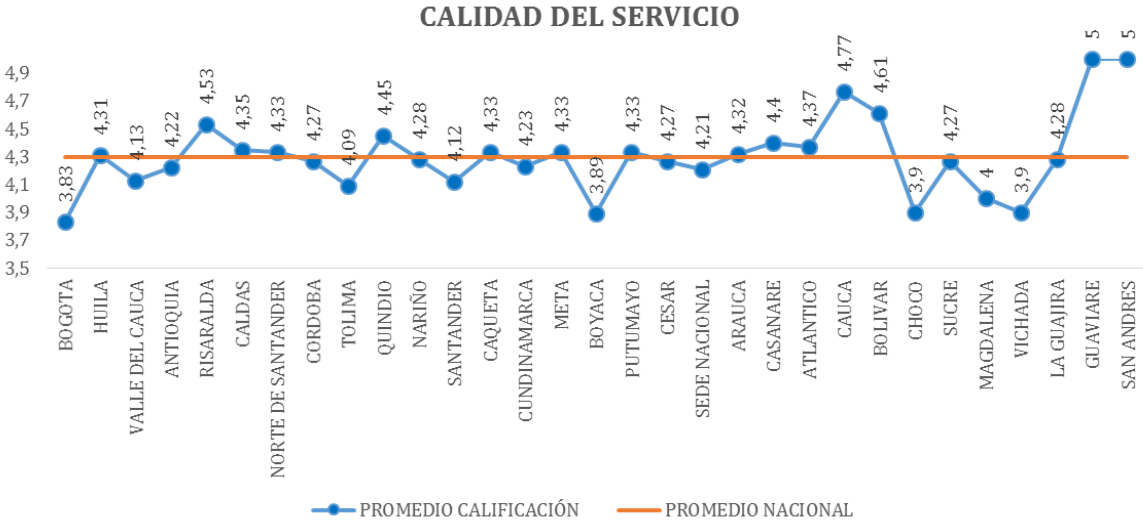
Realizando un analisis por regional, vemos las diferencias que existen en calificaciones por cada una de las regionales a nivel nacional, a pesar de que todas las regionales el porcentaje de participacion mayor se encuentra en las calificaciones 5 (Excelente) y 4 (Bueno).

Teniendo en cuenta el promedio de calificación por regional, se muestra en la siguiente tabla qué regionales tienen el promedio de calificación mas bajo mas alto y cuales están tendiendo a tener un promedio mas alto o mas bajo.

Las regionales con calificaciones mas bajas son Bogotá, Boyacá ,Chocó y Vichada. Y Cauca y Bolivar con las calificaciones mas altas, teniendo en cuenta y excluyendo a las regionales de Guaviare y San Andrés que solamente cuentan con una encuesta efectiva.

CALIFICACIONES PREGUNTA 1						
REGIONALES	1	2	3	4	5	Calificación Promedio
BOGOTA	7%	6%	19%	30%	37%	3,83
HUILA	3%	5%	10%	23%	59%	4,31
VALLE DEL CAUCA	5%	4%	14%	25%	52%	4,13
ANTIOQUIA	5%	6%	10%	21%	59%	4,22
RISARALDA	2%	1%	6%	23%	68%	4,53
CALDAS	3%	4%	7%	24%	61%	4,35
NORTE DE SANTANDER	3%	3%	10%	29%	56%	4,33
CORDOBA	4%	1%	9%	36%	50%	4,27
TOLIMA	4%	5%	13%	33%	45%	4,09
QUINDIO	2%	2%	6%	25%	64%	4,45
NARIÑO	4%	3%	10%	29%	55%	4,28
SANTANDER	0%	8%	15%	33%	44%	4,12
CAQUETA	2%	3%	8%	32%	54%	4,33
CUNDINAMARCA	2%	8%	8%	31%	52%	4,23
META	0%	12%	4%	24%	61%	4,33
BOYACA	4%	7%	20%	35%	35%	3,89
PUTUMAYO	3%	0%	13%	31%	54%	4,33
CESAR	3%	3%	11%	32%	51%	4,27
SEDE NACIONAL	6%	9%	6%	15%	64%	4,21
ARAUCA	3%	0%	6%	42%	48%	4,32
CASANARE	0%	3%	13%	23%	60%	4,4
ATLANTICO	3%	3%	10%	17%	66%	4,37
CAUCA	0%	0%	4%	15%	81%	4,77
BOLIVAR	0%	0%	8%	23%	69%	4,61
CHOCO	9%	0%	27%	18%	45%	3,9
SUCRE	0%	0%	18%	36%	45%	4,27
MAGDALENA	10%	0%	10%	40%	40%	4
VICHADA	10%	0%	20%	30%	40%	3,9
LA GUAJIRA	0%	0%	14%	43%	43%	4,28
GUAVIARE	0%	0%	0%	0%	100%	5
SAN ANDRES	0%	0%	0%	0%	100%	5

En la siguiente gráfica se relacionan todas las regionales teniendo en cuenta el promedio de calificaciones nacional para la pregunta 1 el cual se encuentra en 4.3, se indican que regionales están por debajo y por encima de este promedio.



Donde vemos regionales muy por debajo, como se mencionó antes con promedios bajos, como Bogotá, Boyacá y Chocó.

PREGUNTA 2 : EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

REGIONALES	1. Superó sus expectativas de servicio	2. Cumplió sus expectativas de servicio	3. No cumplió sus expectativas de servicio
BOGOTA	5%	55%	40%
HUILA	6%	65%	29%
VALLE DEL CAUCA	6%	63%	30%
ANTIOQUIA	7%	63%	30%
RISARALDA	10%	68%	22%
CALDAS	7%	65%	29%
NORTE DE SANTANDER	3%	76%	22%
CORDOBA	10%	72%	18%
TOLIMA	1%	74%	25%
QUINDIO	10%	71%	20%
NARIÑO	14%	69%	17%
SANTANDER	9%	62%	29%
CAQUETA	3%	86%	10%
META	9%	65%	26%
CUNDINAMARCA	11%	64%	25%
BOYACA	14%	59%	27%
PUTUMAYO	5%	82%	13%
CESAR	17%	56%	28%
SEDE NACIONAL	15%	47%	38%
ARAUCA	13%	58%	29%
CASANARE	10%	55%	35%
ATLANTICO	0%	75%	25%
CAUCA	11%	67%	22%
BOLIVAR	23%	62%	15%
SUCRE	9%	73%	18%
CHOCO	0%	70%	30%
MAGDALENA	10%	70%	20%
VICHADA	0%	70%	30%
LA GUAJIRA	0%	86%	14%
GUAVIARE	0%	100%	0%
SAN ANDRES	0%	100%	0%

Según la pregunta dos, si el servicio recibido cumplió las expectativas, vemos que los porcentajes mayores están en la respuesta 2, lo que evidencia que las regionales están cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos, sin embargo hay regionales que tienen participaciones importantes en la respuesta 3 (No cumplió con sus expectativas), regionales notorias como Bogotá, Sede Nacional, Chocó, Vichada, entre otras, esto se relaciona con algunas de las preguntas siguientes, donde vemos que estas personas que están insatisfechas en gran medida por el tiempo de atención, se demoraron más de 60 minutos para ser atendidas y recibir una atención de menos de 20 minutos.

Se observa que la gran inconformidad de los ciudadanos se centra en este punto, en el tiempo de espera para que sean atendidos y en el sistema de entrega de turnos, ya que esto es la primera impresión de los ciudadanos e implica mucho en temas de calidad y expectativa en términos generales de los puntos de atención.

PREGUNTA 3 : TIEMPOS DE ESPERA PARA SER ATENDIDOS

REGIONALES	1. Menos de 5 minutos	2. Entre 5 y 15 minutos	3. Entre 15 y 30 minutos	4. Entre 30 a 60 minutos	5. Más de 60 minutos
BOGOTA	8%	21%	19%	15%	36%
HUILA	24%	31%	19%	13%	13%
VALLE DEL CAUCA	11%	28%	22%	11%	28%
ANTIOQUIA	24%	24%	22%	14%	16%
RISARALDA	26%	41%	18%	7%	8%
CALDAS	30%	31%	24%	8%	7%
NORTE DE SANTANDER	19%	30%	19%	16%	16%
CORDOBA	25%	27%	19%	12%	17%
TOLIMA	22%	29%	13%	8%	28%
QUINDIO	17%	38%	24%	9%	12%
NARIÑO	25%	23%	18%	16%	18%
SANTANDER	8%	23%	19%	13%	37%
CAQUETA	21%	38%	28%	2%	12%
CUNDINAMARCA	25%	36%	7%	18%	14%
META	8%	40%	28%	10%	14%
BOYACA	27%	33%	7%	11%	22%
PUTUMAYO	41%	20%	27%	5%	7%
CESAR	29%	42%	11%	13%	5%
SEDE NACIONAL	15%	36%	18%	15%	15%
ARAUCA	32%	45%	6%	3%	13%
CASANARE	27%	27%	20%	20%	7%
ATLANTICO	18%	25%	25%	14%	18%
CAUCA	30%	33%	19%	4%	15%
BOLIVAR	8%	54%	8%	15%	15%
SUCRE	36%	27%	9%	0%	27%
CHOCO	20%	30%	20%	0%	30%
MAGDALENA	40%	50%	10%	0%	0%
VICHADA	50%	30%	10%	0%	10%
LA GUAJIRA	14%	29%	14%	29%	14%
GUAVIARE	100%	0%	0%	0%	0%
SAN ANDRES	0%	0%	100%	0%	0%

En la tabla anterior se confirma los resultados de las anteriores preguntas por regionales, ya que se rectifica que las regionales con mas baja calificacion en las preguntas 1 y 2, estan relacionadas en la tabla anterior con tiempo de esperar mayores a 60 minutos, y otras que tienen participaciones muy similares entre tiempos mayores de 60 minutos e intervalo de 5 a 15 minutos.

Regionales como Antioquia, Caldas, Córdoba, Cauca, Sucre, Magdalena, son unas de las regionales que más se destacan por que los tiempos de atención son menores a 15 minutos, y donde se relaciona con una muy alta satisfacción de los ciudadanos.

PREGUNTA 4 : TIEMPOS DE DURACIÓN DE LA ATENCIÓN

Se relacionan las participaciones por tiempos de duración que indicaron los ciudadanos se demoraron en la atención con el profesional que los asesoró, donde vemos a nivel nacional un promedio de duración de 11 a 20 minutos por ciudadano, esto es un buen tiempo pero no es paralelo al tiempo de espera para esta atención.

Existen regionales como Nariño, donde la participación está distribuida entre los intervalos 11 a 20 y mayor a 30 minutos, los que nos puede dar una visión a que estos tiempos son correlacionados con el trámite que se tiene en proceso.

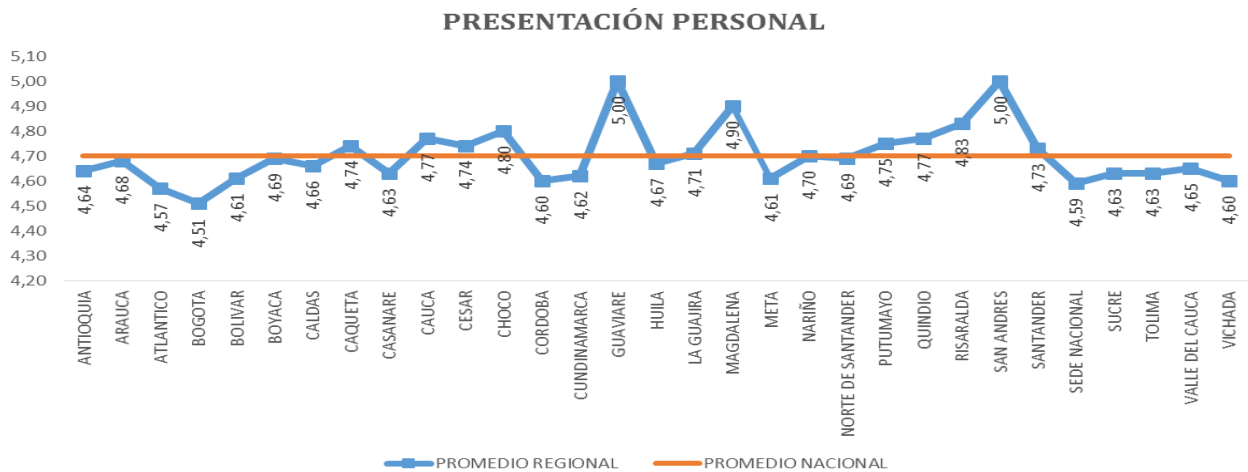
REGIONALES	1. Menos de 5 minutos	2. Entre 5 y 10 minutos	3. Entre 11 y 20 minutos	4. Entre 21 y 30 minutos	5. Más de 30 minutos
BOGOTA	13%	31%	36%	10%	10%
HUILA	7%	28%	35%	15%	16%
VALLE DEL CAUCA	12%	28%	34%	14%	11%
ANTIOQUIA	10%	21%	36%	16%	16%
RISARALDA	6%	24%	43%	18%	9%
CALDAS	1%	19%	36%	21%	23%
NORTE DE SANTANDER	10%	21%	29%	17%	23%
CORDOBA	3%	19%	41%	23%	14%
TOLIMA	5%	17%	38%	15%	24%
QUINDIO	7%	22%	46%	17%	7%
NARIÑO	13%	19%	28%	18%	24%
SANTANDER	8%	9%	43%	25%	15%
CAQUETA	10%	31%	34%	10%	14%
CUNDINAMARCA	9%	34%	32%	13%	11%
META	6%	27%	35%	25%	8%
BOYACA	7%	27%	36%	18%	11%
PUTUMAYO	11%	16%	32%	8%	34%
CESAR	3%	17%	39%	28%	14%
SEDE NACIONAL	6%	39%	18%	30%	6%
ARAUCA	3%	23%	29%	19%	26%
CASANARE	13%	43%	30%	10%	3%
ATLANTICO	18%	18%	32%	18%	14%
CAUCA	7%	30%	19%	19%	26%
BOLIVAR	8%	31%	31%	15%	15%
SUCRE	0%	36%	27%	0%	36%
CHOCO	10%	40%	10%	20%	20%
MAGDALENA	0%	20%	40%	0%	40%
VICHADA	30%	20%	30%	10%	10%
LA GUAJIRA	0%	14%	43%	43%	0%
GUAVIARE	0%	0%	0%	100%	0%
SAN ANDRES	0%	100%	0%	0%	0%

PREGUNTA 5 : ASPECTOS TALENTO HUMANO

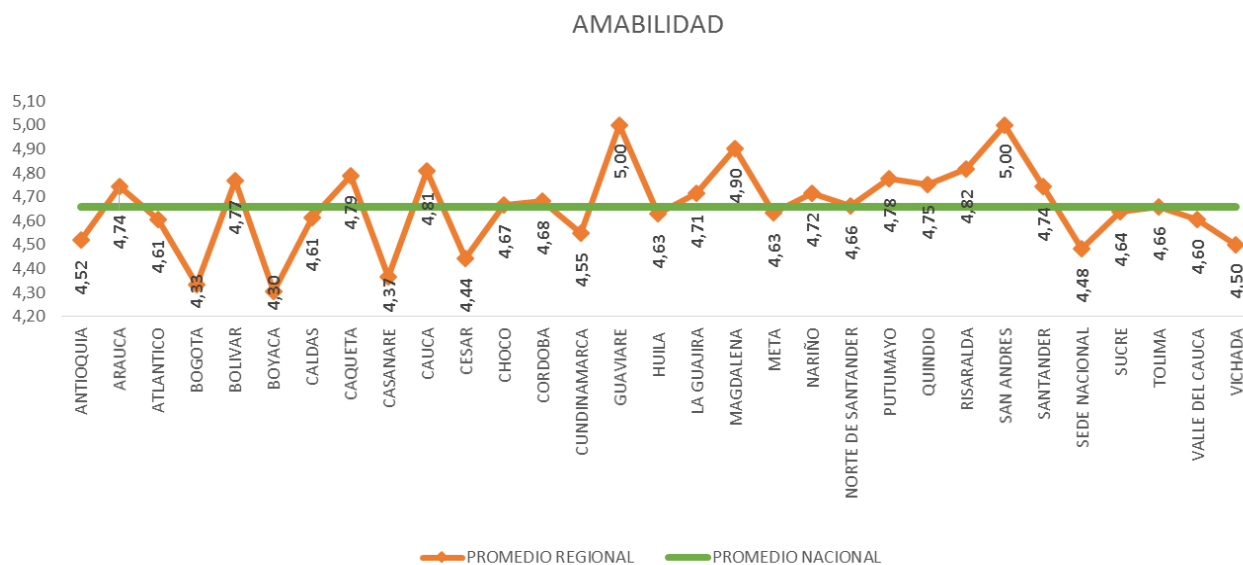
PRESENTACIÓN PERSONAL

Generando intervalos de satisfacción respecto al promedio nacional de calificación del atributo 5.1 referente a Presentación Personal, se evidencia que las regionales se encuentran en un buen nivel respecto a este atributo, el promedio nacional esta en 4.70 y observamos que muchas regionales estan por encima de esta, como se observa en la siguiente tabla y gráfica, y las que estan por debajo de este promedio no es por mucha variabilidad, la diferencia maxima esta en 4 puntos porcentuales, como lo es la regional de Bogotá.

PRESENTACIÓN PERSONAL



AMABILIDAD



Respecto a la amabilidad del personal colaborador de ICBF, observamos una calificación nacional promedio de 4.66, lo que nos indica que los asesores son respetuosos y amables con los ciudadanos, en la gráfica anterior se muestra el comportamiento promedio de calificación por regionales comparándolo con el promedio nacional, donde se puede visualizar que regionales están por debajo de este promedio, sin embargo las regionales que son inferiores en esta calificación solamente lo están por 0.3 décimas, lo que no es significativo.

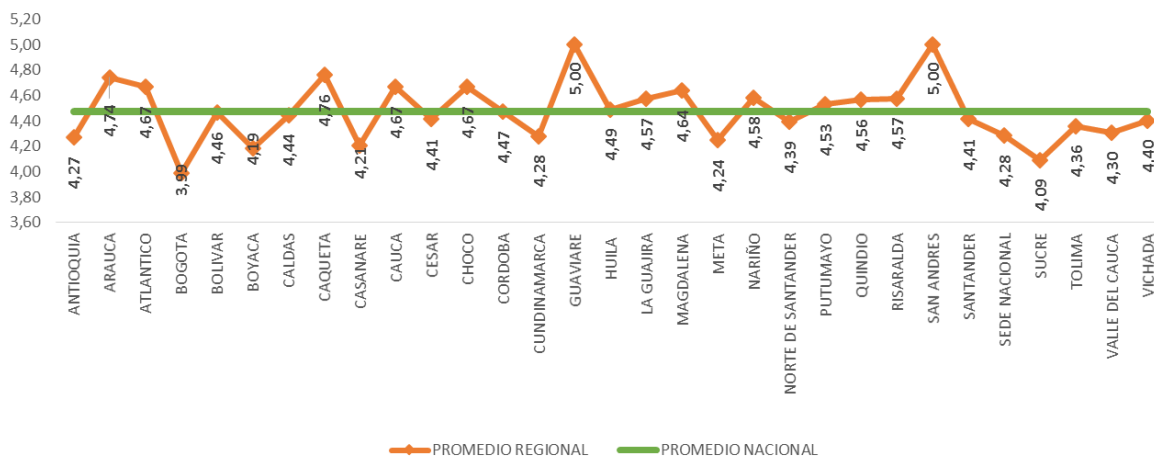
CALIDAD DE ASESORIA RECIBIDA

Para el aspecto calidad de la asesoría recibida, vemos que Bogotá es la regional con más baja calificación respecto al promedio nacional (4.47), con una variación de 12%, esto nos permite analizar y poder capacitar a los profesionales que brindan el servicio en esta regional para que esta calificación suba y se tenga una mejor perspectiva de la calidad del servicio prestado por la regional.

Las demás regionales, aunque existen algunas que están por debajo del promedio nacional, no es tan significativa la variación, y se califican como regionales con una buena calidad de asesoría ofrecida.

Lo podemos visualizar mejor en la siguiente gráfica.

CALIDAD DE ASESORIA OFRECIDA



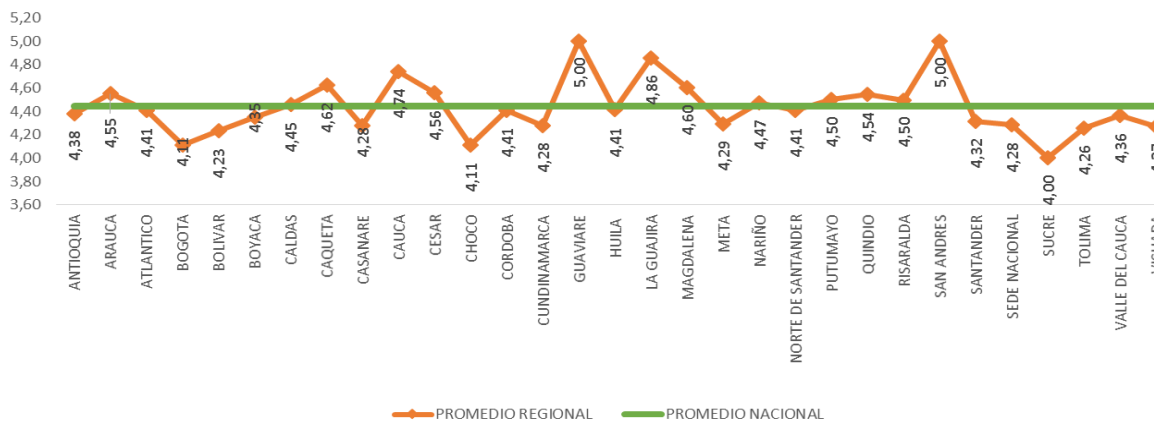
CONOCIMIENTO DEL TEMA

Según los resultados obtenidos a este atributo, se tienen que todas las regionales están a gusto con la orientación de los asesores, ya que se percibe en una gran parte de los ciudadanos que según las calificaciones dadas están satisfechos con la asesoría recibida.

Se perciben de igual forma calificaciones bajas, y analizando la relación con la pregunta 6 vemos en común que estos ciudadanos que dieron las calificaciones de 1 y 2, piden que se capacite mejor a los profesionales para que estos tengan un mejor conocimiento para brindar una información más verídica y que se puedan distribuir bien los cargos y los roles de los mismos.

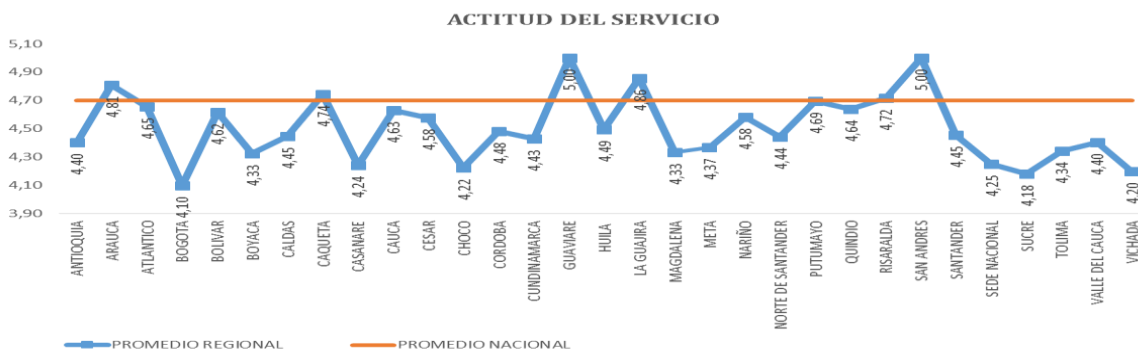
A nivel nacional se obtiene un promedio de calificación 4,44, y se muestra en la siguiente gráfica el comportamiento por regional respecto a este promedio.

CONOCIMIENTO DEL TEMA



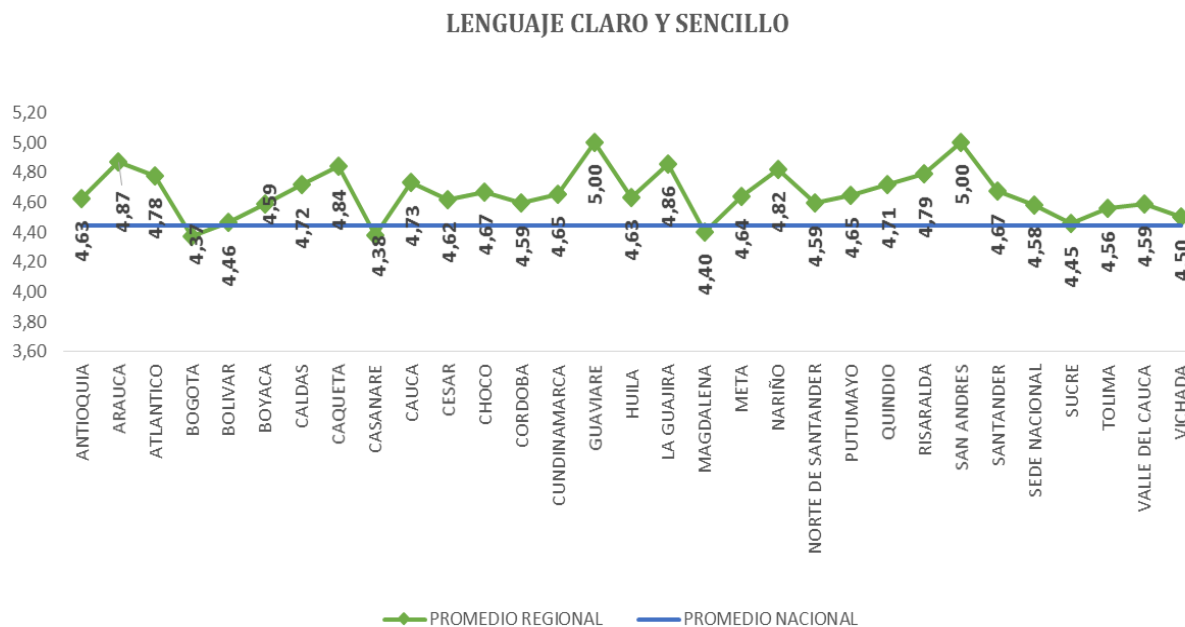
ACTITUD DEL SERVICIO

El 45% de las regionales están por encima del promedio nacional, (promedio nacional 4.5), este 45% hace referencia a 14 regionales de 31 que se analizaron, donde ninguna de estas tiene una calificación menor a 4, lo que nos indica que las regionales manejan una buena disposición y los profesionales están dispuestos a brindar el mejor servicio y ayudar a los ciudadanos a resolver sus inconvenientes.



En la gráfica anterior se evidencian los porcentajes de participación de todas las regionales, a las calificaciones dadas en este atributo, donde se observa que en general todas las regionales están bien en este aspecto.

LENGUAJE CLARO Y SENCILLO



En la gráfica anterior se observa el comportamiento de las regionales, según la calificación promedio de cada una de ellas y el promedio nacional, donde vemos que

este es uno de los atributos mejor calificados, con un promedio nacional de 4.66 se observa que solo 5 regionales están por debajo de él, pero que esta diferencia no es muy significativa, por ende se puede concluir que en las regionales los ciudadanos entendieron lo que los profesionales les explicaban.

Sin embargo Bogotá, una de las regionales con más encuestas efectivas, se obtuvo que 45 ciudadanos dieron calificaciones bajas, por ende se analizara más adelante en detalle que solicitan los ciudadanos para mejorar estos aspectos.

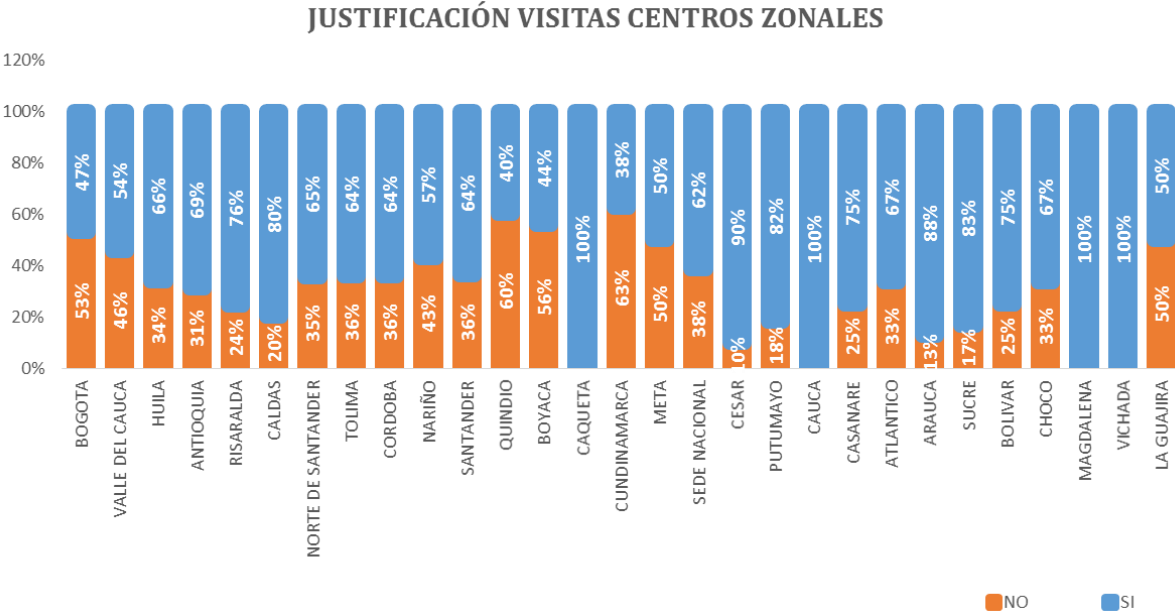
PREGUNTA 7 : REINCIDENCIAS PUNTOS DE ATENCIÓN

7. ¿Tuvo que venir varias veces para realizar su consulta al ICBF	NO	SI
BOGOTA	69%	31%
HUILA	78%	22%
VALLE DEL CAUCA	69%	31%
ANTIOQUIA	80%	20%
RISARALDA	79%	21%
CALDAS	87%	13%
NORTE DE SANTANDER	76%	24%
CORDOBA	77%	23%
TOLIMA	68%	32%
QUINDIO	77%	23%
SANTANDER	74%	26%
NARIÑO	74%	26%
CAQUETA	93%	7%
META	86%	14%
CUNDINAMARCA	80%	20%
BOYACA	72%	28%
PUTUMAYO	68%	32%
CESAR	75%	25%
ARAUCA	75%	25%
SEDE NACIONAL	73%	27%
CASANARE	79%	21%
ATLANTICO	74%	26%
CAUCA	88%	12%
BOLIVAR	77%	23%
SUCRE	50%	50%
MAGDALENA	80%	20%
VICHADA	80%	20%
CHOCO	86%	14%
LA GUAJIRA	86%	14%
GUAVIARE	100%	

En la tabla anterior vemos que porcentajes de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención , se evidencia que una proporción mayor no necesitó volver, sin embargo del porcentaje que volvió en general para todas las regionales nos indicaron que volvieron en primer lugar porque en la primera visita no alcanzaron a solicitar un turno para que los pudieran atender, de igual manera porque el proceso era bastante complejo y era necesario volver, o porque algunos de los ciudadanos no tenían conocimiento de que la atención era por medio de turnos, por falta de documentación y en casos muy específicos por que no los atendieron debido a inconvenientes generados ese día (paro, no había luz, falla en el sistema), y porque la primera vez iban por una asesoría la segunda a empezar el proceso.

PREGUNTA 8 : JUSTIFICACIÓN REINCIDENCIAS PUNTOS DE ATENCIÓN

Del porcentaje de ciudadanos que regresaron a los puntos de atención, se muestra en la siguiente gráfica, que proporción indicó que si fue justificado volver a los puntos de atención.

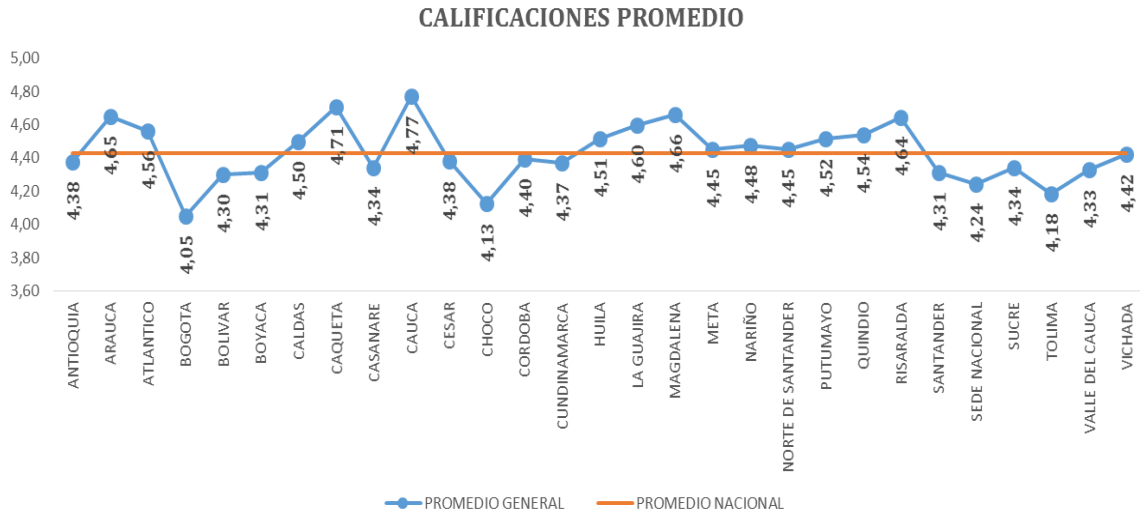


Se evidencia que regionales como Bogotá, Quindío, Boyacá, Cundinamarca existe un porcentaje mayor de ciudadanos que dicen que no fue justificado volver a los puntos de atención, esto a causa de que en la primera visita se demoraron mucho para que los atendieran y no pudieron esperar más, o en otras casos por que no estaban bien informados de como es el proceso para la atención ni los horarios establecidos para la entrega de turnos.

PREGUNTA 9 : ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO RECIBIDO

REGIONALES	Claridad de la información	Rapidez en la atención	Sencillez de los procesos	Claridad de los requisitos	Respeto por el turno de atención	Cumplimiento horarios de atención	PROMEDIO GENERAL
ANTIOQUIA	↑ 4,28	↑ 4,19	↑ 4,25	↑ 4,37	↑ 4,67	↑ 4,50	↑ 4,38
ARAUCA	↑ 4,73	↑ 4,53	↑ 4,39	↑ 4,72	↑ 4,86	↑ 4,66	↑ 4,65
ATLANTICO	↑ 4,73	↑ 4,23	↑ 4,50	↑ 4,42	↑ 4,85	↑ 4,65	↑ 4,56
BOGOTA	↑ 4,13	↓ 3,62	↓ 3,82	↑ 4,21	↑ 4,39	↑ 4,15	→ 4,05
BOLIVAR	↑ 4,33	↑ 4,50	↑ 4,27	↑ 4,45	↑ 4,25	→ 4,00	↑ 4,30
BOYACA	↑ 4,34	↑ 4,18	→ 4,05	↑ 4,10	↑ 4,68	↑ 4,51	↑ 4,31
CALDAS	↑ 4,44	↑ 4,36	↑ 4,33	↑ 4,50	↑ 4,74	↑ 4,64	↑ 4,50
CAQUETA	↑ 4,79	↑ 4,66	↑ 4,51	↑ 4,77	↑ 4,72	↑ 4,80	↑ 4,71
CASANARE	↑ 4,39	↑ 4,21	→ 4,07	↑ 4,33	↑ 4,42	↑ 4,62	↑ 4,34
CAUCA	↑ 4,81	↑ 4,56	↑ 4,77	↑ 4,73	↑ 4,83	↑ 4,92	↑ 4,77
CESAR	↑ 4,42	↑ 4,36	↑ 4,12	↑ 4,42	↑ 4,64	↑ 4,30	↑ 4,38
CHOCO	↑ 4,25	↓ 3,50	↑ 4,13	↑ 4,38	↑ 4,38	↑ 4,13	↑ 4,13
CORDOBA	↑ 4,54	↑ 4,27	↑ 4,16	↑ 4,38	↑ 4,64	↑ 4,39	↑ 4,40
CUNDINAMARCA	↑ 4,40	↑ 4,26	↑ 4,16	↑ 4,49	↑ 4,44	↑ 4,47	↑ 4,37
HUILA	↑ 4,53	↑ 4,41	↑ 4,34	↑ 4,51	↑ 4,66	↑ 4,63	↑ 4,51
LA GUAJIRA	↑ 4,86	↑ 4,14	↑ 4,71	↑ 4,86	↑ 4,57	↑ 4,43	↑ 4,60
MAGDALENA	↑ 4,50	↑ 4,80	↑ 4,60	↑ 4,60	↑ 4,89	↑ 4,60	↑ 4,66
META	↑ 4,33	↑ 4,27	↑ 4,23	↑ 4,43	↑ 4,77	↑ 4,68	↑ 4,45
NARIÑO	↑ 4,53	↑ 4,14	↑ 4,36	↑ 4,70	↑ 4,63	↑ 4,50	↑ 4,48
NORTE DE SANTANDER	↑ 4,44	↑ 4,34	↑ 4,29	↑ 4,44	↑ 4,69	↑ 4,52	↑ 4,45
PUTUMAYO	↑ 4,55	↑ 4,34	↑ 4,26	↑ 4,66	↑ 4,66	↑ 4,66	↑ 4,52
QUINDIO	↑ 4,57	↑ 4,35	↑ 4,33	↑ 4,59	↑ 4,86	↑ 4,52	↑ 4,54
RISARALDA	↑ 4,59	↑ 4,54	↑ 4,51	↑ 4,60	↑ 4,83	↑ 4,78	↑ 4,64
SANTANDER	↑ 4,39	→ 3,88	→ 3,92	↑ 4,53	↑ 4,73	↑ 4,41	↑ 4,31
SEDE NACIONAL	↑ 4,31	→ 4,00	→ 4,06	↑ 4,25	↑ 4,50	↑ 4,34	↑ 4,24
SUCRE	↑ 4,36	↑ 4,18	↑ 4,36	↑ 4,55	↑ 4,64	→ 4,00	↑ 4,34
TOLIMA	↑ 4,35	↓ 3,76	↑ 4,13	↑ 4,26	↑ 4,42	↑ 4,18	↑ 4,18
VALLE DEL CAUCA	↑ 4,38	→ 4,00	↑ 4,19	↑ 4,40	↑ 4,58	↑ 4,43	↑ 4,33
VICHADA	↑ 4,44	↑ 4,22	↑ 4,56	↑ 4,50	↑ 4,44	↑ 4,38	↑ 4,42
GUAVIARE	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

En la tabla anterior vemos relacionado los promedios de calificación por regional en cada uno de los aspectos a evaluar en la pregunta 9, ya que en todas las regionales el porcentaje de participación mayor está en la calificación 5, se optó por hacer un análisis por calificaciones promedio, teniendo un promedio nacional general en esta pregunta de 4.43, Bogotá está situada entre las ultimas regionales con un promedio de calificación de 4.



En la gráfica anterior se analizan mejor el comportamiento de las regionales respecto al promedio nacional para la pregunta 9

PREGUNTA 10 : INFRAESTRUCTURA

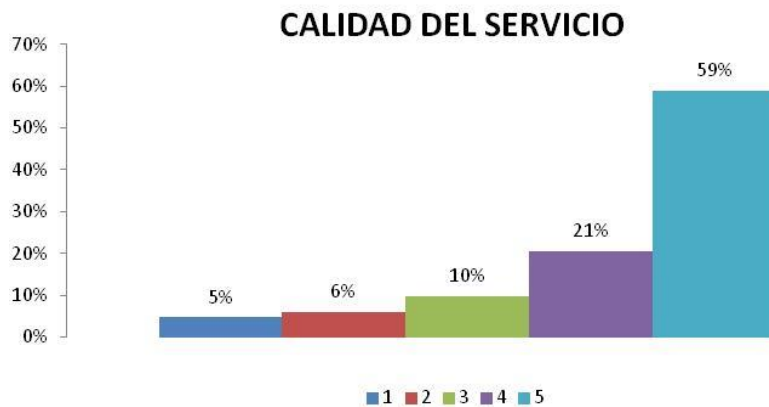
REGIONALES	Señalización interna	Señalización externa	Comodidad de las instalaciones	Limpieza	Orden	Seguridad interna	Cantidad de módulos	PROMEDIO GENERAL								
ANTIOQUIA	↑	4,30	↑	4,32	↑	4,36	↑	4,64	↑	4,56	↑	4,68	↑	4,16	↑	4,43
ARAUCA	↑	4,47	↑	4,45	↑	4,73	↑	4,73	↑	4,83	↑	4,77	↑	4,48	↑	4,64
ATLANTICO	↑	4,52	↑	4,46	↑	4,67	↑	4,81	↑	4,80	↑	4,85	↑	4,50	↑	4,66
BOGOTA	↑	4,13	→	3,95	↑	4,10	↑	4,44	↑	4,43	↑	4,55	↓	3,63	↑	4,17
BOLIVAR	→	4,08	↑	4,50	↑	4,25	↑	4,73	↑	4,75	↑	4,92	↑	4,17	↑	4,48
BOYACA	↑	4,24	→	4,00	↑	4,43	↑	4,69	↑	4,70	↑	4,63	↑	4,13	↑	4,40
CALDAS	↑	4,48	↑	4,54	↑	4,69	↑	4,83	↑	4,83	↑	4,81	↑	4,61	↑	4,68
CAQUETA	↑	4,50	↑	4,48	↑	4,74	↑	4,86	↑	4,75	↑	4,74	↑	4,37	↑	4,63
CASANARE	↑	4,26	↑	4,46	↑	4,19	↑	4,62	↑	4,58	↑	4,36	↑	4,12	↑	4,37
CAUCA	↑	4,54	↑	4,25	↑	4,46	↑	4,71	↑	4,72	↑	4,72	↑	4,52	↑	4,56
CESAR	↑	4,59	↑	4,42	↑	4,75	↑	4,81	↑	4,84	↑	4,69	↑	4,47	↑	4,65
CHOCO	→	3,88	↓	3,63	↑	4,33	↑	4,38	↑	4,25	↑	4,50	↑	4,25	↑	4,18
CORDOBA	↑	4,33	↑	4,22	↑	4,14	↑	4,53	↑	4,54	↑	4,59	↑	4,24	↑	4,37
CUNDINAMARCA	↑	4,37	↑	4,48	↑	4,50	↑	4,74	↑	4,57	↑	4,70	↑	4,18	↑	4,50
VICHADA	→	4,00	→	3,88	→	4,00	↑	4,63	↑	4,50	↑	4,50	→	4,00	↑	4,21
HUILA	↑	4,41	↑	4,41	↑	4,50	↑	4,72	↑	4,68	↑	4,72	↑	4,34	↑	4,54
LA GUAJIRA	↑	4,43	↑	4,57	↑	4,43	↑	4,57	↑	4,67	↑	4,57	↑	4,43	↑	4,52
MAGDALENA	↑	4,60	→	4,00	↑	4,90	↑	5,00	↑	5,00	↑	5,00	↑	4,60	↑	4,72
META	↑	4,36	↑	4,24	↑	4,40	↑	4,66	↑	4,66	↑	4,73	↑	4,16	↑	4,46
NARIÑO	↑	4,44	↑	4,49	↑	4,49	↑	4,68	↑	4,73	↑	4,73	↑	4,19	↑	4,54
NORTE DE SANTANDER	↑	4,55	↑	4,48	↑	4,62	↑	4,78	↑	4,76	↑	4,86	↑	4,32	↑	4,62
PUTUMAYO	↑	4,35	↑	4,56	↑	4,66	↑	4,72	↑	4,72	↑	4,84	↑	4,32	↑	4,60
QUINDIO	↑	4,47	↑	4,54	↑	4,68	↑	4,88	↑	4,82	↑	4,76	↑	4,46	↑	4,66
RISARALDA	↑	4,64	↑	4,73	↑	4,79	↑	4,92	↑	4,91	↑	4,85	↑	4,49	↑	4,76
SANTANDER	↑	4,41	↑	4,29	↑	4,28	↑	4,68	↑	4,71	↑	4,77	→	4,05	↑	4,46
SEDE NACIONAL	↑	4,32	↑	4,26	↑	4,55	↑	4,69	↑	4,59	↑	4,59	→	4,03	↑	4,44
SUCRE	↑	4,45	↑	4,30	↑	4,82	↑	4,73	↑	4,45	↑	4,82	↑	4,45	↑	4,58
TOLIMA	↑	4,39	↑	4,26	↑	4,36	↑	4,66	↑	4,64	↑	4,71	→	4,09	↑	4,44
VALLE DEL CAUCA	↑	4,31	↑	4,16	↑	4,32	↑	4,63	↑	4,61	↑	4,70	↑	4,10	↑	4,40
GUAVIARE	↑	5,00	↑	5,00	↑	5,00	↑	5,00	↑	5,00	→	4,00	→	4,00	↑	4,71

Con relación a la infraestructura, vemos que Bogotá, Valle del Cauca, Boyacá, Casanare, choco y córdoba, son las regionales que tienen una calificación promedio menor al promedio nacional (4.51), las calificaciones más bajas, no malas, hacen referencia a que existen ciudadanos que solicitan que los logos de ICBF sean más amplios y visibles en la parte exterior, y en infraestructura interna se solicitan más módulos y sillas para mejor comodidad en la espera de la atención.

