

# iQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. I Trimestre 2019

---



**iQ**  
OUTSOURCING



# Ficha Técnica

I Trimestre 2019

# Introducción

---

- Durante el primer trimestre del año 2019, el Centro de Contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se encargó de la medición de satisfacción de 239 puntos de atención a nivel nacional, con el objetivo de conocer la percepción de los ciudadanos que se acercaron a solicitar información o recibir orientación con respecto a la oferta institucional del ICBF.
- Los resultados de esta medición, permiten identificar aquellos aspectos en los cuales los ciudadanos se sienten satisfechos y aquellos en los cuales se presentan oportunidades de mejora en la atención brindada por parte de los colaboradores de los puntos de atención.
- La aplicación de las encuestas, se realizó a partir de la muestra entregada por la Dirección de Planeación del ICBF acorde al comportamiento de registro en SIM de cada punto de atención en la vigencia 2018.

# Muestra por Punto de Atención

Marzo 2019

# Muestra por Punto de Atención

- Durante el mes de marzo del 2019, se logró la aplicación de 582 encuestas que representan el 84% del total de la muestra recibida, compuesta por un total de 693 encuestas.

MES	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
Enero y Febrero	1.376	1.060	77%
Marzo	693	582	84%

% CUMPLIMIENTO	PUNTOS DE ATENCIÓN
100%	155
0%	6
8% - 99%	25

OBSERVACIÓN PARTICULAR	PUNTOS DE ATENCIÓN
Sin Registros HD	12
Sin Registros	17
Sin Registros Validos	3
Sin Muestra	21

- Varios factores influyeron en no lograr el cumplimiento de la muestra entregada, entre estos: la contactabilidad y la cantidad de registros disponibles; sin embargo, se lograron resultados notables y no obtenidos durante periodos anteriores.

# Muestra por Punto de Atención

## Puntos de Atención sin Registros Disponibles

	Puntos de Atención	Muestra	Encuestas Aplicadas
Sin Registros	17	24	0
Sin Registros HD	12	31	0
Sin Registros Validos	3	7	0
Sin Muestra	21	0	0
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>62</b>	<b>0</b>

## Puntos de Atención con Registros Disponibles

	Puntos de Atención	Muestra	Encuestas Aplicadas
Cumplimiento 100%	155	532	532
Cumplimiento < 100%	31	99	50
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>631</b>	<b>582</b>

- Durante el mes de marzo se realizaron cambios en la ejecución de las encuestas así como en el control, seguimiento y acompañamiento en la meta a cumplir por parte del equipo de trabajo, lo cual nos permitió garantizar el máximo cumplimiento sobre los puntos de atención con registros disponibles.
- En estos puntos, logramos una efectividad del **92%** ya que se aplicaron 582 encuestas sobre una muestra de 631.
- En 31 puntos de atención no se logro el cumplimiento por las razones que se enumeran a continuación:
  - **Registros Insuficiente:** 27 puntos de atención.
  - **Único registro no contesta:** 2 puntos de atención.
  - **Único registro apagado:** 1 punto de atención.
  - **Los registros validos corresponden al mismo ciudadano:** 1 punto de atención.

# Detalle Incumplimiento

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Justificación
ATLANTICO	CZ BARANOA	4	2	50%	3	2	3	2	Registro faltante: Equivocado
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4	1	25%	3	3	1	3	Registros insuficientes
BOLIVAR	CZ SIMITI	3	1	33%	1	13	1	2	Registros insuficientes
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	1	0	0%	1	0	1	1	Único registro apagado
CORDOBA	CZ CERETE	4	0	0%	2	0	2	4	Registros faltantes: No contesta y apagado
CORDOBA	CZ TIERRALTA	4	3	75%	5	1	5	1	Registros faltantes: No contesta y equivocado
MAGDALENA	CZ DEL RIO	2	1	50%	1	0	1	1	Registros insuficientes
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	2	1	50%	1	0	1	1	Registros insuficientes
MAGDALENA	CZ PLATO	3	2	67%	2	0	2	1	Registros insuficientes
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	3	1	33%	2	0	2	2	Registro faltante: Apagado
BOYACA	CZ MIRAFLORES	4	2	50%	3	0	3	2	Registros insuficientes. Registro faltante: No contesta encuesta
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	3	2	67%	3	0	3	1	Registro faltante: Apagado
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4	3	75%	4	1	4	1	Registro faltante: Equivocado
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	4	1	25%	2	0	2	3	Los registros válidos corresponden al mismo ciudadano
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	1	33%	2	22	2	2	Registro faltante: No contesta
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	1	0	0%	2	0	2	1	Registros faltantes: No contesta y apagado

# Detalle Incumplimiento

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Justificación
AMAZONAS	CZ LETICIA	1	0	0%	2	0	1	1	Único registro no contesta
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	2	0	0%	1	0	1	2	El único registro válido se tuvo en cuenta para completar la muestra del mes anterior.
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	2	1	50%	1	0	1	1	Registros insuficientes
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	4	1	25%	11	0	2	3	El registro faltante está apagado
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4	3	75%	4	6	4	1	Registro faltante: No contesta
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	4	1	25%	2	0	2	3	El registro faltante está apagado
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	4	0	0%	1	11	1	4	Único registro no contesta
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	4	3	75%	4	4	4	1	Registro faltante: No contesta
CASANARE	CZ YOPAL	3	2	67%	3	15	3	1	Registro faltante: Ciudadano fuera del país
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4	3	75%	3	5	3	1	Registros insuficientes
CAUCA	CZ NORTE	4	3	75%	4	13	4	1	Registro faltante: Equivocado
CHOCO	CZ QUIBDO	4	1	25%	2	0	2	3	Registros insuficientes. Registro faltante: No contesta
NARIÑO	CZ PASTO 2	4	1	25%	1	128	1	3	Registros insuficientes
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	3	2	67%	4	0	2	1	Registros insuficientes
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	3	1	33%	1	0	1	2	Registros insuficientes



# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Caribe

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ATLANTICO	CZ BARANOA	4	2	50%	3	2	3	2
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	4	5	125%	44	36	37	
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4	4	100%	5	1	5	
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	4	4	100%	8	1	6	
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	4	5	125%	59	6	55	
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	4	4	100%	32	24	25	
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	0		Sin Muestra	66	0	66	
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	4	4	100%	15	0	14	
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4	4	100%	110	6	98	
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	3	3	100%	12	1	9	
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4	1	25%	3	3	1	3
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4	4	100%	106	9	102	
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	4	4	100%	9	47	9	
BOLIVAR	CZ MOMPOX	4	4	100%	21	2	18	
BOLIVAR	CZ SIMITI	3	1	33%	1	13	1	2
BOLIVAR	CZ TURBACO	4	4	100%	38	6	31	
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	3	3	100%	23	11	18	
CESAR	CZ AGUACHICA	3	3	100%	13	177	12	
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	1	0	0%	1	0	1	1
CESAR	CZ CHIRIGUANA	2		Sin Registros HD	0	1	0	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	1	1	100%	1	0	1	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	4	4	100%	209	136	192	
CESAR	REGIONAL CESAR	1		Sin Registros	0	0	0	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	4	4	100%	44	2	42	
CORDOBA	CZ CERETE	4	0	0%	2	0	2	4
CORDOBA	CZ LORICA	4	4	100%	28	0	25	
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	4	4	100%	36	0	36	
CORDOBA	CZ PLANETARICA	4	4	100%	37	0	37	
CORDOBA	CZ SAHAGUN	4	4	100%	22	0	21	
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4	4	100%	4	27	4	
CORDOBA	CZ TIERRALTA	4	3	75%	5	1	5	1
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	4	4	100%	36	0	32	

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	4		Sin Registros HD	0	12	0	
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	0		Sin Muestra	0	8	0	
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	3		Sin Registros Validos	1	0	0	
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	1		Sin Registros	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	3	3	100%	85	2	74	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	4	4	100%	19	0	14	
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	2	2	100%	94	2	67	
MAGDALENA	CZ CIENAGA	1		Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ DEL RIO	2	1	50%	1	0	1	1
MAGDALENA	CZ EL BANCO	4	4	100%	11	0	10	
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	2	1	50%	1	0	1	1
MAGDALENA	CZ PLATO	3	2	67%	2	0	2	1
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	3	1	33%	2	0	2	2
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	3	3	100%	10	1	10	
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	0		Sin Muestra	107	1	102	
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	4	4	100%	21	1	21	
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	4		Sin Registros HD	0	17	0	
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES	1	1	100%	7	0	7	
SUCRE	CZ BOSTON	0		Sin Muestra	2	4	2	
SUCRE	CZ LA MOJANA	2	2	100%	14	4	14	
SUCRE	CZ NORTE	1		Sin Registros Validos	1	8	0	
SUCRE	CZ SINCELEJO	4	4	100%	61	50	61	
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1		Sin Registros	0	0	0	

# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Sur

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
AMAZONAS	CZ LETICIA	1	0	0%	2	0	1	1
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	2		Sin Registros HD	0	1	0	
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	3	3	100%	25	7	24	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	4	4	100%	4	47	4	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	4	4	100%	251	11	157	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	4		Sin Registros HD	0	10	0	
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	2	0	0%	1	0	1	2
HUILA	CZ GARZON	4	4	100%	166	17	160	
HUILA	CZ LA GAITANA	4	4	100%	180	77	174	
HUILA	CZ LA PLATA	4	4	100%	53	0	46	
HUILA	CZ NEIVA	0		Sin Muestra	19	326	18	
HUILA	CZ PITALITO	4	4	100%	170	39	153	
HUILA	REGIONAL HUILA	0		Sin Muestra	2	1	2	
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	0		Sin Muestra	61	0	42	
PUTUMAYO	CZ MOCOA	4	4	100%	16	3	13	
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	2	1	50%	1	0	1	1
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	4	1	25%	11	0	2	3
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	1		Sin Registros	0	0	0	
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	4	4	100%	57	0	54	
TOLIMA	CZ ESPINAL	0		Sin Muestra	9	7	8	
TOLIMA	CZ GALAN	4	4	100%	105	3	104	
TOLIMA	CZ HONDA	0		Sin Muestra	6	53	4	
TOLIMA	CZ IBAGUE	4	4	100%	20	9	19	
TOLIMA	CZ JORDAN	4	4	100%	12	4	11	
TOLIMA	CZ LERIDA	1	1	100%	11	0	11	
TOLIMA	CZ LIBANO	1	1	100%	3	1	3	
TOLIMA	CZ MELGAR	0		Sin Muestra	24	4	23	
TOLIMA	CZ PURIFICACION	1	1	100%	12	0	12	
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	1	1	100%	1	0	1	

# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Oriente

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	3	3	100%	68	21	61	
BOGOTA	CZ BOSA	4	4	100%	144	370	141	
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	4	4	100%	129	49	121	
BOGOTA	CZ CREER	4	4	100%	49	3	49	
BOGOTA	CZ ENGATIVA	4	4	100%	250	40	244	
BOGOTA	CZ FONTIBON	4	4	100%	55	7	54	
BOGOTA	CZ KENNEDY	4	4	100%	128	6	119	
BOGOTA	CZ MARTIRES	4	4	100%	71	1	69	
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	1		Sin Registros	0	0	0	
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	4	4	100%	6	5	6	
BOGOTA	CZ REVIVIR	3	3	100%	8	8	5	
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	4	4	100%	55	12	52	
BOGOTA	CZ SANTA FE	4	4	100%	32	1	32	
BOGOTA	CZ SUBA	4	4	100%	36	48	24	
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	4	4	100%	89	19	87	
BOGOTA	CZ USAQUEN	4	4	100%	20	7	20	
BOGOTA	CZ USME	4	4	100%	276	209	272	
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	4	4	100%	37	5	36	
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	0		Sin Muestra	3	0	3	
BOYACA	CZ DUITAMA	2	2	100%	10	22	10	
BOYACA	CZ EL COCUY	3	3	100%	6	0	4	
BOYACA	CZ GARAGOA	2	2	100%	8	3	7	
BOYACA	CZ MIRAFLORES	4	2	50%	3	0	3	2
BOYACA	CZ MONIQUIRA	4		Sin Registros	0	0	0	
BOYACA	CZ OTANCHE	3	3	100%	5	0	5	
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	4	4	100%	7	20	7	
BOYACA	CZ SOATA	1	1	100%	8	5	8	
BOYACA	CZ SOGAMOSO	4	4	100%	76	81	70	
BOYACA	CZ TUNJA 1	3	3	100%	4	0	4	
BOYACA	CZ TUNJA 2	4	5	125%	22	93	22	
BOYACA	REGIONAL BOYACA	4	4	100%	4	0	4	

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	2	2	100%	7	0	6	
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	4	4	100%	14	1	14	
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	4	4	100%	164	39	163	
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	4	4	100%	127	0	122	
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	3	2	67%	3	0	3	1
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	4	4	100%	183	4	168	
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	3	3	100%	6	14	6	
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	4	4	100%	77	0	38	
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4	3	75%	4	1	4	1
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	4	4	100%	37	70	30	
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	3	3	100%	31	22	31	
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	4	1	25%	2	0	2	3
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	3	3	100%	134	7	128	
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	0		Sin Muestra	7	0	4	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	4	4	100%	195	42	182	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	4	4	100%	96	66	94	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	4	4	100%	276	13	270	
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	3	3	100%	59	5	53	
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	3	3	100%	29	1	28	
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	4	4	100%	14	53	12	
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4	4	100%	120	42	117	
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	4	4	100%	5	5	5	
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	4	4	100%	17	81	15	
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4	4	100%	43	1	42	
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	4	4	100%	13	6	12	
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	1	33%	2	22	2	2
SANTANDER	CZ MALAGA	0		Sin Muestra	2	0	2	
SANTANDER	CZ RESURGIR	1	1	100%	1	0	1	
SANTANDER	CZ SAN GIL	3		Sin Registros HD	0	2	0	
SANTANDER	CZ SOCORRO	4	4	100%	29	2	29	
SANTANDER	CZ VELEZ	4	4	100%	10	0	9	
SANTANDER	CZ YARIQUIES	0		Sin Muestra	2	0	2	
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	1	0	0%	2	0	2	1



# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Eje Cafetero

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	4	4	100%	130	1	125	
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	4	4	100%	243	20	239	
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	4	4	100%	25	5	25	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4	3	75%	4	6	4	1
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4	5	125%	73	120	73	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4	4	100%	99	0	90	
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	1	1	100%	1	0	1	
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	4	1	25%	2	0	2	3
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	4	4	100%	54	1	48	
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	3	3	100%	11	3	11	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	4	4	100%	128	2	126	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	4	4	100%	75	3	73	
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	0		Sin Muestra	34	0	33	
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	4	0	0%	1	11	1	4
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	4	4	100%	27	1	26	
ANTIOQUIA	CZ URABA	4	4	100%	38	68	34	
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	4	4	100%	25	6	23	
CALDAS	CZ DEL CAFE	4	4	100%	33	2	33	
CALDAS	CZ MANIZALES 1	1	1	100%	9	1	9	
CALDAS	CZ MANIZALES 2	4	4	100%	104	8	97	
CALDAS	CZ NORTE	4	4	100%	7	1	7	
CALDAS	CZ OCCIDENTE	4	4	100%	12	0	12	
CALDAS	CZ ORIENTE	1	3	300%	29	1	23	
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	3	3	100%	7	0	7	
CALDAS	REGIONAL CALDAS	0		Sin Muestra	0	0	0	
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	4	4	100%	50	2	47	
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	4	4	100%	44	3	42	
QUINDIO	CZ CALARCA	0		Sin Muestra	47	0	39	
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	0		Sin Muestra	0	0	0	
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	4	4	100%	45	0	29	
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	4	4	100%	149	104	144	
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	4	4	100%	75	5	73	
RISARALDA	CZ PEREIRA	4	4	100%	323	206	307	
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	4	3	75%	4	4	4	1
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	1		Sin Registros	0	0	0	

# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Llanos

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ARAUCA	CZ ARAUCA	4	4	100%	14	0	12	
ARAUCA	CZ SARAVENA	4	4	100%	140	4	126	
ARAUCA	CZ TAME	4	4	100%	55	0	54	
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	1		Sin Registros	0	0	0	
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	3	3	100%	17	33	17	
CASANARE	CZ VILLANUEVA	1	1	100%	9	0	9	
CASANARE	CZ YOPAL	3	2	67%	3	15	3	1
CASANARE	REGIONAL CASANARE	1		Sin Registros	0	0	0	
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	3		Sin Registros	0	0	0	
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4	3	75%	3	5	3	1
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	2	2	100%	4	0	4	
META	CZ ACACIAS	3	3	100%	3	8	3	
META	CZ GRANADA	1	1	100%	2	4	2	
META	CZ PUERTO LOPEZ	2		Sin Registros HD	0	2	0	
META	CZ VILLAVICENCIO 1	2	2	100%	28	0	26	
META	CZ VILLAVICENCIO 2	4	4	100%	14	41	11	
VAUPES	CZ MITU	1	1	100%	11	0	7	
VAUPES	REGIONAL VAUPES	1		Sin Registros	0	0	0	
VICHADA	CZ PUERTO CARRERÑO	4	4	100%	63	1	32	
VICHADA	REGIONAL VICHADA	3		Sin Registros Validos	2	0	0	

# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Pacífico

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	1	1	100%	2	0	1	
CAUCA	CZ INDIGENA	1		Sin Registros	0	0	0	
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1		Sin Registros	0	0	0	
CAUCA	CZ NORTE	4	3	75%	4	13	4	1
CAUCA	CZ POPAYAN	3		Sin Registros HD	0	2	0	
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	4	4	100%	11	0	7	
CHOCO	CZ ISTMINA	1	1	100%	2	0	2	
CHOCO	CZ QUIBDO	4	1	25%	2	0	2	3
CHOCO	CZ RIOSUCIO	3	3	100%	6	1	5	
CHOCO	CZ TADO	4	5	125%	11	1	11	
CHOCO	REGIONAL CHOCO	0		Sin Muestra	0	0	0	
NARIÑO	CZ BARBACOAS	1	1	100%	5	0	5	
NARIÑO	CZ IPIALES	3		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ LA UNION	1		Sin Registros HD	0	13	0	
NARIÑO	CZ PASTO 1	1		Sin Registros HD	0	210	0	
NARIÑO	CZ PASTO 2	4	1	25%	1	128	1	3
NARIÑO	CZ REMOLINO	0		Sin Muestra	0	1	0	
NARIÑO	CZ TUMACO	1		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ TUQUERRES	0		Sin Muestra	0	29	0	
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	1		Sin Registros HD	0	107	0	
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	2	2	100%	23	0	20	
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	4	4	100%	89	7	83	
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	4	4	100%	191	2	189	
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	4	4	100%	261	9	122	
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	4	4	100%	40	5	35	
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	3	2	67%	4	0	2	1
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	4		Sin Registros HD	0	153	0	
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	4	4	100%	34	52	26	
VALLE DEL CAUCA	CZ RESTAURAR	1		Sin Registros	0	0	0	
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	3	1	33%	1	0	1	2
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	4	4	100%	19	1	17	
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	4	4	100%	49	0	46	
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	4	4	100%	137	8	127	
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	4	4	100%	119	44	117	
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	4	4	100%	58	0	28	
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	4	4	100%	190	16	185	

# Muestra por Punto de Atención

I Trimestre 2019

# Muestra por Punto de Atención

- Durante el primer trimestre del 2019, se logró la aplicación de 1.643 encuestas que representan el 79% del total de la muestra recibida, compuesta por 2.069 encuestas.

TRIMESTRE	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
I Trimestre	2.069	1.643	79%

% CUMPLIMIENTO	PUNTOS DE ATENCIÓN
100%	106
0%	9
8% - 99%	106

OBSERVACIÓN PARTICULAR	PUNTOS DE ATENCIÓN
Sin Registros HD	9
Sin Registros	8
Sin Registros Validos	1

- Factores como la no contractibilidad, cantidad de registros a gestionar y de no aceptación de habeas data, influyeron para que no se logrará el cumplimiento total de la meta entregada,



# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Caribe

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ATLANTICO	CZ BARANOVA	10	3	30%	4	3	4	7
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	13	14	108%	111	64	102	
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	12	6	50%	12	2	12	6
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	10	6	60%	12	2	9	4
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	12	13	108%	100	9	90	
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	12	12	100%	173	69	153	
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	3	4	133%	168	0	168	
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	13	6	46%	26	0	24	7
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	12	13	108%	345	6	298	
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	10	7	70%	19	1	15	3
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	12	3	25%	14	9	11	9
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	7	12	171%	391	50	386	
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	12	6	50%	23	71	23	6
BOLIVAR	CZ MOMPOX	13	13	100%	116	14	99	
BOLIVAR	CZ SIMITI	11	2	18%	5	22	4	9
BOLIVAR	CZ TURBACO	10	10	100%	83	18	72	
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	8	8	100%	45	30	37	
CESAR	CZ AGUACHICA	7	5	71%	37	508	33	2
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	3	2	67%	3	0	3	1
CESAR	CZ CHIRIGUANA	6	2	33%	3	2	3	4
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	1	2	200%	2	0	2	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	7	12	171%	618	302	543	
CESAR	REGIONAL CESAR	1	0	Sin Registros	0	0	0	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	13	16	123%	103	5	99	
CORDOBA	CZ CERETE	13	0	0%	2	0	2	13
CORDOBA	CZ LORICA	12	12	100%	104	3	87	
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	13	9	69%	75	3	73	4
CORDOBA	CZ PLANETARICA	12	12	100%	130	0	127	
CORDOBA	CZ SAHAGUN	12	11	92%	72	10	70	1
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	13	5	38%	6	59	6	8
CORDOBA	CZ TIERRALTA	6	5	83%	9	1	9	1
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	13	13	100%	129	5	119	

# Detalle por Punto de Atención

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
Caribe	LA GUAJIRA	CZ FONSECA	11	1	9%	5	19	4	10
Caribe	LA GUAJIRA	CZ MAICAO	2	0	Sin Registros HD	0	22	0	
Caribe	LA GUAJIRA	CZ MANAURE	4	0	Sin Registros Validos	1	0	0	
Caribe	LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	1	0	Sin Registros	0	0	0	
Caribe	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	11	11	100%	217	2	184	
Caribe	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	13	14	108%	42	1	32	
Caribe	LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	2	4	200%	127	2	87	
Caribe	MAGDALENA	CZ CIENAGA	3	0	Sin Registros	0	0	0	
Caribe	MAGDALENA	CZ DEL RIO	4	1	25%	4	2	2	3
Caribe	MAGDALENA	CZ EL BANCO	9	6	67%	24	0	21	3
Caribe	MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	6	1	17%	1	0	1	5
Caribe	MAGDALENA	CZ PLATO	3	3	100%	3	0	3	
Caribe	MAGDALENA	CZ SANTA ANA	11	1	9%	4	0	4	10
Caribe	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	11	7	64%	28	2	28	4
Caribe	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	4	3	75%	114	1	109	1
Caribe	MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	10	6	60%	40	1	39	4
Caribe	SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	13	9	69%	29	38	26	4
Caribe	SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES	1	1	100%	16	0	14	
Caribe	SUCRE	CZ BOSTON	2	2	100%	15	4	14	
Caribe	SUCRE	CZ LA MOJANA	5	4	80%	29	6	27	1
Caribe	SUCRE	CZ NORTE	4	2	50%	4	15	3	2
Caribe	SUCRE	CZ SINCELEJO	12	10	83%	119	112	115	2
Caribe	SUCRE	REGIONAL SUCRE	1	0	Sin Registros HD	0	1	0	

# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Sur

# Detalle por Punto de Atención

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
Centro Sur	AMAZONAS	CZ LETICIA	4	0	0%	2	0	1	4
Centro Sur	AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	7	0	Sin Registros HD	0	2	0	
Centro Sur	CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5	5	100%	61	16	60	
Centro Sur	CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	10	10	100%	65	250	63	
Centro Sur	CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	11	17	155%	747	18	498	
Centro Sur	CAQUETA	CZ PUERTO RICO	12	0	0%	2	33	2	12
Centro Sur	CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	6	1	17%	3	0	1	5
Centro Sur	HUILA	CZ GARZON	13	16	123%	578	119	548	
Centro Sur	HUILA	CZ LA GAITANA	13	22	169%	465	244	453	
Centro Sur	HUILA	CZ LA PLATA	13	16	123%	156	4	135	
Centro Sur	HUILA	CZ NEIVA	2	10	500%	80	779	76	
Centro Sur	HUILA	CZ PITALITO	13	20	154%	596	84	540	
Centro Sur	HUILA	REGIONAL HUILA	4	4	100%	10	2	9	
Centro Sur	PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	1	2	200%	269	3	219	
Centro Sur	PUTUMAYO	CZ MOCOA	13	8	62%	50	4	41	5
Centro Sur	PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	10	1	10%	2	0	2	9
Centro Sur	PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	9	2	22%	24	0	6	7
Centro Sur	PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	1	1	100%	3	0	1	
Centro Sur	TOLIMA	CZ CHAPARRAL	13	10	77%	217	0	199	3
Centro Sur	TOLIMA	CZ ESPINAL	3	0	0%	9	85	8	3
Centro Sur	TOLIMA	CZ GALAN	13	16	123%	273	15	270	
Centro Sur	TOLIMA	CZ HONDA	2	2	100%	15	167	11	
Centro Sur	TOLIMA	CZ IBAGUE	13	16	123%	38	15	36	
Centro Sur	TOLIMA	CZ JORDAN	13	8	62%	22	11	21	5
Centro Sur	TOLIMA	CZ LERIDA	1	3	300%	17	6	17	
Centro Sur	TOLIMA	CZ LIBANO	1	3	300%	6	1	6	
Centro Sur	TOLIMA	CZ MELGAR	2	2	100%	24	4	23	
Centro Sur	TOLIMA	CZ PURIFICACION	3	3	100%	45	0	44	
Centro Sur	TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	1	1	100%	1	0	1	

# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Oriente

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	12	14	117%	197	119	160	
BOGOTA	CZ BOSA	13	19	146%	531	1107	514	
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	13	11	85%	188	147	177	2
BOGOTA	CZ CREER	13	7	54%	121	18	119	6
BOGOTA	CZ ENGATIVA	13	11	85%	667	120	653	2
BOGOTA	CZ FONTIBON	13	14	108%	157	19	150	
BOGOTA	CZ KENNEDY	13	10	77%	562	23	446	3
BOGOTA	CZ MARTIRES	13	10	77%	181	4	170	3
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	1	0	Sin Registros	0	0	0	
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	13	6	46%	20	23	20	7
BOGOTA	CZ REVIVIR	10	5	50%	33	20	22	5
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	13	6	46%	130	20	125	7
BOGOTA	CZ SANTA FE	13	8	62%	86	2	81	5
BOGOTA	CZ SUBA	12	14	117%	62	153	43	
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	13	6	46%	232	51	225	7
BOGOTA	CZ USAQUEN	13	6	46%	66	11	60	7
BOGOTA	CZ USME	13	12	92%	849	580	836	1
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	12	6	50%	125	21	118	6
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	3	2	67%	7	0	6	1
BOYACA	CZ DUITAMA	6	6	100%	36	72	36	
BOYACA	CZ EL COCUY	8	8	100%	27	0	21	
BOYACA	CZ GARAGOA	6	6	100%	26	19	24	
BOYACA	CZ MIRAFLORES	11	9	82%	15	0	15	2
BOYACA	CZ MONIQUIRA	12	2	17%	12	9	12	10
BOYACA	CZ OTANCHE	10	10	100%	39	0	37	
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	6	4	67%	7	20	7	2
BOYACA	CZ SOATA	1	3	300%	29	7	29	
BOYACA	CZ SOGAMOSO	6	8	133%	356	113	338	
BOYACA	CZ TUNJA 1	11	11	100%	33	1	27	
BOYACA	CZ TUNJA 2	13	14	108%	126	267	119	
BOYACA	REGIONAL BOYACA	13	6	46%	9	5	9	7

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	5	5	100%	17	0	16	
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	12	6	50%	34	2	34	6
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	13	14	108%	519	127	504	
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	13	14	108%	423	3	408	
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	8	4	50%	13	0	13	4
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	12	13	108%	552	19	499	
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	9	6	67%	35	55	34	3
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	13	8	62%	152	0	100	5
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	12	5	42%	33	3	31	7
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	8	7	88%	45	222	38	1
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	9	6	67%	42	31	42	3
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	9	5	56%	13	0	13	4
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	8	8	100%	295	96	277	
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	3	2	67%	18	0	15	1
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	13	12	92%	593	151	503	1
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	12	8	67%	286	137	281	4
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	13	8	62%	1062	37	1025	5
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	10	5	50%	176	16	152	5
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	4	5	125%	110	20	97	
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	5	8	160%	52	155	41	
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	9	6	67%	370	67	351	3
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	10	6	60%	54	41	50	4
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	13	6	46%	117	239	98	7
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	13	11	85%	189	8	184	2
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	12	6	50%	51	29	48	6
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	11	3	27%	6	65	6	8
SANTANDER	CZ MALAGA	1	0	0%	3	0	3	1
SANTANDER	CZ RESURGIR	1	1	100%	7	1	7	
SANTANDER	CZ SAN GIL	10	2	20%	3	2	3	8
SANTANDER	CZ SOCORRO	13	6	46%	125	4	119	7
SANTANDER	CZ VELEZ	11	6	55%	19	0	17	5
SANTANDER	CZ YARIQUIES	1	2	200%	20	0	19	
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	1	1	100%	3	1	3	



# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Eje Cafetero

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	13	14	108%	370	8	357	
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	13	13	100%	953	94	929	
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	7	8	114%	66	9	66	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	13	8	62%	13	7	12	5
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	13	14	108%	136	438	135	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	13	13	100%	234	3	213	
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	1	3	300%	23	1	21	
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	9	2	22%	9	1	8	7
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	13	6	46%	147	2	136	7
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	11	5	45%	18	4	17	6
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	13	13	100%	453	9	446	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	12	12	100%	242	13	234	
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	1	2	200%	69	11	62	
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	13	2	15%	21	22	21	11
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	7	7	100%	127	11	122	
ANTIOQUIA	CZ URABA	11	12	109%	191	147	178	
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	6	6	100%	104	108	97	
CALDAS	CZ DEL CAFE	13	6	46%	87	2	87	7
CALDAS	CZ MANIZALES 1	1	1	100%	14	2	14	
CALDAS	CZ MANIZALES 2	11	12	109%	352	16	336	
CALDAS	CZ NORTE	13	6	46%	56	2	49	7
CALDAS	CZ OCCIDENTE	12	6	50%	47	1	46	6
CALDAS	CZ ORIENTE	5	5	100%	98	10	79	
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	12	5	42%	11	0	11	7
CALDAS	REGIONAL CALDAS	4	0	0%	1	0	1	4
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	13	16	123%	153	4	150	
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	13	13	100%	121	9	114	
QUINDIO	CZ CALARCA	1	2	200%	206	11	178	
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1	0	Sin Registros	0	0	0	
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	13	14	108%	130	0	93	
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	13	16	123%	592	189	564	
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	8	13	163%	290	10	269	
RISARALDA	CZ PEREIRA	13	22	169%	1371	445	1292	
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	13	12	92%	149	20	120	1
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	1	0	0%	5	3	5	1

# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Llanos

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ARAUCA	CZ ARAUCA	12	12	100%	105	0	94	
ARAUCA	CZ SARAVERA	13	25	192%	501	7	459	
ARAUCA	CZ TAME	12	28	233%	151	3	144	
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	1	0	Sin Registros	0	0	0	
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	9	5	56%	45	156	44	4
CASANARE	CZ VILLANUEVA	4	2	50%	14	0	14	2
CASANARE	CZ YOPAL	10	6	60%	19	49	19	4
CASANARE	REGIONAL CASANARE	1	0	Sin Registros	0	0	0	
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	5	2	40%	9	0	6	3
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	10	5	50%	6	9	6	5
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	8	2	25%	7	4	6	6
META	CZ ACACIAS	11	5	45%	8	46	8	6
META	CZ GRANADA	6	6	100%	11	18	11	
META	CZ PUERTO LOPEZ	6	0	Sin Registros HD	0	5	0	
META	CZ VILLAVICENCIO 1	11	11	100%	53	1	50	
META	CZ VILLAVICENCIO 2	13	11	85%	27	103	21	2
VAUPES	CZ MITU	1	1	100%	53	0	35	
VAUPES	REGIONAL VAUPES	1	0	Sin Registros	0	0	0	
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	10	14	140%	101	4	61	
VICHADA	REGIONAL VICHADA	7	1	14%	7	0	3	6

# Muestra por Punto de Atención

Macro Región Pacífico

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	8	2	25%	5	0	4	6
CAUCA	CZ INDIGENA	6	1	17%	1	1	1	5
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1	0	0%	2	0	2	1
CAUCA	CZ NORTE	11	4	36%	14	62	13	7
CAUCA	CZ POPAYAN	9	0	Sin Registros HD	0	2	0	
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	13	5	38%	28	0	13	8
CHOCO	CZ ISTMINA	4	3	75%	5	1	4	1
CHOCO	CZ QUIBDO	12	3	25%	10	0	10	9
CHOCO	CZ RIOSUCIO	10	9	90%	16	5	14	1
CHOCO	CZ TADO	13	14	108%	29	4	28	
CHOCO	REGIONAL CHOCO	3	1	33%	1	0	1	2
NARIÑO	CZ BARBACOAS	4	3	75%	16	0	13	1
NARIÑO	CZ IPIALES	8	0	Sin Registros HD	0	5	0	
NARIÑO	CZ LA UNION	4	1	25%	1	33	1	3
NARIÑO	CZ PASTO 1	1	0	Sin Registros HD	0	594	0	
NARIÑO	CZ PASTO 2	13	1	8%	1	319	1	12
NARIÑO	CZ REMOLINO	3	0	Sin Registros HD	0	1	0	
NARIÑO	CZ TUMACO	1	1	100%	1	0	1	
NARIÑO	CZ TUQUERRES	1	2	200%	3	143	2	
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	3	0	Sin Registros HD	0	358	0	
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	7	7	100%	60	1	52	
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	13	13	100%	355	20	322	
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	13	18	138%	585	10	568	
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	13	20	154%	653	18	282	
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	13	13	100%	153	14	130	
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	7	4	57%	7	0	5	3
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	13	9	69%	18	597	16	4
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	11	15	136%	80	140	62	
VALLE DEL CAUCA	CZ RESTAURAR	1	0	0%	1	0	1	1
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	9	3	33%	4	0	4	6
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	12	12	100%	53	10	46	
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	13	13	100%	169	18	151	
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	12	12	100%	371	10	347	
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	12	15	125%	323	107	321	
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	13	13	100%	147	19	76	
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	13	13	100%	575	102	558	

# Puntos de Atención reincidentes en No Aceptación de Habeas Data

I Trimestre 2019

# No Aceptación Habeas Data

## I Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal	Total general
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	2
CAUCA	CZ POPAYAN	2
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	22
META	CZ PUERTO LOPEZ	5
NARIÑO	CZ IPIALES	5
<b>NARIÑO</b>	<b>CZ PASTO 1</b>	<b>594</b>
NARIÑO	CZ REMOLINO	1
<b>NARIÑO</b>	<b>REGIONAL NARIÑO</b>	<b>358</b>
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1

- Durante el primer trimestre del 2019, se presentan 9 puntos de atención en los cuales el 100% de los registros no acepta el uso de datos personales.
- Los casos mas representativos ocurren en los puntos **C.Z. Pasto 1** y **Regional Nariño** ya que registraron 594 y 358 peticiones respectivamente.



# Puntos de Atención Sin Registros

I Trimestre 2019

# Puntos de Atención Sin Registros

## I Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA
CASANARE	REGIONAL CASANARE
CESAR	REGIONAL CESAR
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH
MAGDALENA	CZ CIENAGA
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO
VAUPES	REGIONAL VAUPES

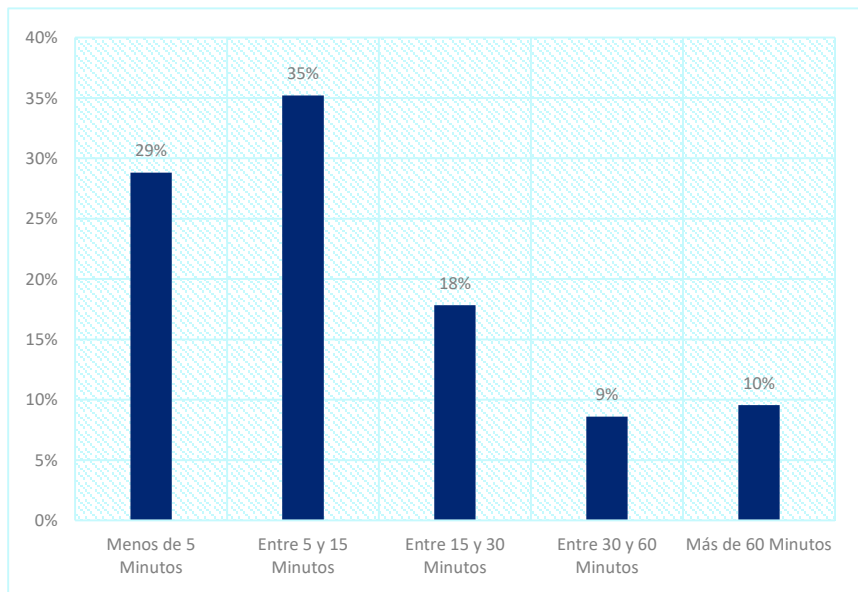
- De los 239 puntos de atención con muestra definida, 8 puntos, no presentan peticiones registradas durante los primeros tres meses del año 2019.

# Resultado Encuestas de Satisfacción

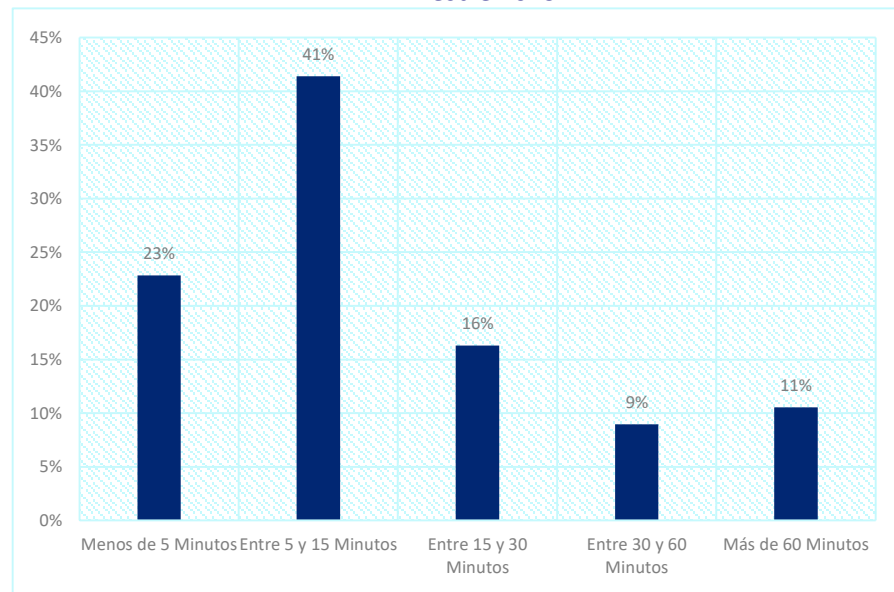
I Trimestre 2019

# Tiempo para ser Atendido

## 2018



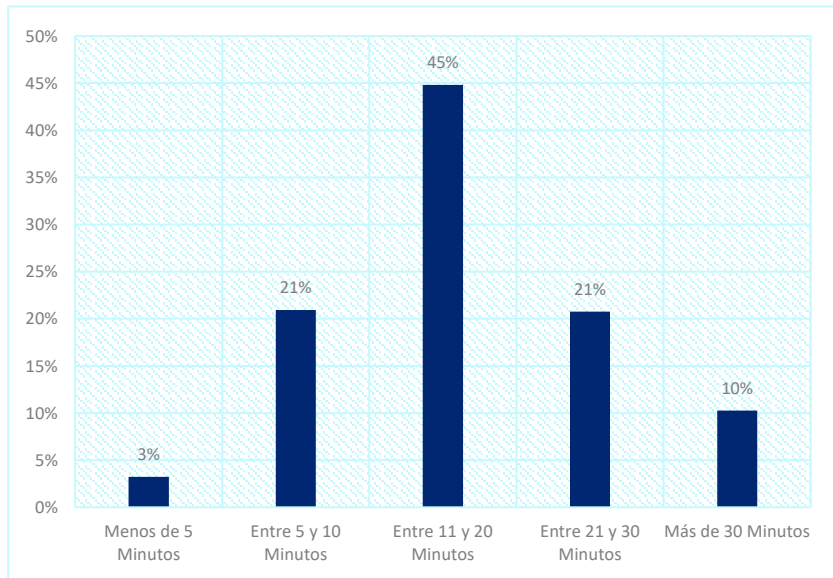
## I Trimestre 2019



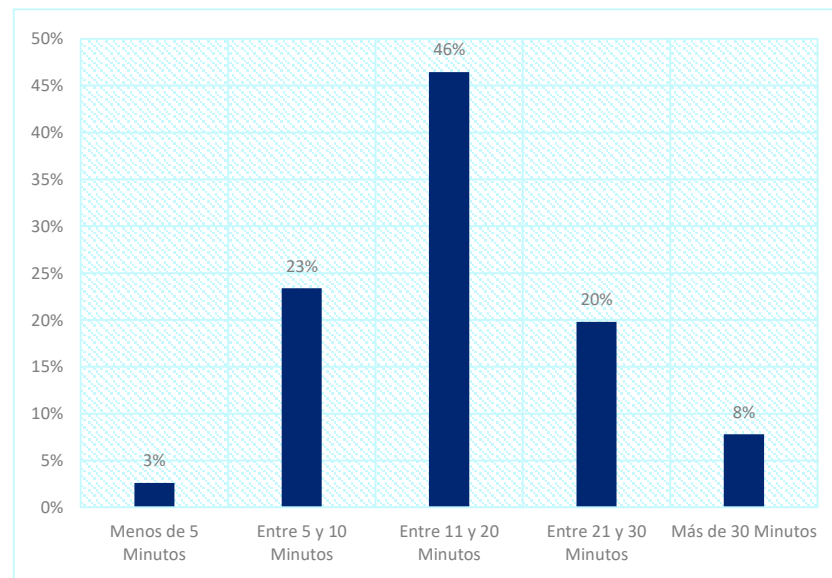
- El 41,39% de los ciudadanos encuestados esperó entre 5 y 15 minutos para ser atendido en los puntos de atención durante el primer trimestre del año 2019. este comportamiento se mantiene estable en comparación con el resultado del año 2018.