En general se tiene que los ciudadanos están a gusto con las instalaciones de ICBF.

ANTIOQUIA

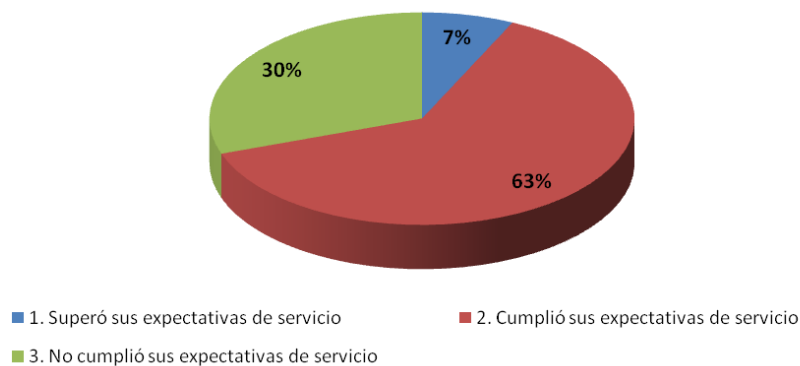
PREGUNTA 1



En la regional Antioquia el 80% de los ciudadanos están a gusto con la calidad del servicio que les ofrecieron. Tan solo un 11% opinaron no estar satisfechos con esto, por motivos de tiempos de espera y falta de turnos.

PREGUNTA 2

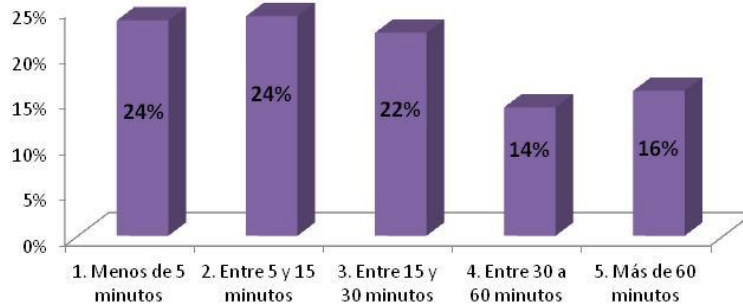
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



Un 63% de los ciudadanos encuestados cumplieron con sus expectativas de servicio, por otro lado un 30% opinó que el servicio no fue el esperado, ya que esperaron mucho para ser atendidos y los colaboradores no tienen la mejor actitud.

PREGUNTA 3

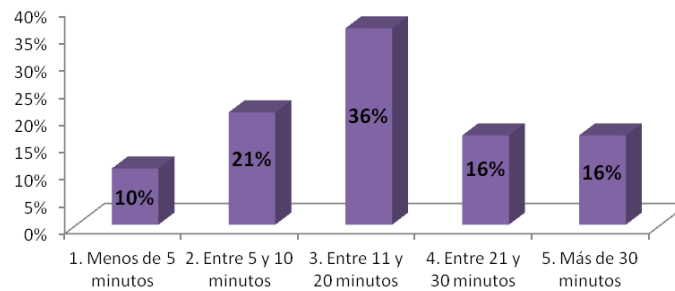
TIEMPO DE ESPERA



Para esta regional los tiempos de espera son aceptables, en gran participación los usuarios esperan menos de 30 minutos. Aunque muchos de los usuarios se quejan mucho por estos tiempos.

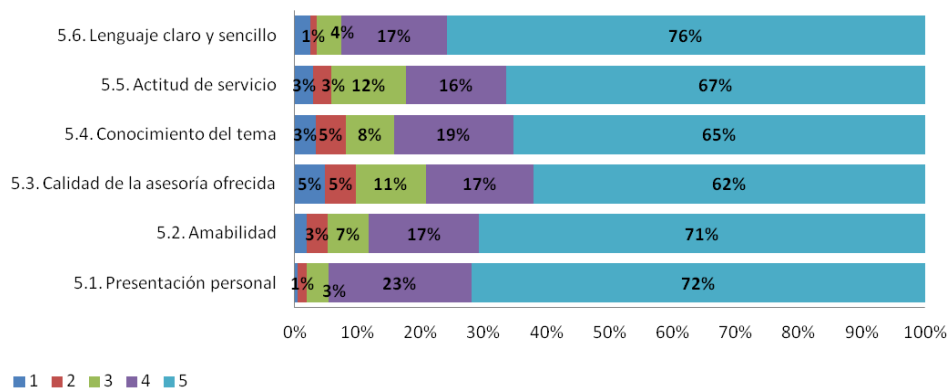
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



El intervalo de duración con mayor porcentaje en la región de Antioquia está entre 11 y 20 minutos.

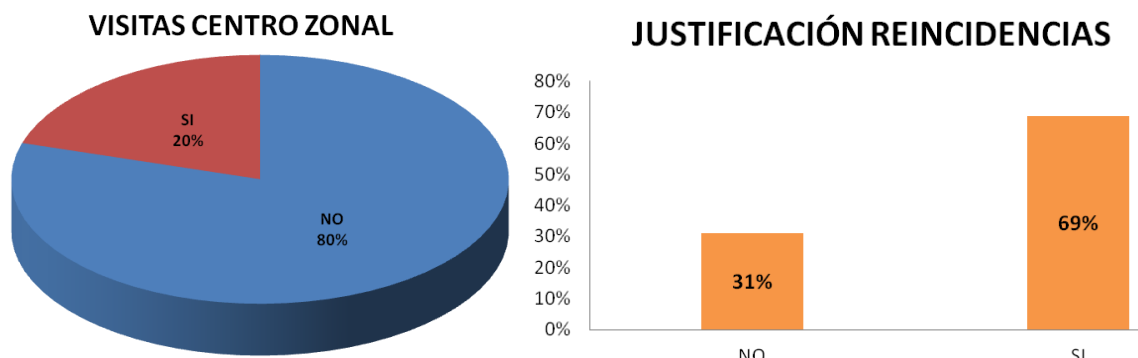
PREGUNTA 5



En la pregunta 5 vemos relacionados aspectos básicos de la calidad de los colaboradores, donde vemos que en todos los aspectos la participación mayor se encuentra en las calificaciones 4 y 5 con porcentajes mayores a 80%.

Sin embargo los ciudadanos manifestaron que querían que los colaboradores fueran más amables, tuvieran más calidad humana y que se apropien de los temas tratados para no crear confusión entre los ciudadanos.

PREGUNTA 7 Y 8



En las preguntas 7 y 8 vemos que un 20% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención y a su vez un 69% vio justificada su visita, mientras que un 31% dijo que no era necesaria la segunda visita.

En la siguiente tabla se ve relacionado algunas de las opiniones de los ciudadanos

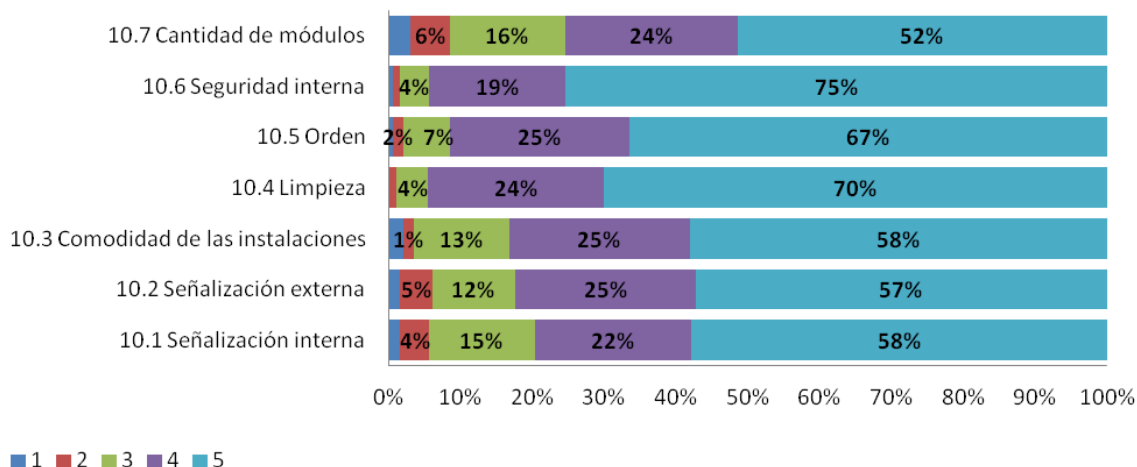
Porque no dieron los requisitos del procesos
Porque tiene un proceso y le ha tocado ir varias veces.
Se acercó varias veces pero no fue posible la efectividad de la gestión
Porque el punto de atención al cual se acercó no le atendieron la solicitud y lo enviaron a otro punto de atención.
Porque en el primer lugar no le correspondía.
No habían citas y no atendían
No habían funcionarios
No le brindaron información útil
No le correspondía el punto de atención donde hizo el primer contacto.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	4%	6%	9%	19%	61%
9.2 Rapidez en la atención	5%	7%	11%	19%	59%
9.3 Sencillez de los procesos	5%	4%	11%	24%	57%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	4%	7%	22%	63%
9.5 Respeto por el turno de atención	1%	1%	3%	16%	78%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	2%	2%	7%	21%	67%

En la tabla anterior vemos relacionado los porcentajes de calificación que dieron los ciudadanos a los atributos relacionados con el servicio y los procesos llevados por ICBF.

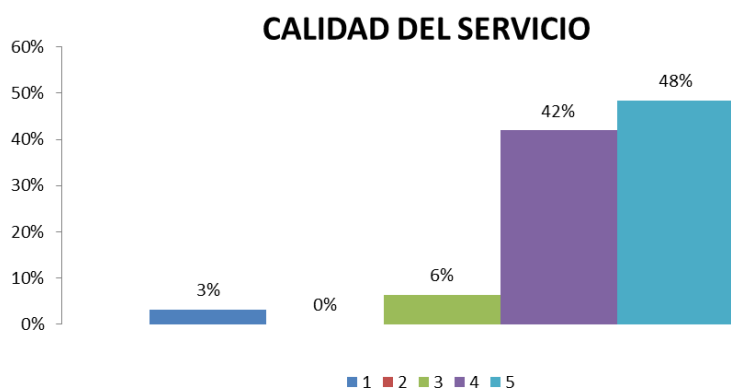
PREGUNTA 10



Respecto a la infraestructura vemos que los puntos de atención están bien en estos aspectos, y muy pocos dan calificaciones bajas.

ARAUCA

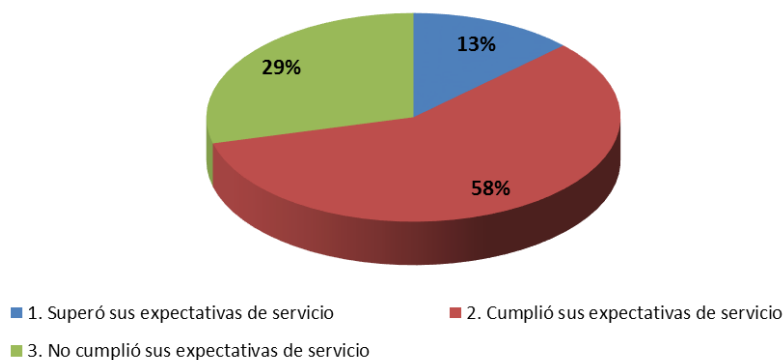
PREGUNTA 1



En la región de Arauca vemos que el 90% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado en la entidad y tan solo un 3% (un ciudadano) está inconforme con la calidad del servicio.

PREGUNTA 2

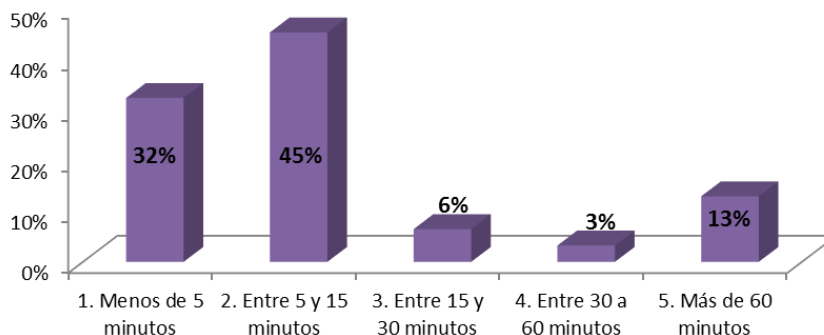
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



Un 71% de los encuestados cumplieron con sus expectativas en los puntos de atención, la participación restante un 29% no cumplió con sus expectativas por lo cual solicitan que haya más turnos y que se atienda todos los días (lunes a viernes) ya que actualmente lo hacen algunos días.

PREGUNTA 3

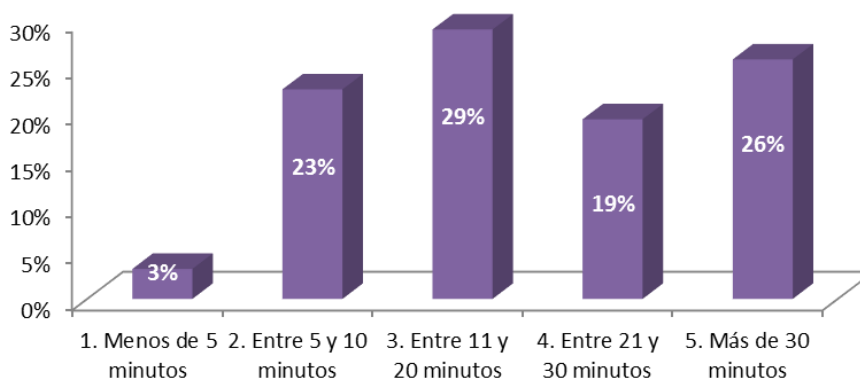
TIEMPO DE ESPERA



El tiempo máximo que los ciudadanos esperan en los puntos de atención de esta regional es menor a 15 minutos, un 77% de los ciudadanos esperan entre menos de 5 minutos y máximo 15 minutos.

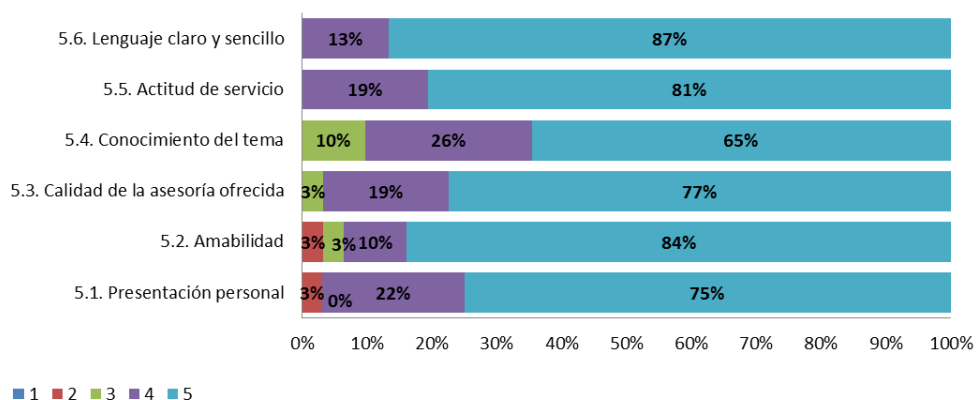
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



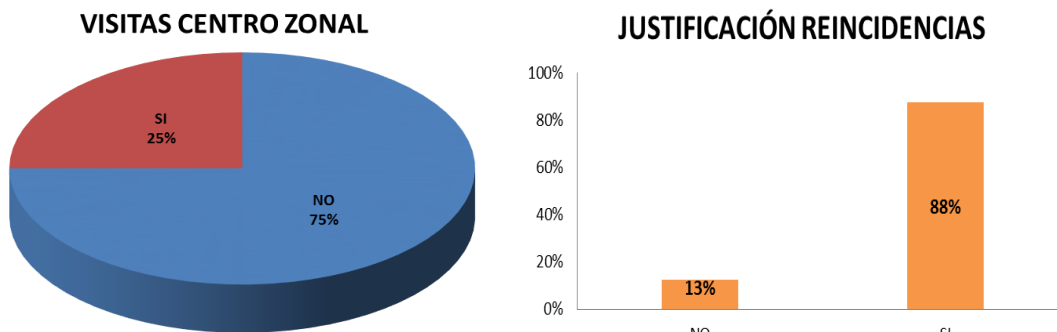
El tiempo promedio que dura la atención en los puntos de atención está en un intervalo de 11 a 20 minutos, aunque existe un 26% que demoran más de 30 minutos posiblemente por complejidad de los procesos.

PREGUNTA 5



En los aspectos relacionados con los colaboradores vemos que los ciudadanos están satisfechos con el servicio que estos prestaron, las participaciones mayores están en calificaciones 4 y 5, tan solo los atributos amabilidad y presentación personal tienen calificación 2 (1 ciudadano) que no le pareció que el asesor fuera amable.

PREGUNTA 7 y 8



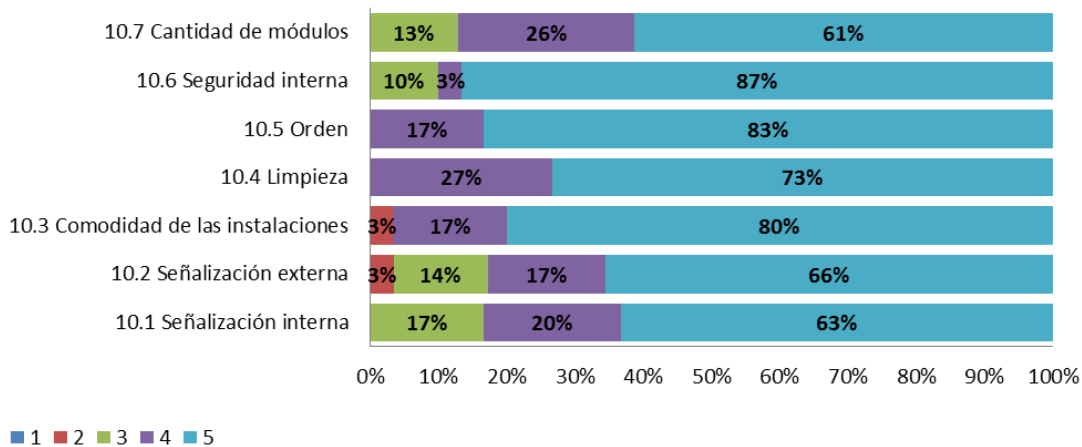
En estas dos preguntas observamos que un 25% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención, por motivos como la falta de turnos o porque en la mayoría de casos no tenían los documentos necesarios, a su vez un 88% afirmó que si fue justificada la segunda visita a los puntos de atención.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	0%	0%	3%	20%	77%
9.2 Rapidez en la atención	0%	0%	13%	20%	67%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	4%	14%	21%	61%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	0%	0%	28%	72%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	0%	14%	86%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	0%	0%	7%	21%	72%

En la tabla anterior se visualizan los porcentajes de participación de las calificaciones dadas por los ciudadanos a la pregunta 9 y observamos participaciones mayores al 80% entre las calificaciones 4 y 5.

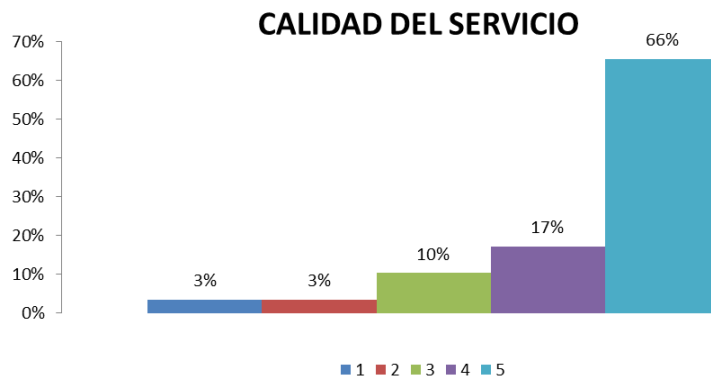
PREGUNTA 10



En la regional de Arauca los ciudadanos se encuentran muy satisfechos con la infraestructura de los puntos de atención, no existen opiniones negativas frente a esto y se refleja en las calificaciones obtenidas y mostradas en la gráfica anterior.

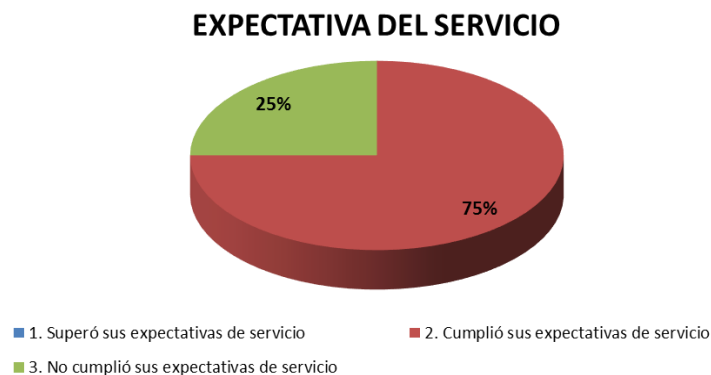
ATLANTICO

PREGUNTA 1



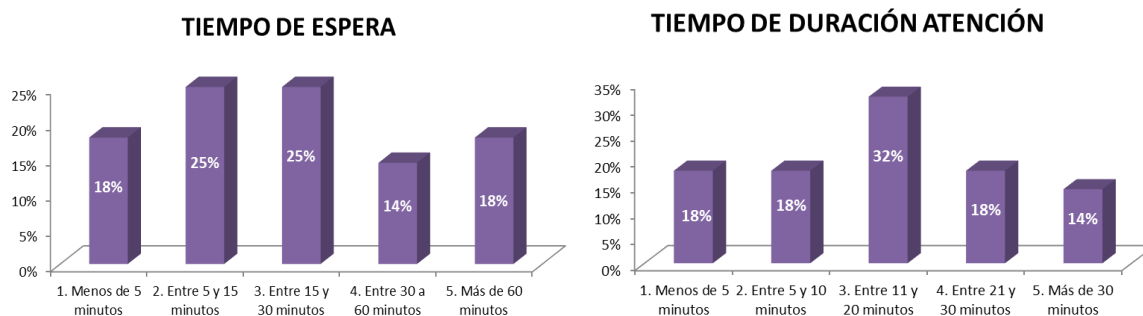
Observamos que un 66% de los ciudadanos dieron calificación de excelente ante la calidad del servicio ofrecido por ICBF, tan solo un 6% (3 encuestados) opinaron que la calidad fue mala ya que duraron mucho tiempo en espera para ser atendidos

PREGUNTA 2



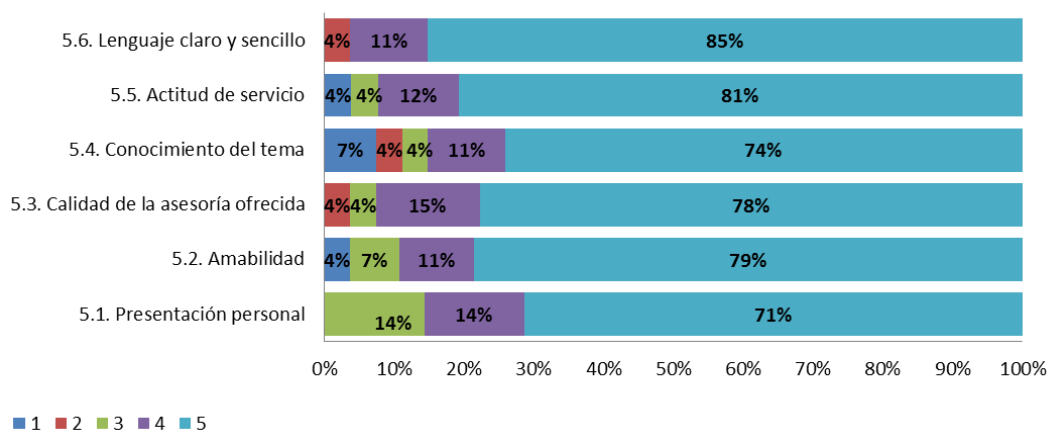
Se visualiza que ninguno de los ciudadanos superó las expectativas del servicio y un 25% no cumplió con las expectativas del mismo, esto nos indica que en esta regional se debe mejorar en el servicio prestado a los ciudadanos y brindarles la atención necesaria y en el menor tiempo posible para que éstos queden a gusto.

PREGUNTA 3 Y 4



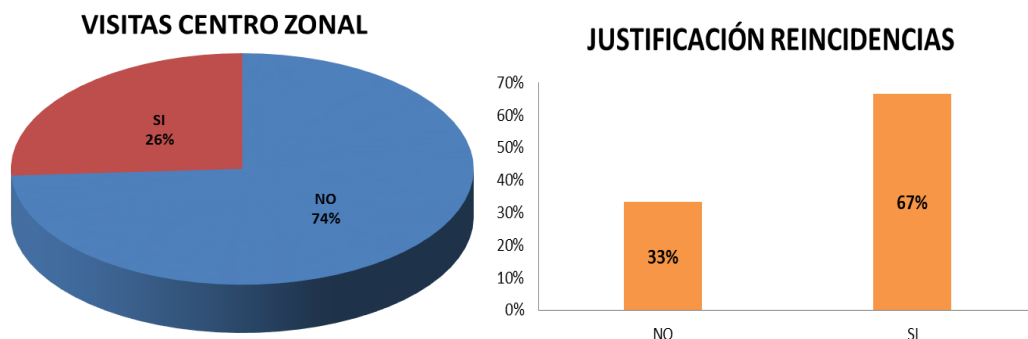
Con relación a los tiempos de espera y de duración de la atención vemos que esta regional tiene participaciones más altas en los intervalos de 5 a 15 y 15 a 30 minutos para que atiendan a los ciudadanos y un tiempo de 11 y 20 minutos con el colaborador.

PREGUNTA 5



Los atributos Actitud del servicio, conocimiento del tema y amabilidad poseen calificaciones bajas, aspectos que requieren tomar medidas de acción para que los colaboradores mejoren y brinden un mejor servicio.

PREGUNTA 7 Y 8



En las preguntas 7 y 8 vemos que un 26% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención y a su vez un 67% vio justificada su visita, mientras que un 33% dijo que no era necesaria la segunda visita; los ciudadanos que volvieron (7) nos indicaron volver porque:

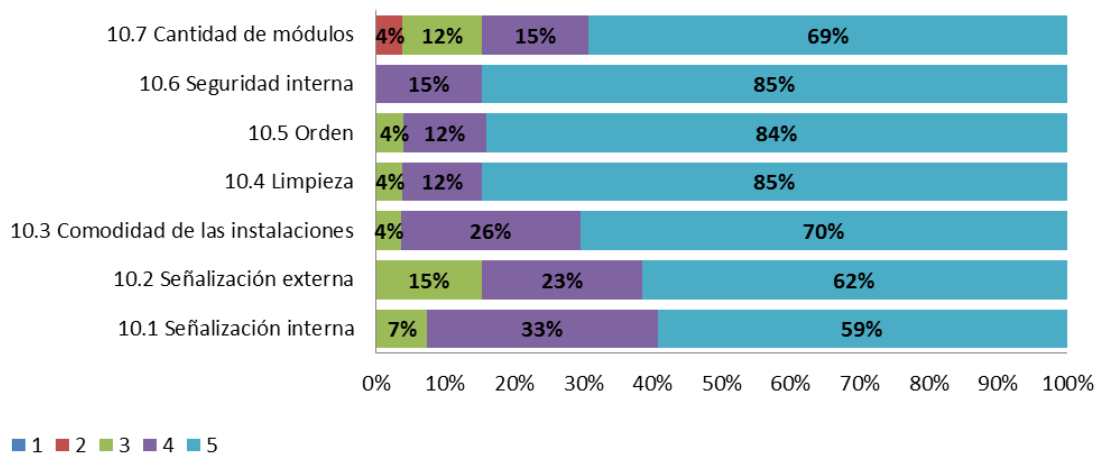
- Las veces que se acercó al punto de atención no había la atención requerida ni el personal correspondiente.
- Por falta de información
- Por temas de competencia.
- Por trámites que aún están pendientes
- Porque no se contaba con registro civil de nacimiento

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	4%	0%	4%	4%	88%
9.2 Rapidez en la atención	0%	15%	8%	15%	62%
9.3 Sencillez de los procesos	4%	0%	8%	19%	69%
9.4 Claridad de los requisitos	4%	4%	8%	15%	69%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	4%	8%	88%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	4%	0%	4%	12%	81%

En la tabla anterior observamos que los ciudadanos están satisfechos con los trámites llevados por ICBF. Y no existen opiniones negativas frente a estos atributos.

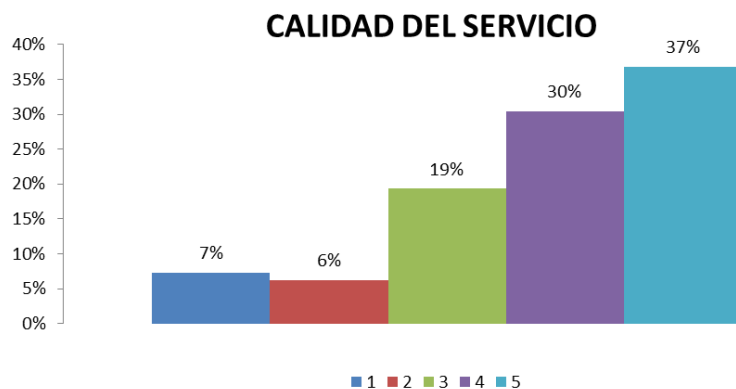
PREGUNTA 10



En la pregunta 10, atributos relacionados con la infraestructura de los puntos de atención, observamos que los ciudadanos están satisfechos con la infraestructura con porcentajes mayores al 70% con calificaciones de excelente.

BOGOTÁ

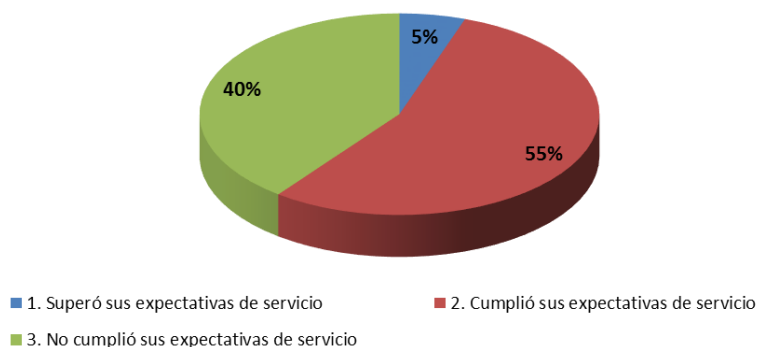
PREGUNTA 1



En la gráfica anterior observamos las calificaciones brindadas por los ciudadanos encuestados, donde observamos que aunque las participaciones mayores se encuentran en las calificaciones 4 y 5, existen porcentajes significativos en las calificaciones 1 y 2, esto específicamente relacionado con los tiempos de espera y la amabilidad e información de los asesores, ya que los ciudadanos solicitan más agilidad en la atención y que los colaboradores estén más capacitados para brindar una orientación mejor.

PREGUNTA 2

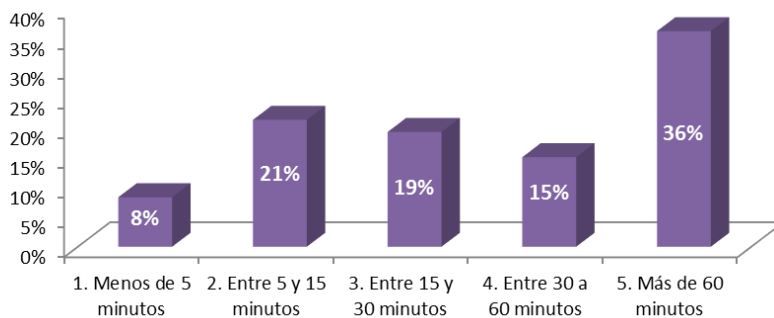
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



Un 40% de los ciudadanos no cumplieron con sus expectativas de servicio, como mencionamos anteriormente se debe a que los ciudadanos se demoran mucho para que los atendieran y además en temas relacionados con los colaboradores, como amabilidad, conocimiento, entre otros que se especificaran más adelante.

PREGUNTA 3

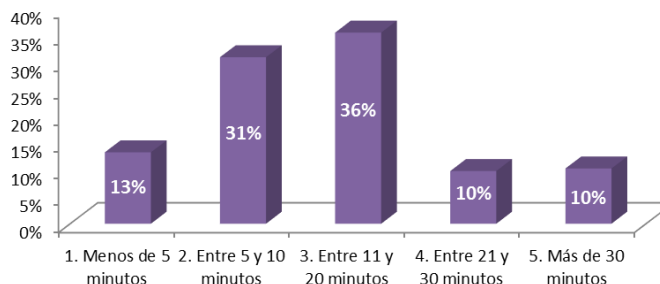
TIEMPO DE ESPERA



En esta regional vemos un problema bastante notorio en los tiempos de espera, un 36% de los ciudadanos se demoran más de una hora para que los atiendan y un 15% más de media hora, este aspecto influye directamente en la calidad del servicio.

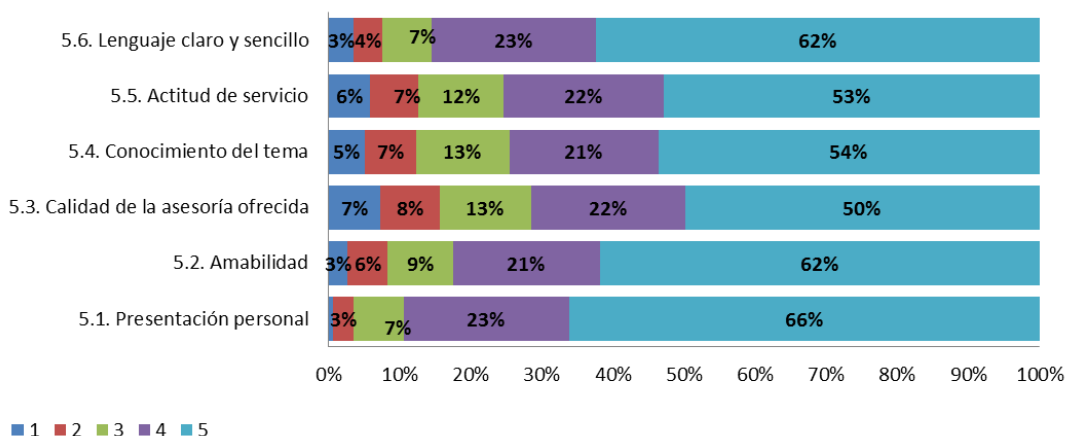
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



El tiempo promedio que dura la atención en los puntos de atención está en un intervalo de 11 a 20 minutos y entre 5 y 10 minutos, vemos que en la regional de Bogotá los ciudadanos se demoran mucho para que los atiendan y en la asesoría no se demoran más de 20 minutos.

PREGUNTA 5



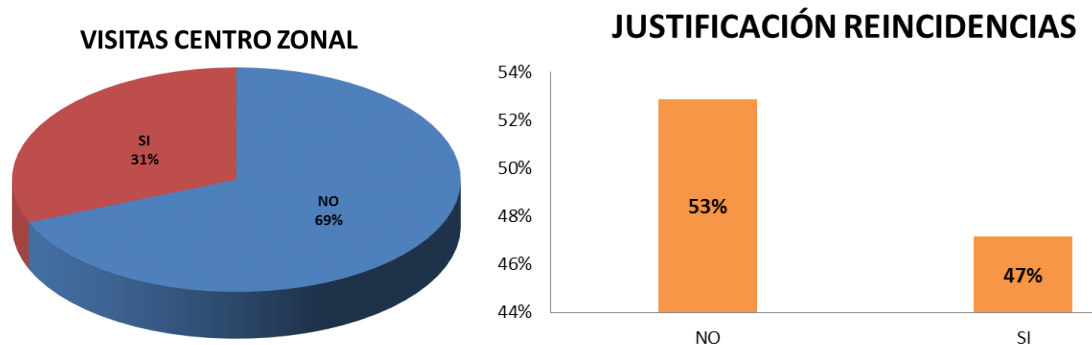
Para los ciudadanos que están en la regional Bogotá, existen aspectos a mejorar en los colaboradores; se encontraron opiniones como:

- ✓ Asesores específicos para cada área.
- ✓ Atención más óptima por parte del personal.
- ✓ Asesoría jurídica más clara
- ✓ Mejoraría la escucha de los colaboradores
- ✓ Parcialidad en cuanto a la información y mejorar el servicio de atención.
- ✓ Calidad humana por parte del cuerpo de seguridad.
- ✓ Mejorar el personal que trabaja en la entidad ya que no se tiene actitud para atender a los ciudadanos.

- ✓ Que expliquen bien los procesos y que la asesoría sea clara porque no le dieron la información correcta.
- ✓ Que tengan claro con que asesor especializado se deben dirigir ya que lo dirigían con varias personas diferentes que no le solucionaban el problema.

Opiniones en común en muchos de los usuarios y que hay que tener en cuenta con el fin de mejorar la calidad en el servicio prestado.

PREGUNTA 7 Y 8



En las preguntas anteriores observamos que un 31% de los ciudadanos necesitaron volver a los centros y a su vez un 53% indicó que no fue necesario ir por segunda vez, se relacionan opiniones de los ciudadanos encuestados comunes del por qué necesitaron volver a los puntos de atención:

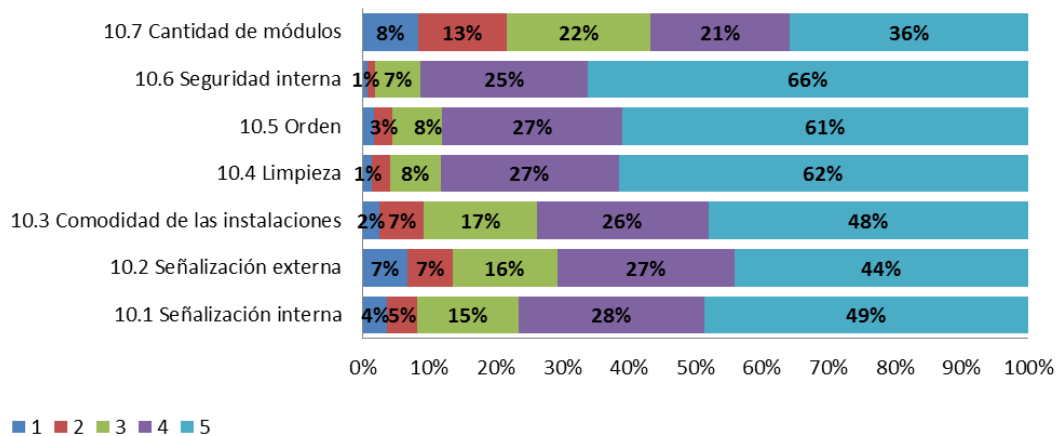
- ❖ En la primera oportunidad le indicaron qué documentos debía llevar para iniciar el proceso
- ❖ En la primera ocasión le indicaron que debía solicitar ficha para recibir atención
- ❖ El personal no se puso de acuerdo para brindar la información.
- ❖ La hicieron desplazarse a tres Puntos de atención sin necesidad.
- ❖ La primera vez porque atendieron hasta las 3 pm y la segunda vez porque ya no había fichas.
- ❖ Las citas sólo las brindan martes y viernes
- ❖ No se atendió en la primera oportunidad pues no había asesores.
- ❖ Por los horarios de atención, el día que asistió no daban citas
- ❖ Porque se demoraron 3 horas para atenderlo, le dieron turnos a personas que llegaron después que él.
- ❖ Se dirigió dos veces porque hay unos días establecidos para asesorías y otros días para citas.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	5%	6%	11%	24%	53%
9.2 Rapidez en la atención	11%	11%	17%	25%	35%
9.3 Sencillez de los procesos	8%	9%	18%	23%	41%
9.4 Claridad de los requisitos	5%	5%	10%	24%	56%
9.5 Respeto por el turno de atención	4%	3%	8%	20%	65%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	5%	6%	12%	20%	56%

En estos aspectos vemos específicamente que muchos de los usuarios se quejan por la demora en la atención y por los trámites de los procesos, de igual forma que solicitan más agilidad en la atención y solicitan más agilidad en los procesos y que estos no sean tan complejos, y como anteriormente se mencionó los ciudadanos solicitan mejorar el sistema de entrega de turnos y que se respete el orden de llegada para la entrega de estos.

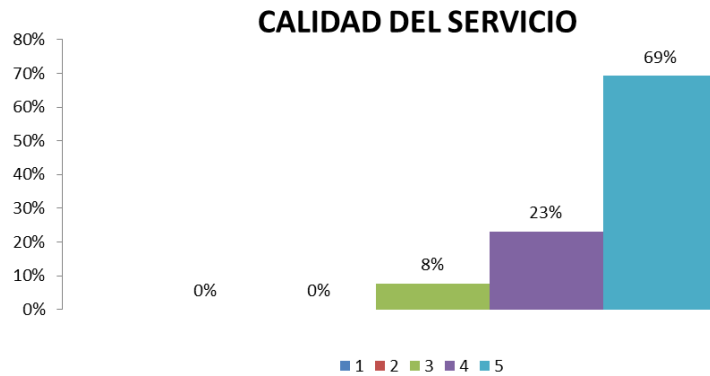
PREGUNTA 10



Aunque gráficamente vemos participaciones mayores en las calificaciones 4 y 5, los ciudadanos opinaron que querían instalaciones más amplias, con más módulos y más personal profesional, mejora en los baños, visualización de horarios y motivos de atención ya que se atienden en días específicos, y el logo de ICBF más notorio.

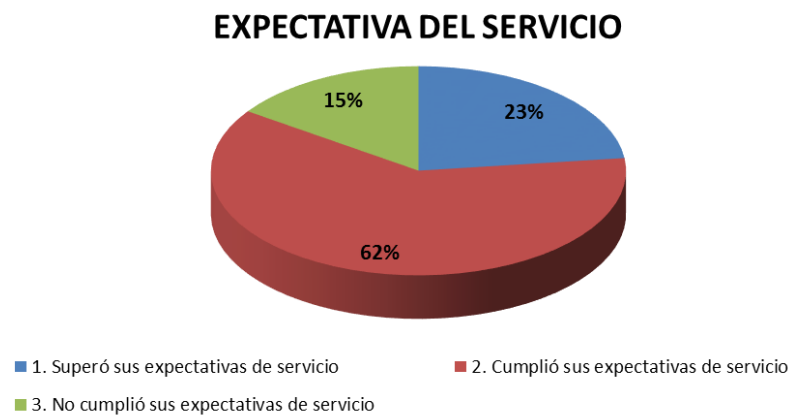
BOLIVAR

PREGUNTA 1



En la regional de Bolívar observamos que los ciudadanos están bastante satisfechos con la calidad del servicio recibida por parte de ICBF, se muestra en la gráfica anterior las calificaciones obtenidas y vemos que no hay calificaciones de 1 y 2.

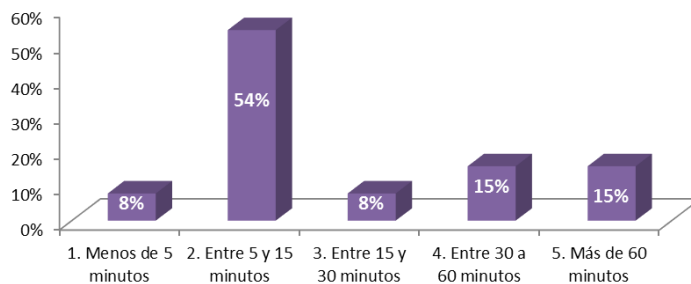
PREGUNTA 2



Tan solo un 15% (2 usuarios) opinaron que no cumplieron sus expectativas frente al servicio prestado, esto a causa de que estos ciudadanos demoraron mucho para que los atendieron. Y un 85% restante si cumplió con sus expectativas.