# Duración de la Atención

## 2018



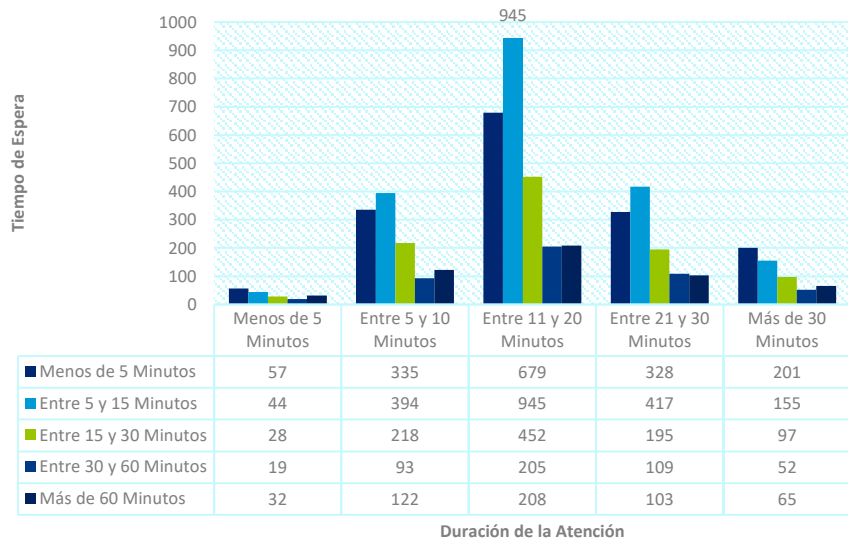
## I Trimestre 2019



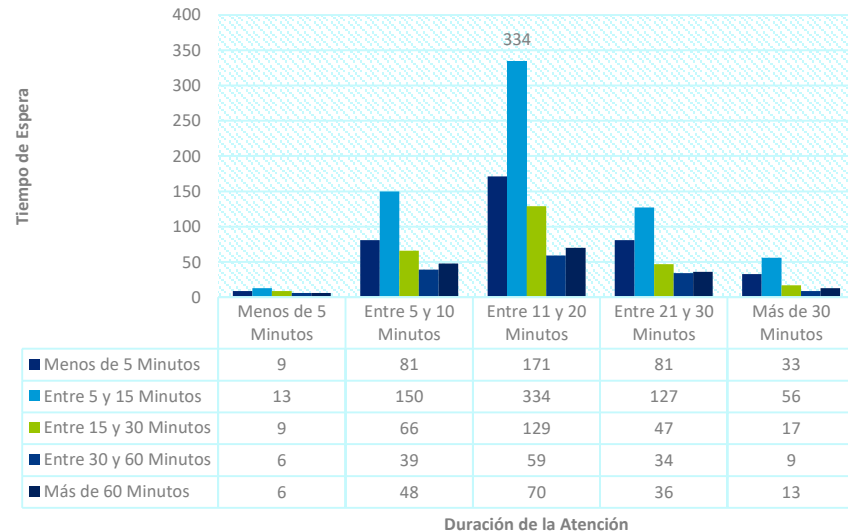
- En comparación con el año anterior, el tiempo de duración de la atención con mayor participación, se presenta en el rango comprendido entre los 11 y 20 minutos.

# Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

## 2018



## I Trimestre 2019



- La relación entre tiempo de espera y tiempo para ser atendido se mantiene, al igual que la obtenida durante el año 2018. Esto indica que el mayor porcentaje de ciudadanos espera entre 5 y 15 minutos y su atención se demora entre 11 y 20 minutos.

# Crterios de Satisfacción

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

# Crterios de Satisfacción



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

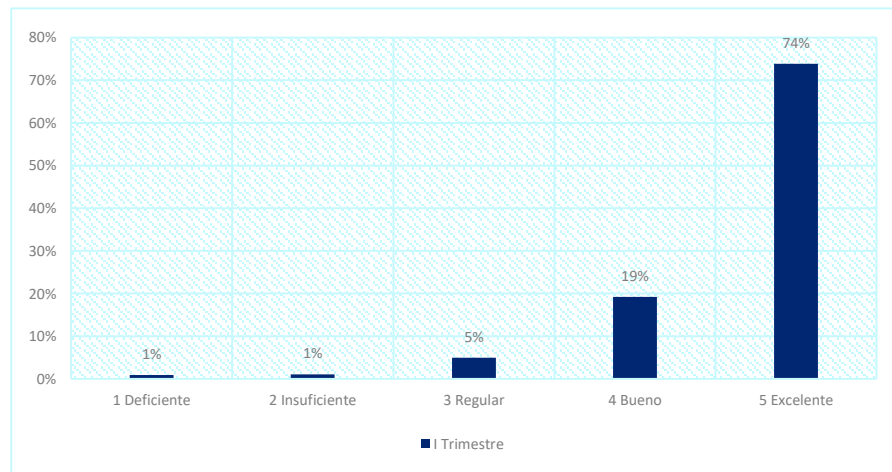


# 1. Calidad de la Atención

## I Trimestre 2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Disposición y amabilidad del personal	1%	1%	5%	21%	72%
Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema	1%	2%	6%	17%	74%
Calidad de la asesoría brindada	2%	2%	6%	18%	73%
Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	0%	3%	19%	78%
Cómo califica la comodidad de las instalaciones	0%	1%	4%	19%	76%
En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF	1%	1%	6%	22%	70%

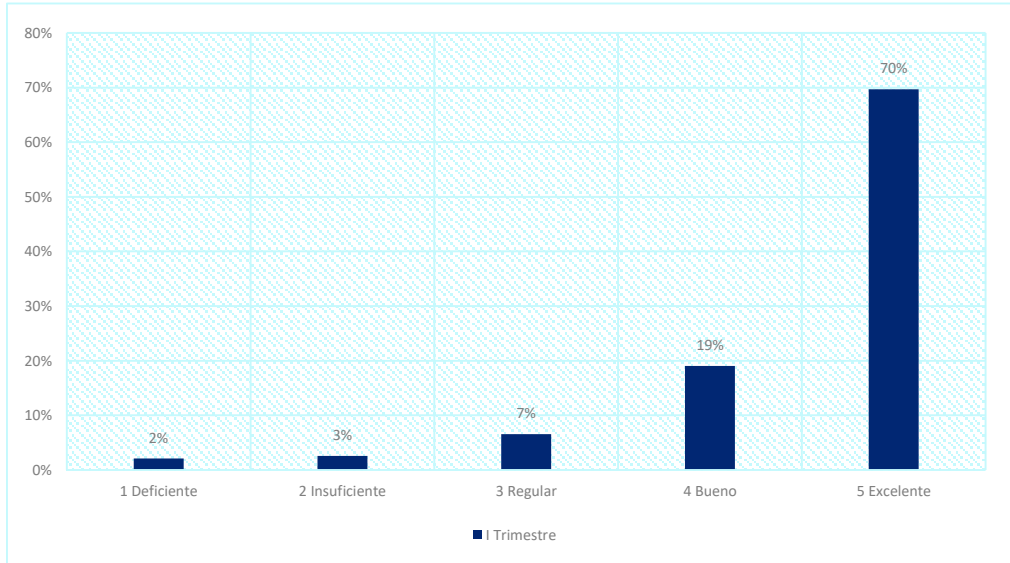
Durante el primer trimestre del 2019, el criterio con mayor oportunidad de mejora es el de Calidad de la Asesoría Brindada. Mientras que el de mayor satisfacción es el relacionado con la Presentación Personal de Colaborador que lo Atendió.



# 2. Claridad de la Información Suministrada

## I Trimestre 2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	3%	4%	7%	21%	65%
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	2%	2%	6%	17%	74%



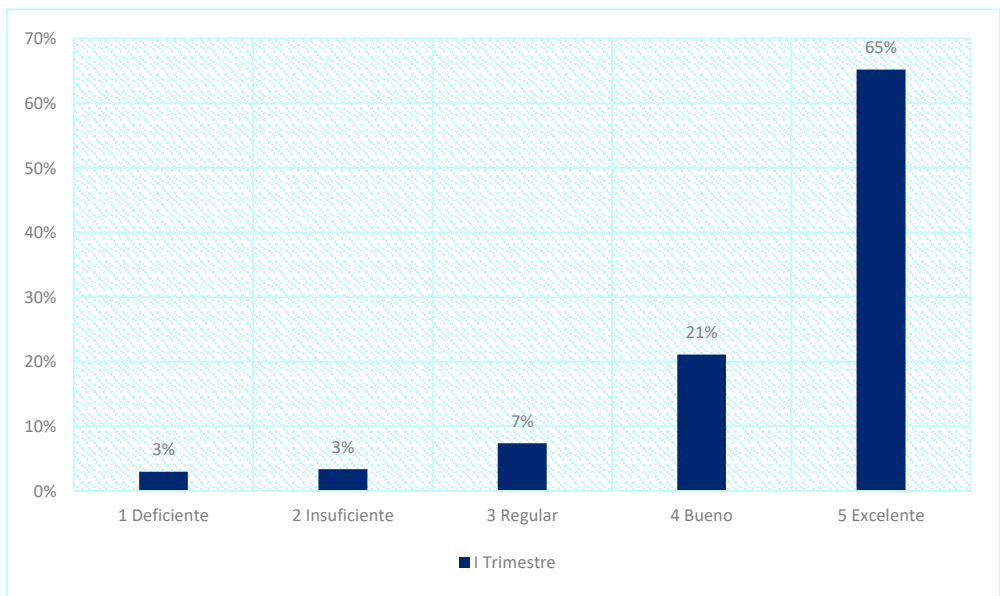
La variable de Claridad de la Información Suministrada, presenta oportunidad de mejora principalmente en el atributo de Claridad, amplitud y presión de la información brindada.