PREGUNTA 3

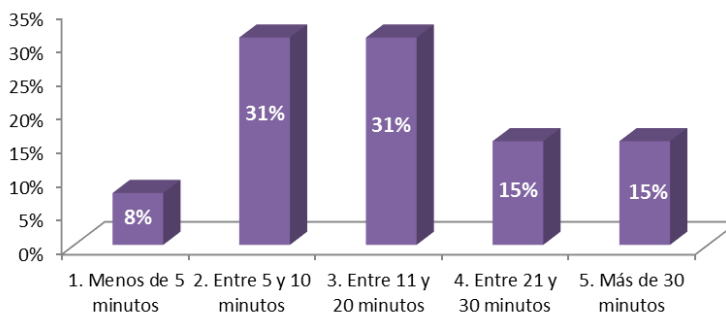
TIEMPO DE ESPERA



En la regional Bolívar vemos que los ciudadanos se demoran en promedio entre 5 y 15 minutos para ser atendidos, un tiempo justo para que no exista inconformidad.

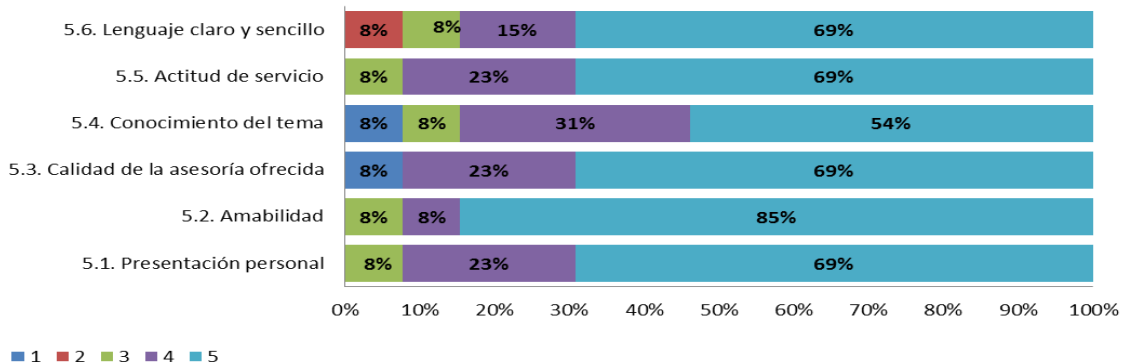
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



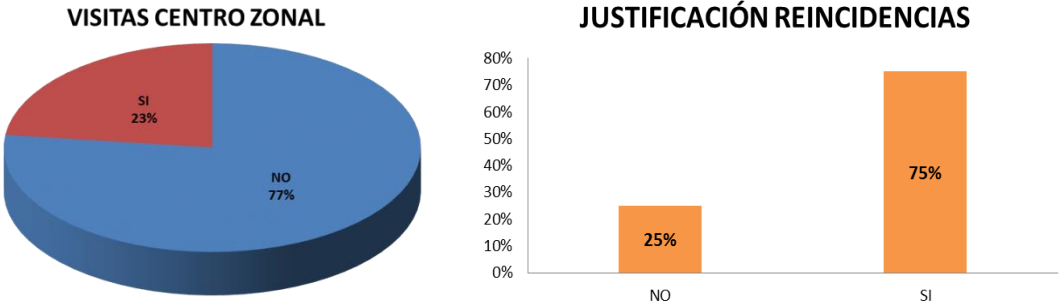
El intervalo de duración con mayor porcentaje en la región de bolívar está entre 5 y 20 minutos.

PREGUNTA 5



Con relación a estos aspectos vemos que en general los ciudadanos están conformes con el servicio prestado, sin embargo hay atributos con calificaciones bajas como lo son lenguaje claro y sencillo, conocimiento del tema y calidad de la asesoría recibida y aunque no existen opiniones específicas en cuanto a estos temas, se puede percibir que los profesionales necesitan estar más capacitados para brindar una información más clara y segura.

PREGUNTAS 7 Y 8



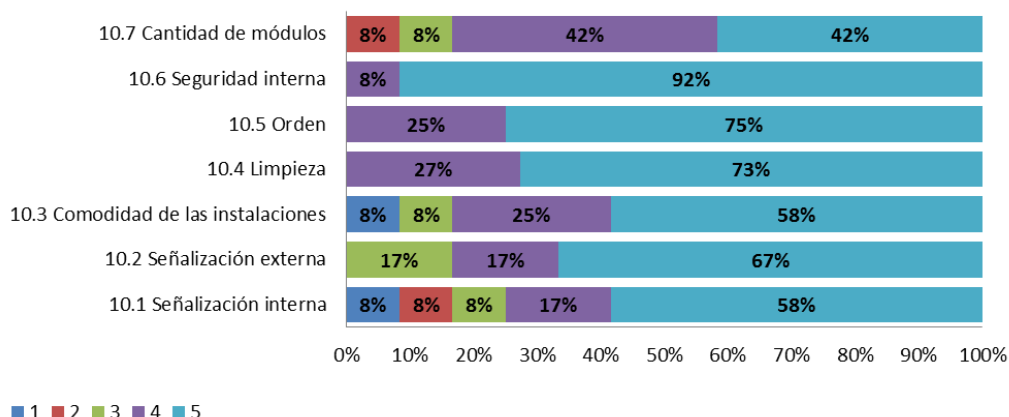
El 23% de los ciudadanos (3) indicaron volver a los puntos de atención porque estaba lleno el punto de atención y porque no había más fichas y uno de ellos no vio justificada la segunda visita al punto de atención porque no es aceptable que el punto de atención esté lleno y no reciban la atención prestada.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	0%	8%	17%	8%	67%
9.2 Rapidez en la atención	0%	0%	17%	17%	67%
9.3 Sencillez de los procesos	9%	0%	0%	36%	55%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	9%	0%	27%	64%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	17%	0%	25%	58%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	0%	8%	25%	25%	42%

En la tabla anterior vemos relacionado los porcentajes de calificación que dieron los ciudadanos a los atributos relacionados con el servicio y los procesos llevados por ICBF donde se observa que los ciudadanos están conformes con los procesos y trámites llevados en esta regional.

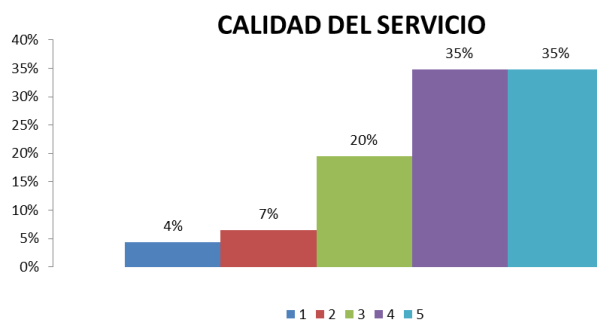
PREGUNTA 10



Vemos que el atributo relacionado con la señalización interna es el que más tiene calificaciones bajas, esto puede suceder porque efectivamente la señalización es mala o por que los ciudadanos no se fijaron en esta y por esto dieron estas calificaciones, sin embargo en todos los atributos las participaciones mayores están en las calificaciones 4 y 5.

BOYACÁ

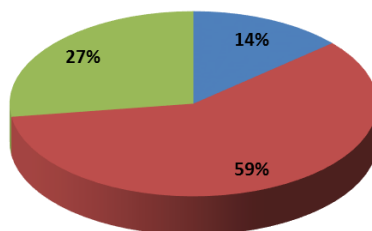
PREGUNTA 1



Observamos que en la regional de Boyacá los ciudadanos están a gusto con la calidad del servicio prestado, un 70% dieron calificaciones entre 4 y 5 y un 11% dio calificaciones bajas lo relacionan con la demora en la atención.

PREGUNTA 2

EXPECTATIVA DEL SERVICIO

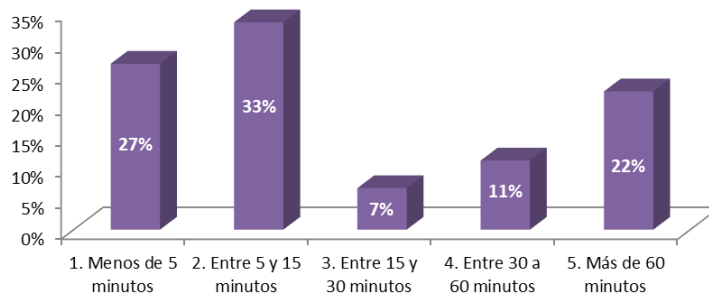


■ 1. Superó sus expectativas de servicio ■ 2. Cumplió sus expectativas de servicio
■ 3. No cumplió sus expectativas de servicio

El 73% de los usuarios que contestaron la encuesta indicaron cumplir con sus expectativas frente al servicio, un 27% no logró cumplir con sus expectativas esto relacionado a tiempos de espera y al servicio prestado por el profesional.

PREGUNTA 3

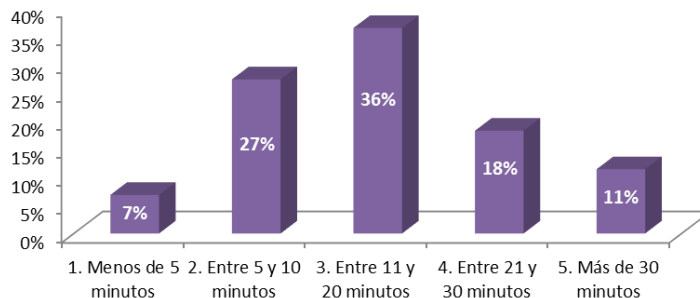
TIEMPO DE ESPERA



Vemos que en Boyacá los tiempos de espera son muy variables los porcentajes mayores están distribuidos en tiempos menores a 15 minutos y mayores a una hora, esto puede implicar en los días en que se atiende y las horas en donde más usuarios hay en los puntos de atención.

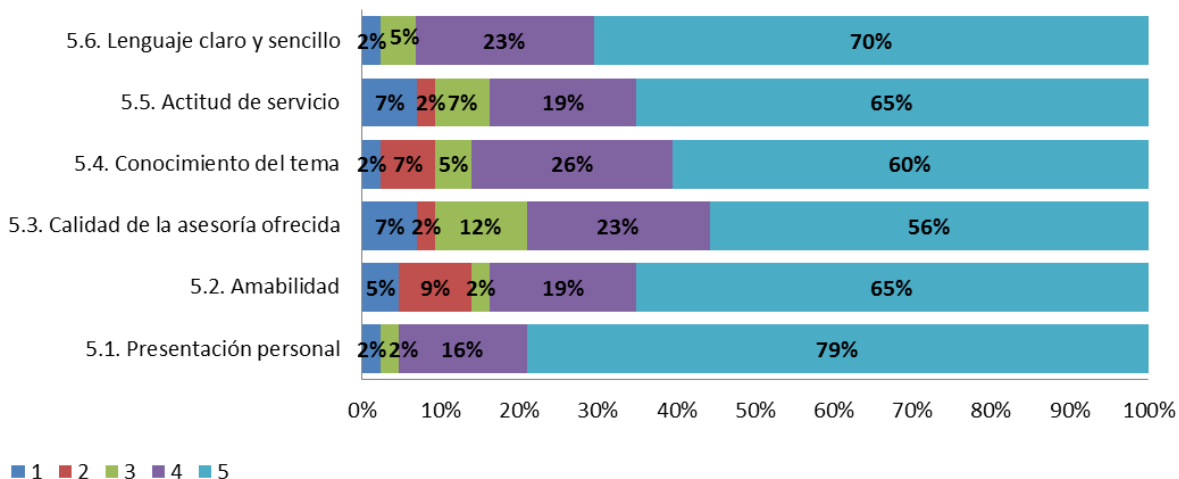
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



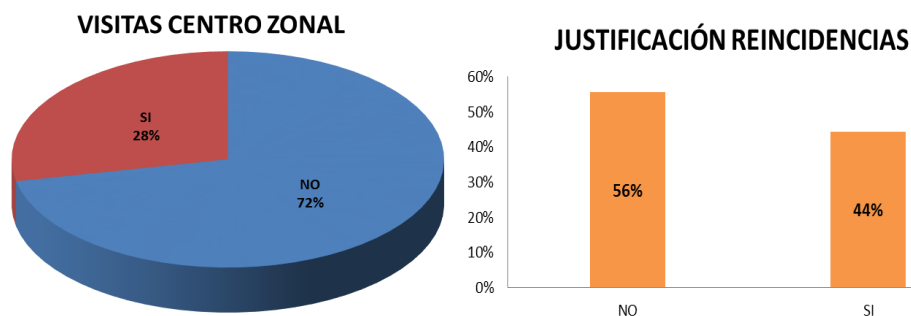
El intervalo de duración con mayor porcentaje en la región de bolívar esta entre 11 y 20 minutos.

PREGUNTA 5



En estos atributos vemos calificaciones altas y porcentajes menores que se relaciona con la actitud del servicio, por tal motivo se sugiere por parte de los ciudadanos capacitar mejor a los profesionales para que tengan más seguridad en los temas de las asesorías y tengan un mejor servicio a los ciudadanos.

PREGUNTA 7 Y 8



En las preguntas anteriores observamos que un 28% de los ciudadanos necesitaron volver a los centros y a su vez un 56% indicó que no fue justificado la segunda ida, se relacionan opiniones de los ciudadanos encuestados del porque necesitaron volver a los puntos de atención:

- ❖ El proceso lo requería.
- ❖ La primera para orientación y la segunda asistió a la cita.
- ❖ Lo enviaron a varios puntos de atención y de todas maneras no le dieron solución.
- ❖ No había citas ni atienden todos los días.

- ❖ Porque la asesora le indicó que debía primero realizar una constancia de conciliación.
- ❖ Primero se acercó a donde una doctora para una asesoría pero la doctora no lo asesoró
- ❖ bien entonces logró hacer otra visita resolvió sus dudas.

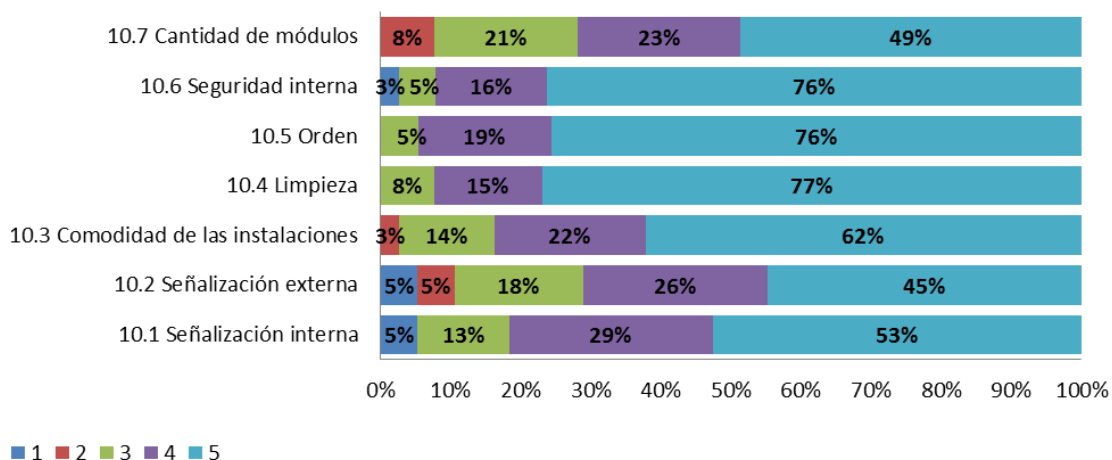
- ❖ Un día tocaba ir con unos papeles y no le habían informado con anterioridad.
- ❖ Ya que él se cuenta en Tolima y le tocó viajar a Tunja ya que allí se encuentra su hijo.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	3%	5%	11%	18%	63%
9.2 Rapidez en la atención	5%	5%	18%	13%	60%
9.3 Sencillez de los procesos	3%	10%	13%	30%	45%
9.4 Claridad de los requisitos	10%	0%	15%	18%	56%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	8%	18%	75%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	0%	0%	13%	23%	64%

De igual manera en la tabla anterior vemos comportamientos similares en las calificaciones, con porcentajes de calificación excelente mayores al 60% y un mínimo de participación en calificaciones 1 y 2, que refieren a mejorar la agilidad de la atención y de los procesos y generar más conocimiento en los profesionales para que estos brinden de manera más clara la asesoría.

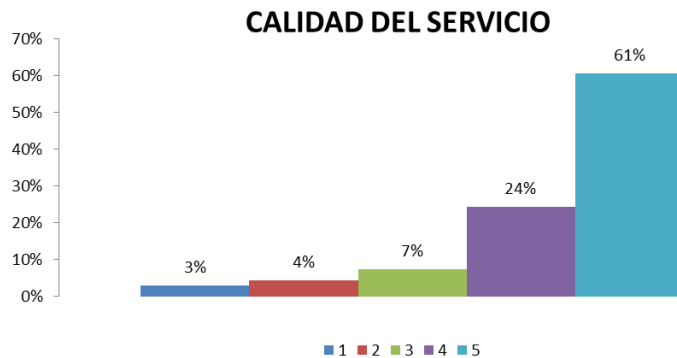
PREGUNTA 10



En temas relacionados con la infraestructura, observamos que los ciudadanos están satisfechos con las instalaciones, aunque no se tienen opiniones específicas respecto a la infraestructura, vemos con las calificaciones bajas que los ciudadanos solicitan más módulos y más señalización externa y que las instalaciones sean más cómodas.

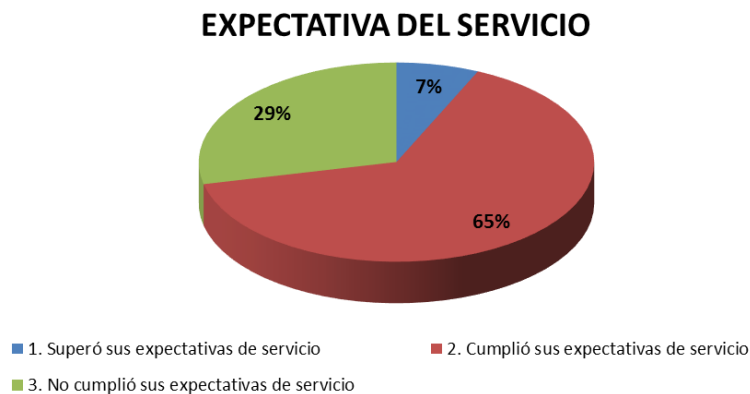
CALDAS

PREGUNTA 1



Observamos que un 61% de los ciudadanos dieron calificación de excelente ante la calidad del servicio ofrecido por ICBF, tan solo un 7% (10 encuestados) opinaron que la calidad fue mala ya que demoraron mucho para que los atendieran.

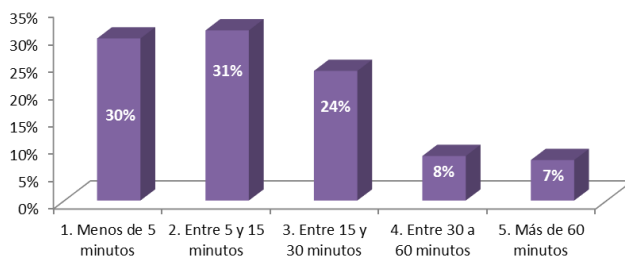
PREGUNTA 2



En la gráfica anterior vemos el comportamiento de las opiniones de los ciudadanos frente a las expectativas del servicio prestado, donde se observa que un 29% no cumplió con sus expectativas ya que solicitan ampliar información requerida por el ciudadano, ser más receptivos en las situaciones y consultas de los ciudadanos, brindar apoyo a ciudadanos antes de entregar formularios sin escuchar previamente la situación. Tener el servicio de teléfono fuera de la sala de consulta ya que es muy molesto estar hablando y que las personas entren a hacer uso del servicio telefónico interrumpiendo la conversación. Mejorar servicio al cliente. No minimizar las situaciones manifestadas por el ciudadano. Brindar explicación para el diligenciamiento de los formularios entregados. Celeridad en los procesos.

PREGUNTA 3

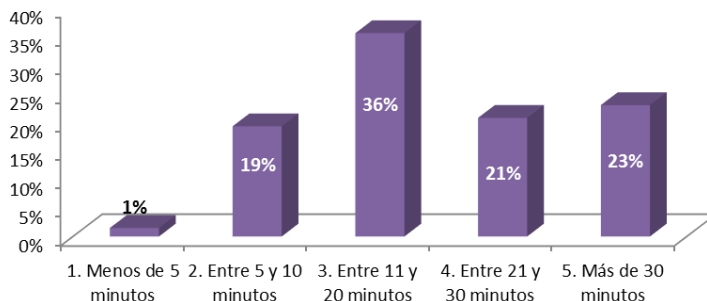
TIEMPO DE ESPERA



Se observa que en esta regional los tiempos de espera de los ciudadanos es el menor, la participación mayor se encuentra menor de 30 minutos para que los atiendan.

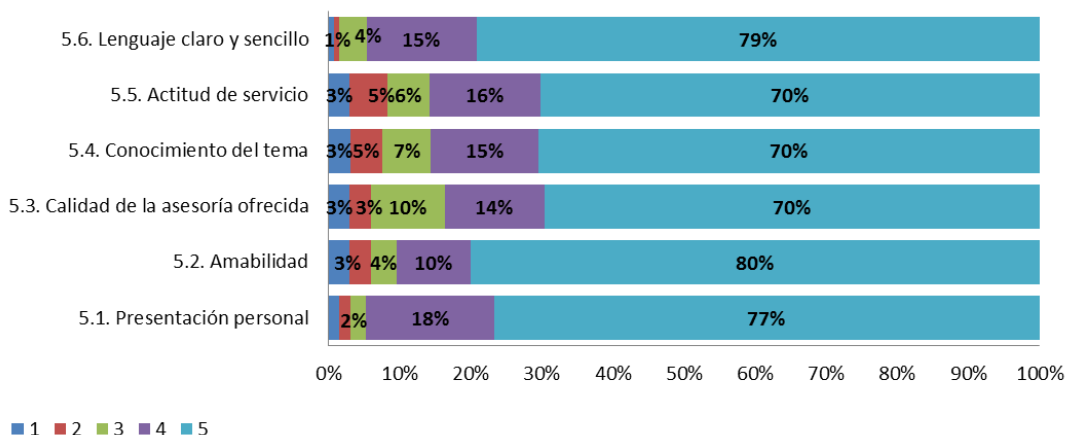
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



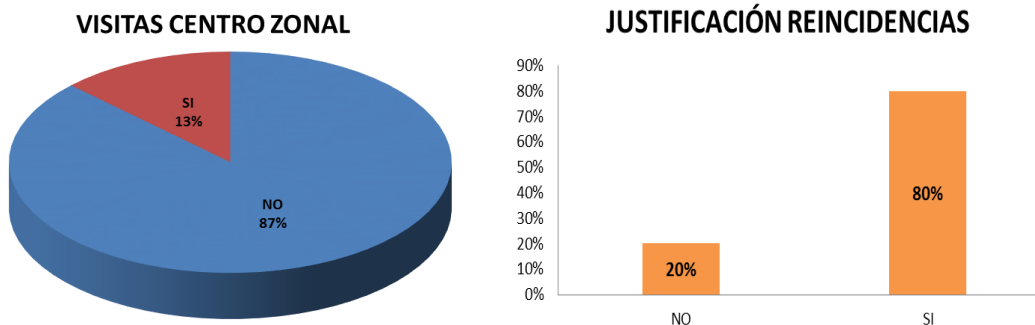
Se observa que en esta regional los tiempos de duración con los colaboradores está en un promedio de 11 a 20 minutos, y porcentajes similares en los demás intervalos de tiempo posiblemente por la complejidad del caso.

PREGUNTA 5



Con relación específica a los colaboradores observamos que en gran participación los ciudadanos califican como excelente y bueno todos los atributos relacionados en la pregunta 5, sin embargo los ciudadanos solicitan que se capaciten los profesionales y que se mejore la presentación personal de los asesores para proyectar mayor seguridad y dar una buena imagen.

PREGUNTA 7 Y 8



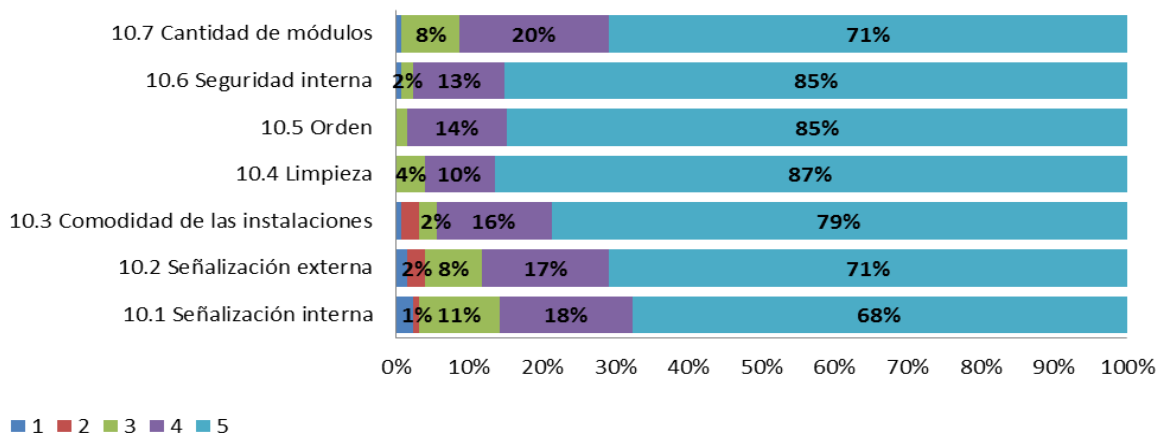
En estas dos preguntas observamos que un 13% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención, por motivos de falta de turnos o porque en la mayoría de casos no tenían los documentos necesarios, a su vez un 80% a firmó que si fue justificada la segunda visita a los puntos de atención.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	4%	2%	7%	21%	66%
9.2 Rapidez en la atención	2%	5%	13%	18%	63%
9.3 Sencillez de los procesos	5%	5%	7%	21%	63%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	2%	6%	19%	70%
9.5 Respeto por el turno de atención	2%	2%	3%	6%	87%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	2%	2%	4%	15%	77%

En la tabla anterior se visualizan los porcentajes de participación de las calificaciones dadas por los ciudadanos a los atributos relacionados, y observamos participaciones mayores al 80% entre las calificaciones 4 y 5.

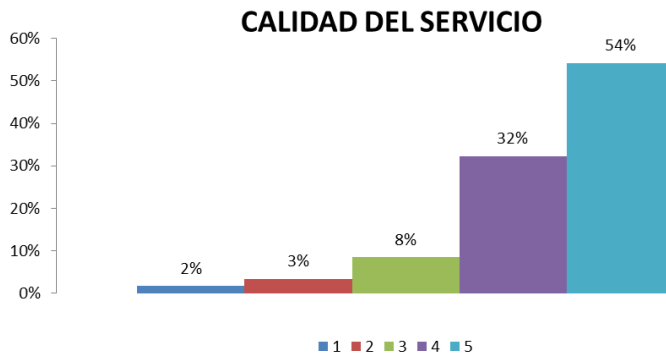
PREGUNTA 10



Con relación a la infraestructura vemos que los ciudadanos de la regional de Caldas están satisfechos con las instalaciones de los puntos de atención, aunque respecto a las calificaciones vemos que los atributos de comodidad de las instalaciones, señalización externa y señalizaciones internas necesitan mejorar para que los ciudadanos estén más satisfechos.

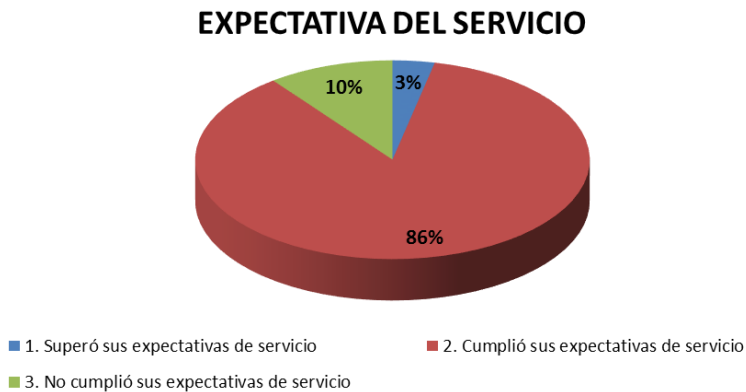
CAQUETÁ

PREGUNTA 1



En esta regional observamos que los ciudadanos están bastante satisfechos con la calidad del servicio recibida por parte de ICBF, con una participación del 86% en calificaciones 4 y 5.

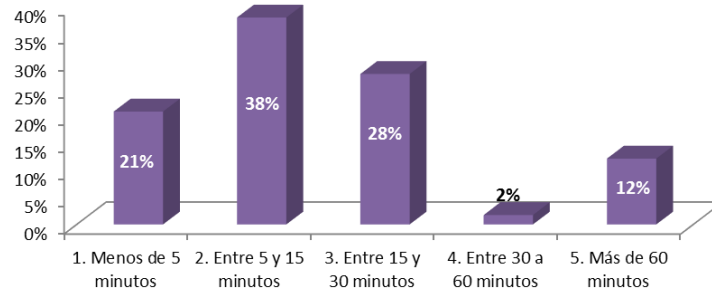
PREGUNTA 2



Observamos que un 86% del total de los ciudadanos encuestados cumplieron con sus expectativas ante el servicio prestado, tan solo un 10% (6 ciudadanos) no cumplieron con sus expectativas, por motivos de tiempos de espera y la calidad de la asesoría de los profesionales.

PREGUNTA 3

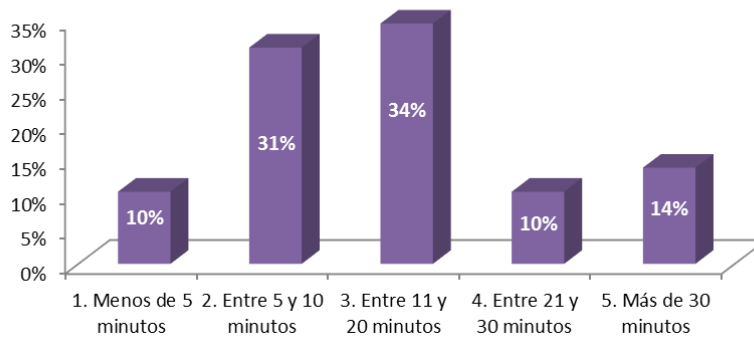
TIEMPO DE ESPERA



Los tiempos de espera en esta regional, están en promedio menores a 30 minutos y su participación mayor está en el intervalo de 5 y 15 minutos.

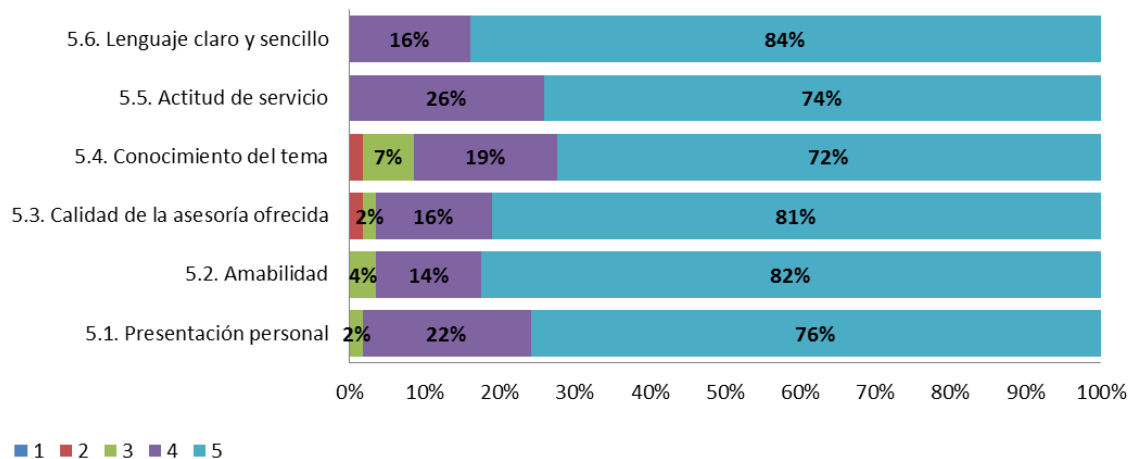
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



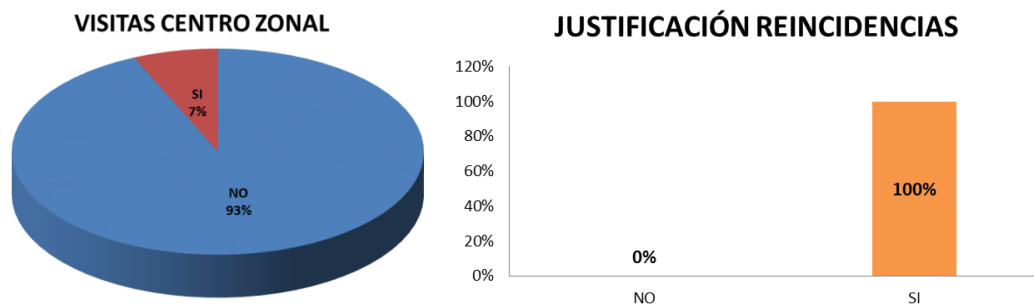
Los intervalos mayores de duración de la atención con los profesionales están entre 5 a 10 y 11 a 20 minutos con participaciones de 31% y 34% respectivamente.

PREGUNTA 5



Vemos relacionando en la gráfica anterior que los atributos relacionados con el servicio están con una excelente calificación, y atributos como conocimiento en tema y calidad de la asesoría ofrecida tienen calificaciones bajas, atributos que hay que enfocar y mejorar.

PREGUNTA 7 Y 8



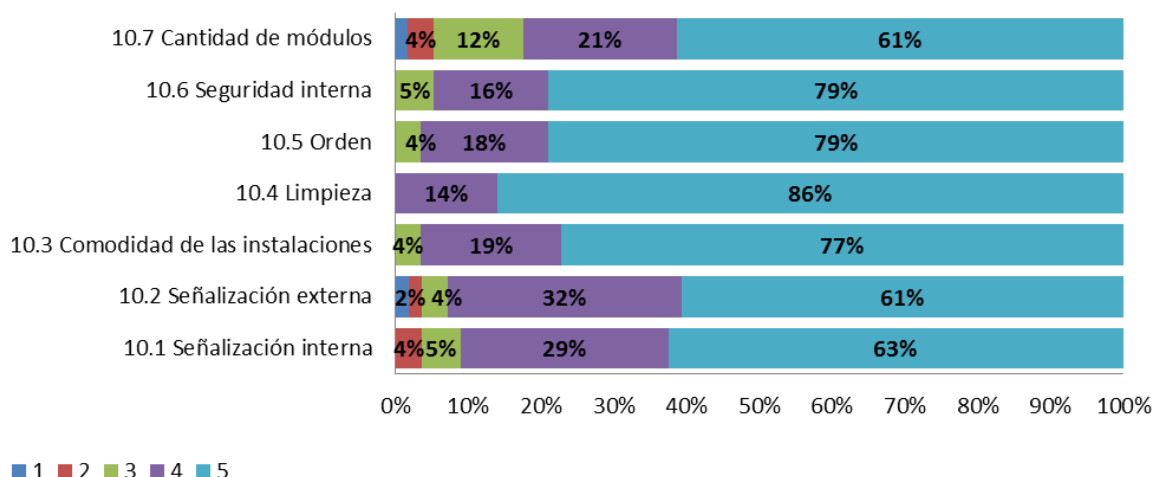
Tan solo un 7% de los ciudadanos volvieron a los puntos de atención y todos los ciudadanos que volvieron opinaron que si fue justificada la ida ya que no tenían los documentos necesarios.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	0%	0%	4%	14%	82%
9.2 Rapidez en la atención	0%	2%	5%	18%	75%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	5%	5%	23%	67%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	2%	4%	11%	84%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	7%	14%	79%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	0%	0%	0%	20%	80%

En la tabla anterior se visualizan los porcentajes de participación de las calificaciones de los ciudadanos a los atributos relacionados, y observamos participaciones mayores al 80% entre las calificaciones 4 y 5.

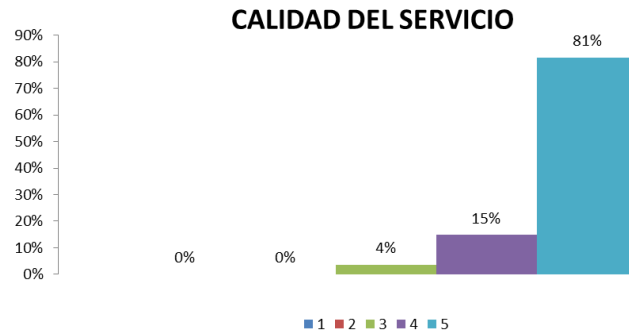
PREGUNTA 10



Las instalaciones de esta regional están en buenas condiciones según la mayoría de los ciudadanos encuestados, aunque en algunos atributos como señalización interna, señalización externa y cantidad de módulos existen calificaciones bajas, atributos que son necesarios mejorar para la buena calidad del servicio prestado.

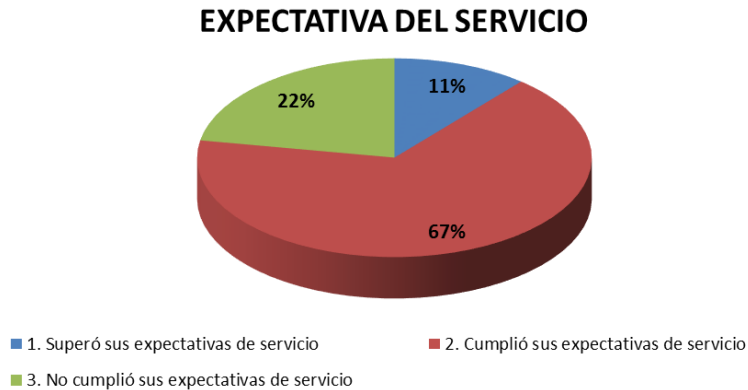
CAUCA

PREGUNTA 1



En cuanto a la calidad del servicio prestado, observamos que todos los ciudadanos están satisfechos y no existen calificaciones malas.

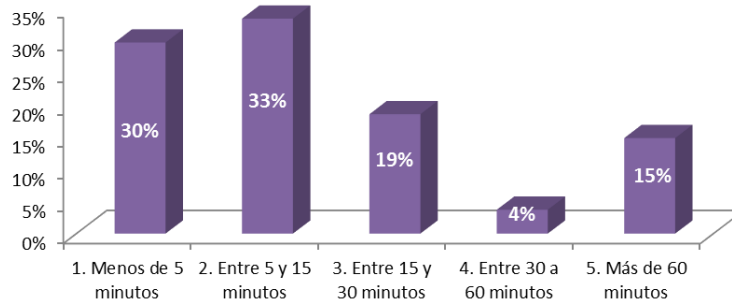
PREGUNTA 2



Un 22% de los ciudadanos no cumplieron sus expectativas frente al servicio prestado, y se encontraron opiniones como que a los ciudadanos les gustaría que mejorara la atención y pusieran más personal para que agilicen los trámites.

PREGUNTA 3

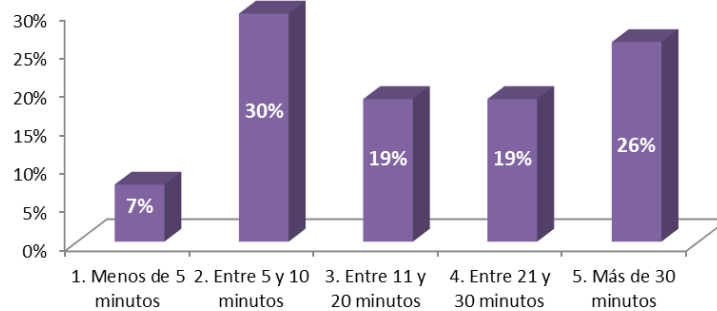
TIEMPO DE ESPERA



Se observa que los tiempos de espera para ser atendidos en esta regional están en un intervalo de 5 a 15 minutos.

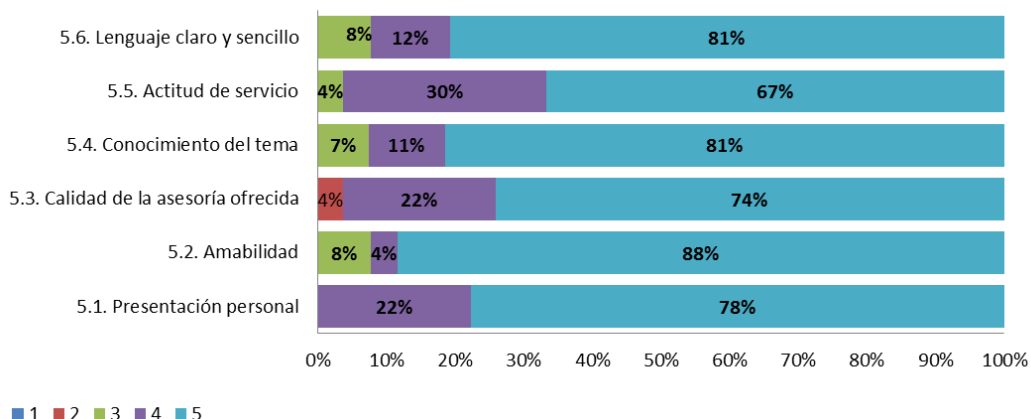
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



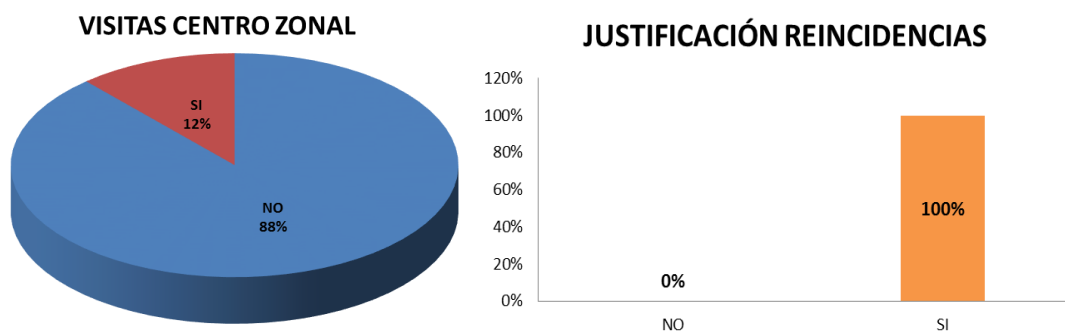
Los tiempos de duración con los profesionales tienen una mayor participación en el intervalo de 5 a 10 minutos.

PREGUNTA 5



En relación a los aspectos relacionados con los colaboradores que ofrecieron las asesorías a los ciudadanos, tienen calificaciones entre 3 y 5. Y tan solo en el atributo calidad de la asesoría brindada existe una participación en la calificación 2.

PREGUNTA 7 y 8



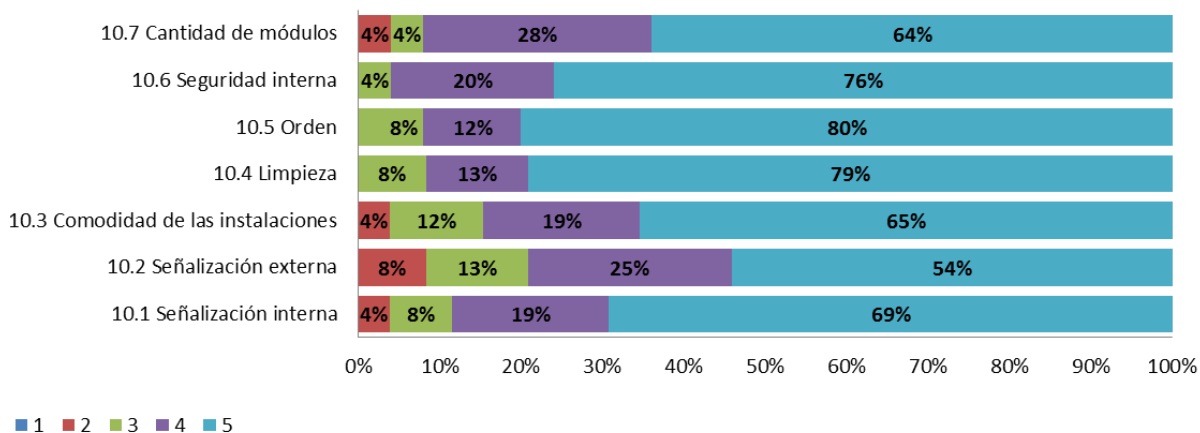
Tan solo un 12 % de los ciudadanos volvieron a los puntos de atención y todos los ciudadanos que volvieron opinaron que si fue justificada la ida ya que no tenían los documentos necesarios.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	0%	0%	0%	19%	81%
9.2 Rapidez en la atención	0%	0%	8%	28%	64%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	0%	4%	15%	81%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	0%	0%	27%	73%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	0%	17%	83%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	0%	0%	0%	8%	92%

En esta regional vemos que no existieron calificaciones bajas para ninguno de los atributos, lo que nos indica que esta regional está muy bien calificada en todos los atributos.

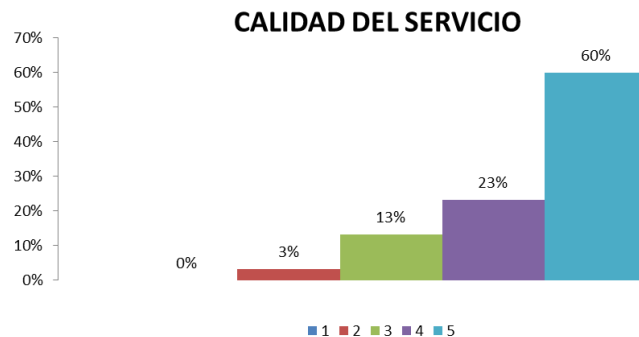
PREGUNTA 10



En las instalaciones de la Regional Cauca, evidenciamos inconvenientes en la señalización interna y externa, comodidad de las instalaciones y cantidad de módulos, aspectos que son necesarios mejorar para que los ciudadanos estén totalmente satisfechos con las instalaciones.

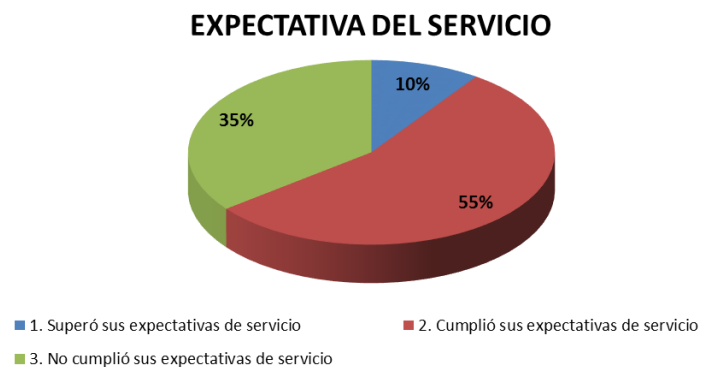
CASANARE

PREGUNTA 1



En la regional Casanare el 83% de los ciudadanos están a gusto con la calidad del servicio que les ofrecieron. Tan solo un 3% opinó no estar satisfechos con esto, por motivos de tiempos de espera y falta de turnos.

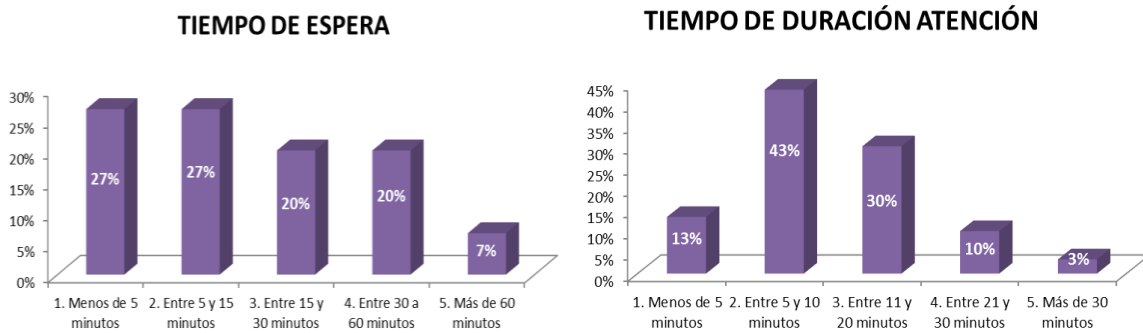
PREGUNTA 2



Un 35% de los usuarios no cumplieron sus expectativas, estos ciudadanos opinaron que:

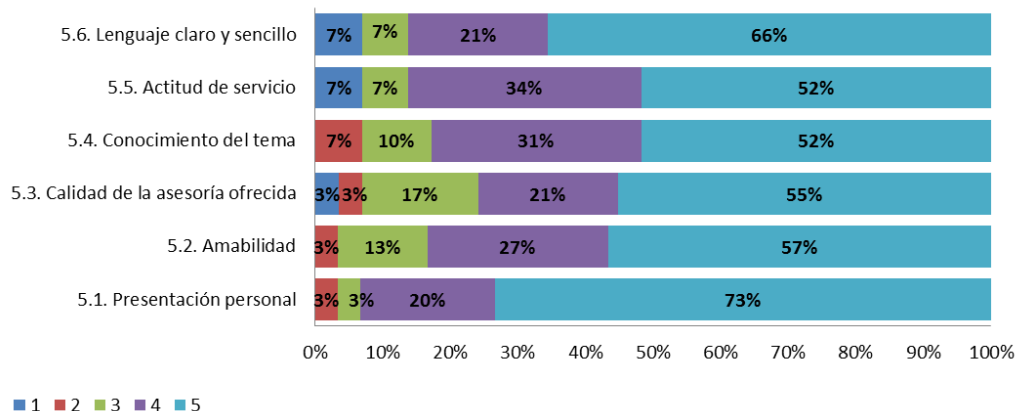
- ✚ Debería ser más rápida la atención y tener la disponibilidad para que los atiendan en cuanto lleguen al punto de atención
- ✚ El vigilante es un poco grosero.
- ✚ La actitud de atención por parte del personal.
- ✚ Prioridad cuando lleven niños.
- ✚ Que expliquen mejor las inquietudes.
- ✚ Que haya más funcionarios en la atención inicial para que no se demoren tanto en la prestación del servicio.

PREGUNTA 3 y 4



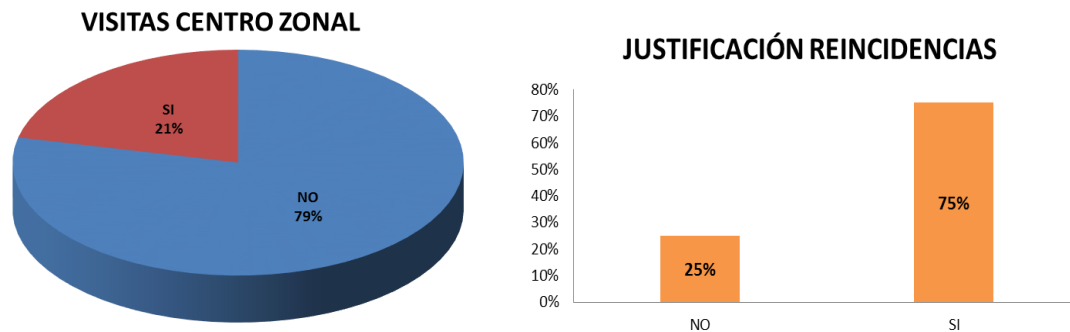
En las gráficas anteriores observamos el comportamiento de los tiempos de espera y de duración de la atención, donde vemos que los tiempos de espera con mayor participación están inferiores a 15 minutos, esto se puede relacionar con los días y las horas de atención y el tiempo de duración de la atención se encuentra entre 5 y 10 minutos.

PREGUNTA 5



Vemos relacionando en la gráfica anterior que los atributos referentes al servicio están con una excelente calificación, y atributos como conocimiento en los temas relacionados con los procesos y calidad de la asesoría ofrecida, incluyendo amabilidad y presentación personal tienen calificaciones bajas, atributos que hay que enfocar y mejorar.

PREGUNTA 7 y 8



Con relación a las visitas realizadas a los puntos de atención, un 21% de los ciudadanos necesitaron volver y el 75% de ellos consideraron que si fue justificado volver. Las razones por las cuales estos ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención están relacionadas en la siguiente tabla:

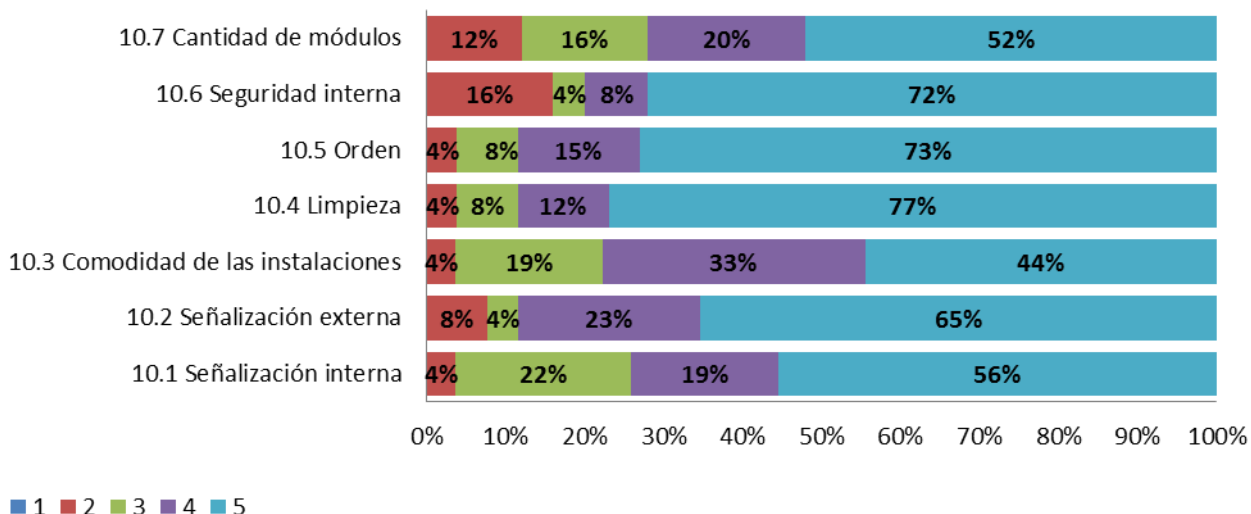
Lo solicitaban los profesionales.
 Por qué el papa no fue a presentarse
 Por dudas que tenía del tema
 Por qué no se encontraba la especialista.
 Porque tuve que hacerle seguimiento al caso

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	4%	0%	7%	32%	57%
9.2 Rapidez en la atención	4%	11%	4%	25%	57%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	15%	7%	33%	44%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	7%	19%	7%	67%
9.5 Respeto por el turno de atención	4%	4%	4%	23%	65%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	4%	0%	4%	15%	77%

Vemos relacionado en la tabla anterior las participaciones de las calificaciones dadas por los ciudadanos encuestados frente a los atributos relacionados con el proceso de los trámites, donde observamos que atributos como la agilidad y la sencillez de los procesos tienen porcentajes altos con calificaciones 2, lo que nos indica que se deben mejorar estos aspectos.

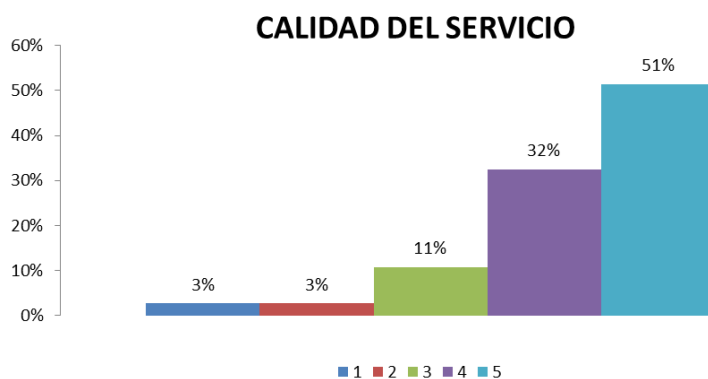
PREGUNTA 10



Aunque las participaciones mayores se encuentran en las calificaciones 4 y 5, también se tienen calificaciones de 2; Y sobre todo en el aspecto de seguridad interna, el cual es necesario evaluar con el fin de mejorar y conseguir que los ciudadanos se sientan más seguros dentro de las instalaciones.

CESAR

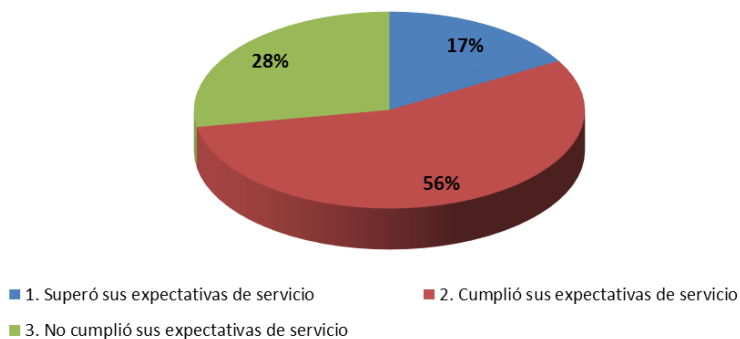
PREGUNTA 1



En la Regional Cesar el 83% de los ciudadanos están a gusto con la calidad del servicio que les ofrecieron. Tan solo un 11% opinaron no estar satisfechos con está, por motivos de tiempos de espera y falta de turnos.

PREGUNTA 2

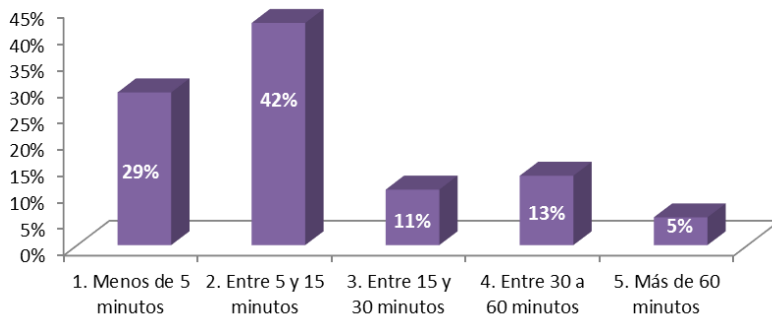
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



Con relación a las expectativas que tenían los ciudadanos respecto al servicio prestado, observamos que un 73% cumplió sus expectativas, mientras que un 28% no las cumplió, estos ciudadanos que no cumplieron sus expectativas opinaron que la atención debería ser mejor ya que algunos profesionales no son cordiales.

PREGUNTA 3

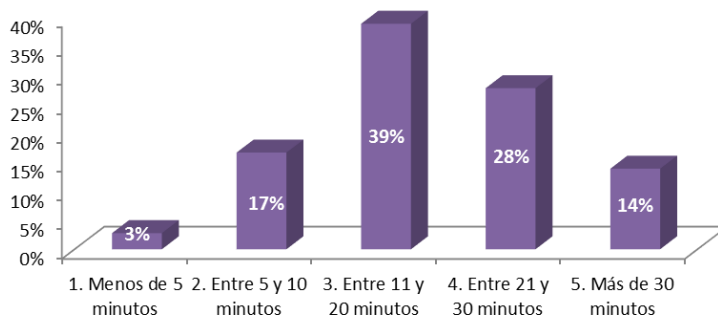
TIEMPO DE ESPERA



Un 42% de los ciudadanos esperaron entre 5 y 15 minutos para ser atendidos y un 29% se demoró menos de 5 minutos, vemos que la Regional Cesar maneja tiempos adecuados en cuanto a la espera los ciudadanos

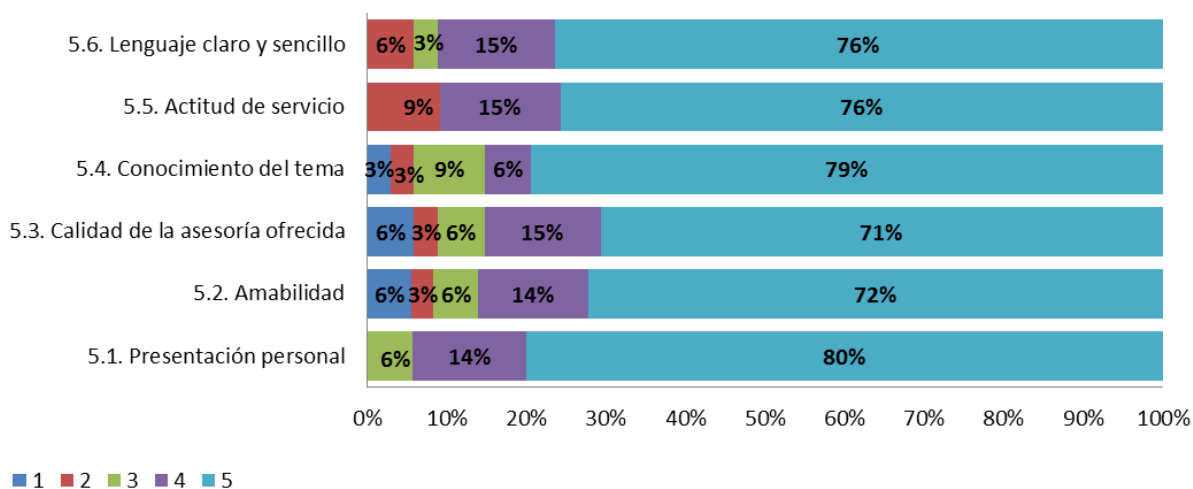
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



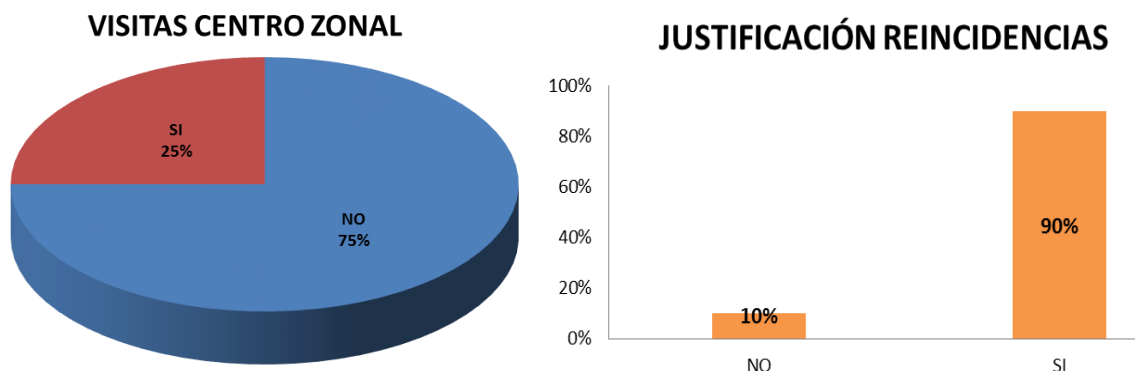
En similitud a las demás regionales vemos que el tiempo con mayor participación esta entre 11 y 20 minutos, tiempo promedio nacional y que existen intervalos con participaciones más bajas esto dependiendo el trámite que se esté llevando.

PREGUNTA 5



Como se analiza en otras regionales, los ciudadanos solicitan que los colaboradores tengan programas de capacitación para que estén más seguros y tengan mejor conocimiento de los temas tratados y de esta forma puedan brindar una mejor asesoría, esto se ve reflejado en las calificaciones bajas para atributos como calidad de la asesoría ofrecida y amabilidad.

PREGUNTA 7 Y 8



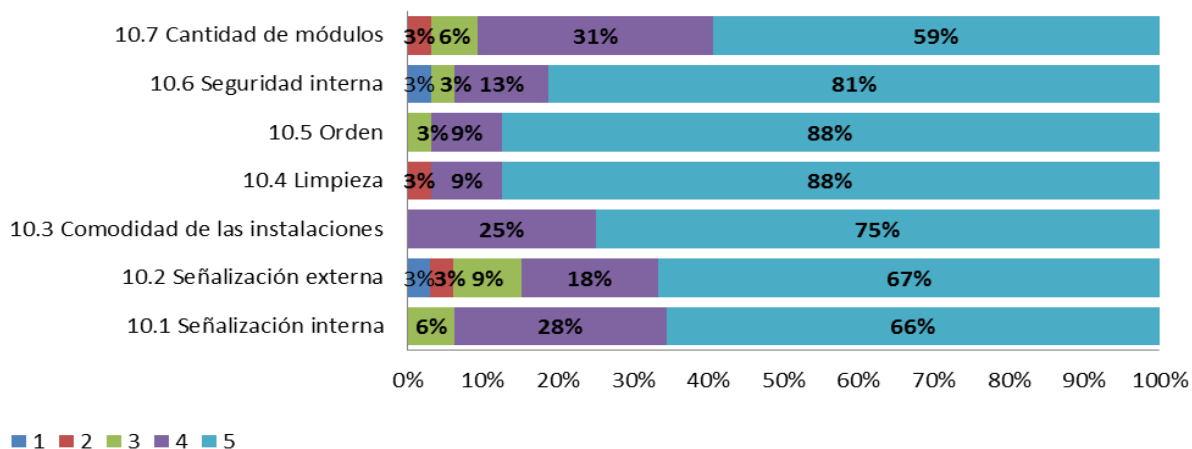
Un 25% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención, de los cuales un 90% vio justificado volver, los ciudadanos tenían que volver a los puntos de atención para poder tener un turno o porque la “Doctora” no estaba.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	3%	6%	3%	21%	67%
9.2 Rapidez en la atención	0%	6%	9%	27%	58%
9.3 Sencillez de los procesos	3%	6%	15%	27%	48%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	3%	6%	24%	64%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	3%	3%	21%	73%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	3%	3%	15%	18%	61%

En la tabla anterior observamos que los ciudadanos están satisfechos con los trámites llevados por ICBF.

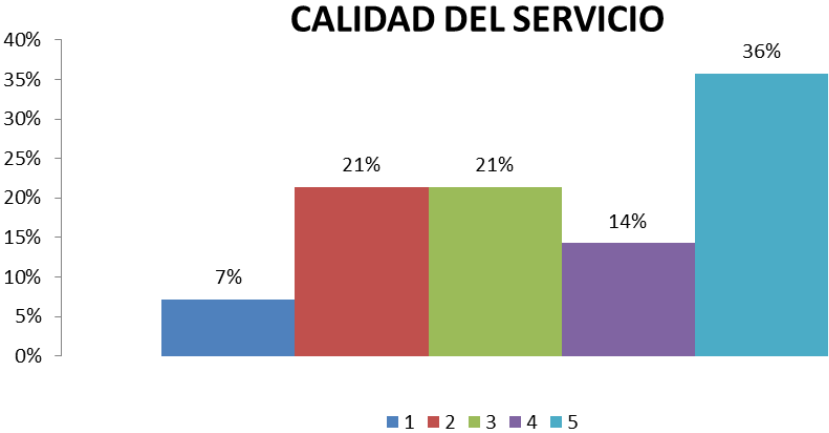
PREGUNTA 10



Respecto a la infraestructura observamos que los ciudadanos están a gusto con las instalaciones. En categorías como señalización externa, limpieza, seguridad interna y cantidad de módulos se observan ciudadanos inconformes; atributos en los que hay que trabajar en esta Regional para mejorar la atención.

CHOCO

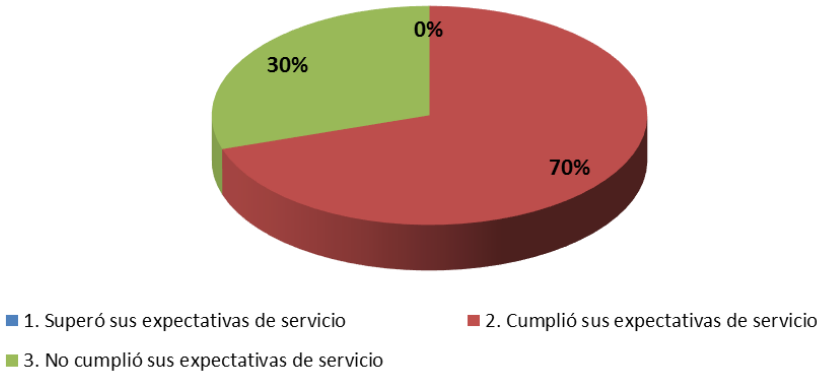
PREGUNTA 1



Del total de los ciudadanos encuestados, observamos que un 36% calificó como excelente la calidad del servicio prestado por ICBF, y en porcentajes iguales de 21% vemos calificaciones de 2 y 3, lo que es preocupante y nos indica que la calidad de la regional Chocó es mala según los ciudadanos.

PREGUNTA 2

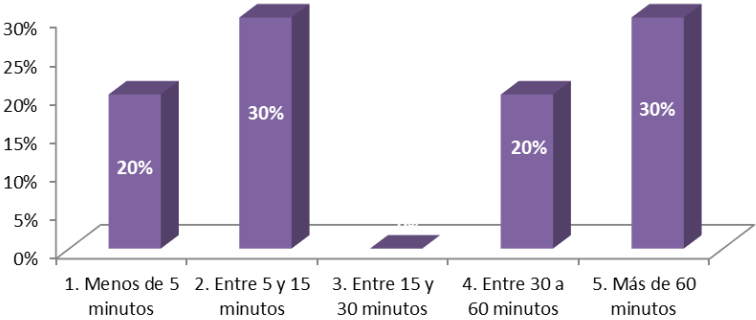
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



El 70% de los ciudadanos cumplieron sus expectativas frente al servicio recibido, mientras que el 30% restante opinó no cumplir las expectativas, esto debido a la demora presentada en la atención y a que los profesionales no brindan una misma orientación o no manejan la misma información. Del mismo modo se resalta que en esta regional ningún ciudadano superó las expectativas frente al servicio.

PREGUNTA 3

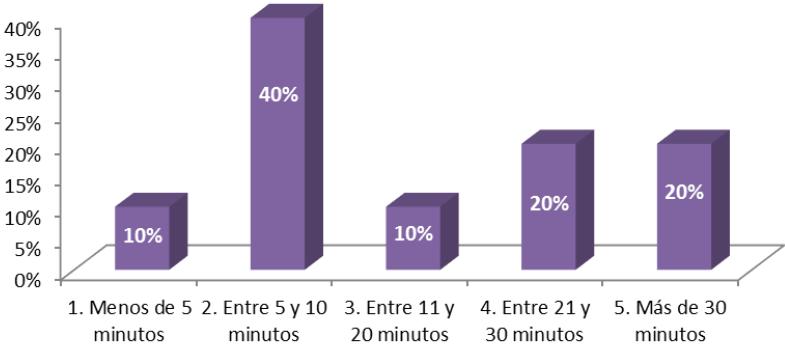
TIEMPO DE ESPERA



En esta regional vemos tiempos opuestos en cuanto al tiempo de espera para ser atendidos, un 30% que demora entre 5 y 15 minutos y otro 30% que demora más de una hora, lo que nos puede llevar a concluir que es posible que el tiempo de espera esté directamente relacionado con otras variables de días o/y horas de servicio.

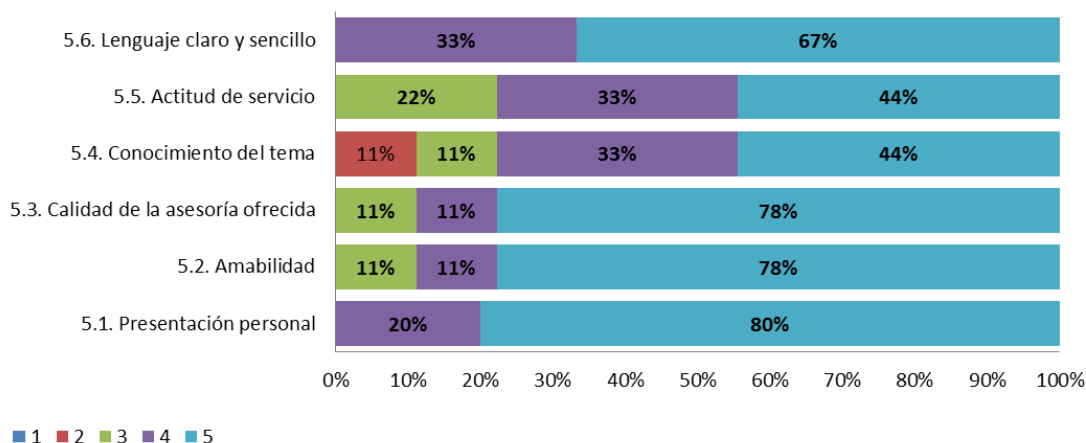
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



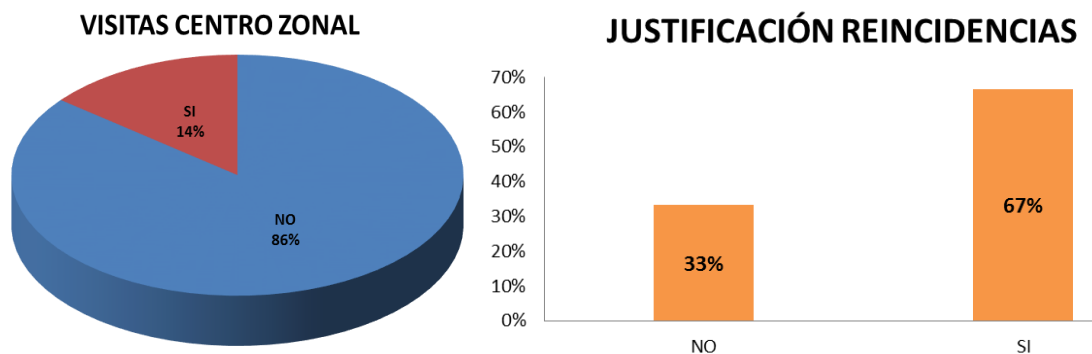
A diferencia de las otras regionales, observamos que el tiempo de duración de la atención con más participación está en un intervalo de 5 y 10 minutos.

PREGUNTA 5



De los atributos analizados en la pregunta 5, relacionados con los colaboradores, vemos que los ciudadanos están satisfechos con estos, excepto en el atributo conocimiento del tema, donde se obtienen calificaciones de 2, Este atributo nos indica que es necesario implementar espacios de capacitación con el fin de unificar la información brindada por los funcionarios y que de esta forma brinden una mejor atención.

PREGUNTAS 7 Y 8



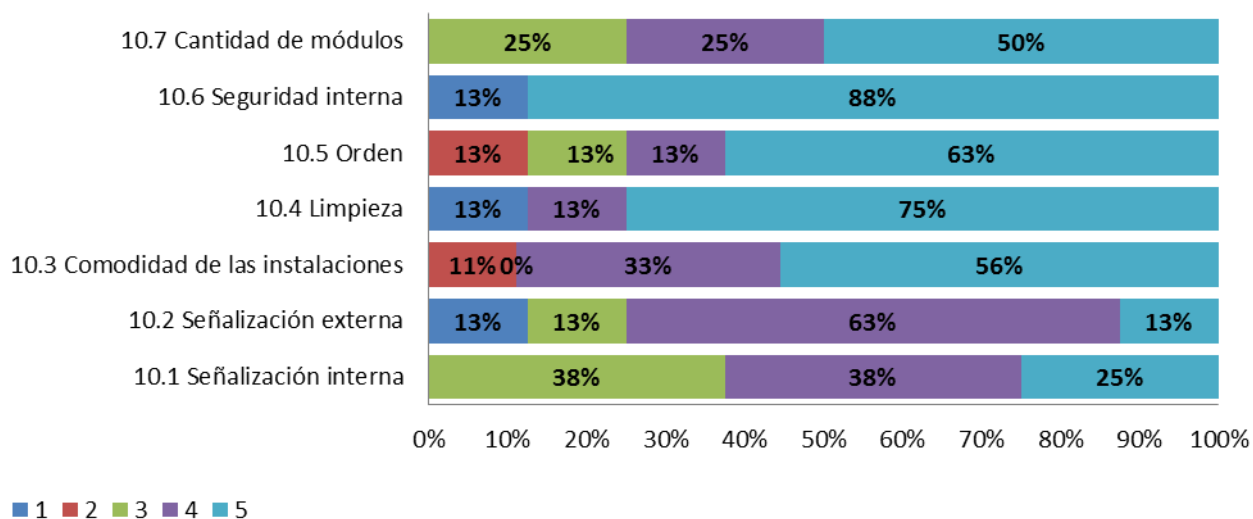
De los ciudadanos que necesitaron volver a los puntos de atención un 67% opinó que sí fue necesario volver y un 33% no vio justificada la segunda visita.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	0%	0%	38%	0%	63%
9.2 Rapidez en la atención	25%	13%	0%	13%	50%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	13%	13%	25%	50%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	0%	25%	13%	63%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	13%	0%	25%	63%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	13%	13%	0%	0%	75%

En la tabla anterior observamos las participaciones de las calificaciones dadas por los ciudadanos respecto a los atributos relacionados en la pregunta 9, donde encontramos que para la rapidez de la atención y el cumplimiento de los horarios de atención existen porcentajes altos en calificaciones malas, aspectos que son necesarios mejorar y tener más enfoque respecto a los otros.

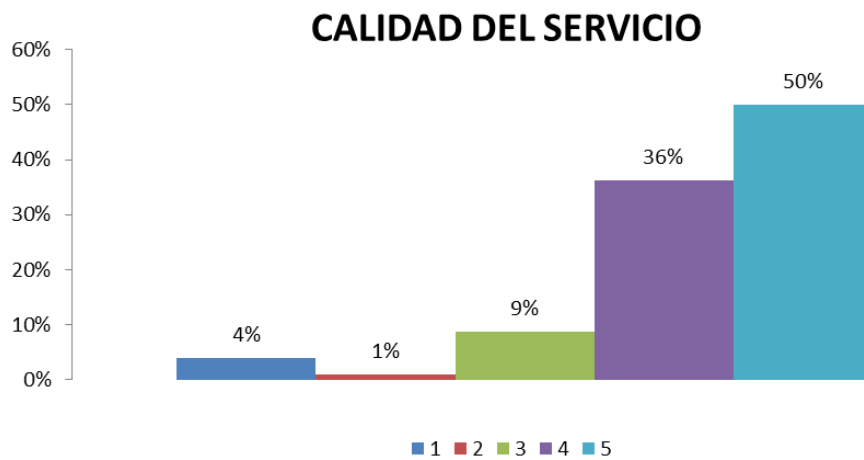
PREGUNTA 10



Con relación a la infraestructura de la Regional Chocó, observamos dos atributos muy bien calificados como lo son la cantidad de módulos y la señalización interna, los demás aspectos tiene calificaciones bajas, lo que les indica a los puntos de atención de esta regional que deben mejorar estos aspectos para que la experiencia del ciudadano sea buena en todos los sentidos.

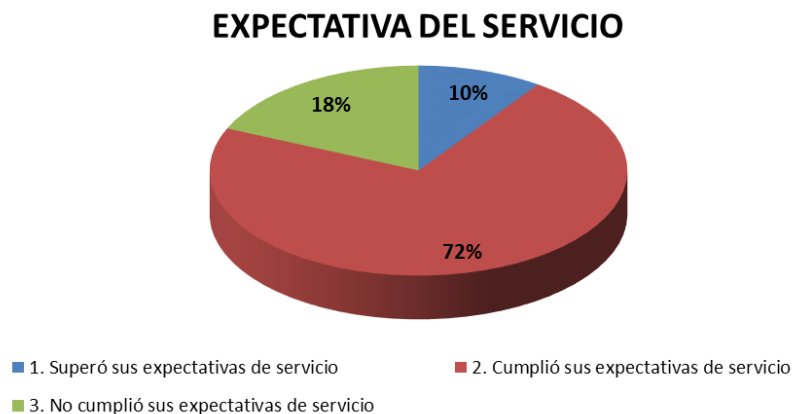
CÓRDOBA

PREGUNTA 1



Observamos que un 86% de los ciudadanos dieron calificación de excelente ante la calidad del servicio ofrecido por ICBF, tan solo un 5% (5 encuestados) opinaron que la calidad fue mala ya que se demoraron mucho esperando para que los atendieran.

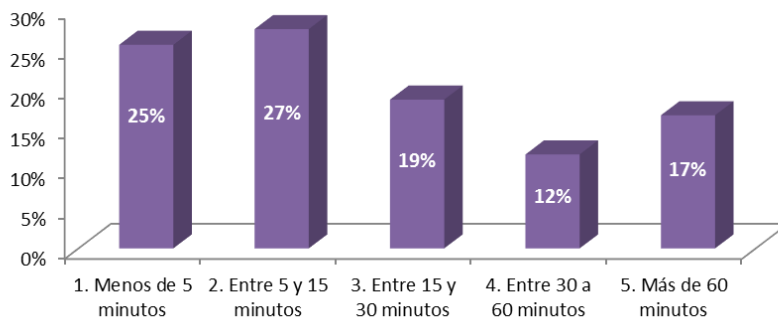
PREGUNTA 2



Un 82% de los ciudadanos lograron cumplir las expectativas del servicio, mientras que un 18% no lo cumplió, esto debido a la demora en el servicio y en la mala atención recibida por parte de los colaboradores, muchos de los ciudadanos solicitan que tengan más claro sus roles y que amplíen las instalaciones ya que son muy pequeñas para tantos ciudadanos.

PREGUNTA 3

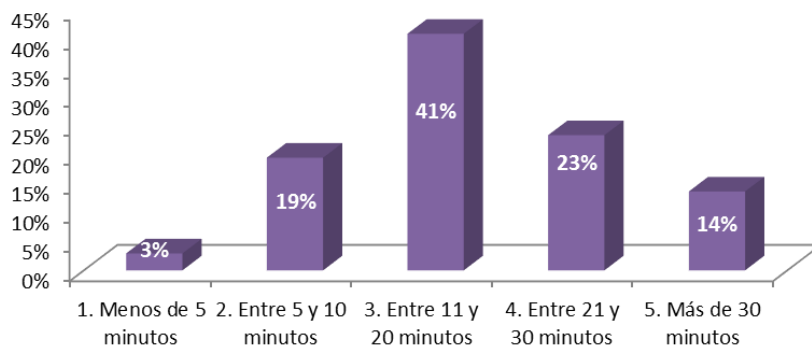
TIEMPO DE ESPERA



En esta regional los intervalos con mayor participación son: entre 5 y 15 minutos con un 27% y menos de 5 minutos con un 25%.

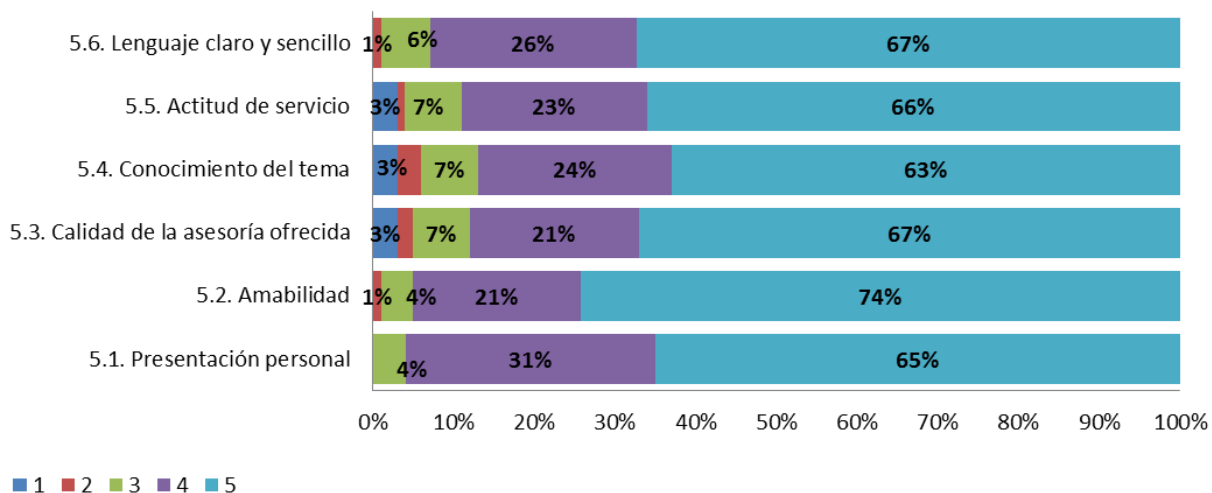
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



En similitud a las demás regionales vemos que el tiempo con mayor participación está entre 11 y 20 minutos, tiempo promedio nacional y que existen intervalos con participaciones más bajas esto dependiendo el trámite que se esté llevando.

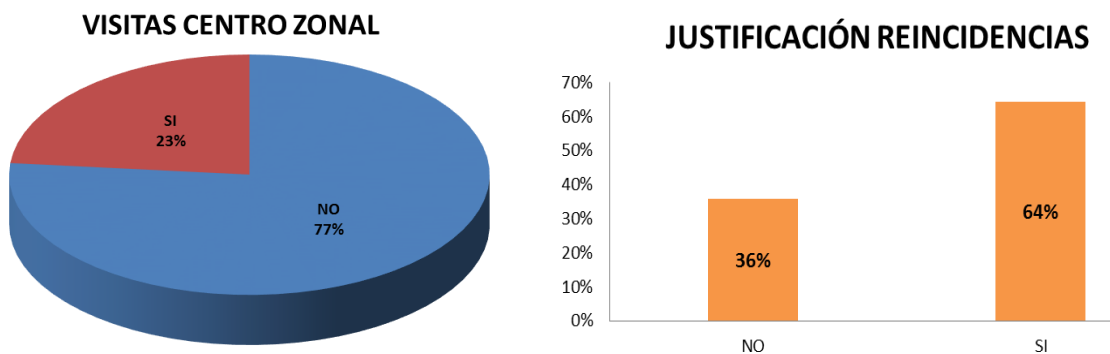
PREGUNTA 5



Vemos, según las calificaciones y opiniones de los encuestados, los ciudadanos solicitan que los colaboradores estén más capacitados en temas relacionados con servicio y dominio de los temas tratados al interior de los puntos de atención.

Una de las opiniones de los ciudadanos fue: Se debe enviar a los funcionarios a realizar cursos de asertividad; puesto que no hubo calidad humana ni con la Trabajadora Social ni con la Defensora de familia quien tuvo una actitud “salida de casillas” y que no atendió adecuadamente por estar hablando por celular.

PREGUNTA 7 Y 8



En las preguntas 7 y 8 vemos que un 23% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención y a su vez un 64% vio justificada su visita, mientras que un 36% dijo que no era necesaria la segunda visita.

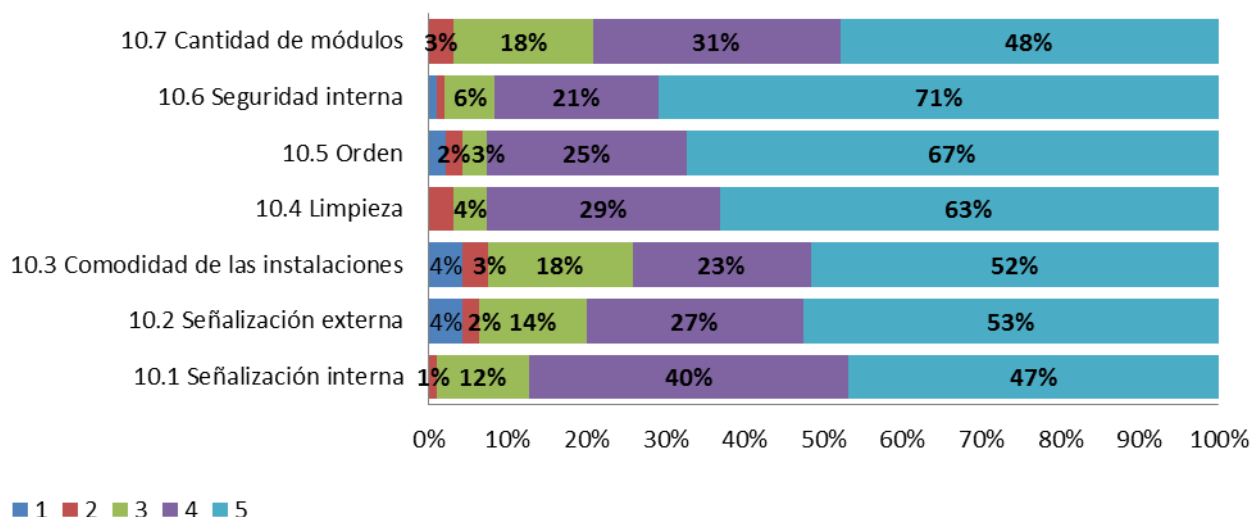
Los ciudadanos necesitaban volver porque no tenían turno para la atención o porque iban en horarios no establecidos.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	1%	3%	6%	21%	69%
9.2 Rapidez en la atención	6%	1%	11%	22%	59%
9.3 Sencillez de los procesos	7%	4%	8%	26%	55%
9.4 Claridad de los requisitos	6%	3%	3%	22%	66%
9.5 Respeto por el turno de atención	2%	1%	3%	18%	76%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	5%	2%	8%	18%	67%

En la tabla anterior se visualizan los porcentajes de participación de las calificaciones dadas por los ciudadanos a los atributos relacionados y observamos participaciones mayores al 80% entre las calificaciones 4 y 5.