# 3. Resolución de la Necesidad

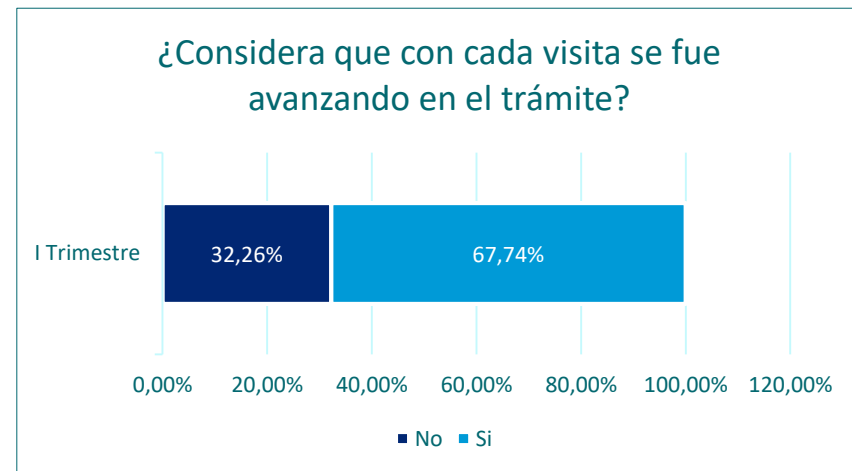
## Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	3%	3%	7%	21%	65%

En la variable Resolución de la Necesidad que contempla si se resolvieron todas las dudas e inquietudes formuladas por el ciudadano, el 65% de las personas encuestadas opinó que el servicio es Excelente. No obstante, se requiere continuar implementando acciones de mejora ya que el 7% opinó que en esta categoría del servicio es Regular, el 3% Insuficiente y el 3% Deficiente.



# Resolución de la Necesidad



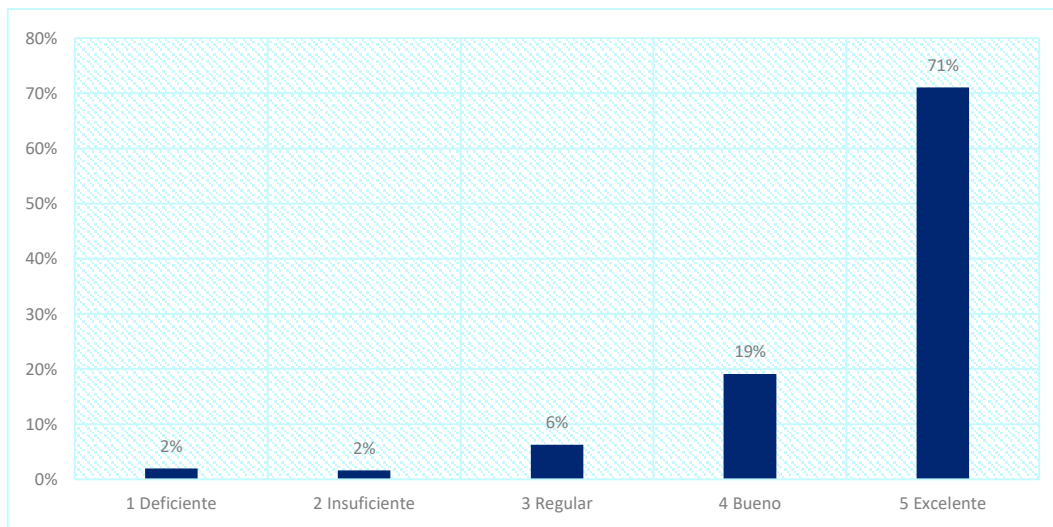
- El 13% de los encuestados indicaron que tuvieron que asistir más de una vez para resolver su consulta y a su vez el 32% no sintió que el trámite avanzara en cada visita.

## 4. Oportunidad de Respuesta

### I Trimestre 2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	2%	1%	7%	21%	69%
Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes	2%	2%	6%	17%	73%


El criterio de Tiempo Empleado en dar Respuesta a las inquietudes de los ciudadanos es el que presenta mayor oportunidad de mejora durante el primer trimestre, ya que el 6% de los encuestados lo considera Regular, el 2% Insuficiente y el 2% Deficiente.



## 5. Nivel de Satisfacción

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

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

2016	2017	2018
 92%	 85%	 89%

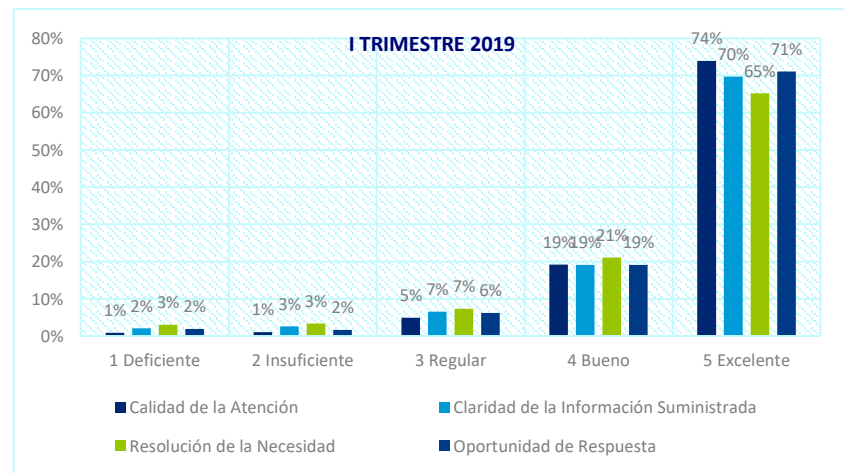
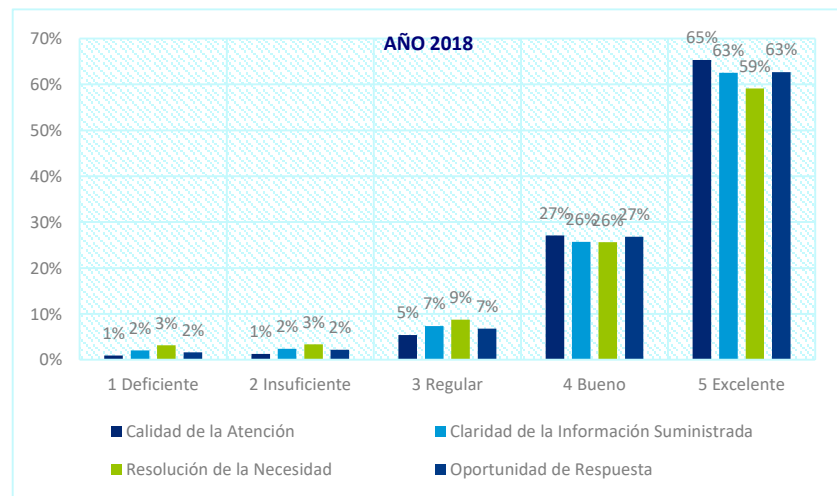
I Trimestre 2019
 90%

El Nivel de Satisfacción para el primer trimestre del 2019 cerro en el 90% y presenta un incremento de 1 punto porcentual con respecto al año 2018.

# Nivel de Satisfacción por Variables

I Trimestre  
2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad de la Atención	1%	1%	5%	19%	74%
Claridad de la Información Suministrada	2%	3%	7%	19%	70%
Resolución de la Necesidad	3%	3%	7%	21%	65%
Oportunidad de Respuesta	2%	2%	6%	19%	71%
<b>Promedio</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>20%</b>	<b>70%</b>



Con respecto a los resultados del año 2018, se evidencia incremento en el % de la opción de respuesta “Excelente” en las 4 variables definidas para medir la satisfacción de los ciudadanos.

# Detalle por Macroregión

I Trimestre 2019



# Nivel de Satisfacción por Macroregión

I Trimestre  
2019

Macroregión	Satisfacción General
Caribe	● 4,7
Centro Sur	● 4,6
Centroriente	● 4,5
Eje Cafetero	● 4,6
Llanos	● 4,6
Pacífico	● 4,6
<b>Satisfacción General</b>	● <b>4,6</b>



Macroregión	Calidad de la Atención	Claridad de la Información	Resolución de la Necesidad	Oportunidad de Respuesta
Caribe	● 4,7	● 4,7	● 4,6	● 4,7
Centro Sur	● 4,7	● 4,5	● 4,5	● 4,6
Centroriente	● 4,6	● 4,4	● 4,4	● 4,5
Eje Cafetero	● 4,6	● 4,5	● 4,4	● 4,5
Llanos	● 4,6	● 4,5	● 4,5	● 4,6
Pacífico	● 4,7	● 4,5	● 4,3	● 4,5
<b>Satisfacción General</b>	● <b>4,6</b>	● <b>4,5</b>	● <b>4,4</b>	● <b>4,6</b>

De acuerdo con los resultados obtenidos, el nivel de satisfacción general se encuentra dentro del rango “Alto” en cada una de las macroregiones del país.