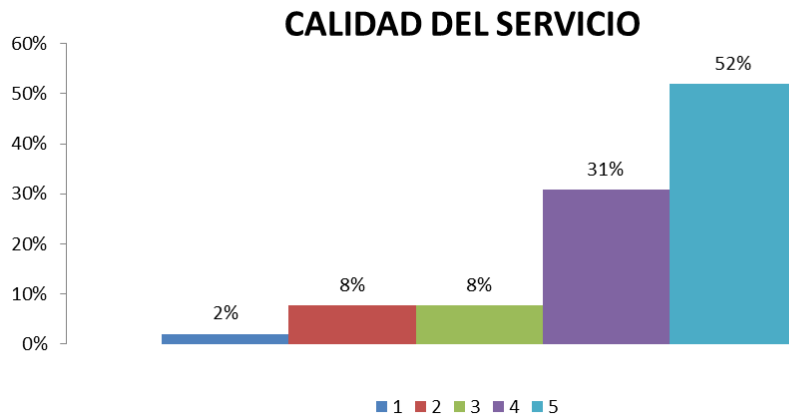
PREGUNTA 10



Las instalaciones de ésta regional se encuentran en buenas condiciones según la mayoría de los ciudadanos encuestados, sin embargo sugieren que éstas sean un poco más amplias y cómodas las instalaciones.

CUNDINAMARCA

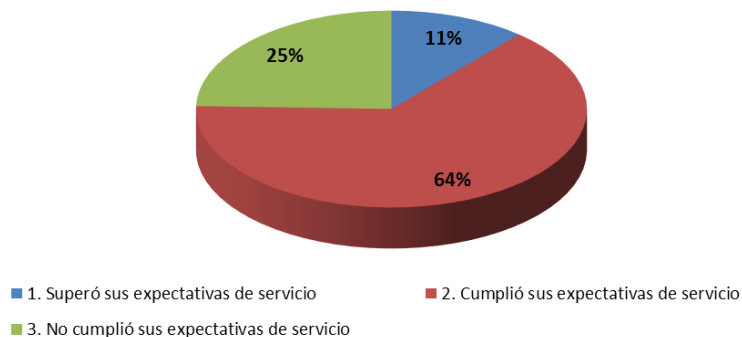
PREGUNTA 1



En la regional Cundinamarca el 83% de los ciudadanos está a gusto con la calidad del servicio que les ofrecieron. Tan solo un 10% opinó no encontrarse satisfecho con ésta, por motivos como los tiempos de espera y la falta de turnos para la atención a los ciudadanos.

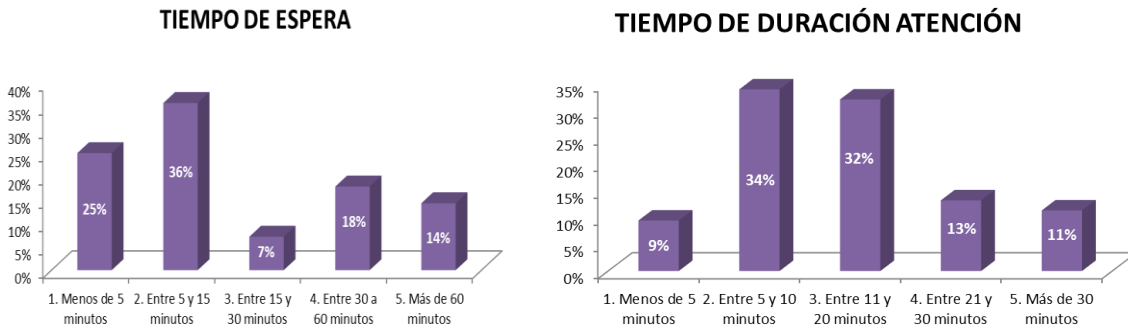
PREGUNTA 2

EXPECTATIVA DEL SERVICIO



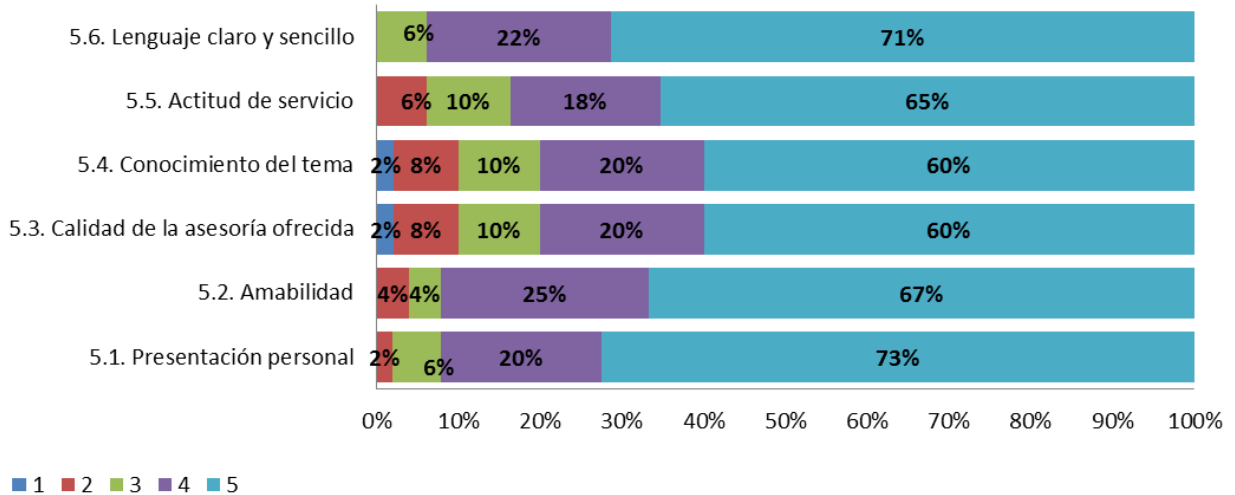
Un 75% de los ciudadanos encuestados dijo que cumplieron sus expectativas, y un 25% dijo que no las cumplieron manifestando que duraron más de media hora esperando para ser atendidos y que además tuvieron que volver más de una vez para solicitar turno.

PREGUNTA 3 y 4



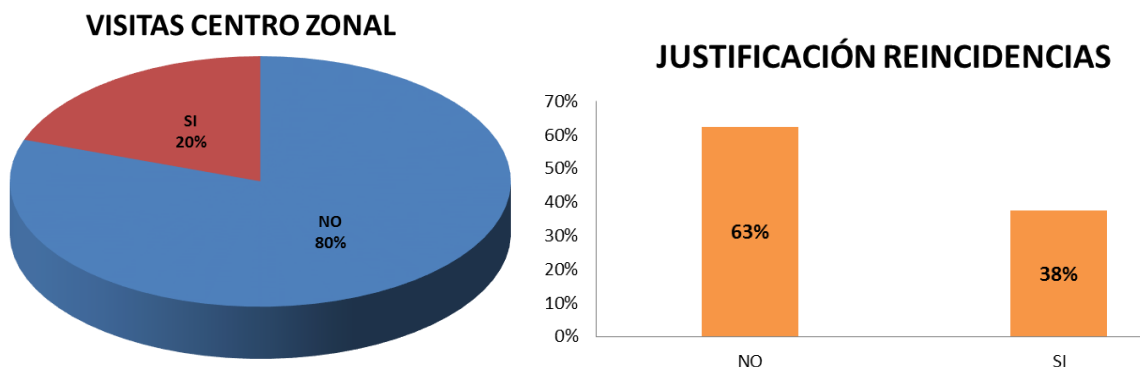
En las gráficas anteriores vemos relacionado los tiempos que duraron los ciudadanos esperando y el tiempo de duración de la atención, donde observamos tiempos con mayor participación entre 5 y 15 minutos para ser atendidos y 5 y 10 durante la atención.

PREGUNTA 5



El atributo con mayor calificación es presentación personal y los menores son conocimiento del tema y calidad de la asesoría ofrecida con 60% de calificación excelente respectivamente.

PREGUNTA 7 Y 8



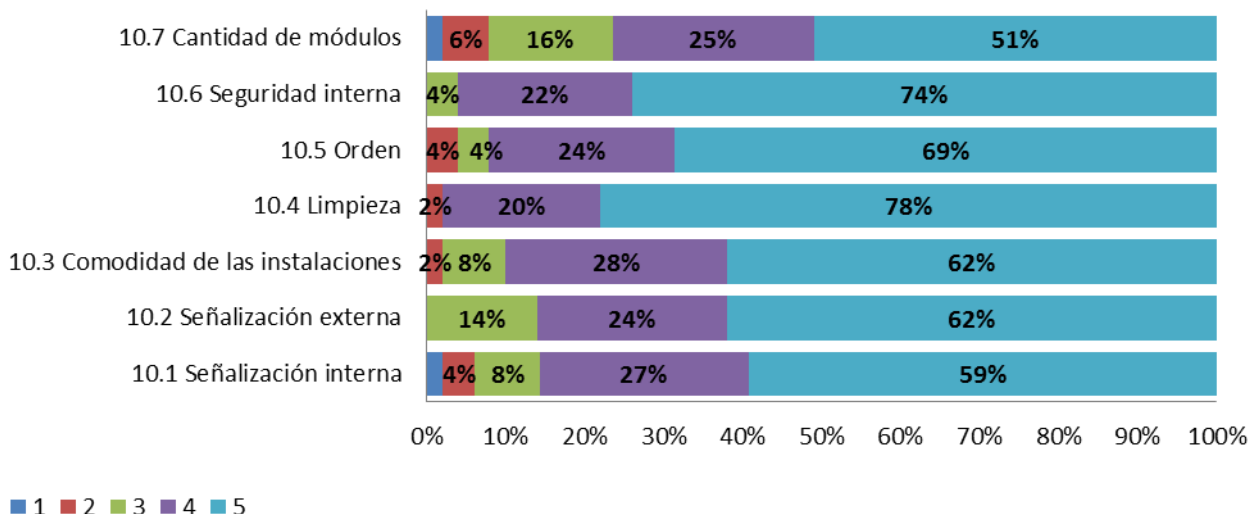
Del total de ciudadanos encuestados en esta regional, el 20% requirió volver una segunda vez a los puntos de atención de los cuales un 63% opinó que fue justificada la segunda visita, las personas que volvieron indicaron que lo hicieron porque en la primera visita no sabían que se atendía por turnos y en otras ocasiones no había turnos suficientes.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	2%	4%	8%	24%	62%
9.2 Rapidez en la atención	0%	6%	14%	28%	52%
9.3 Sencillez de los procesos	2%	6%	14%	30%	48%
9.4 Claridad de los requisitos	2%	2%	6%	25%	65%
9.5 Respeto por el turno de atención	4%	2%	2%	30%	62%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	4%	4%	4%	18%	71%

Se visualiza participaciones mayores en las calificaciones 4 y 5, y porcentajes inferiores en las calificaciones malas, atributos con calificaciones de 1 y 2 que nos muestran que los ciudadanos no están totalmente satisfechos con estos atributos.

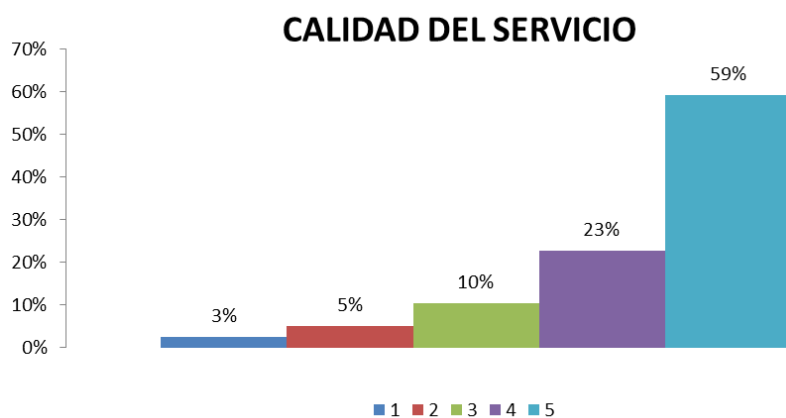
PREGUNTA 10



Las instalaciones de esta regional están en buenas condiciones según la mayoría de los ciudadanos encuestados, aunque existen calificaciones de 1 y 2; los ciudadanos solicitan mejores instalaciones más cómodas, amplias, con mayor señalización interna y solicitan más módulos de atención.

HUILA

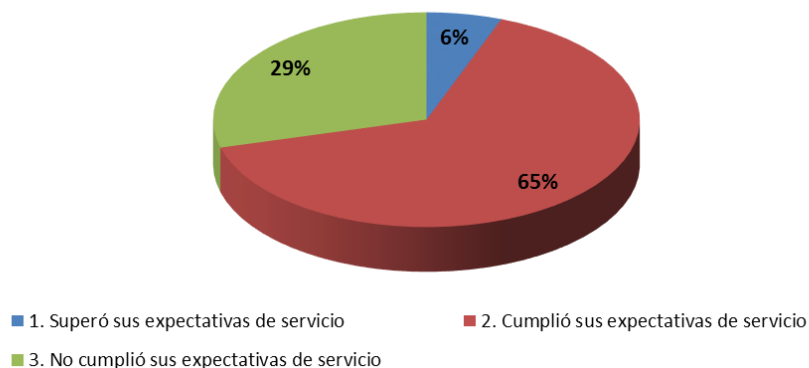
PREGUNTA 1



En la región de Huila vemos que el 82% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado en la entidad y tan solo un 8% se encuentra inconforme con la calidad del servicio.

PREGUNTA 2

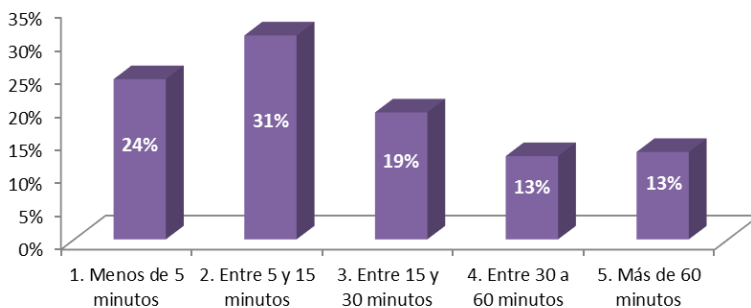
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



Un 71% de los ciudadanos lograron cumplir sus expectativas frente al servicio, mientras que un 29% no lo cumplió, Esto debido a la demora en el servicio y a la mala atención recibida por parte de los funcionarios.

PREGUNTA 3

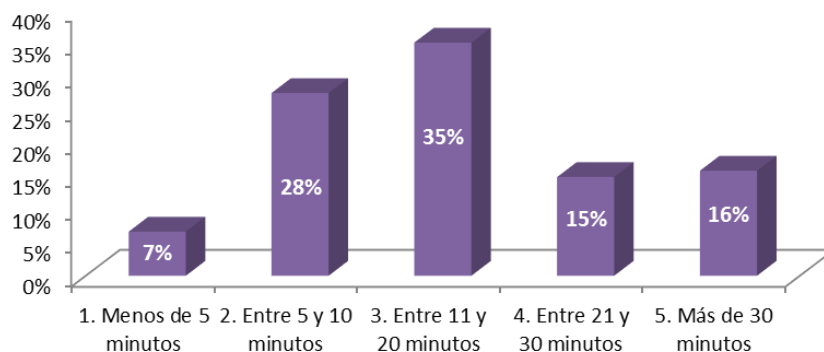
TIEMPO DE ESPERA



El tiempo de espera con mayor participación se encuentra en el intervalo de 5 y 15 minutos 31% y tienen porcentajes de participación pequeños para tiempos mayores.

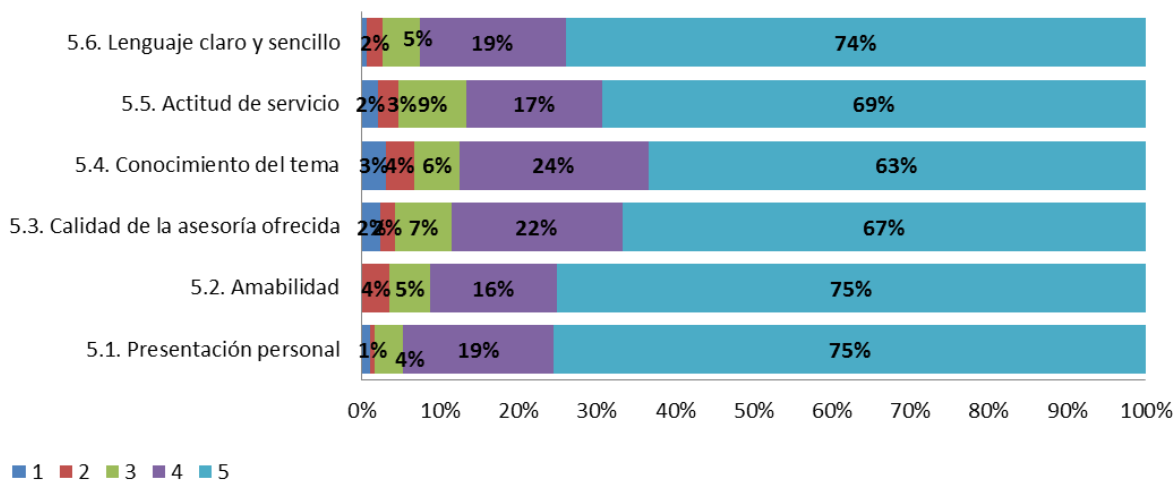
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



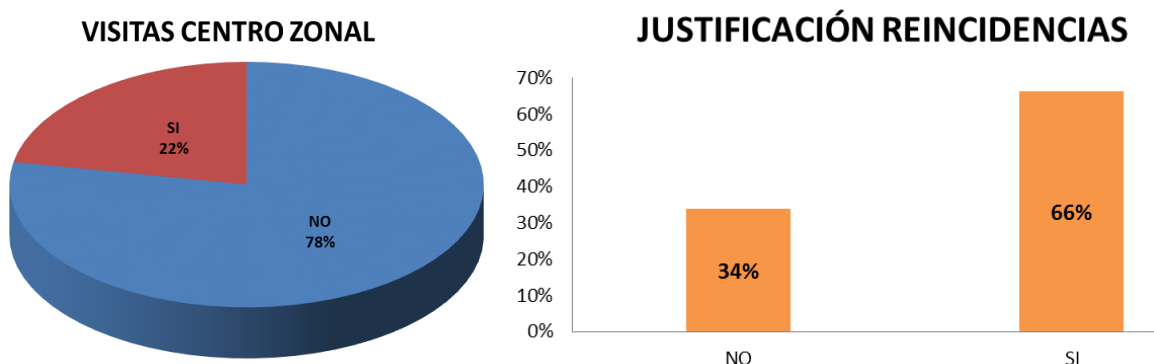
Para esta regional tenemos un tiempo de duración con el colaborador de 11 a 20 minutos por ciudadano con un 35%, seguido de 5 a 10 minutos con un 28%.

PREGUNTA 5



Con relación a estos aspectos vemos que en general los ciudadanos están conformes con el servicio prestado, sin embargo todos los atributos tienen calificaciones bajas, y dadas las opiniones de los ciudadanos se percibe que los profesionales necesitan estar más capacitados para brindar una información más clara y precisa.

PREGUNTA 7 Y 8



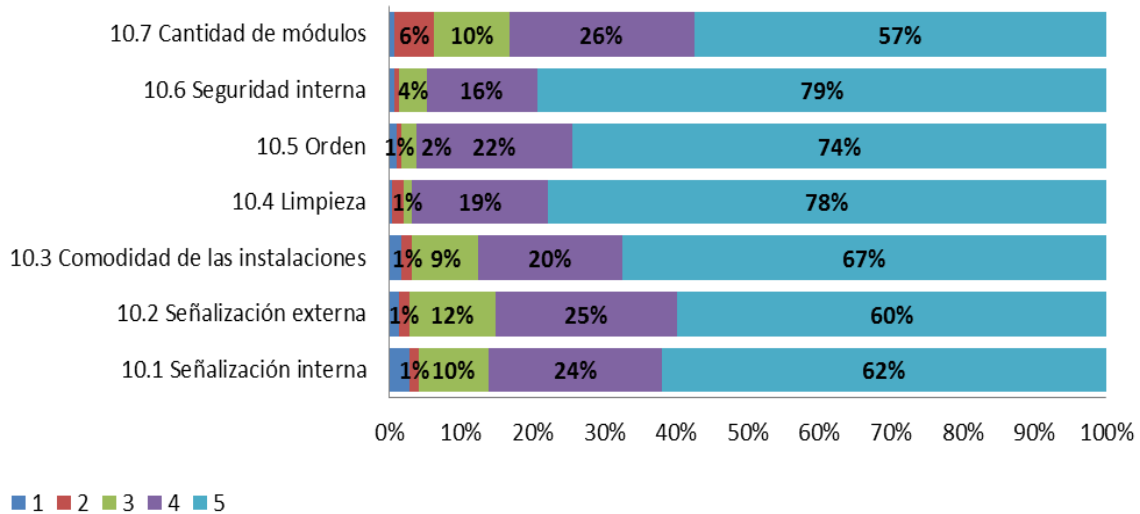
Del total de ciudadanos encuestados en esta regional, el 22% necesitó volver una segunda vez a los puntos de atención de los cuales un 66% opinó que fue justificada la segunda visita. Las personas que volvieron indicaron que lo hicieron porque en la primera visita no sabían que se atendía por turnos y en otras ocasiones no había turnos suficientes.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	1%	2%	7%	21%	68%
9.2 Rapidez en la atención	2%	2%	11%	24%	61%
9.3 Sencillez de los procesos	2%	5%	10%	22%	61%
9.4 Claridad de los requisitos	1%	1%	7%	26%	64%
9.5 Respeto por el turno de atención	2%	1%	2%	19%	76%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	1%	1%	4%	21%	73%

Se visualiza participaciones mayores en las calificaciones 4 y 5, y porcentajes bajos en las calificaciones malas que nos muestran que los ciudadanos no están totalmente satisfechos con la rapidez en la atención, claridad en los requisitos, sencillez de los procesos.

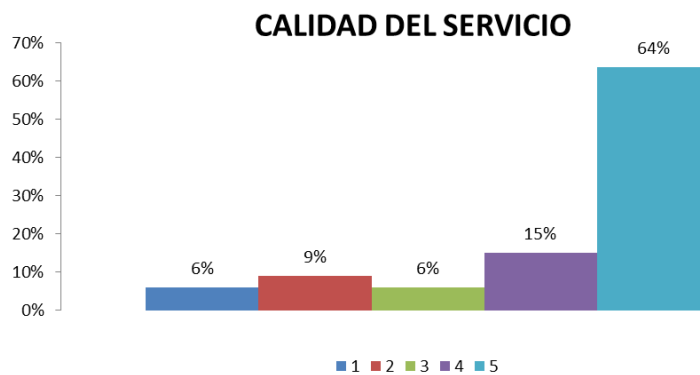
PREGUNTA 10



En la Regional del Huila vemos comportamientos similares a las demás regionales, donde una gran participación opina que las instalaciones están en buenas condiciones y en participaciones menores que deberían mejorar aspectos básicos como más señalización externa, puntos de atención más amplios, más sillas y más módulos.

SEDE NACIONAL

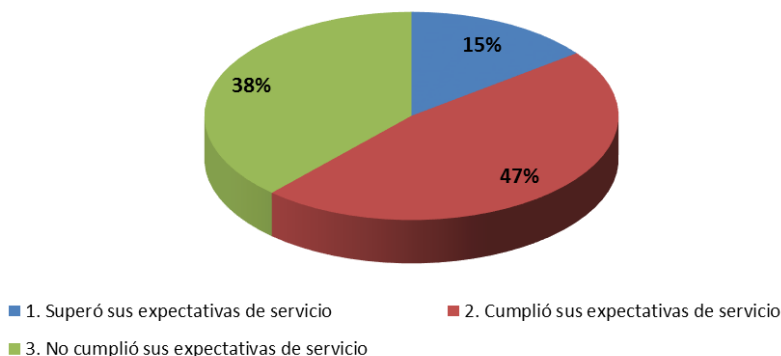
PREGUNTA 1



En la Sede Nacional, vemos que el 64% de los ciudadanos están satisfechos con la calidad del servicio prestado, un 15% dieron calificaciones bajas por mucha demora en el servicio prestado.

PREGUNTA 2

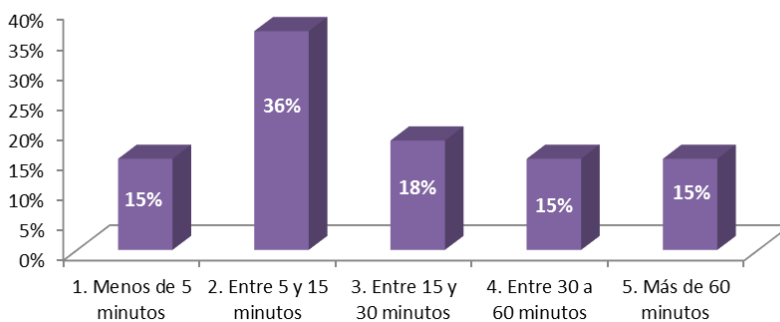
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



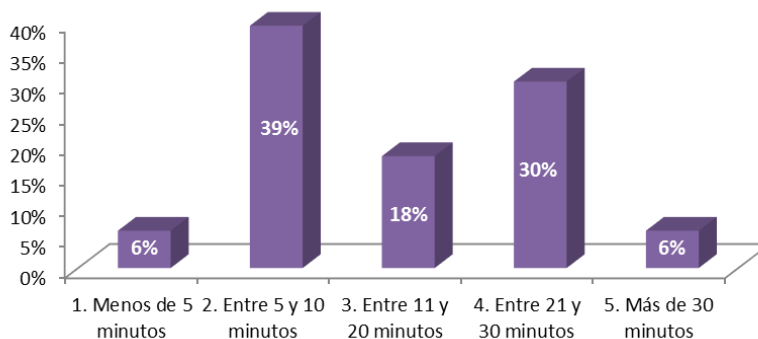
Un 38% de los ciudadanos, no cumplió con sus expectativas, y de los cuales opinaron que sería necesario contratar más personal para mejorar la rapidez en la atención y Que la sede nacional pueda atender también procesos que se atienden en el punto de atención.

PREGUNTA 3 y 4

TIEMPO DE ESPERA

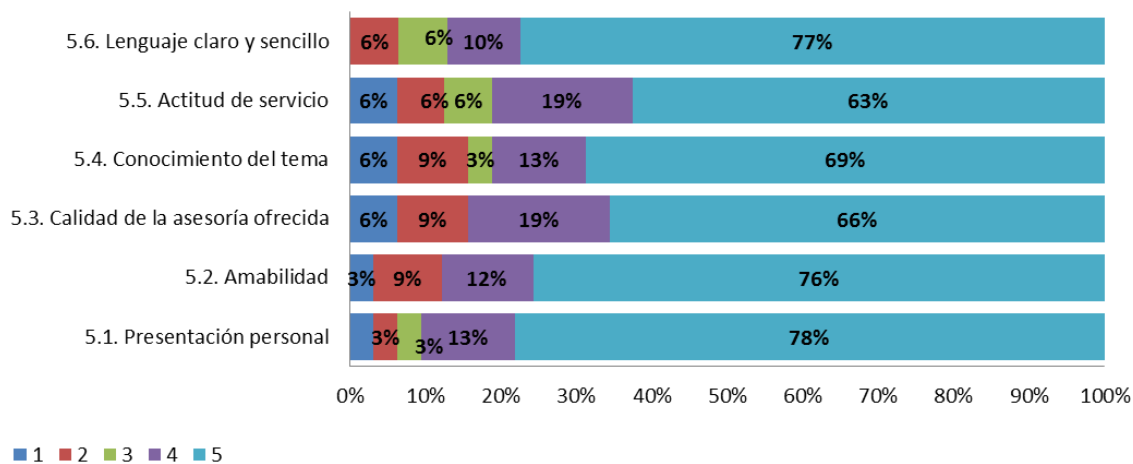


TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



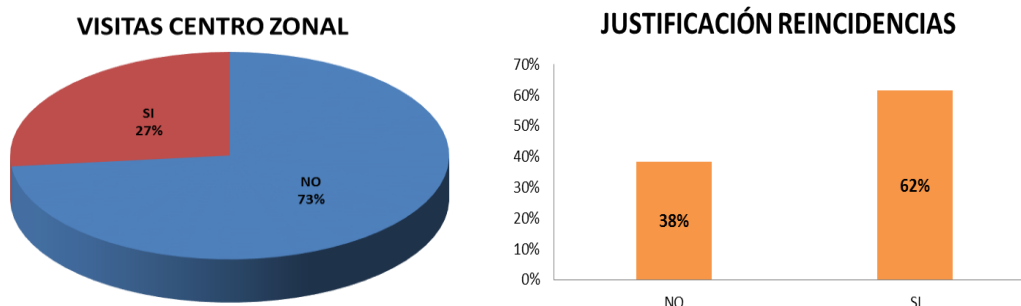
En las gráficas anteriores se observa el comportamiento de los tiempos de espera y de atención con el colaborador, donde observamos que el tiempo de espera con mayor participación esta entre 5 y 15 minutos y el tiempo en un intervalo de 5 y 10 minutos en la atención con el profesional, seguido con un 30% el intervalo de 21 a 30 minutos.

PREGUNTA 5



En la gráfica anterior se visualiza que aunque la participación mayor está en las calificaciones 4 y 5, existen porcentajes significativos en las calificaciones 1 y 2, en lo referente a: Conocimiento del tema y calidad de la asesoría ofrecida; esto en opinión específica de los ciudadanos que sugieren que los funcionarios estén más preparados, que manejen los temas más seguros y que sean más respetuosos.

PREGUNTA 7 Y 8



De los ciudadanos que necesitaron volver a los puntos de atención (27%) un 62% informó que si fue justificada la visita y a su vez las razones por las que necesitaron volver fueron las siguientes:

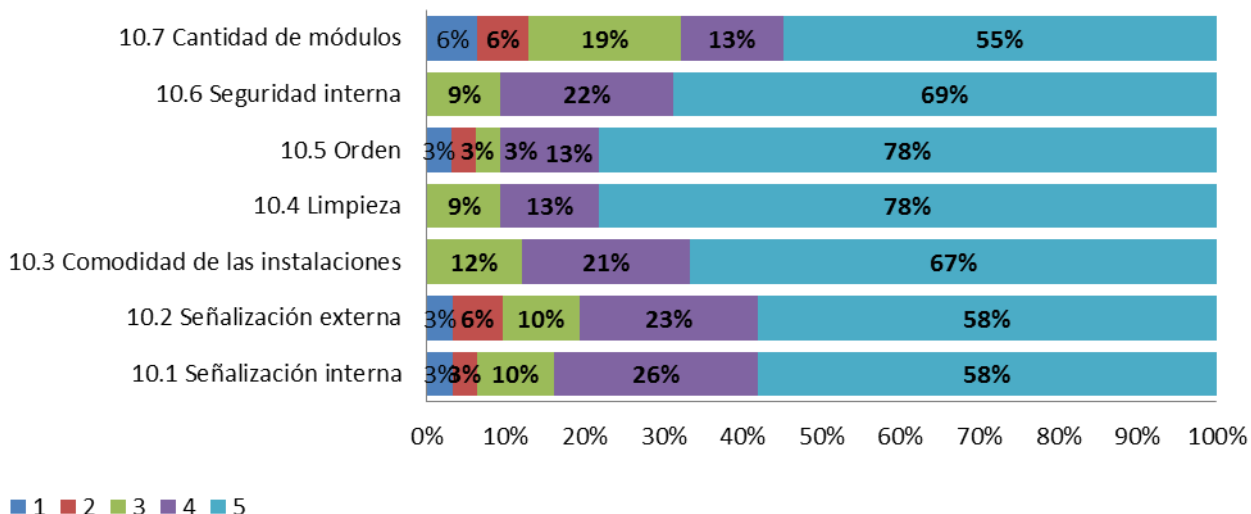
- ✚ La primera vez la funcionaria le informó que el tramite lo debía llevar ante comisaria de familia según el ciudadano la profesional no contribuye a la mejora del problema sino por el contrario agrandó el problema.
- ✚ No la atienden en el momento No tienen buena coordinación.
- ✚ Por el turno.
- ✚ Por qué no era el punto que le correspondía
- ✚ Porque me faltaban documentos.
- ✚ Porque no han hecho nada en el punto de atención para solucionar el problema con el hijo.
- ✚ Porque no le brindaron la información correcta.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	6%	6%	9%	6%	72%
9.2 Rapidez en la atención	13%	3%	13%	16%	56%
9.3 Sencillez de los procesos	9%	13%	6%	6%	66%
9.4 Claridad de los requisitos	6%	6%	13%	6%	69%
9.5 Respeto por el turno de atención	6%	3%	3%	9%	78%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	3%	9%	6%	13%	69%

Con relación a los atributos analizados en la pregunta 9, observamos en la tabla anterior las participaciones por cada calificación y por cada atributo, donde observamos que es necesario mejorar la rapidez en la atención como principal motivo de insatisfacción de los ciudadanos y la sencillez de los procesos.

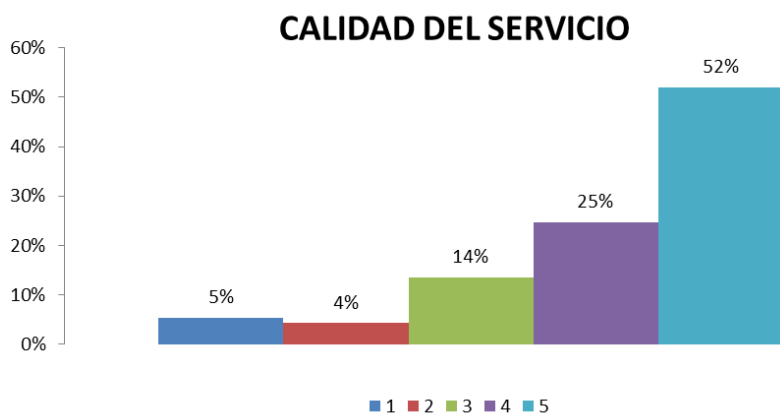
PREGUNTA 10



El análisis relacionado con la infraestructura, se evidencia que el punto de atención de la Sede Nacional debe mejorar en cuatro aspectos como los son la cantidad de módulos, el orden, la señalización interna y externa.

VALLE DEL CAUCA

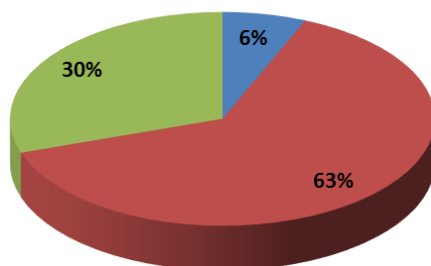
PREGUNTA 1



Respecto a la calidad observamos que un 77% de los ciudadanos están satisfechos con la calidad del servicio prestado, un 14% no está totalmente satisfecho y un 9% no está para nada satisfecho. De este porcentaje que no logró estar satisfecho con el servicio prestado sugieren agilizar la atención y que los colaboradores deben ser claros desde el principio en cuanto a los trámites y procesos que se deben llevar a cabo para que no hagan perder tiempo a la gente.

PREGUNTA 2

EXPECTATIVA DEL SERVICIO

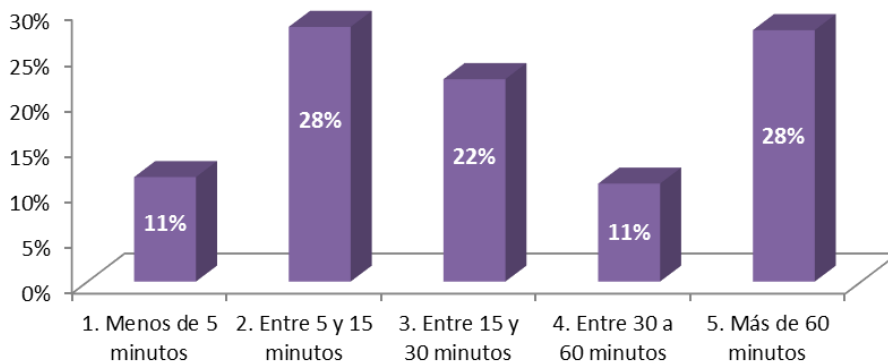


- 1. Superó sus expectativas de servicio
- 2. Cumplió sus expectativas de servicio
- 3. No cumplió sus expectativas de servicio

Observamos que un 69% del total de los ciudadanos encuestados cumplieron con sus expectativas ante el servicio prestado; un 30% no cumplieron con sus expectativas, por motivos de tiempos de espera y la calidad de la asesoría de los profesionales.

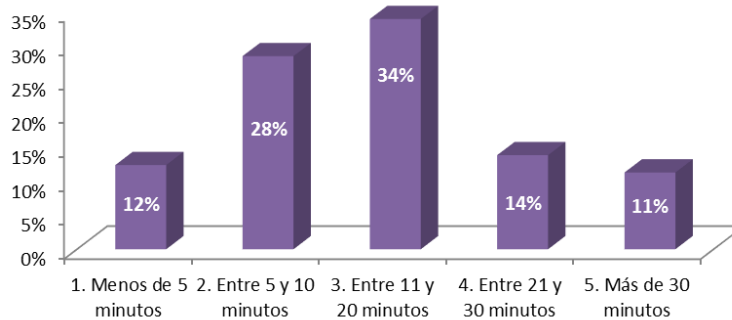
PREGUNTA 3 Y 4

TIEMPO DE ESPERA



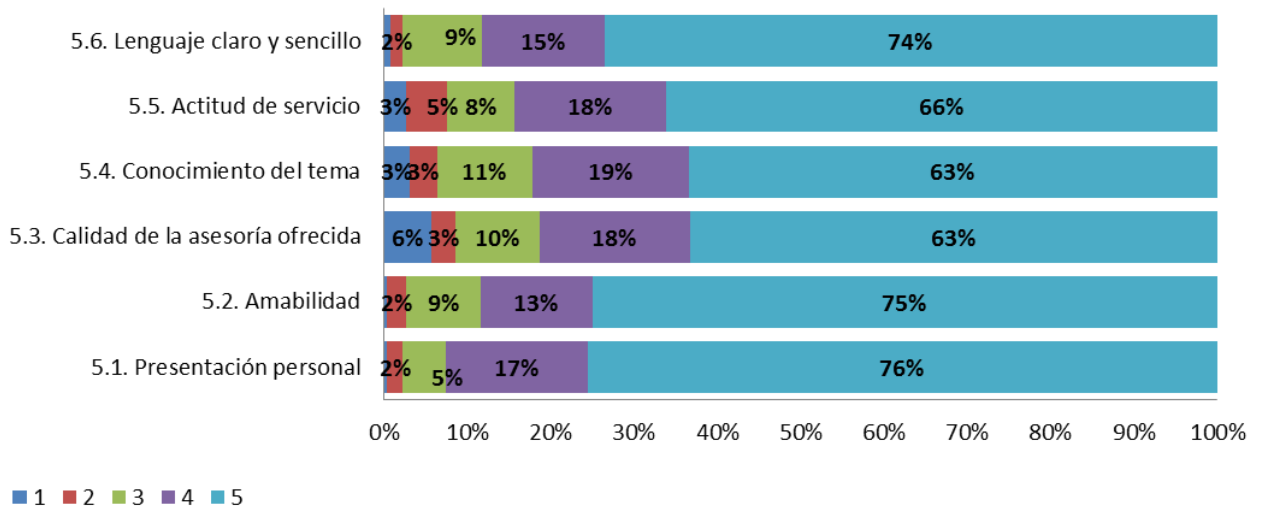
En esta regional los tiempos están muy opuestos, no existe un tiempo específico, los porcentajes mayores están en los intervalos de 5 y 15 minutos y más de una hora, este análisis sería más enfático si se tuvieran variables de días y horas de la atención para determinar si estas son variables influyentes en el tiempo de espera.

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



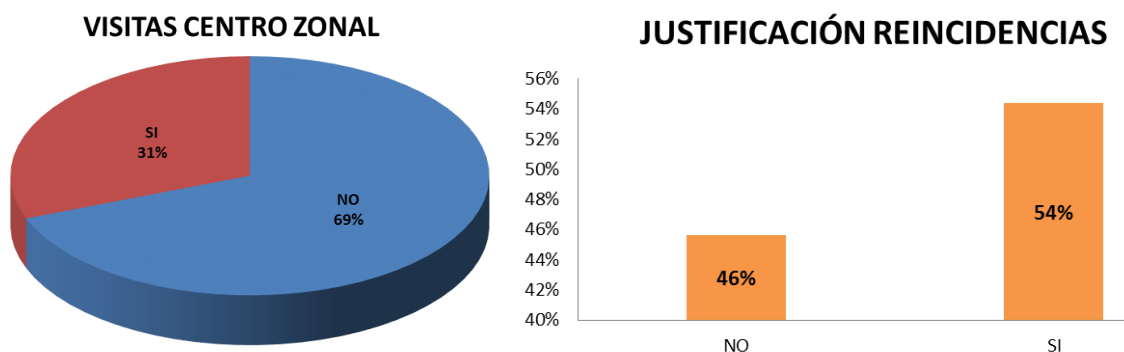
El tiempo con más participación de duración en la atención con los profesionales está entre 11 y 20 minutos con un 34%.

PREGUNTA 5



Evidenciamos en la gráfica anterior que los atributos relacionados con el servicio están con una excelente calificación, y atributos como conocimiento en tema y calidad de la asesoría ofrecida tienen calificaciones bajas, atributos que hay que enfocar y mejorar.

PREGUNTA 7 Y 8



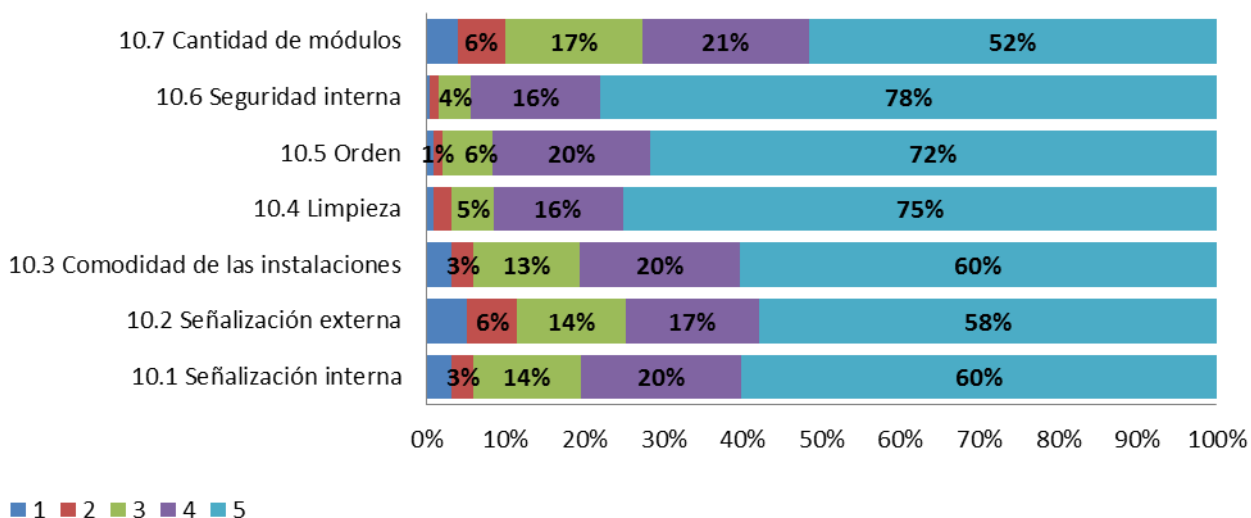
Del total de los ciudadanos encuestados observamos que el 31% necesitaron volver a los puntos de atención y que de estos un 54% vio justificada la segunda visita, los motivos más comunes por los que los ciudadanos es porque no han terminado los procesos y en ocasiones por que el personal idóneo no se encontraba.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	3%	4%	10%	17%	66%
9.2 Rapidez en la atención	7%	7%	17%	16%	52%
9.3 Sencillez de los procesos	5%	2%	15%	26%	53%
9.4 Claridad de los requisitos	4%	2%	11%	20%	64%
9.5 Respeto por el turno de atención	2%	2%	8%	16%	74%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	2%	4%	9%	20%	65%

En la tabla anterior se visualizan los porcentajes de participación de las calificaciones dadas por los ciudadanos y observamos participaciones mayores al 80% entre las calificaciones 4 y 5.

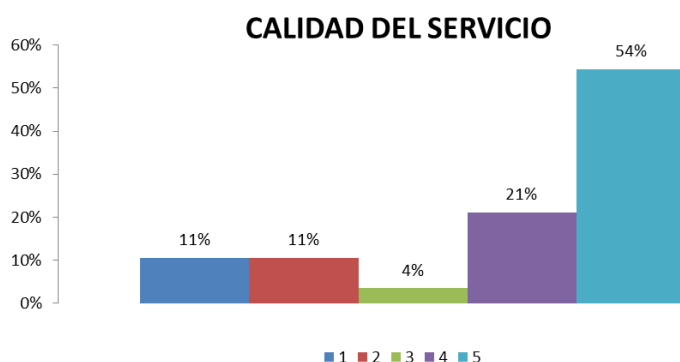
PREGUNTA 10



En la regional del Valle del Cauca los ciudadanos se encuentran satisfechos con la infraestructura de los puntos de atención, aunque existen calificaciones bajas en todos los atributos.

META

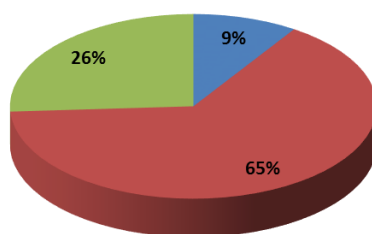
PREGUNTA 1



Para la región del meta observamos que un 75% de los ciudadanos encuentran la calidad del servicio prestado como excelente y buena, un 22% informa que la calidad del servicio que les ofrecieron fue mala, esto está directamente relacionado con que los ciudadanos opinan que los funcionarios no escucha efectivamente y no identifican las necesidades de los ciudadanos y en el tiempo de espera para ser atendidos es muy largo.

PREGUNTA 2

EXPECTATIVA DEL SERVICIO

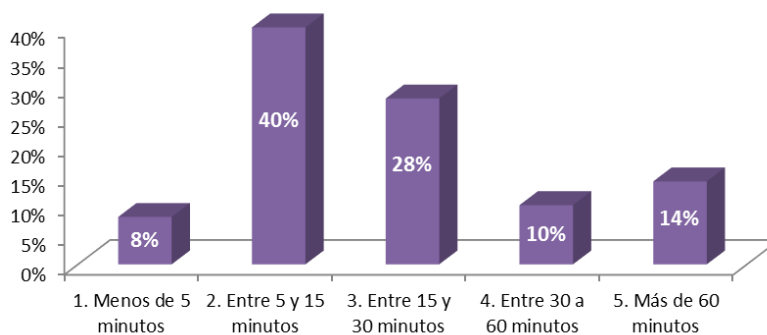


■ 1. Superó sus expectativas de servicio ■ 2. Cumplió sus expectativas de servicio
■ 3. No cumplió sus expectativas de servicio

Del total de los encuestados un 65% cumplió con sus expectativas del servicio prestado, un 26% no cumplió con sus expectativas ya que los usuarios solicitan que la atención sea más ágil y que las citas sean más cercanas.

PREGUNTA 3

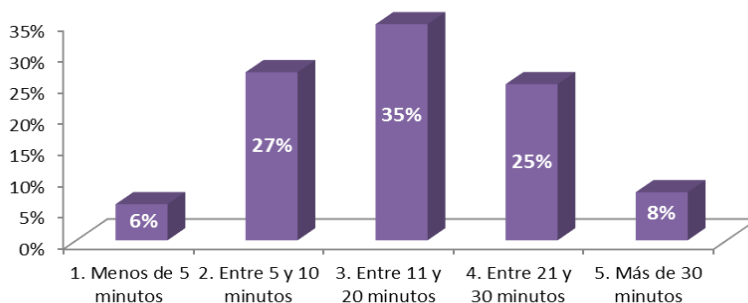
TIEMPO DE ESPERA



El tiempo con mayor participación en esta regional está en un intervalo de 5 y 15 minutos con un 40%, seguido de 15 y 30 minutos, estos tiempos son aceptables para los ciudadanos.

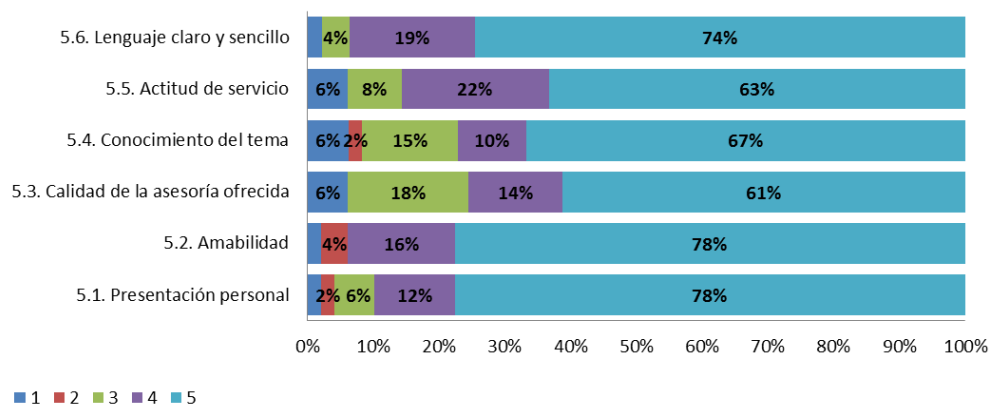
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



La participación mayor de duración con los colaboradores en la regional del meta está en un intervalo entre 11 y 20 minutos, aunque los demás intervalos tienen porcentajes significativos lo que posiblemente dependa de la complejidad del proceso.

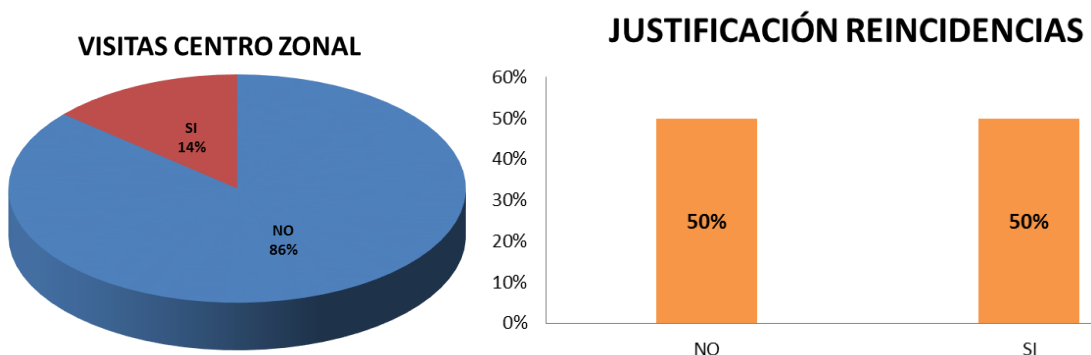
PREGUNTA 5



En relación a los aspectos de los colaboradores las participaciones mayores se encuentran en las calificaciones 5 y 4, sin embargo existen calificaciones bajas en todos los atributos ya que los ciudadanos encuestados opinaron lo siguiente:

- Tener más personal para la atención de los procesos, por ejemplo falta de abogados.
- El tiempo de espera en sala y el manejo de los guardas de seguridad por su falta de amabilidad y el orden de espera.
- Los celadores son groseros con los ciudadanos
- Mejorar la actitud de los funcionarios frente a las situaciones que presentan los ciudadanos que requieren algún tipo de asesoría.
- Que el personal sea más eficiente, que se brinde la información coherente.
- Que tuvieran más sentido de pertenencia con los casos.

PREGUNTA 7 Y 8



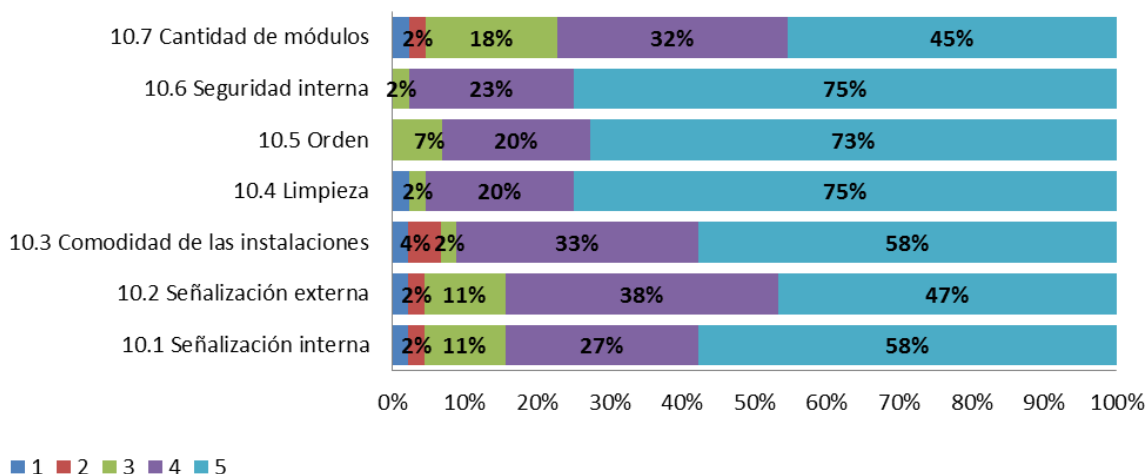
Del total de los ciudadanos que acudieron a los puntos de atención y fueron encuestados, un 14% necesito volver más de una vez al cz, de los cuales un 50% opino que si fue justificado volver y el otro 50% que no fue justificado, de estos ciudadanos que egresaron algunos opinaron que fue porque en la primera visita había mucha gente en el punto de atención o porque no había servicio el día que fueron.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	6%	4%	6%	17%	67%
9.2 Rapidez en la atención	4%	4%	6%	31%	54%
9.3 Sencillez de los procesos	4%	6%	15%	11%	64%
9.4 Claridad de los requisitos	2%	4%	9%	17%	67%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	2%	19%	79%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	0%	0%	6%	19%	74%

En la tabla anterior se visualizan los porcentajes de participación de las calificaciones que los ciudadanos dieron a los atributos relacionados, y observamos participaciones mayores al 80% entre las calificaciones 4 y 5.

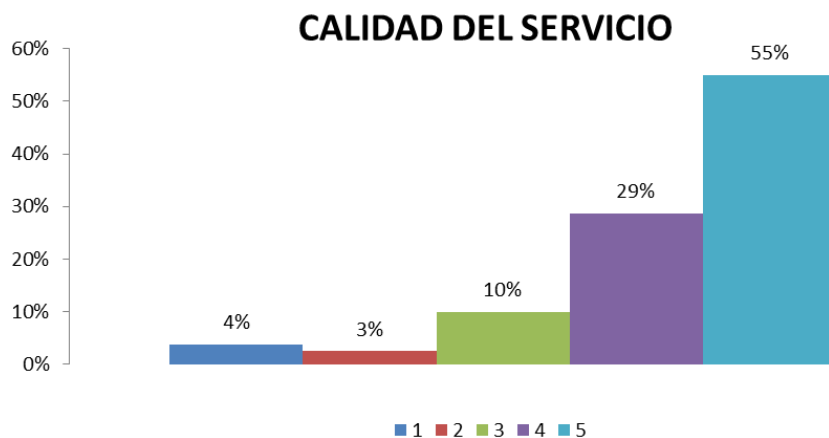
PREGUNTA 10



En la regional del Meta vemos comportamientos similares a las demás regionales, donde una gran participación opinan que las instalaciones están en buenas condiciones y en participaciones menores opinan que debieran mejorar aspectos básicos como más señalización externa, puntos de atención más amplios, más sillas y más módulos y una opinión de un ciudadano que refiere mejorar la infraestructura externa de la sede calles sin pavimentar.

NARIÑO

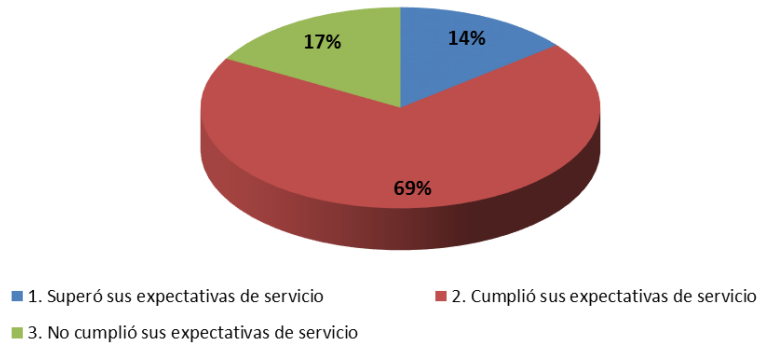
PREGUNTA 1



Respecto a la calidad del servicio prestado, observamos que todos los ciudadanos están satisfechos con la calidad del servicio, un 7% dio calificaciones bajas correspondientes a opiniones de demora en la atención y en los procesos.

PREGUNTA 2

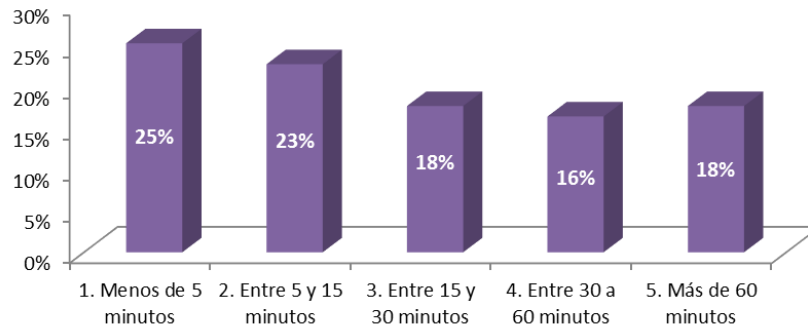
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



Un 83% de los encuestados cumplieron sus expectativas en los puntos de atención, la participación restante un 17% no cumplió con sus expectativas esto porque solicitan más turnos, más agilidad en los procesos y en la asignación de citas.

PREGUNTA 3

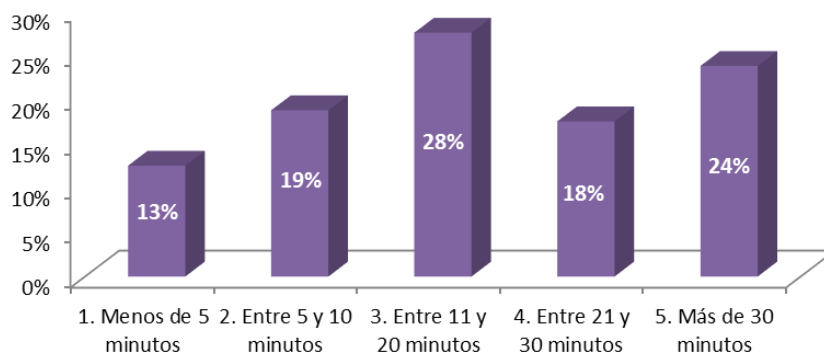
TIEMPO DE ESPERA



En esta regional los tiempos de espera de los ciudadanos son muy homogéneos, no existe un intervalo de tiempo marcado para determinar en qué rango se demoran más los ciudadanos.

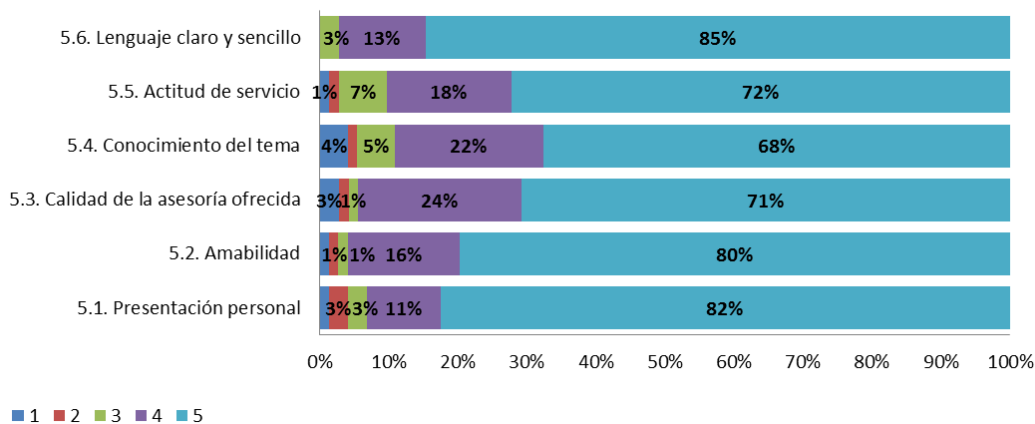
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



La participación de mayor duración con los colaboradores en la regional de Nariño está en un intervalo entre 11 y 20 minutos, aunque los demás intervalos tienen porcentajes significativos lo que posiblemente dependa de la complejidad del proceso.

PREGUNTA 5

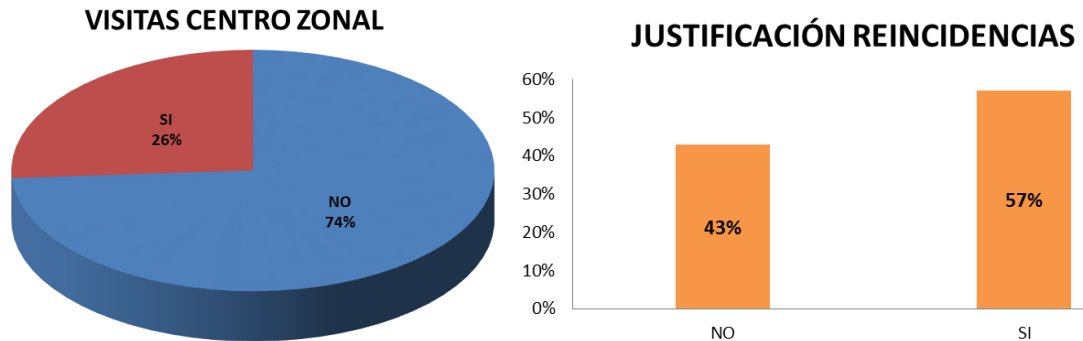


En relación específica a los colaboradores observamos que en gran participación los ciudadanos califican como excelente y bueno todos los atributos relacionados en la pregunta 5, sin embargo los ciudadanos solicitan que se capaciten a los profesionales ya que en opiniones específicas de los ciudadanos tenemos que:

1. Que los funcionarios respeten a los ciudadanos porque en ocasiones se burlan de nosotros por no tener las mismas condiciones educativas y no entender lo que ellos nos dicen además nos ponen a dar vueltas en los procesos que debemos desarrollar ir de un lado para otro

2. Que los Funcionarios se sensibilicen frente a los temas que exponen los ciudadanos

PREGUNTA 7 Y 8



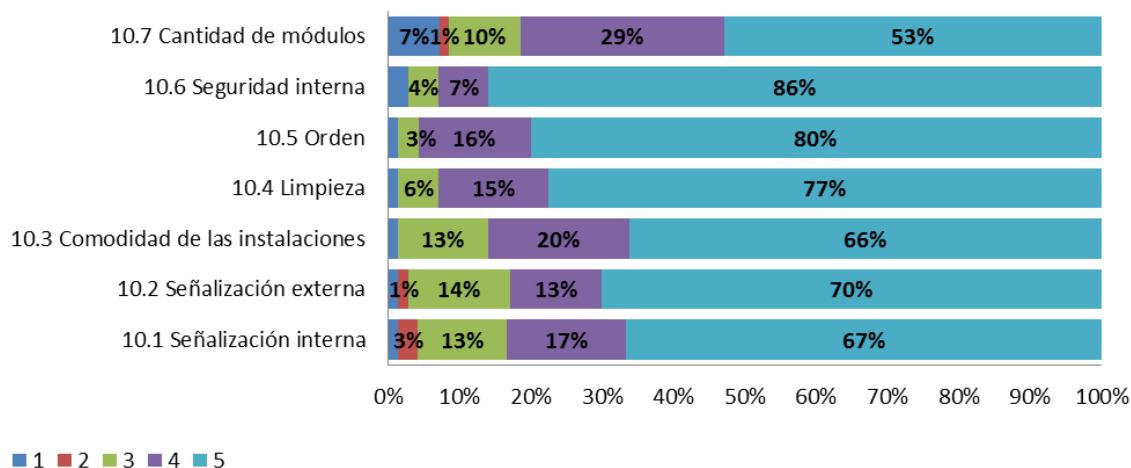
Un 26% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención, de los cuales un 57% vio necesario volver, los ciudadanos tenían que volver a los puntos de atención para poder tener un turno, porque los dirigían a otros puntos de atención o el proceso lo requería.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	1%	3%	7%	19%	69%
9.2 Rapidez en la atención	6%	7%	9%	24%	54%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	4%	15%	22%	59%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	1%	6%	14%	79%
9.5 Respeto por el turno de atención	4%	1%	1%	14%	79%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	4%	3%	3%	19%	71%

En la tabla anterior vemos relacionado los porcentajes de calificación que dieron los ciudadanos a los atributos relacionados con el servicio y los procesos llevados por ICBF.

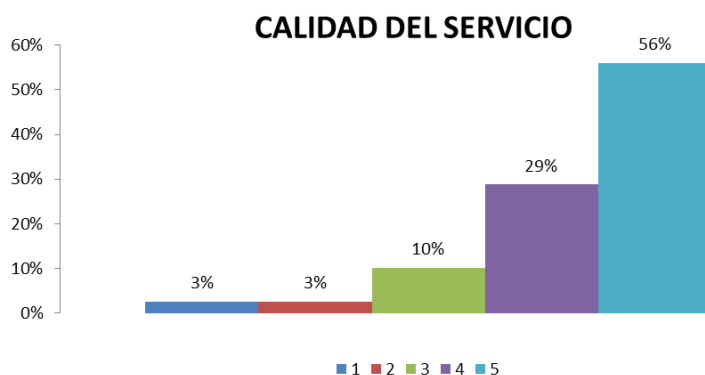
PREGUNTA 10



En relación con la infraestructura, a nivel general la regional de Nariño se presenta buenas instalaciones, sin embargo existen calificaciones bajas, lo que indica que existen ciudadanos inconformes con aspectos de los puntos de atención, como la cantidad de módulos y aspectos de señalización externa e interna.

NORTE DE SANTANDER

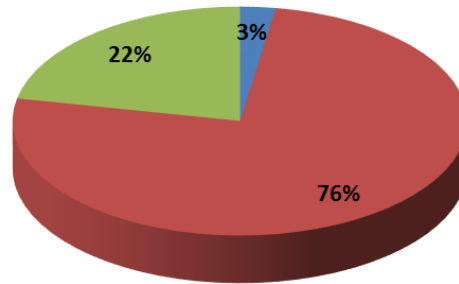
PREGUNTA 1



Observamos que esta regional los ciudadanos están a gusto con la calidad del servicio prestado, un 85% dieron calificaciones entre 4 y 5 y un 6% dio calificaciones bajas, estas calificaciones bajas están directamente relacionadas con los comportamiento de los colaboradores, ya que muchos ciudadanos no están de acuerdo con el modo en que estos están brindando las asesorías.

PREGUNTA 2

EXPECTATIVA DEL SERVICIO

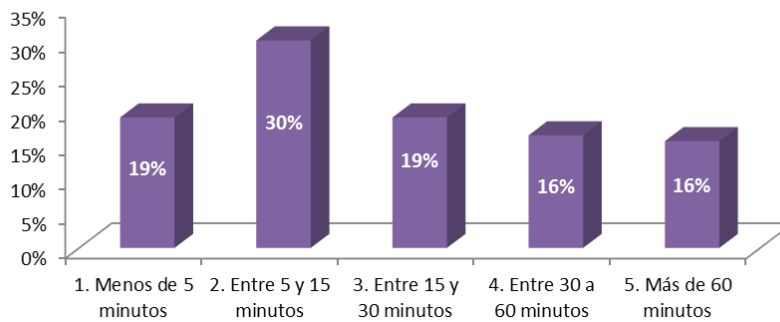


- 1. Superó sus expectativas de servicio
- 2. Cumplió sus expectativas de servicio
- 3. No cumplió sus expectativas de servicio

Frente a las expectativas del servicio un 79% de los ciudadanos encuestados cumplieron con sus expectativas mientras que un 22% no las cumplieron, esto como lo mencionamos anteriormente relacionado con la actitud del colaborador.

PREGUNTA 3

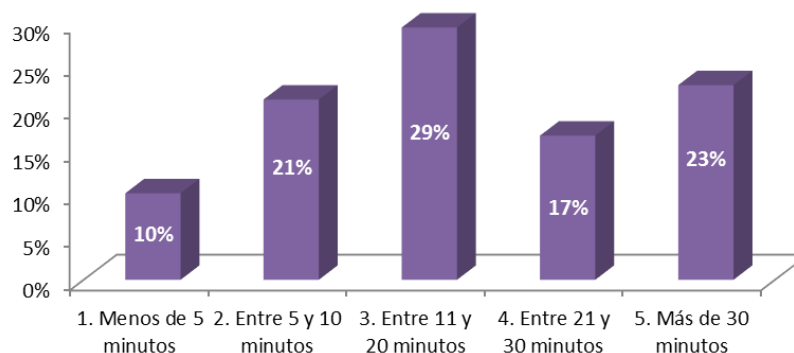
TIEMPO DE ESPERA



El intervalo con mayor participación esta entre 5 y 15 minutos con 30%.

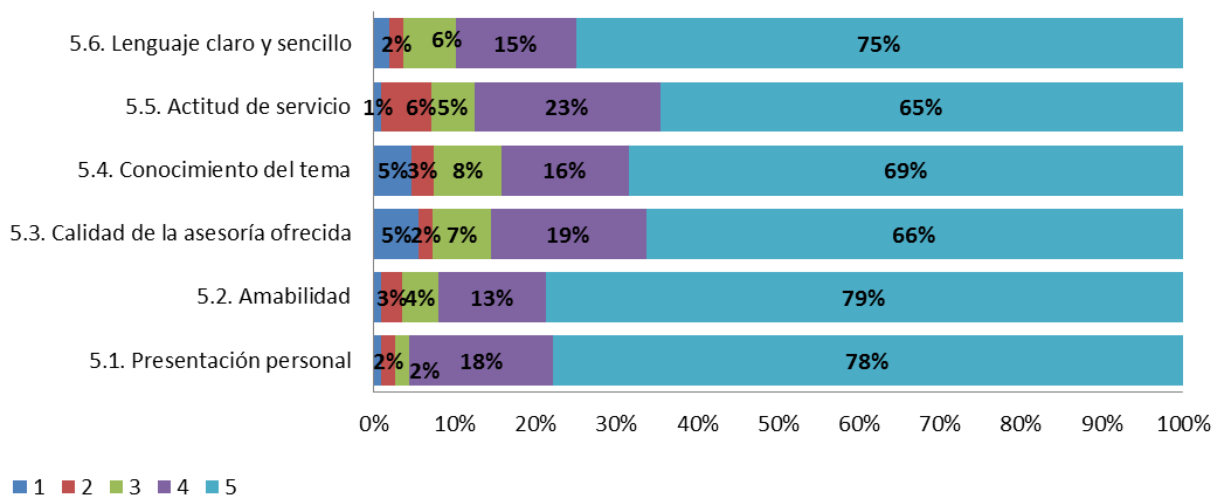
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



Se observa que en esta regional los tiempos de duración con los colaboradores está en un promedio de 11 a 20 minutos y porcentajes similares en los demás intervalos de tiempo posiblemente por la complejidad del caso.

PREGUNTA 5

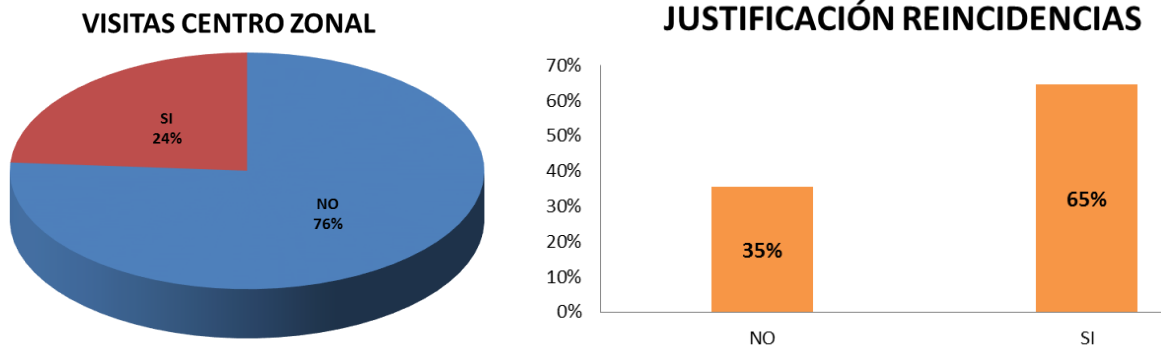


Gráficamente se visualiza que en todos los atributos las participaciones mayores se encuentran en las calificaciones 4 y 5, sin embargo los ciudadanos dan las siguientes opiniones:

- ❖ Concientización de la problemáticas entender los problemas de los ciudadanos
- ❖ Considera que el personal debe ser más humano.
- ❖ Hay muy poco personal prestando el servicio se debería contratar más personal
- ❖ Implementar la vigilancia en el exterior del Punto de atención.

- ❖ Que haya más personal para la atención de los ciudadanos. Que separen el personal tanto para los casos y otras solo para información.
- ❖ Que los funcionarios no traten de intimidar a las partes de los procesos con aspectos de la ley que sean imparciales en todo momento.

PREGUNTA 7 Y 8



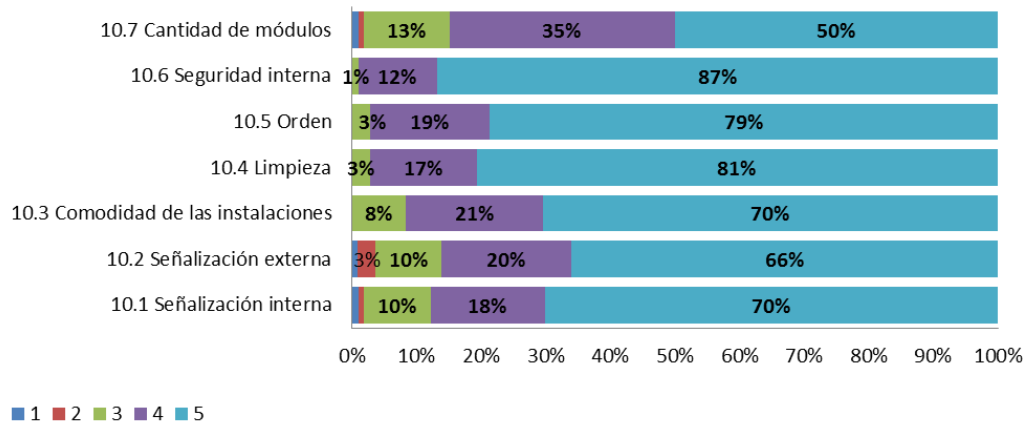
Un 24% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención, de los cuales un 65% considero necesario volver, los ciudadanos tenían que volver a los puntos de atención porque no tenían claro como era el proceso de entrega de turnos, por falta de documentación y por temas necesarios del trámite.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	4%	2%	8%	19%	67%
9.2 Rapidez en la atención	2%	5%	12%	19%	62%
9.3 Sencillez de los procesos	6%	2%	8%	27%	57%
9.4 Claridad de los requisitos	5%	3%	5%	19%	69%
9.5 Respeto por el turno de atención	1%	3%	3%	14%	80%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	4%	1%	7%	16%	72%

En la tabla anterior vemos relacionado los porcentajes de calificación que dieron los ciudadanos a los atributos relacionados con el servicio y los procesos llevados por ICBF.

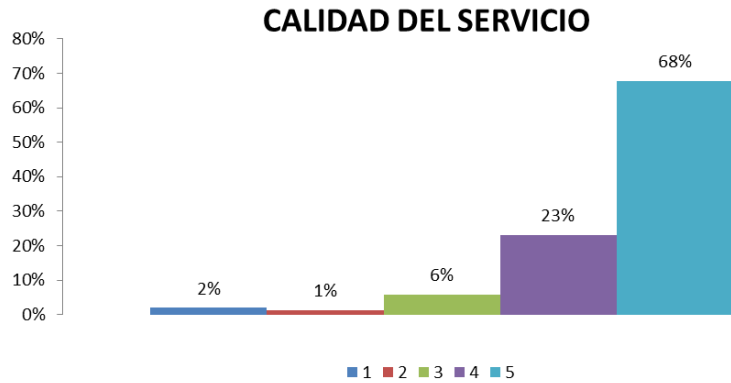
PREGUNTA 10



En la regional de norte de Santander los ciudadanos se encuentran muy satisfechos con la infraestructura de los puntos de atención, no existen opiniones negativas frente a esto y se refleja en las calificaciones obtenidas y mostradas en la gráfica anterior.

RISARALDA

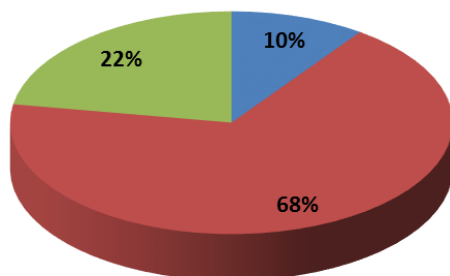
PREGUNTA 1



Observamos que un 91% de los ciudadanos dieron calificación alta ante la calidad del servicio ofrecido por ICBF, tan solo un 3% opinaron que la calidad fue baja ya solicitan que la solución de los tramites sea más rápida y que brinden más alternativas de solución a las solicitudes que los ciudadanos hacen.

PREGUNTA 2

EXPECTATIVA DEL SERVICIO

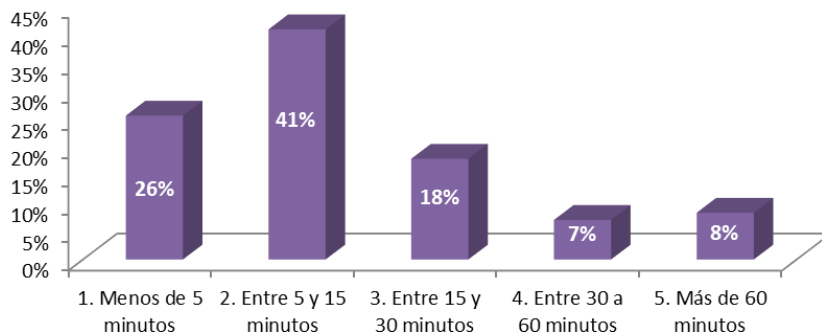


- 1. Superó sus expectativas de servicio
- 2. Cumplió sus expectativas de servicio
- 3. No cumplió sus expectativas de servicio

En la gráfica anterior vemos el comportamiento a las opiniones de los ciudadanos frente a las expectativas frente al servicio prestado, donde se observa que un 22% no cumplió con sus expectativas ya que solicitan ampliar información solicitada por el ciudadano, ser más receptivos en las situaciones y consultas de los ciudadanos.

PREGUNTA 3

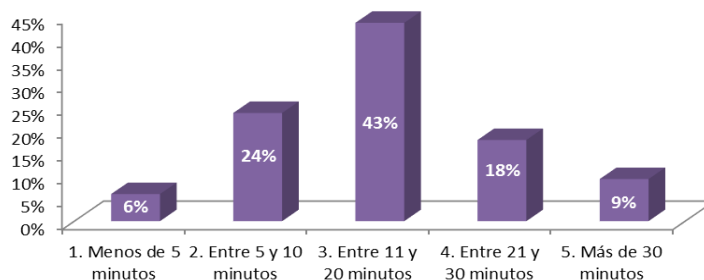
TIEMPO DE ESPERA



Para la regional de Risaralda vemos que los ciudadanos se demoran en promedio entre 5 y 15 minutos para ser atendidos, un tiempo justo para que no exista inconformidad entre ellos, aunque existen ciudadanos que demoran más tiempo.

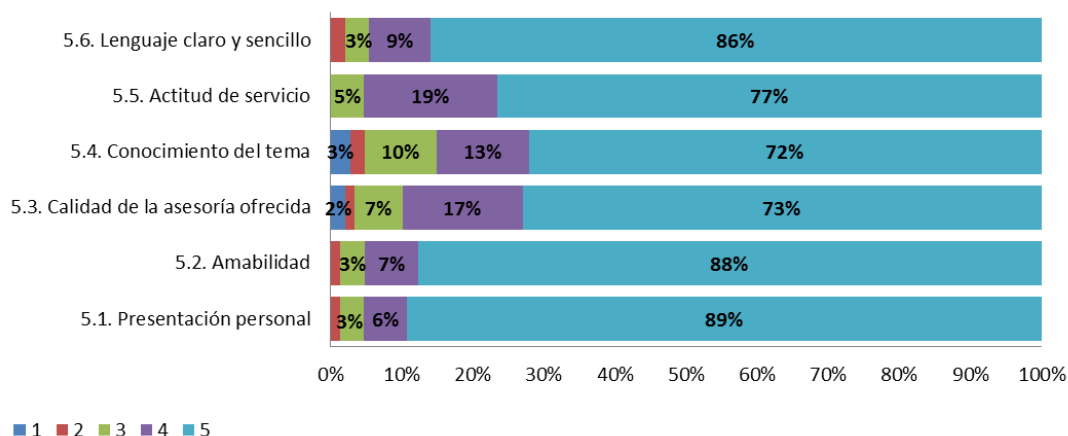
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



Se observa que los ciudadanos se demoran en promedio entre 11 y 20 minutos en la atención con los colaboradores.

PREGUNTA 5



En la pregunta 5 vemos relacionados aspectos básicos de la calidad de los colaboradores, donde vemos que en todos los aspectos la participación mayor se encuentra en las calificaciones 4 y 5 con porcentajes mayores a 80%.

Sin embargo los ciudadanos encuestados solicitan más capacitaciones a los colaboradores para que estos manejen mejor los temas tratados y no causen confusión a los ciudadanos, y en otras opiniones se tienen:

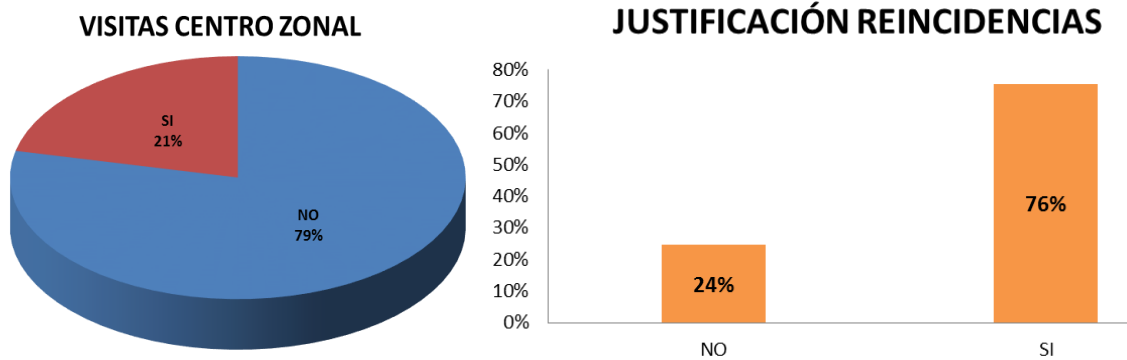
Que se tenga mayor cuidado con las citas asignadas porque los funcionarios no las cumplen.

Que tengan más funcionarios para atender a los ciudadanos para no tener que esperar tanto tiempo porque en ocasiones algunos procesos son más largos de explicar o atender que otros.

Se contara una zona de hidratación para los usuarios una mini cafetería.

Se sugiere que haya ventilación en el lugar.
 Sugiere que se tengan más abogados dentro del punto de atención

PREGUNTA 7 Y 8



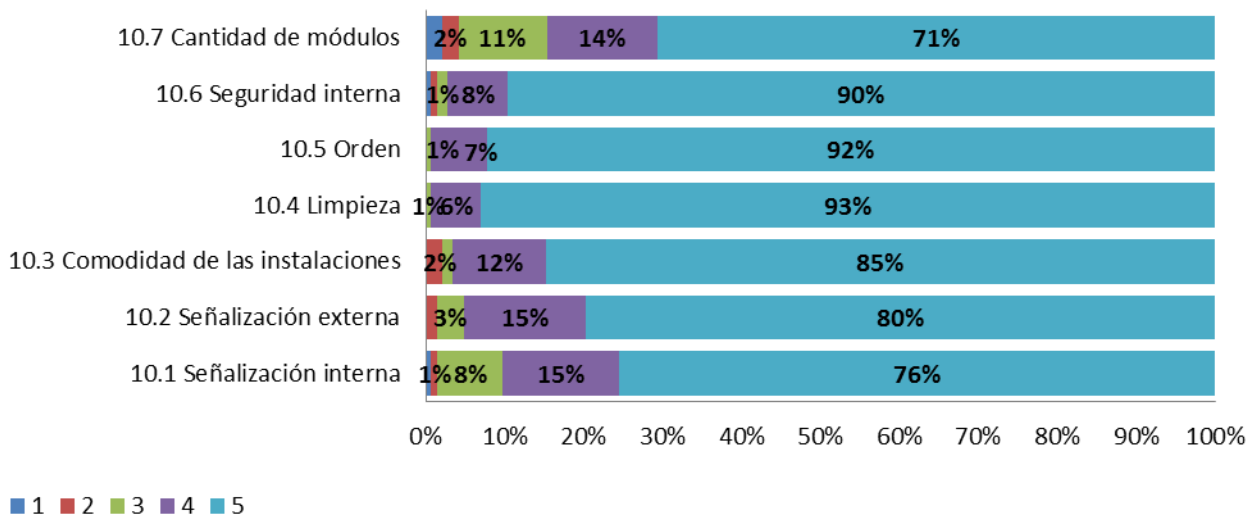
En estas dos preguntas observamos que un 21% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención, por motivos de falta de turnos o porque en la mayoría de casos no tenían los documentos necesarios, a su vez un 76% a firmo que si fue justificada la segunda visita a los puntos de atención.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	1%	2%	7%	15%	74%
9.2 Rapidez en la atención	1%	2%	10%	14%	72%
9.3 Sencillez de los procesos	2%	3%	8%	14%	72%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	2%	5%	13%	77%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	4%	9%	87%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	0%	1%	5%	8%	86%

En la tabla anterior se visualizan los porcentajes de participación de las calificaciones que los ciudadanos dieron a los atributos relacionados, y observamos participaciones mayores al 80% entre las calificaciones 4 y 5.

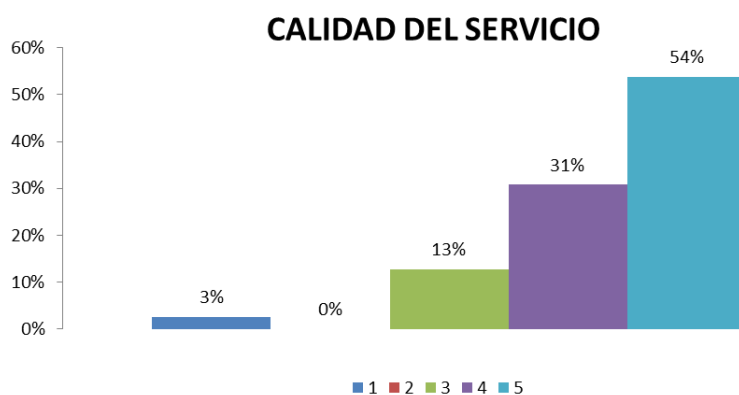
PREGUNTA 10



En la regional de Risaralda los ciudadanos se encuentran muy satisfechos con la infraestructura de los puntos de atención, sin embargo existen calificaciones bajas en varios de los atributos los cuales son necesarios evaluar y mejorar.

PUTUMAYO

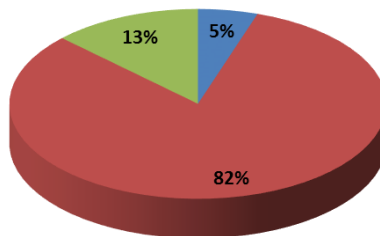
PREGUNTA 1



El 85% de los ciudadanos se encuentran totalmente satisfechos con el servicio prestado por los puntos de atención, tan solo un 3% opino que la calidad era mala, este porcentaje representa a un ciudadano, el cual demora más de una hora para ser atendido, factor que influyó directamente en esta calificación.

PREGUNTA 2

EXPECTATIVA DEL SERVICIO

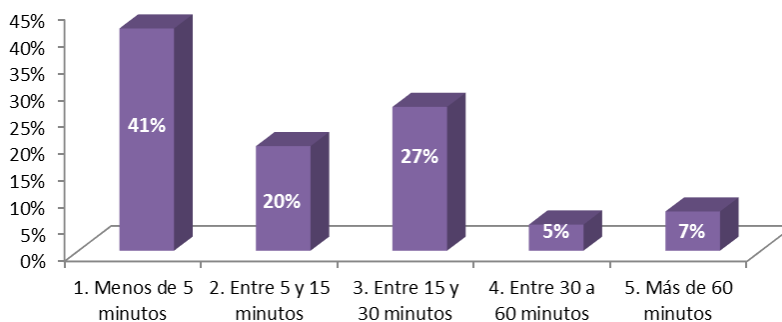


- 1. Superó sus expectativas de servicio
- 2. Cumplió sus expectativas de servicio
- 3. No cumplió sus expectativas de servicio

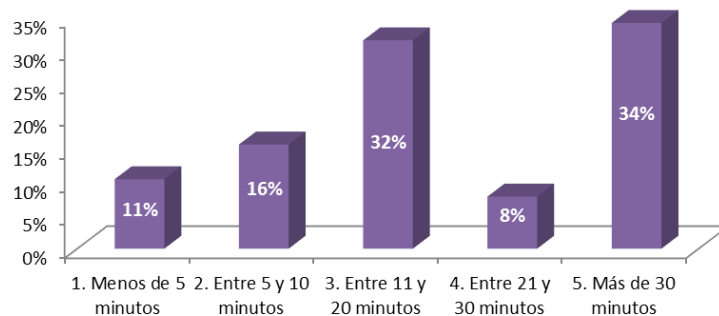
Según las expectativas de los ciudadanos frente al servicio de los puntos de atención un 87% cumplió con sus expectativas y tan solo un 13% (5 ciudadanos) no cumplieron con sus expectativas.

PREGUNTA 3 Y 4

TIEMPO DE ESPERA

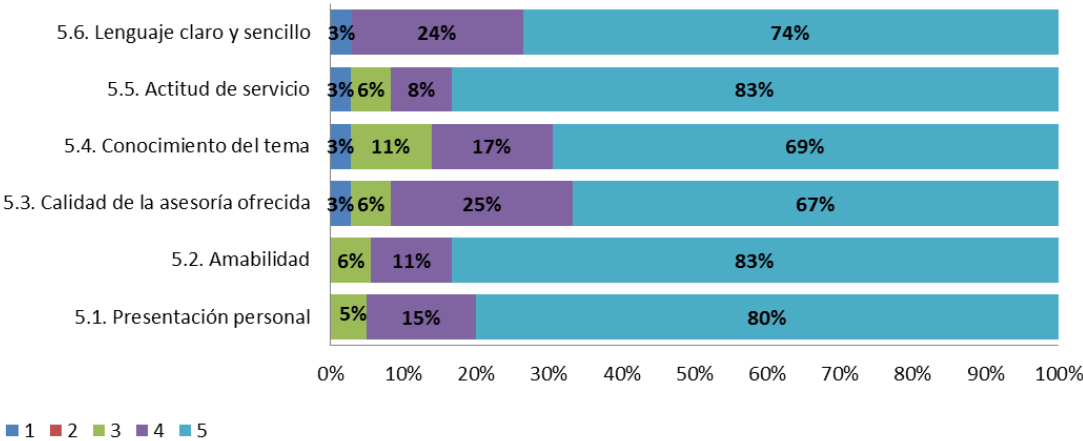


TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



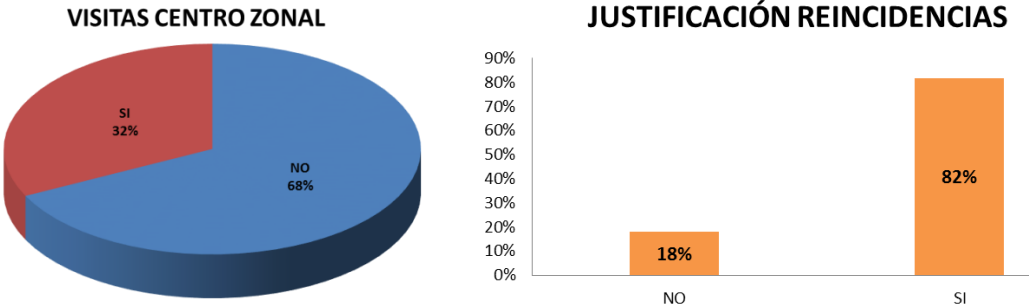
En relación a los tiempos de espera observamos que la regional del putumayo el intervalo con mayor participación está en menos de 5 minutos, y el tiempo con el asesor tiene dos intervalos altos de participación entre 11 y 20 minutos y más de 30 minutos, lo que nos lleva a pensar que posiblemente el tiempo de la atención depende de la complejidad del proceso.

PREGUNTA 5



Para los atributos de amabilidad y presentación personal observamos que no existen calificaciones bajas, en relación a los otros 4 atributos evaluados existe un porcentaje mínimo correspondiente a un solo ciudadano que no quedo satisfecho con el colaborador que lo atendió.

PREGUNTA 7 Y 8



En las preguntas anteriores observamos que un 32% de los ciudadanos necesitaron volver a los centros y a su vez un 18% indicó que no fue justificado la segunda ida, se

relacionan opiniones de los ciudadanos encuestados comunes del porque necesitaron volver a los puntos de atención:

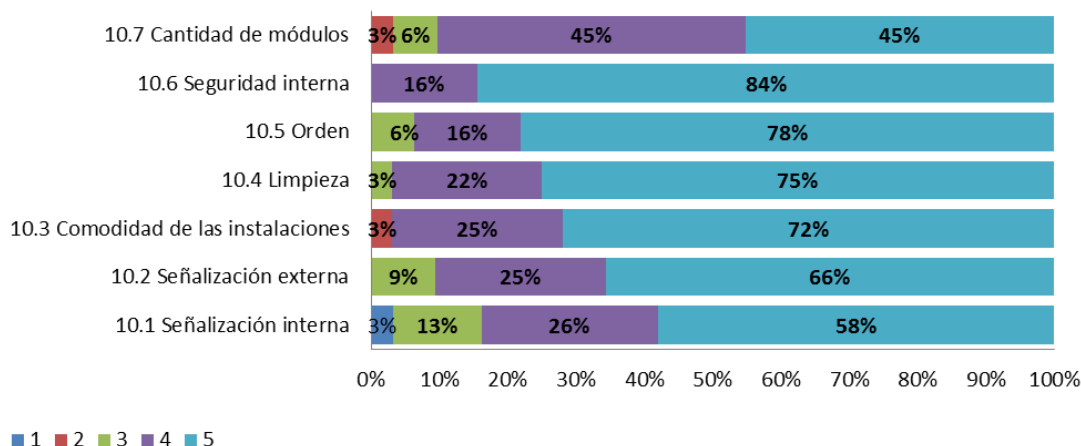
- ❖ Habían muchos conciliaciones previas
- ❖ No la atendían y le indicaban que se comunicaban con ella nuevamente
- ❖ No le prestaron el servicio.
- ❖ Por proceso
- ❖ Porque en la primera ocasión no le recibieron el caso.
- ❖ Porque la primera vez no se tenía conocimiento de los documentos.
- ❖ Porque le quedaban dudas respecto al procedimiento que tiene pendiente.
- ❖ Tuvo que desplazarse varias veces puesto que solicitaba el apoyo para su caso y cuando le citaban no cumplían con la citación porque estaban en reuniones.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	3%	0%	9%	15%	73%
9.2 Rapidez en la atención	3%	3%	16%	13%	66%
9.3 Sencillez de los procesos	3%	0%	15%	32%	50%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	0%	3%	16%	78%
9.5 Respeto por el turno de atención	3%	0%	6%	9%	81%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	0%	0%	6%	22%	72%

En esta regional vemos que las participaciones más altas se encuentran en las calificaciones 3,4 y 5 y porcentajes mínimos referentes a un ciudadano que no quedo satisfecho con ningún aspecto.

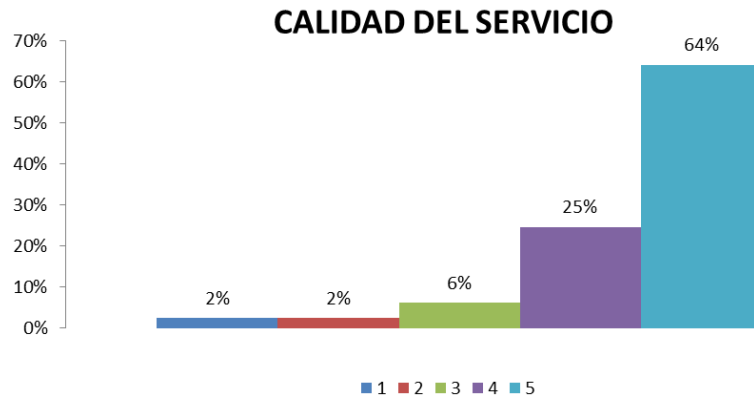
PREGUNTA 10



Atributos como señalización interna, comodidad de las instalaciones y cantidad de módulos presentan calificaciones bajas, aspectos que es necesario mejorar para que la satisfacción del cliente sea excelente.

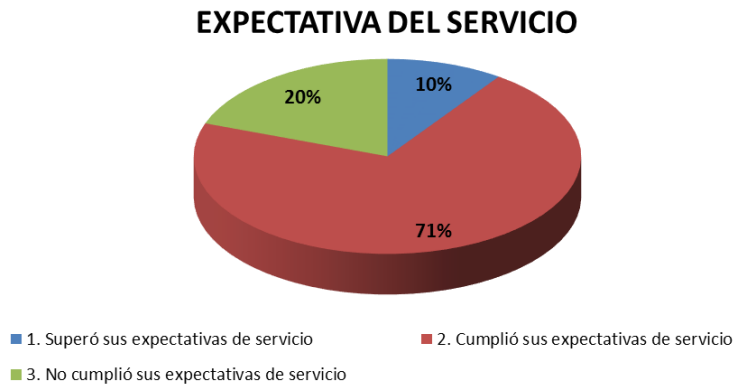
QUINDÍO

PREGUNTA 1



En la gráfica anterior observamos las calificaciones brindadas por los ciudadanos encuestados, donde observamos las participaciones mayores en las calificaciones 4 y 5, y un 4% de ciudadanos que calificaron como baja la calidad del servicio prestado.

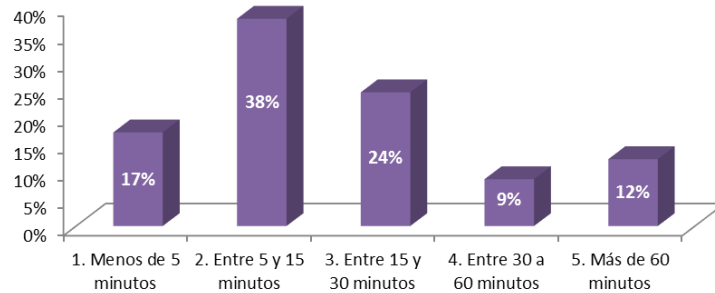
PREGUNTA 2



Del total de los ciudadanos encuestados, un 20% no cumplió con sus expectativas frente al servicio prestado por la entidad, esto debido a que el día de la asesoría se demoraron mucho tiempo en atenderlos.

PREGUNTA 3

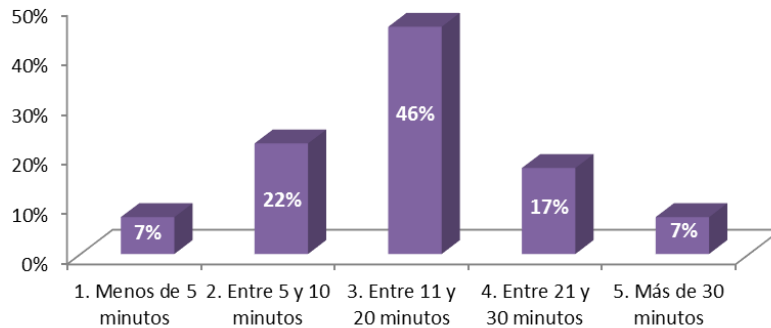
TIEMPO DE ESPERA



El tiempo que espera el ciudadano para ser atendido que tiene la mayor participación en esta regional está entre 5 y 15 minutos.

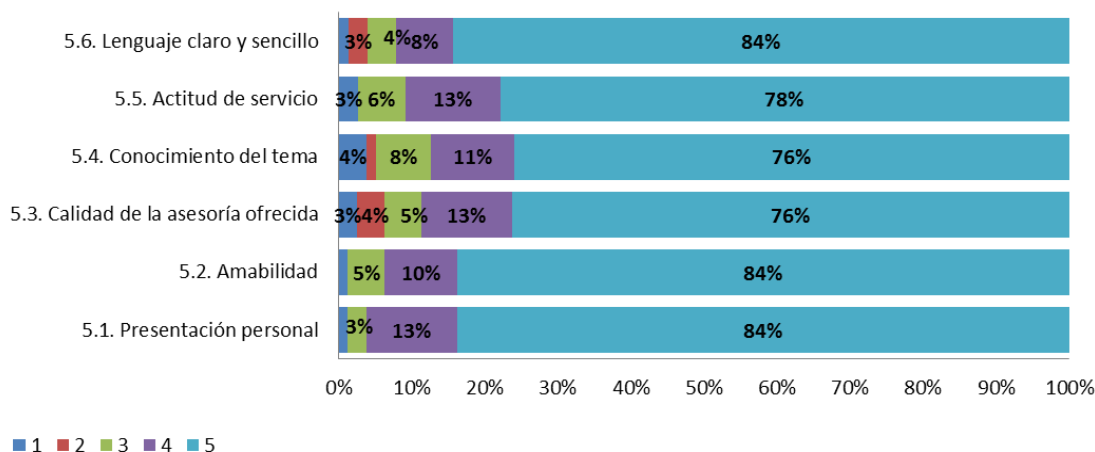
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



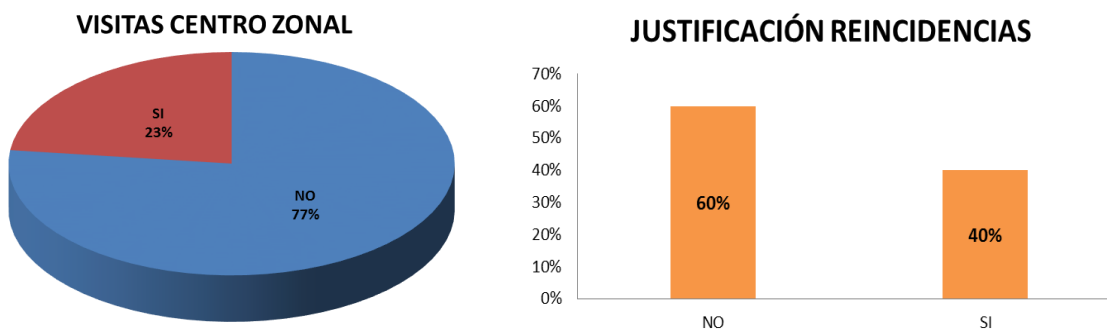
El tiempo que dura el ciudadano en la asesoría con el colaborador tiene la mayor participación en el intervalo de 11 a 20 minutos.

PREGUNTA 5



Se obtuvieron de participaciones mayores al 70% en la calificación de 5 (Excelente), sin embargo los ciudadanos opinaron que los colaboradores deben ser más asertivos al momento de brindar la información ya que no queda claro el tema y ampliar información de la terminología manejada por el ICBF ya que se atemorizó por el término "demanda" y no se profundizó en su significado.

PREGUNTA 7 y 8



Un 23 % de los ciudadanos volvieron a los puntos de atención, de los cuales un 60% opinó que no fue necesario la segunda visita, los motivos por los cuales los ciudadanos volvieron a los Puntos de atención fueron:

- Había quedado con dudas.
- No le brindan una atención oportuna
- No le han realizado la visita

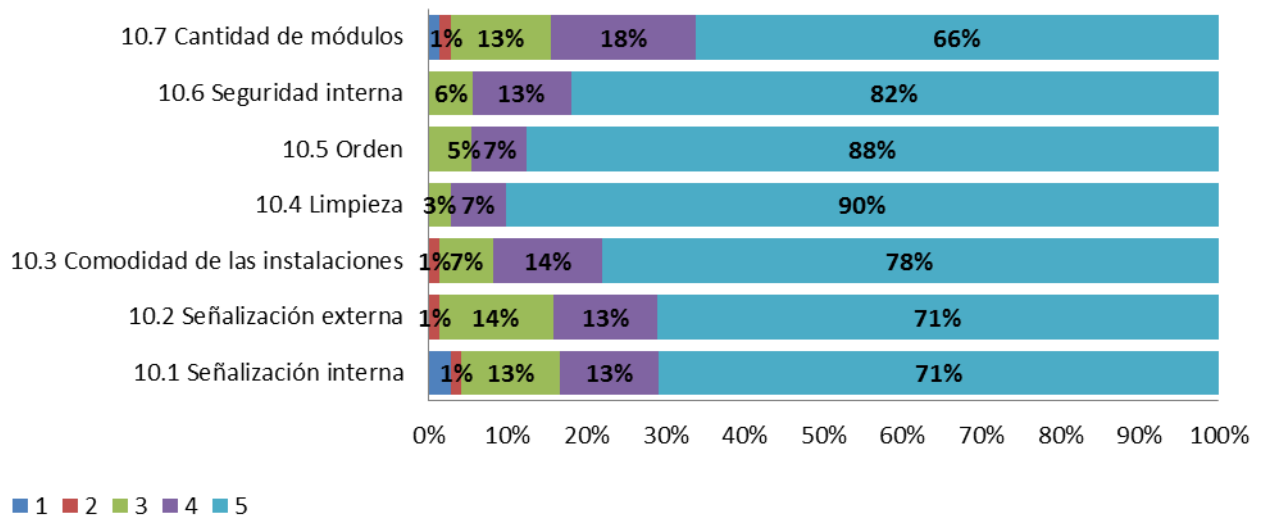
- Porque la primera visita fue de asesoría.
- Por qué le faltaban requisitos (documentos)
- Por qué los diferentes horarios y repartición de fichas.
- Porque el primer día solo fui a preguntar los documentos necesarios para iniciar el proceso.
- Porque en primer lugar se requería información general y después se desarrollaron los pasos del proceso
- Porque no habían más turnos para ser atendido.
- Se encontraba en un segundo proceso por eso asistió dos veces
- Tuvo que asistir dos veces y las dos veces le brindaron la información mal

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	0%	6%	6%	10%	77%
9.2 Rapidez en la atención	1%	9%	9%	12%	68%
9.3 Sencillez de los procesos	4%	3%	12%	19%	63%
9.4 Claridad de los requisitos	1%	1%	7%	18%	73%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	1%	11%	88%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	3%	5%	3%	15%	74%

En la tabla anterior observamos que los ciudadanos están satisfechos con los trámites llevados por ICBF, sin embargo atributos como la sencillez de los procesos y el cumplimiento de horarios de atención son necesarios tomar medidas de mejora.

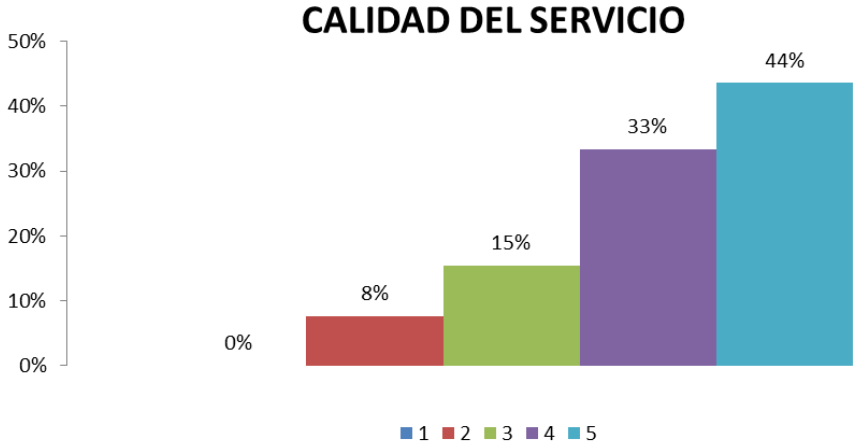
PREGUNTA 10



Con relación a la infraestructura de la Regional Quindío, observamos que tan solo cuatro de los atributos tienen calificaciones bajas, comodidad en las instalaciones, señalización externa y señalización interna y cantidad de módulos, aspectos que hay que tener en cuenta para realizar planes de mejora.

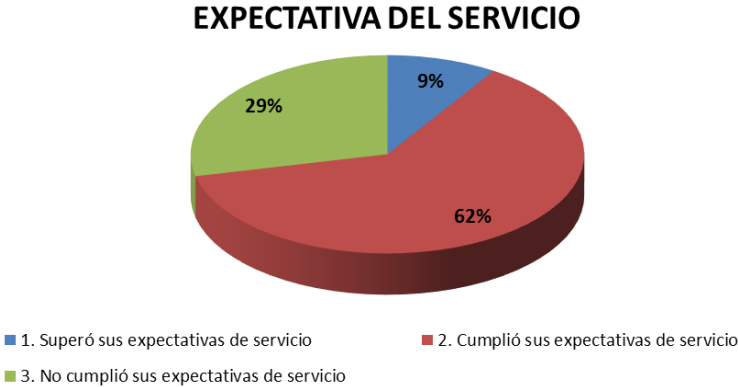
SANTANDER

PREGUNTA 1



El 77% de los ciudadanos que acudieron a los puntos de atención de la regional Santander se encuentran satisfechos con el servicio prestado, un 8% no está satisfecho esto en relación a que esperaron más de media hora para que los atendieran.

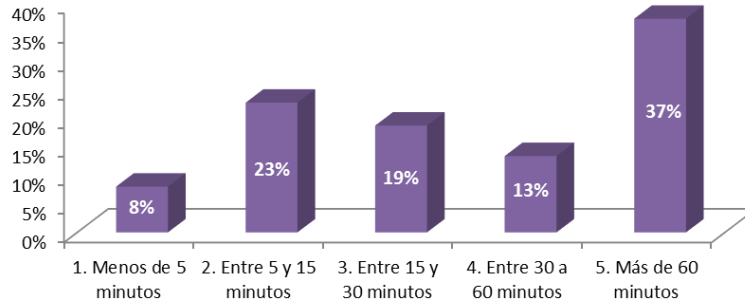
PREGUNTA 2



El 71% de los usuarios que contestaron la encuesta indicaron cumplir con sus expectativas frente al servicio, un 29% no logro cumplir con sus expectativas esto relacionado a tiempos de espera.

PREGUNTA 3

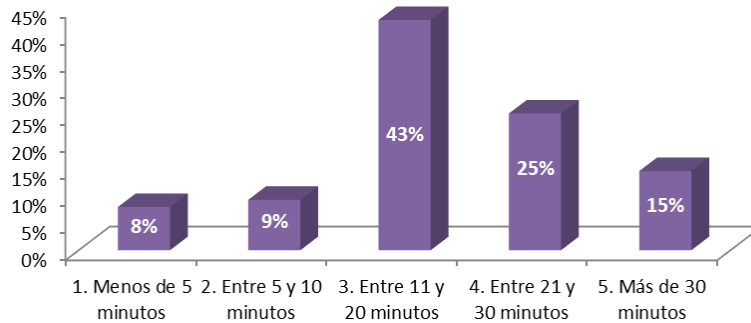
TIEMPO DE ESPERA



El tiempo de espera con mayor participación en esta regional está en el intervalo mayor a 60 minutos con un 37%, tiempo que es muy largo y genera incomodidad en los ciudadanos.

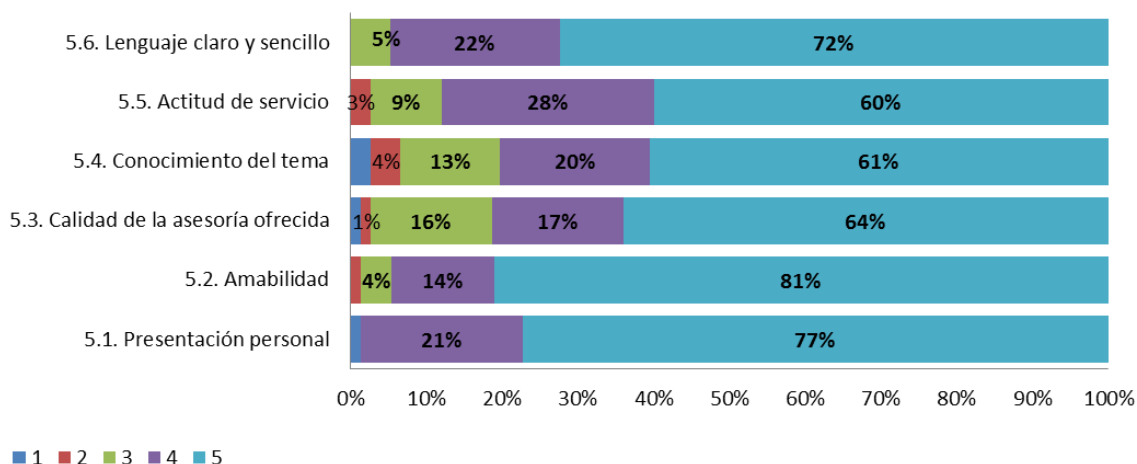
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



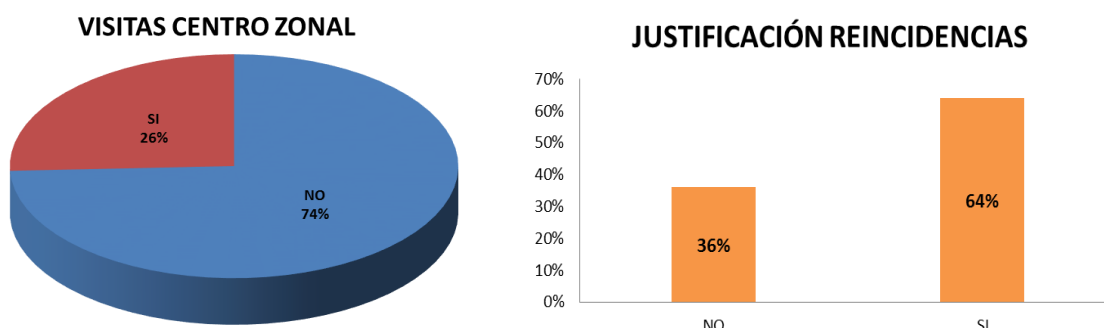
El tiempo de duración con el asesor con mayor participación en esta regional está en el intervalo de 11 a 20 minutos con un 43%, tiempo similar al tiempo promedio nacional.

PREGUNTA 5



En estos atributos vemos las mayores participaciones en las calificaciones altas y porcentajes menores que se relaciona con la actitud del servicio, conocimiento del tema, calidad de la asesoría y amabilidad por tal motivo se sugiere por parte de los ciudadanos capacitar mejor a los profesionales para que tengan más seguridad en los temas de las asesorías y brinden un mejor servicio.

PREGUNTA 7 Y 8



En las preguntas 7 y 8 vemos que un 26% de los ciudadanos necesitaron volver a los puntos de atención y a su vez un 64% vio justificada su visita, mientras que un 36% dijo que no era necesaria la segunda visita; los ciudadanos que volvieron (7) nos indicaron volver porque:

- Porque en la primera vez no la atendieron. En la segunda no había luz. Fue atendida hasta la tercera visita
- Porque era necesario para el proceso.
- Porque la enviaron a la comisaria de familia, luego fiscalía y nuevamente al punto de atención.

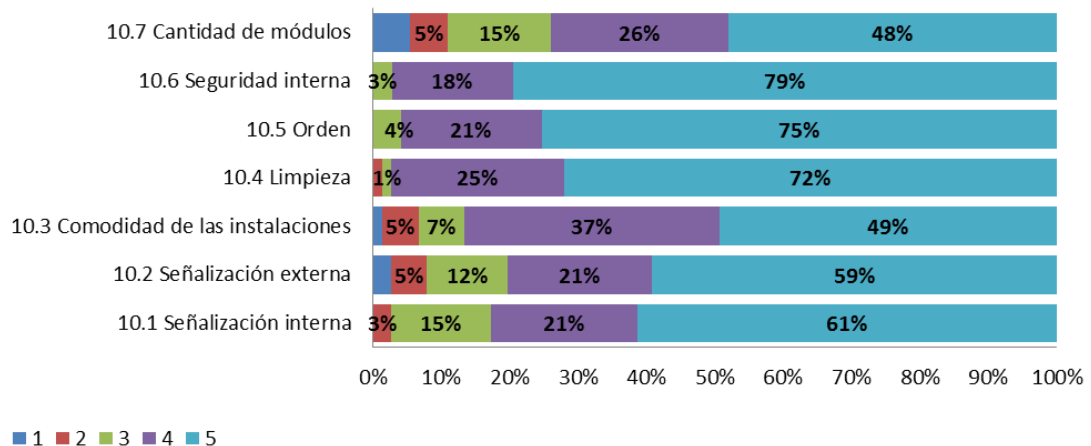
- Porque se requerían papeles para continuar con el proceso.
- solicitaba información acerca del proceso que esta adelantado.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	3%	3%	9%	24%	61%
9.2 Rapidez en la atención	8%	9%	20%	13%	50%
9.3 Sencillez de los procesos	5%	8%	22%	19%	46%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	0%	8%	20%	69%
9.5 Respeto por el turno de atención	3%	0%	0%	16%	81%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	4%	1%	9%	20%	65%

Aunque las participaciones mayores se encuentren en las calificaciones 4 y 5, existen calificaciones bajas en todos los aspectos, atributos que serían buenos mejorar para que la experiencia del ciudadano sea excelente.

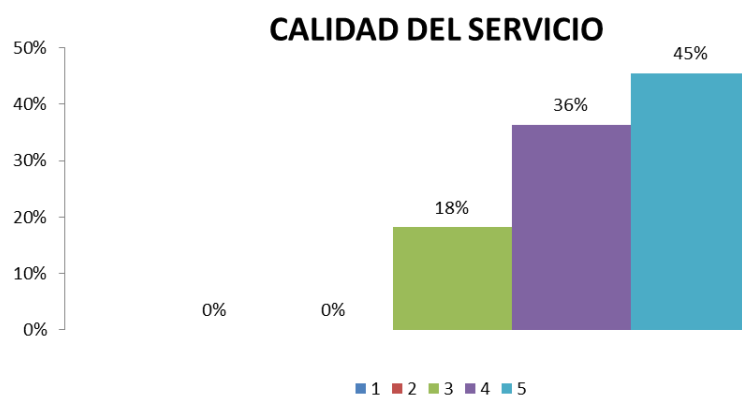
PREGUNTA 10



Con relación al gráfico anterior, observamos que los atributos de seguridad interna y orden, no presentan calificaciones bajas, los ciudadanos solicitan que se tengan más módulos de atención y que las instalaciones sean más cómodas y amplias.

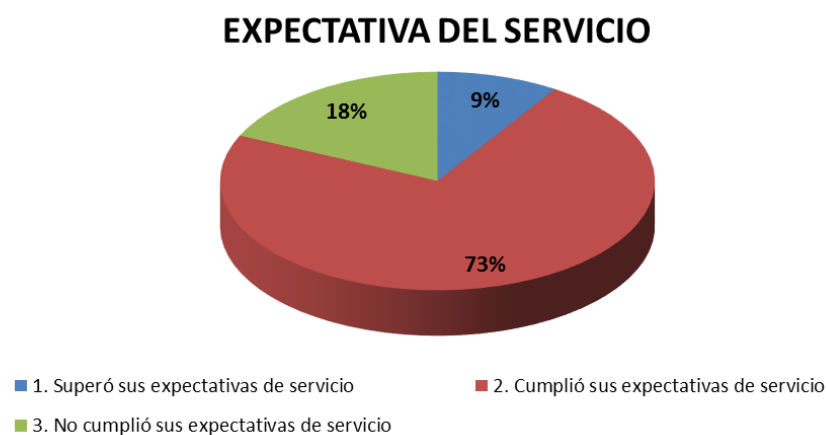
SUCRE

PREGUNTA 1



Con relación a la gráfica anterior observamos que en la regional de sucre, los ciudadanos encuestados se encuentran totalmente satisfechos con el servicio ofrecido por la entidad.

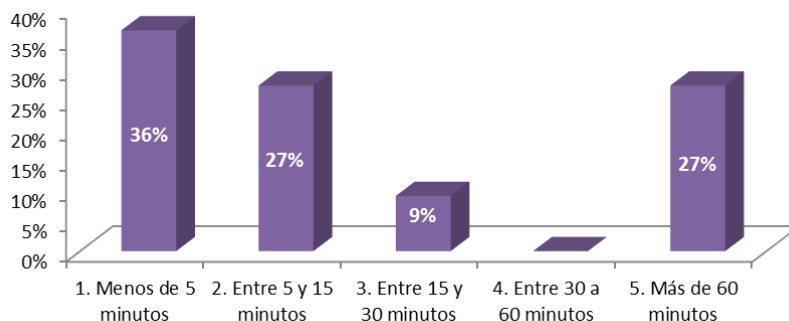
PREGUNTA 2



Del total de los ciudadanos un 18% (2 ciudadanos) no cumplieron con sus expectativas frente al servicio recibido, esto como consecuencia que tuvieron que esperar más de una hora para que los atendieran.

PREGUNTA 3

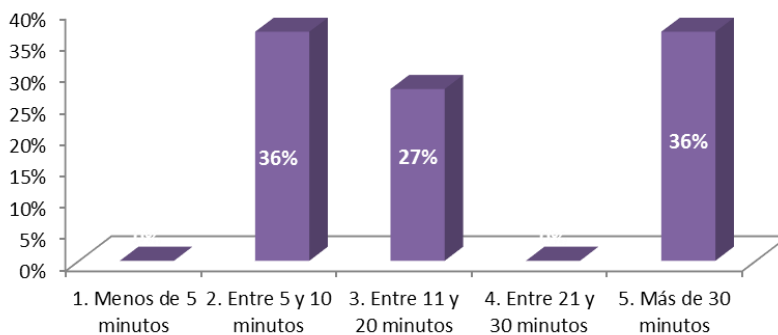
TIEMPO DE ESPERA



En relación a los tiempos de espera, observamos que la participación mayor se encuentra en el intervalo de menos de 5 minutos, sin embargo los intervalos de 5 a 15 minutos y mayor a 60 minutos tienen una participación del 27% respectivamente.

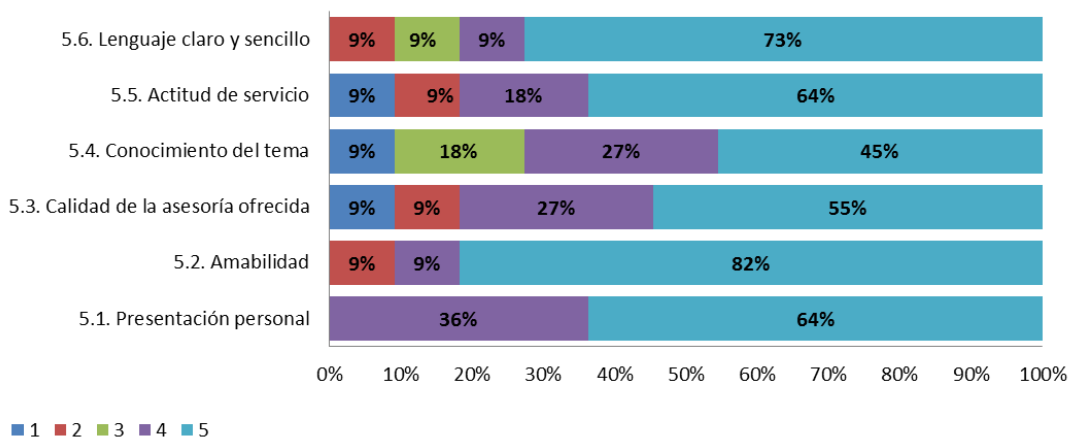
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



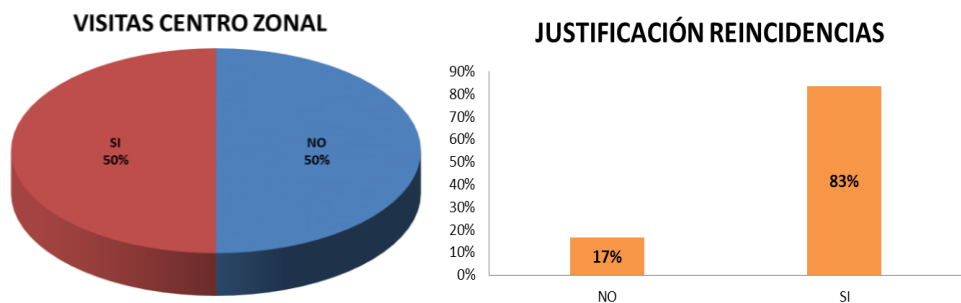
El tiempo de duración con los colaboradores en la regional de sucre, están con una participación mayor en dos intervalos, 5 a 10 minutos y más de 30 minutos, esto posiblemente por la complejidad de los procesos que se estén llevando.

PREGUNTA 5



Las participaciones mayores se encuentran en las calificaciones 4 y 5, sin embargo se obtuvieron calificaciones bajas en 5 de los atributos, lenguaje claro y sencillo, actitud del servicio, conocimiento del tema, calidad de la asesoría ofrecida y amabilidad, aspectos en los cuales hay que tomar planes de acción para mejorarlos y tener una satisfacción completa del ciudadano.

PREGUNTA 7 Y 8



Del total de los ciudadanos encuestados en esta regional, el 50% necesito volver a los puntos de atención y a su vez un 83% indico que si fue necesario regresar, los motivos por lo que los ciudadanos volvieron son:

- La primera necesitaba dirección y segunda le dan citación.
- No fue resuelto los citaron un miércoles y la doctora que los cito no fue ese día a trabajar
- Por un proceso indica que por una resolución no aparece por parte de la defensora
- Por procesos diferentes.

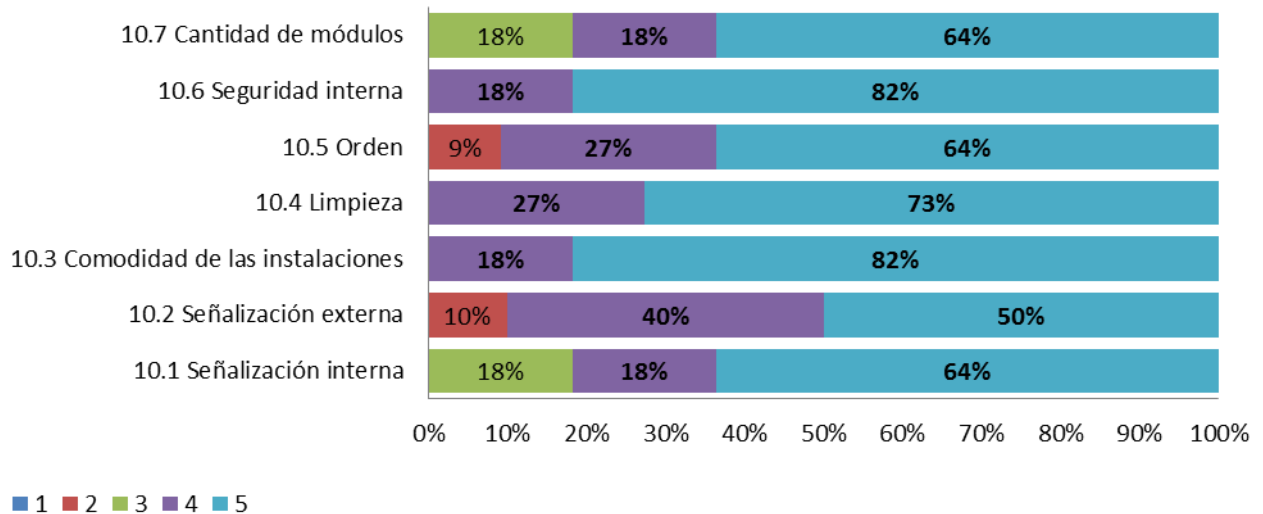
- Por qué están muy ocupados o por que llega sobre el tiempo.
- Se acercó averiguar varias veces el motivo de sus mensajes de texto.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	9%	0%	0%	27%	64%
9.2 Rapidez en la atención	0%	9%	9%	36%	45%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	0%	18%	27%	55%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	0%	9%	27%	64%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	9%	0%	9%	82%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	8%	17%	0%	17%	58%

En la tabla anterior se visualizan los porcentajes de participación de las calificaciones dadas por los ciudadanos a los atributos relacionados, y observamos participaciones mayores al 70% entre las calificaciones 4 y 5. El atributo de cumplimiento en los horarios de atención, es el que más presenta calificaciones bajas, por tal motivo se sugiere realizar una capacitación a los colaboradores para mejorar en estos horarios.

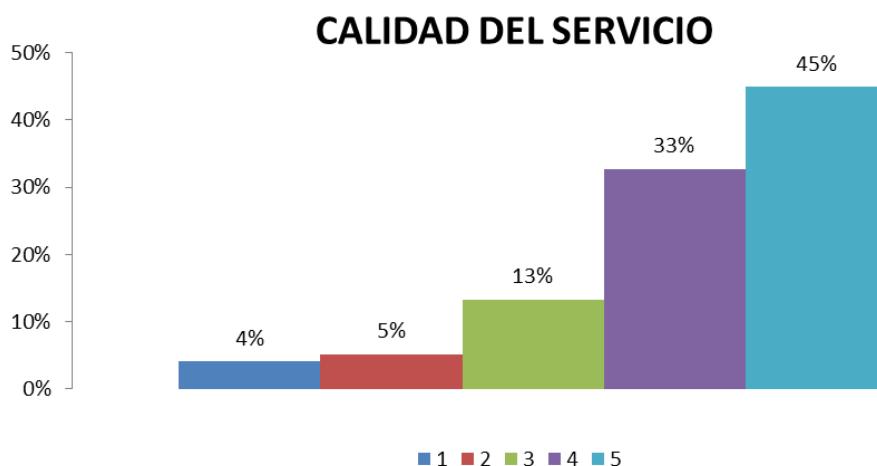
PREGUNTA 10



En los aspectos relacionados con la infraestructura, observamos que en dos aspectos, orden y señalización externa, existen inconformidades en los ciudadanos, los ciudadanos solicitan que los logos de ICBF sean más visibles en el exterior.

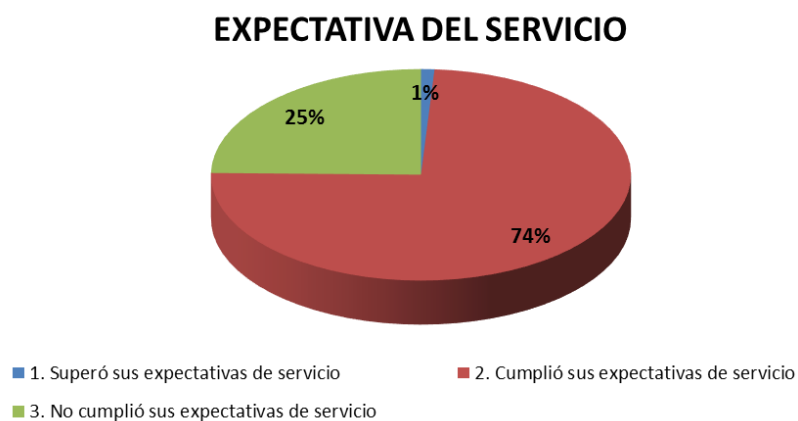
TOLIMA

PREGUNTA 1



En esta regional observamos que los ciudadanos están satisfechos con la calidad del servicio recibida por parte de ICBF, se muestra en la gráfica anterior las calificaciones obtenidas donde el 78% están en las calificaciones 4 y 5.

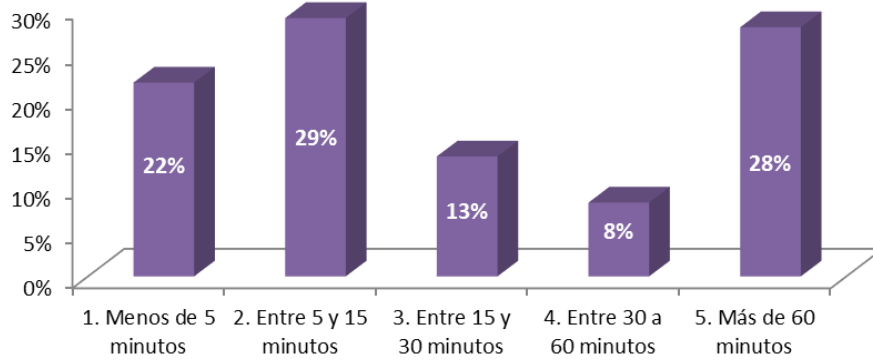
PREGUNTA 2



Un 75% de los ciudadanos lograron cumplir con las expectativas del servicio, mientras que un 25% no lo cumplió, esto basados en la demora del servicio y en la mala experiencia con los colaboradores, una opinión específica manifiesta que se debe mejorar la calidad humana puesto que no se brindó la orientación y el personal fue grosero y por este motivo no cumplió con sus expectativas.

PREGUNTA 3

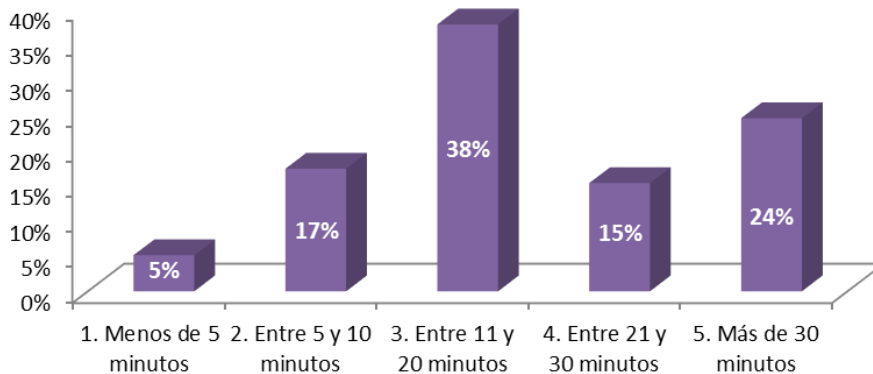
TIEMPO DE ESPERA



Los tiempos de espera con mayor participación en la regional de Tolima, se encuentran en los intervalos de 5 y 15 minutos con un 29%, seguido de más de 60 minutos con un 28%.

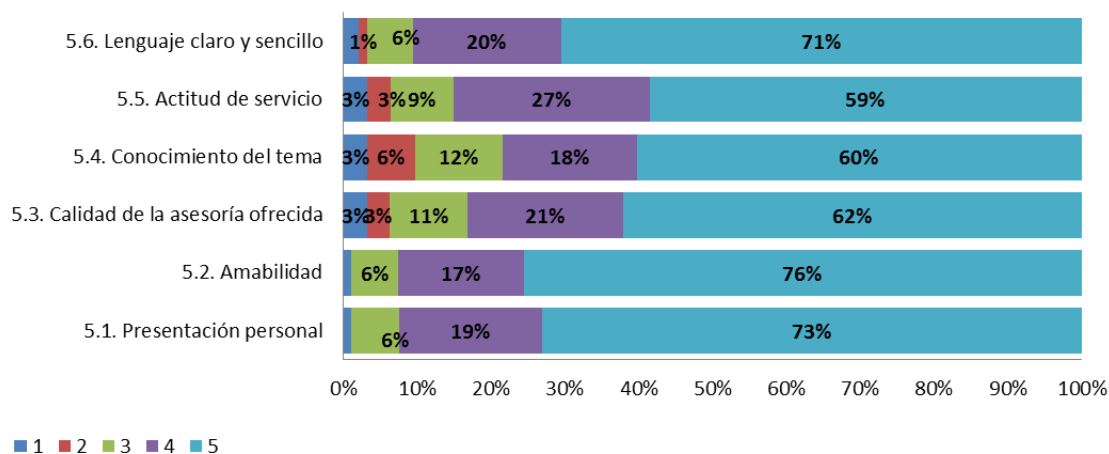
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



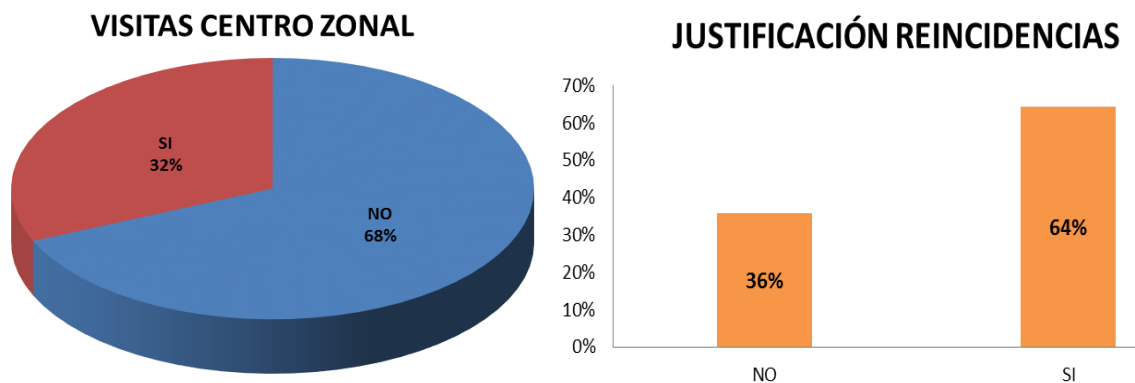
Los tiempos de duración con el colaborador con mayor participación en la regional de Tolima, se encuentran en los intervalos de 11 y 20 minutos con un 38%, seguido de más de 30 minutos con un 24%.

PREGUNTA 5



Las participaciones mayores se encuentran en las calificaciones 4 y 5, sin embargo se obtuvieron calificaciones bajas en 4 de los atributos, lenguaje claro y sencillo, actitud del servicio, conocimiento del tema y calidad de la asesoría ofrecida, aspectos en los cuales hay que tomar planes de acción para mejorarlos y tener una satisfacción completa del ciudadano.

PREGUNTA 7 Y 8



El 32% de los ciudadanos indicaron volver a los puntos de atención, a su vez un 64% vio necesario volverá al punto de atención, los motivos por los cuales necesitaron regresar fueron:

- Porque la primera visita fue por asesoría.
- Porque el caso era complejo.
- Porque el trámite necesitaba de varios procedimientos.

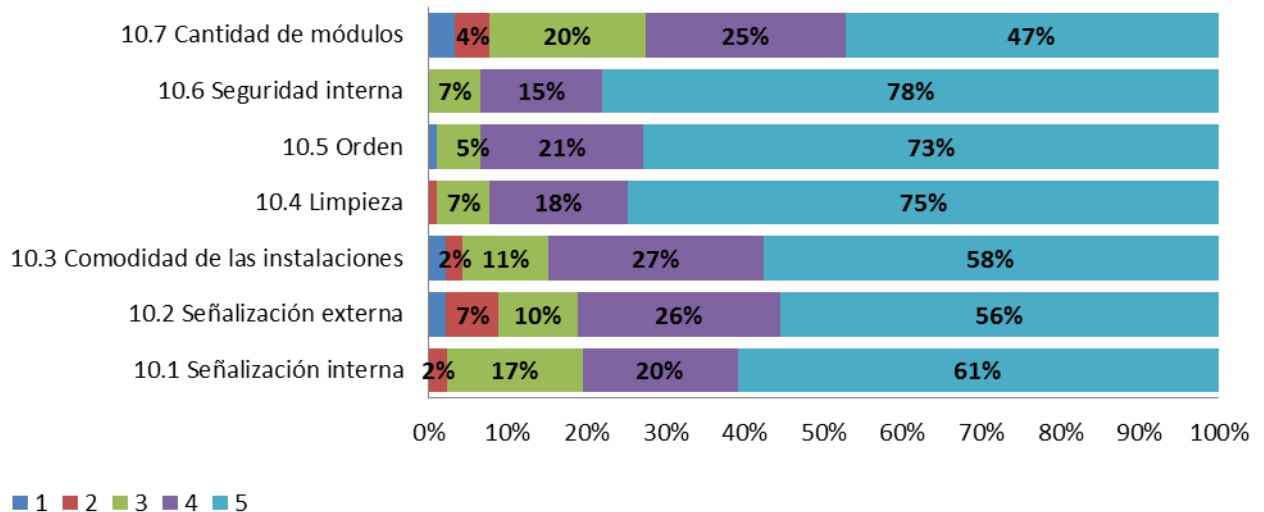
- Porque lo remiten para diferentes lugares
- Porque no tenía conocimiento de los requisitos que debía tener.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	1%	2%	17%	20%	60%
9.2 Rapidez en la atención	12%	8%	14%	24%	42%
9.3 Sencillez de los procesos	5%	3%	16%	23%	52%
9.4 Claridad de los requisitos	3%	9%	9%	16%	63%
9.5 Respeto por el turno de atención	2%	4%	10%	16%	67%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	7%	7%	8%	20%	59%

En la tabla anterior se visualizan los porcentajes de participación de las calificaciones de los ciudadanos a los atributos relacionados, y observamos participaciones mayores al 70% entre las calificaciones 4 y 5.

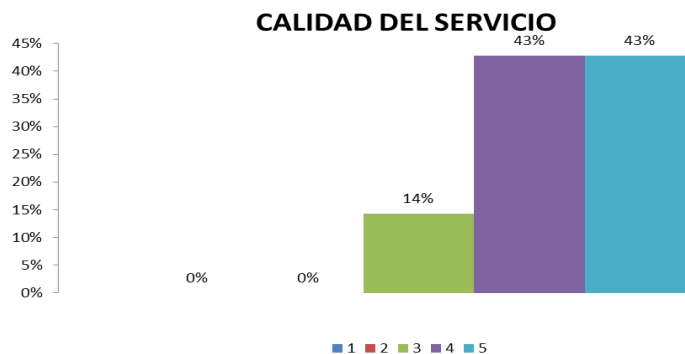
PREGUNTA 10



El análisis relacionado con la infraestructura, se evidencia que el punto de atención de la Regional Tolima debe mejorar en tres aspectos como los son la cantidad de módulos, señalización externa y comodidad en las instalaciones que son los que presentan más calificaciones bajas.

LA GUAJIRA

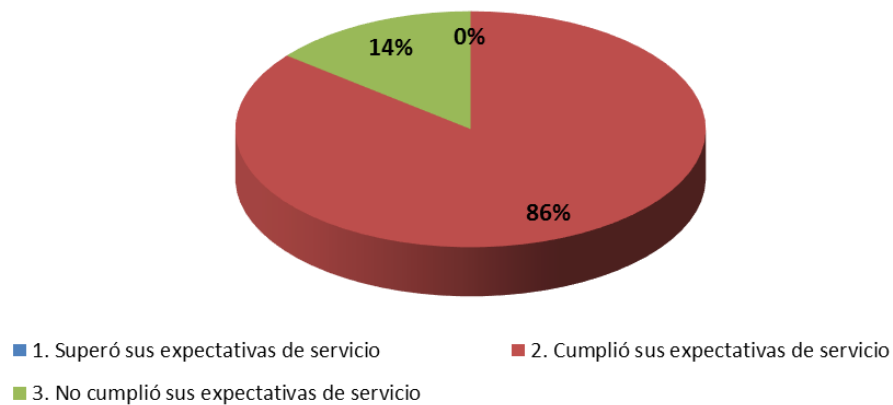
PREGUNTA 1



En la regional de la guajira, observamos que un 86% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con el servicio prestado y que no existen calificaciones bajas en esta regional.

PREGUNTA 2

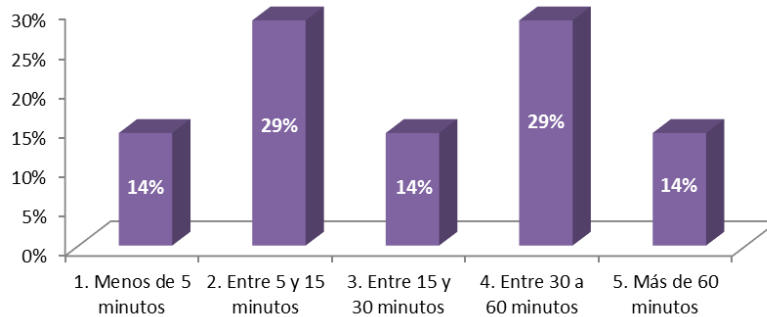
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



El 86% de los ciudadanos cumplieron con sus expectativas frente al servicio recibido, mientras que el 14% restante opinó no cumplir las expectativas, esto por mucha demora en la atención. De igual manera se resalta que en esta regional ningún ciudadano superó las expectativas del servicio.

PREGUNTA 3

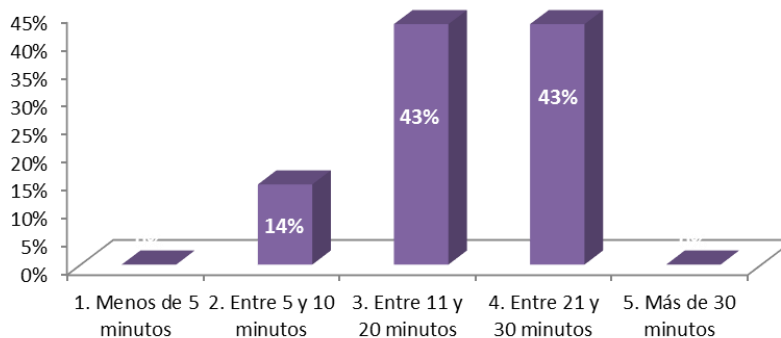
TIEMPO DE ESPERA



Los tiempos de espera con mayor participación en la regional de la guajira, se encuentran en los intervalos de 5 y 15 minutos con un 29%, seguido de más de 30 a 60 minutos con un 29%.

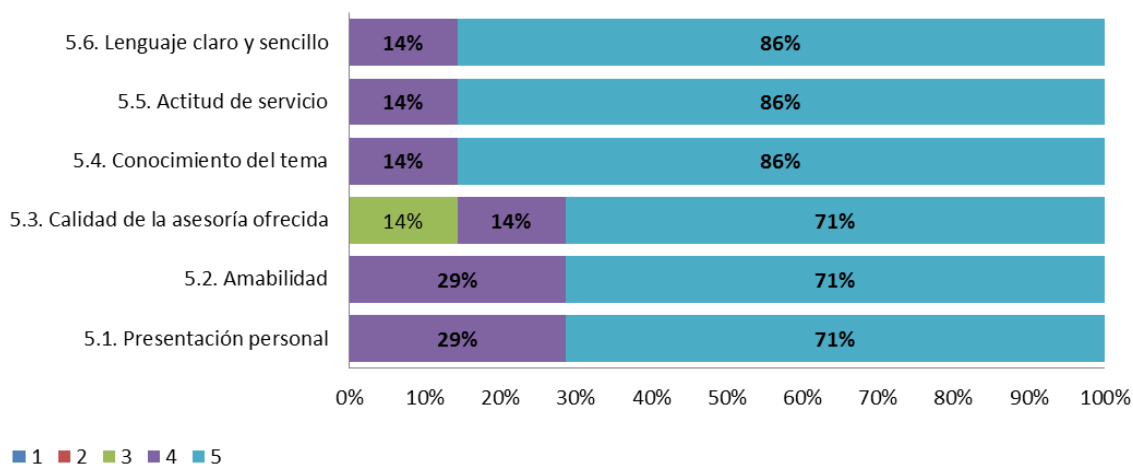
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



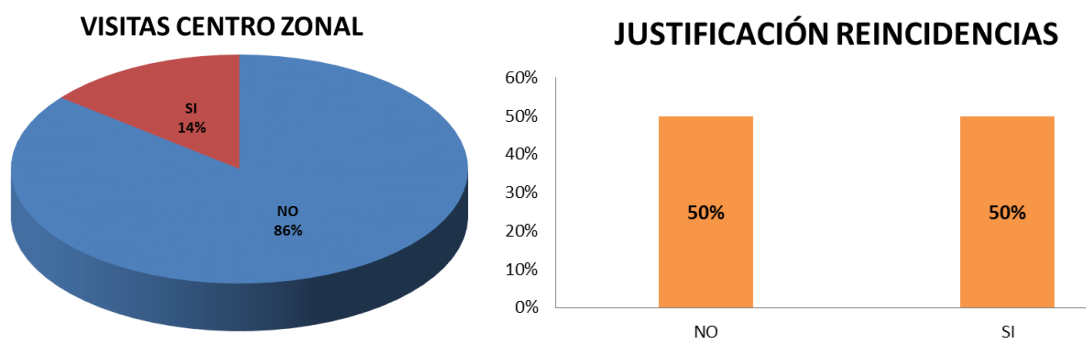
Los tiempos de duración con los ciudadanos con mayor participación se encuentran en los intervalos de 11 a 20 minutos y entre 21 a 30 minutos, un aspecto bueno es que ningún ciudadano duro menos de 5 minutos en la asesoría.

PREGUNTA 5



Los aspectos relacionados con los colaboradores de ICBF, en esta regional, están muy bien calificados, no existen calificaciones bajas, lo que indica que los ciudadanos encuestados están satisfechos con el servicio prestado por los colaboradores.

PREGUNTA 7 Y 8



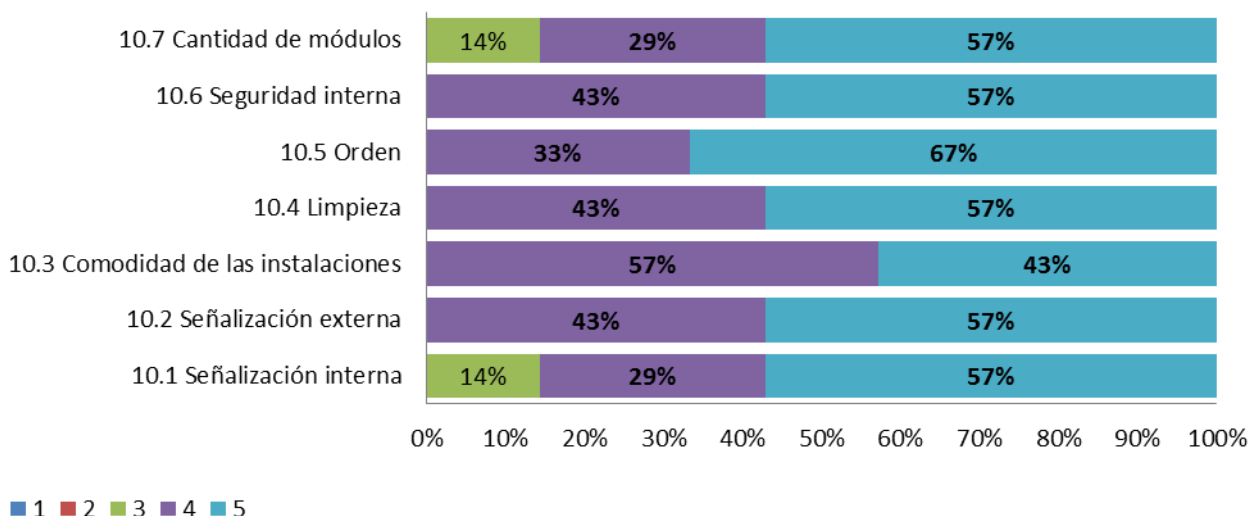
Un 14% de los ciudadanos volvieron a los puntos de atención y un 50% afirmó que si fue necesario volver, uno de los motivos por los que regresaron fue: Porque cuando fue se demoraron en atenderlo y volvió a ir.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	0%	0%	0%	14%	86%
9.2 Rapidez en la atención	14%	0%	0%	29%	57%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	0%	0%	29%	71%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	0%	0%	14%	86%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	0%	43%	57%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	0%	0%	14%	29%	57%

El atributo de rapidez en la atención, es el único que presenta calificaciones bajas, por tal motivo se sugiere realizar acciones de medida para que los ciudadanos no se demoren tanto esperando para que los atiendan.

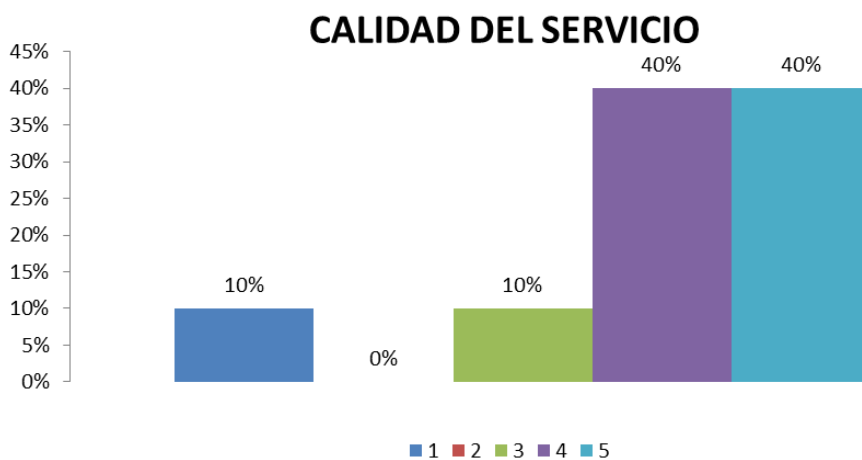
PREGUNTA 10



En aspectos de infraestructura, los ciudadanos de la regional guajira se encuentran totalmente satisfechos, no existen calificaciones bajas en ninguno de los atributos evaluados.

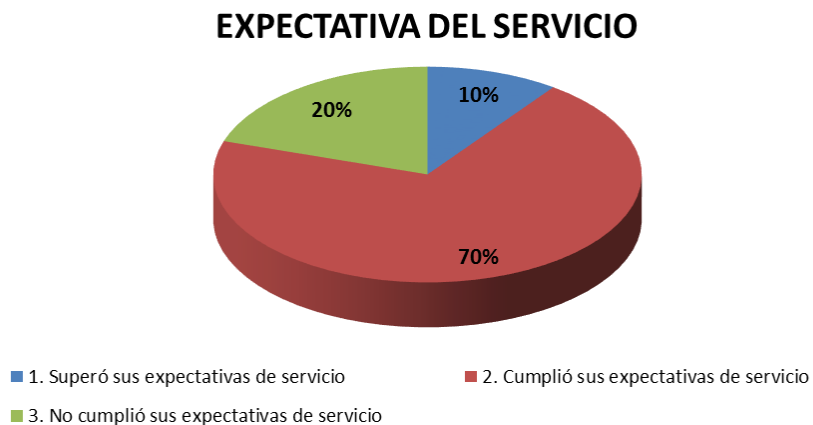
MAGDALENA

PREGUNTA 1



En la regional de magdalena, observamos que un 80% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con el servicio prestado y que no un 10% dio calificación de 1 (1 ciudadano).

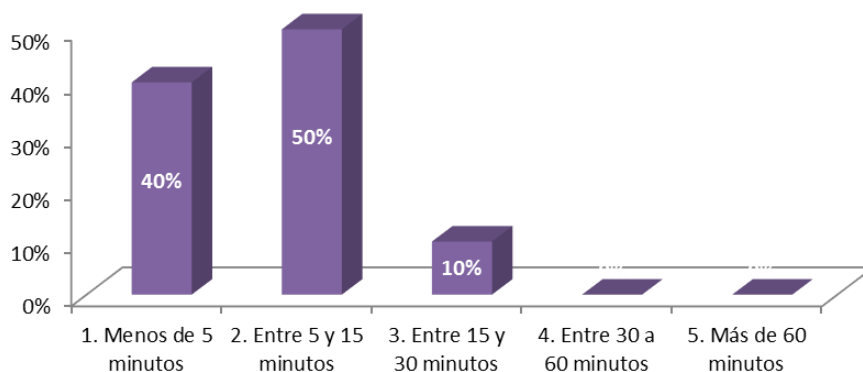
PREGUNTA 2



Observamos que un 70% del total de los ciudadanos encuestados cumplieron con sus expectativas ante el servicio prestado; un 20% no cumplieron con sus expectativas.

PREGUNTA 3

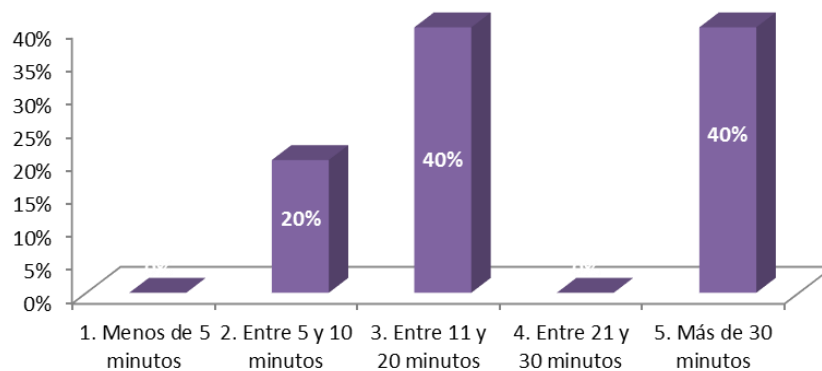
TIEMPO DE ESPERA



Con relación a la gráfica anterior observamos que los tiempos de espera en esta regional son bastante cortos, esto mejora la calidad del servicio prestado ante el ciudadano.

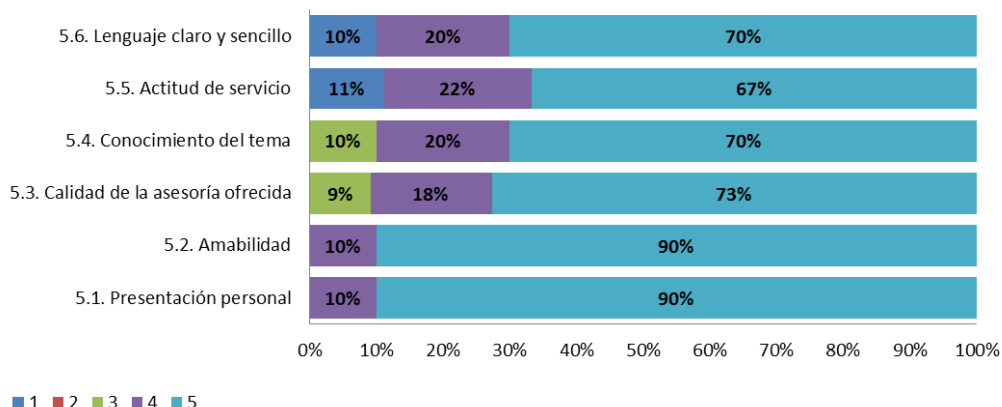
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



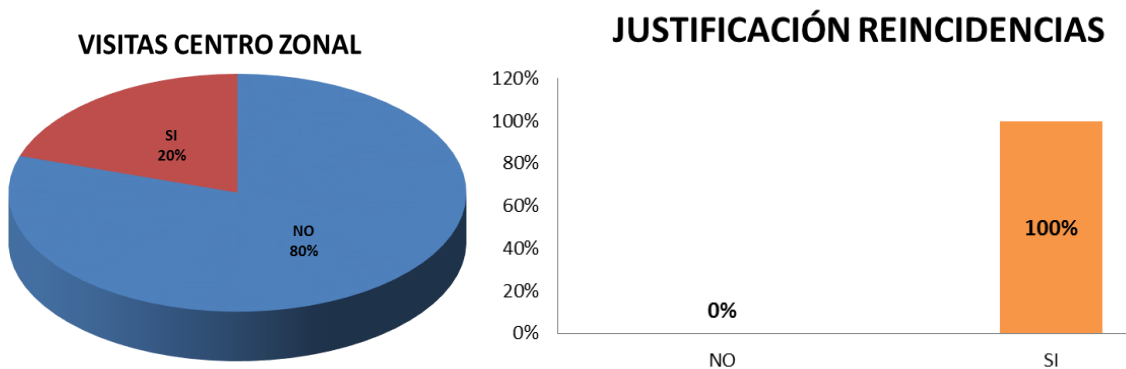
Los tiempos de duración con el colaborador con mayor participación entre 11 y 20 con un 40% y mayor a 30 minutos con 40%.

PREGUNTA 5



Los aspectos relacionados con los colaboradores de ICBF, en esta regional, están muy bien calificados, tan solo en los aspectos de lenguaje claro y sencillo y actitud del servicio presentan calificaciones bajas, aspectos que son necesarios mejorar.

PREGUNTA 7 Y 8



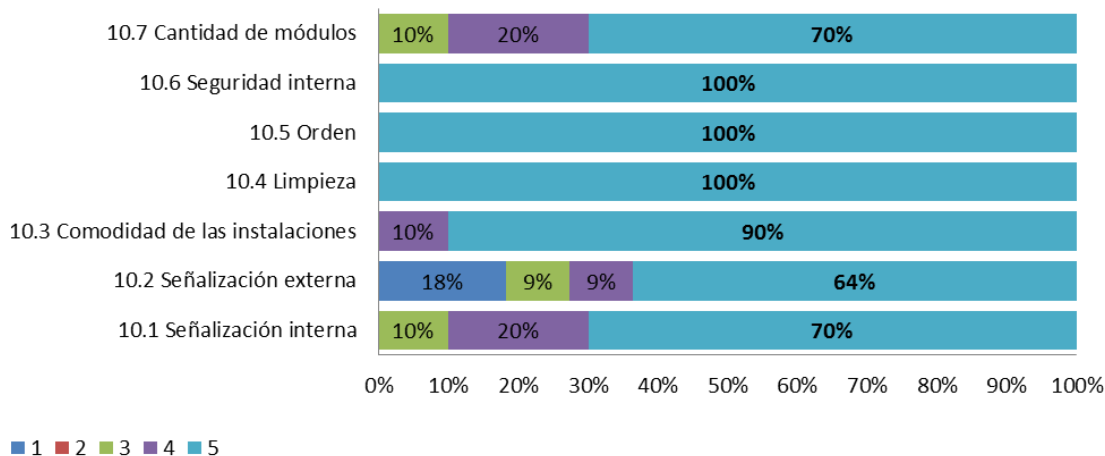
Un 20% de los ciudadanos encuestados (2 ciudadanos) necesitaron volver a los puntos de atención, y a su vez vieron justificado la segunda visita los motivos por los cuales regresaron fueron que No había servicio eléctrico la primera vez y por un proceso.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	0%	0%	10%	30%	60%
9.2 Rapidez en la atención	0%	0%	0%	20%	80%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	0%	10%	20%	70%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	0%	10%	20%	70%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	0%	11%	89%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	10%	0%	0%	0%	90%

El atributo en el cual hay que mejorar en esta regional es en el cumplimiento de los horarios de atención, según la opinión de los ciudadanos presentan inconvenientes con esto, ya que fue el único con calificaciones bajas.

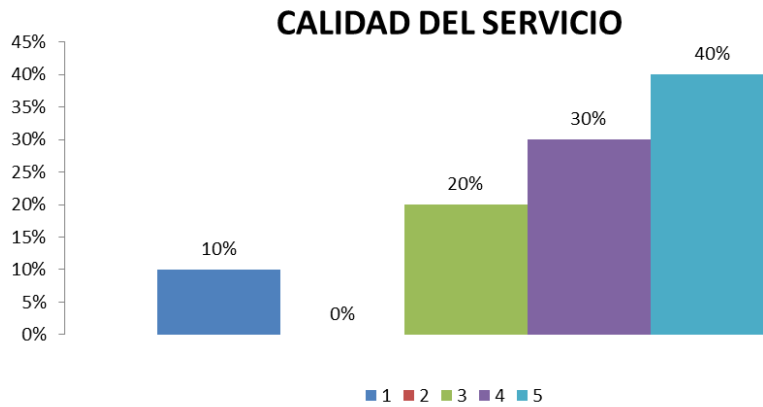
PREGUNTA 10



El atributo en el cual hay que mejorar en esta regional es la señalización externa, según la opinión de los ciudadanos solicita que los logos de ICBF sean más amplios.

VICHADA

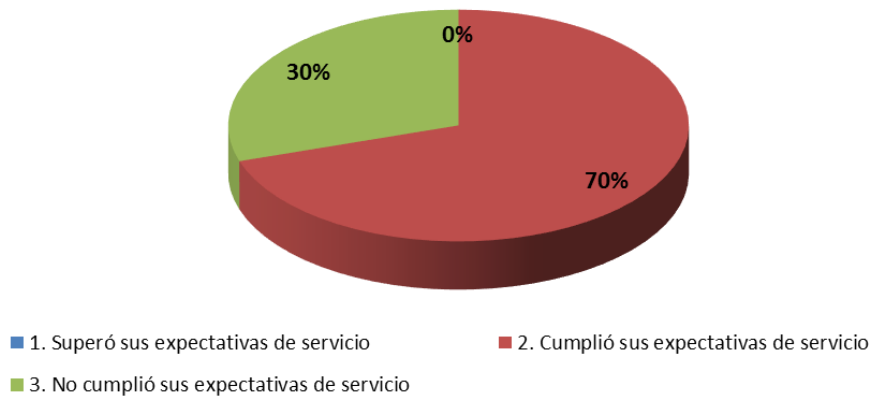
PREGUNTA 1



Con relación a la gráfica anterior observamos que un 70% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con el servicio prestado, tan solo un 10% (1 ciudadano) de los ciudadanos está inconforme con el servicio que le brindaron.

PREGUNTA 2

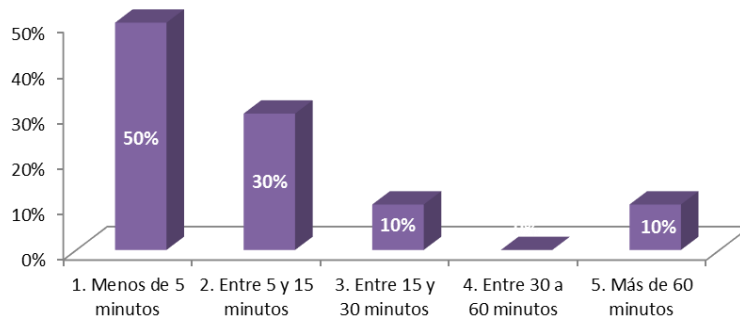
EXPECTATIVA DEL SERVICIO



El 70% de los ciudadanos cumplieron con sus expectativas frente al servicio recibido, mientras que el 30% restante opinó no cumplir las expectativas, esto por mucha demora en la atención.

PREGUNTA 3

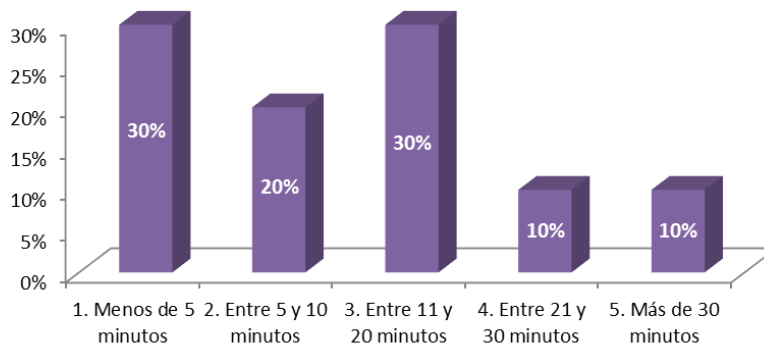
TIEMPO DE ESPERA



Los tiempos de espera en esta regional son bastante buenos, el 50% de los ciudadanos encuestados se demora menos de 5 minutos para pasar a la asesoría con un colaborador de ICBF.

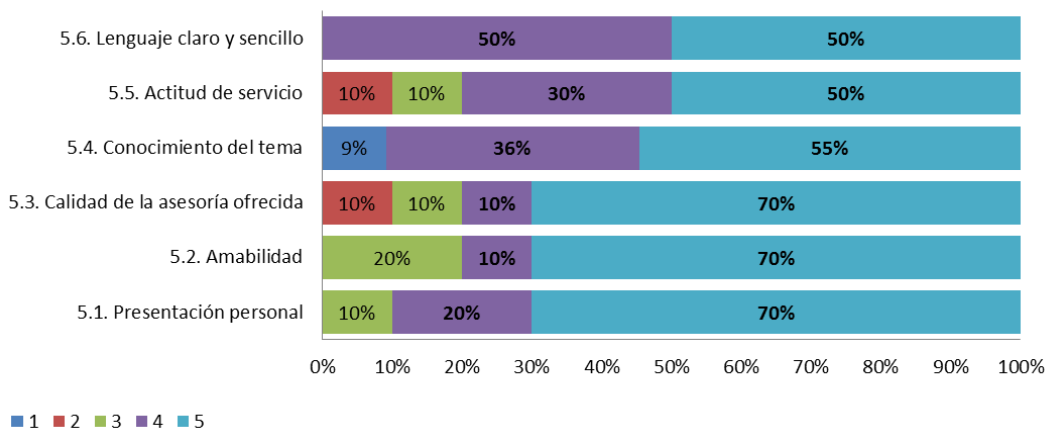
PREGUNTA 4

TIEMPO DE DURACIÓN ATENCIÓN



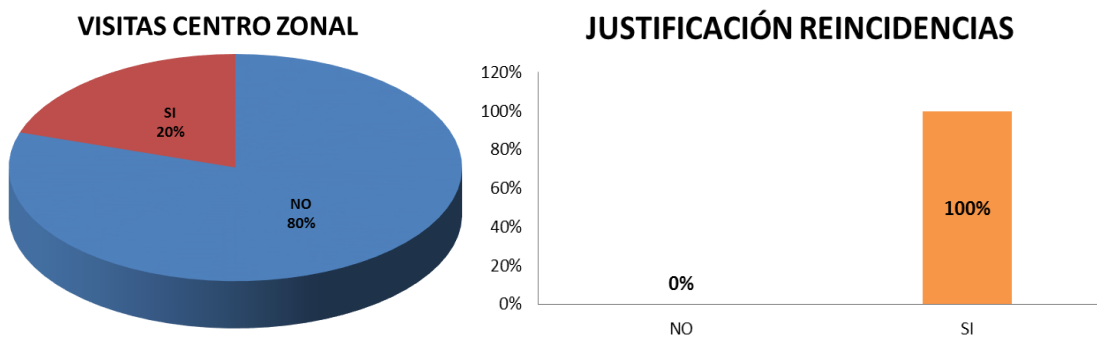
Los tiempos de duración con el colaborador con mayor participación están entre 11 y 20 con un 30% menos a 5 minutos con un 20%.

PREGUNTA 5



En la regional de Vichada, los atributos a mejorar en los colaboradores son la actitud de servicio, conocimiento del tema y calidad de la asesoría ofrecida.

PREGUNTA 7 Y 8



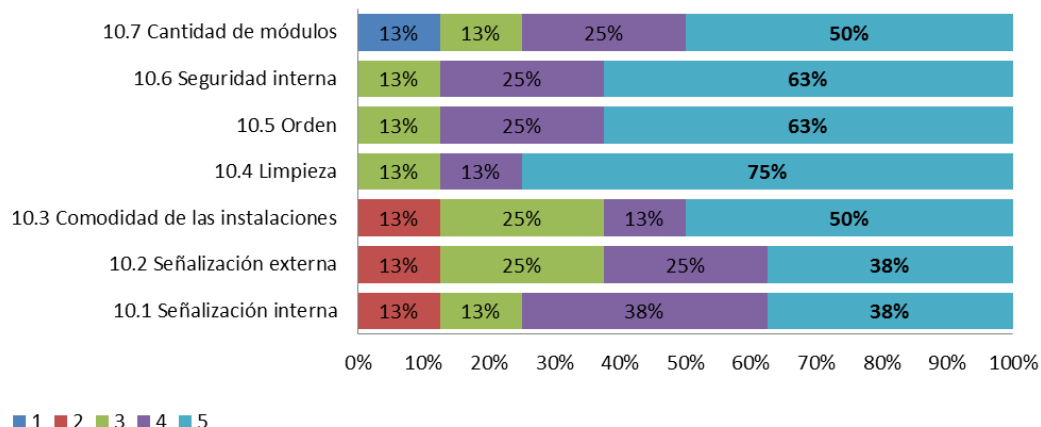
Un 20% de los ciudadanos encuestados (2 ciudadanos) necesitaron volver a los puntos de atención, y a su vez vieron justificada la segunda visita.

PREGUNTA 9

ATRIBUTOS	1	2	3	4	5
9.1 Claridad de la información	0%	0%	0%	56%	44%
9.2 Rapidez en la atención	11%	0%	0%	33%	56%
9.3 Sencillez de los procesos	0%	0%	11%	22%	67%
9.4 Claridad de los requisitos	0%	0%	13%	25%	63%
9.5 Respeto por el turno de atención	0%	0%	11%	33%	56%
9.6 Cumplimiento horarios de atención	13%	0%	0%	13%	75%

Los atributos en los cuales hay que mejorar en esta regional es en el cumplimiento de los horarios de atención y la rapidez en la atención.

PREGUNTA 10



Los aspectos relacionados con la infraestructura que los ciudadanos calificaron con baja calidad y son necesarios mejorar son: cantidad de módulos, comodidad en las instalaciones, y señalización externa e interna.

SAN ANDRES

En la regional de san Andres, tan solo se cuenta con una encuesta efectiva, en la siguiente tabla se relacionan las respuestas contestadas de este ciudadano, donde observamos que está satisfecho con el servicio que recibió en el punto de atención.

PREGUNTA	RESPUESTA
1. Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad	5
2. El servicio recibido en su visita al ICBF	2. Cumplió sus expectativas de servicio
3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido	3. Entre 15 y 30 minutos
4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?	2. Entre 5 y 10 minutos
5.1. Presentación personal	5
5.2. Amabilidad	5
5.3. Calidad de la asesoría ofrecida	5
5.4. Conocimiento del tema	5
5.5. Actitud de servicio	5
5.6. Lenguaje claro y sencillo	5
6. ¿Qué mejoraría a la atención prestada por el personal de la entidad	Comenta "para mi todo es excelente porque a mi me han atendido bien estan pendiente de cada paso me informan me mandan nota lo que mejoraria seria mas maquinaria para terapias con los niños".

GUAVIARE

En la regional de Guaviare tan solo se cuenta con una encuesta efectiva, en la siguiente tabla se relacionan las respuestas de este ciudadano, donde observamos que está satisfecho con el servicio que recibió en el punto de atención.

PREGUNTA	RESPUESTA
1. Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad	5
10.1 Señalización interna	5
10.2 Señalización externa	5
10.3 Comodidad de las instalaciones	5
10.4 Limpieza	5
10.5 Orden	5
10.6 Seguridad interna	4
10.7 Cantidad de módulos	4
2. El servicio recibido en su visita al ICBF	2. Cumplió sus expectativas de servicio
3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido?	1. Menos de 5 minutos
4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?	4. Entre 21 y 30 minutos
5.1. Presentación personal	5
5.2. Amabilidad	5
5.3. Calidad de la asesoría ofrecida	5
5.4. Conocimiento del tema	5
5.5. Actitud de servicio	5
5.6. Lenguaje claro y sencillo	5
6. ¿Qué mejoraría a la atención prestada por el personal de la entidad?	Nada.
7. ¿Tuvo que venir varias veces para realizar su consulta al ICBF?	No
9.1 Claridad de la información	5
9.2 Rapidez en la atención	5
9.3 Sencillez de los procesos	5
9.4 Claridad de los requisitos	5
9.5 Respeto por el turno de atención	5
9.6 Cumplimiento horarios de atención	5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el desarrollo del estudio se evidenció la falta de cultura de registro por parte de las regionales, por tal motivo no fue completada la muestra en la totalidad de los puntos de atención y debido a esto no fue posible realizar un análisis detallado por puntos de atención,

Por otro lado, al observar la muestra efectiva se puede evidenciar que las inferencias a nivel Punto de atención tendrían un margen de error elevado, por tanto las conclusiones que genera el análisis de estos datos podrían llevar a equívocos, en tanto es recomendable limitar la interpretación de estos resultados a nivel regional.

A partir del cálculo del tamaño de muestra para cada regional o grupo de regional, se realizó una fijación proporcional al porcentaje estimado de usuarios atendidos en cada uno de sus puntos de atención respecto a su regional.

Esta asignación de usuarios por Punto de atención es suficiente para realizar la inferencia a nivel regional pero no asigna un tamaño de muestra para realizar inferencias a nivel Punto de atención, para esto se hubiese requerido en muchos casos de censo, y el tamaño de muestra hubiese sido mucho mayor del que se utilizó.

A nivel nacional y con la muestra encuestada se evidencio que ICBF está posicionado ante los ciudadanos como una entidad que presta un excelente servicio, basado en aspectos humanos (Colaboradores) y físicos (Infraestructura).

Sin embargo se evidencia que los ciudadanos esperan mucho para ser atendidos y este es el principal motivo de queja y malestar que manifiestan.

Las sugerencias de los ciudadanos respecto al servicio ofrecido por la entidad son las siguientes:

1. Comunicar a los ciudadanos que la atención se brinda mediante turnos y aclararles los horarios de entrega de los mismos.
2. Establecer un mecanismo que permita a los puntos de atención brindar de manera más fácil y ágil la asignación de turnos.
3. Mejorar la agilidad en la atención.
4. Realizar mayor seguimiento a los tiempos de respuesta definidos para cada proceso.
5. Garantizar el proceso de capacitación a los colaboradores de manera permanente con el objetivo de brindar una información clara y precisa a los ciudadanos.

6. Informar en la primera visita todos los requisitos y documentos para el trámite de acuerdo con la necesidad del ciudadano y así evitar reprocesos y desplazamientos innecesarios al ciudadano.
7. Desarrollar en los colaboradores habilidades y competencias que permitan mejorar la calidad con respecto a la amabilidad, empatía y actitud del servicio.
8. Reforzar el código de ética al interior de ICBF con el propósito de brindar un servicio en condiciones de igualdad para los ciudadanos.
9. Dotar las instalaciones de condiciones óptimas para la atención del ciudadano mediante espacios amplios, con mejor ventilación, logos externos más amplios y placa de horarios visible
10. Ampliar la cobertura del RRHH en los puntos de atención para brindar un mejor servicio.
11. Mejorar las dinámicas de comunicación entre los colaboradores.
12. Se sugiere diseñar e implementar una campaña de impacto al interior del ICBF, para mejorar la cultura del registro en el Sistema de Información Misional.