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

# Macroregión Caribe

I Trimestre 2019



Regional	I Trimestre
<b>ATLANTICO</b>	<b>64</b>
CZ HIPODROMO	14
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	6
CZ SABANAGRANDE	6
CZ SABANALARGA	13
CZ SURORIENTE	4
CZ SUROCCIDENTE	12
REGIONAL ATLANTICO	6
CZ BARANOA	3
<b>BOLIVAR</b>	<b>74</b>
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	13
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	12
CZ MOMPOX	13
CZ SIMITI	2
CZ TURBACO	10
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3
CZ MAGANGUE	6
REGIONAL BOLIVAR	8
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	7
<b>CESAR</b>	<b>23</b>
CZ AGUACHICA	5
CZ CHIRIGUANA	2
CZ VALLEDUPAR 2	12
CZ AGUSTIN CODAZZI	2
CZ VALLEDUPAR 1	2
<b>CORDOBA</b>	<b>83</b>
CZ 1 MONTERIA	16
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5
CZ TIERRALTA	5
REGIONAL CORDOBA	13
CZ PLANETARICA	12
CZ MONTELIBANO	9
CZ SAHAGUN	11
CZ LORICA	12

Regional	I Trimestre
<b>LA GUAJIRA</b>	<b>30</b>
CZ FONSECA	1
REGIONAL LA GUAJIRA	4
CZ RIOHACHA 2	14
CZ RIOHACHA 1	11
<b>MAGDALENA</b>	<b>28</b>
CZ SANTA ANA	1
CZ SANTA MARTA NORTE	7
CZ FUNDACIÓN	1
REGIONAL MAGDALENA	6
CZ SANTA MARTA SUR	3
CZ PLATO	3
CZ EL BANCO	6
CZ DEL RIO	1
<b>SAN ANDRES</b>	<b>10</b>
CZ LOS ALMENDROS	9
REGIONAL SAN ANDRES	1
<b>SUCRE</b>	<b>18</b>
CZ NORTE	2
CZ SINCELEJO	10
CZ BOSTON	2
CZ LA MOJANA	4
<b>Total general</b>	<b>330</b>

Regional	I Trimestre
<b>ATLANTICO</b>	● 4,6
CZ BARANOA	● 4,8
CZ HIPODROMO	● 4,5
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	● 4,9
CZ SABANAGRANDE	● 4,7
CZ SABANALARGA	● 4,7
CZ SUROCCIDENTE	● 4,5
CZ SURORIENTE	● 4,8
REGIONAL ATLANTICO	● 4,8
<b>BOLIVAR</b>	● 4,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	● 4,9
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	● 4,7
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	● 4,5
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	● 4,3
CZ MAGANGUE	● 4,7
CZ MOMPOX	● 4,8
CZ SIMITI	● 4,9
CZ TURBACO	● 4,9
REGIONAL BOLIVAR	● 4,9
<b>CESAR</b>	● 4,6
CZ AGUACHICA	● 4,4
CZ AGUSTIN CODAZZI	● 4,5
CZ CHIRIGUANA	● 5,0
CZ VALLEDUPAR 1	● 4,0
CZ VALLEDUPAR 2	● 4,8
<b>CORDOBA</b>	● 4,7
CZ 1 MONTERIA	● 4,4
CZ LORICA	● 4,8
CZ MONTELIBANO	● 4,7
CZ PLANETARICA	● 4,6
CZ SAHAGUN	● 4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	● 4,9
CZ TIERRALTA	● 4,7
REGIONAL CORDOBA	● 4,7

<b>LA GUAJIRA</b>	● 4,6
CZ FONSECA	● 4,9
CZ RIOHACHA 1	● 4,6
CZ RIOHACHA 2	● 4,6
REGIONAL LA GUAJIRA	● 4,7
<b>MAGDALENA</b>	● 4,7
CZ DEL RIO	● 4,8
CZ EL BANCO	● 4,6
CZ FUNDACIÓN	● 5,0
CZ PLATO	● 4,9
CZ SANTA ANA	● 5,0
CZ SANTA MARTA NORTE	● 4,6
CZ SANTA MARTA SUR	● 4,8
REGIONAL MAGDALENA	● 4,7
<b>SAN ANDRES</b>	● 4,9
CZ LOS ALMENDROS	● 4,9
REGIONAL SAN ANDRES	● 5,0
<b>SUCRE</b>	● 4,7
CZ BOSTON	● 3,9
CZ LA MOJANA	● 5,0
CZ NORTE	● 4,7
CZ SINCELEJO	● 4,8
<b>Total general</b>	● 4,7

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el primer trimestre del 2019, los puntos de atención con mayor oportunidad de mejora son CZ Valledupar 1 y CZ Boston.

El CZ Boston se vio afectado por sus resultados en los criterios de resolución de la necesidad, oportunidad de respuesta y claridad de la información.

## Calidad de la Atención

Regional	I Trimestre
<b>ATLANTICO</b>	4,7
CZ BARANOA	4,8
CZ HIPODROMO	4,5
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	5,0
CZ SABANAGRANDE	4,7
CZ SABANALARGA	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,6
CZ SURORIENTE	4,9
REGIONAL ATLANTICO	4,9
<b>BOLIVAR</b>	4,8
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,9
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,7
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,4
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,5
CZ MAGANGUE	4,7
CZ MOMPOX	4,9
CZ SIMITI	4,8
CZ TURBACO	4,9
REGIONAL BOLIVAR	5,0
<b>CESAR</b>	4,7
CZ AGUACHICA	4,5
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5
CZ CHIRIGUANA	5,0
CZ VALLEDUPAR 1	4,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,8
<b>CORDOBA</b>	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,4
CZ LORICA	4,8
CZ MONTELIBANO	4,8
CZ PLANETARICA	4,7
CZ SAHAGUN	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,8
CZ TIERRALTA	4,7
REGIONAL CORDOBA	4,7

<b>LA GUAJIRA</b>	4,7
CZ FONSECA	4,8
CZ RIOHACHA 1	4,7
CZ RIOHACHA 2	4,7
REGIONAL LA GUAJIRA	4,6
<b>MAGDALENA</b>	4,7
CZ DEL RIO	4,8
CZ EL BANCO	4,6
CZ FUNDACIÓN	5,0
CZ PLATO	4,9
CZ SANTA ANA	5,0
CZ SANTA MARTA NORTE	4,7
CZ SANTA MARTA SUR	4,8
REGIONAL MAGDALENA	4,6
<b>SAN ANDRES</b>	4,9
CZ LOS ALMENDROS	4,9
REGIONAL SAN ANDRES	5,0
<b>SUCRE</b>	4,8
CZ BOSTON	4,1
CZ LA MOJANA	5,0
CZ NORTE	4,8
CZ SINCELEJO	4,8
<b>Total general</b>	4,7

Oportunidades de mejora:

- CZ Planetarica - Córdoba: “Que se escuche por igual a los usuarios, sean equitativos con los procesos”

# Satisfacción por Criterio

Regional	I Trimestre
<b>ATLANTICO</b>	● 4,6
CZ BARANOA	● 4,7
CZ HIPODROMO	● 4,4
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	● 4,9
CZ SABANAGRANDE	● 4,8
CZ SABANALARGA	● 4,7
CZ SUROCCIDENTE	● 4,3
CZ SURORIENTE	● 4,8
REGIONAL ATLANTICO	● 4,8
<b>BOLIVAR</b>	● 4,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	● 5,0
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	● 4,6
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	● 4,7
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	● 4,3
CZ MAGANGUE	● 4,8
CZ MOMPOX	● 4,8
CZ SIMITI	● 5,0
CZ TURBACO	● 4,8
REGIONAL BOLIVAR	● 4,9
<b>CESAR</b>	● 4,6
CZ AGUACHICA	● 4,4
CZ AGUSTIN CODAZZI	● 4,5
CZ CHIRIGUANA	● 5,0
CZ VALLEDUPAR 1	● 4,0
CZ VALLEDUPAR 2	● 4,8
<b>CORDOBA</b>	● 4,7
CZ 1 MONTERIA	● 4,4
CZ LORICA	● 4,8
CZ MONTELIBANO	● 4,7
CZ PLANETARICA	● 4,5
CZ SAHAGUN	● 4,9
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	● 4,9
CZ TIERRALTA	● 4,7
REGIONAL CORDOBA	● 4,7

## Claridad de la Información

<b>LA GUAJIRA</b>	● 4,5
CZ FONSECA	● 5,0
CZ RIOHACHA 1	● 4,4
CZ RIOHACHA 2	● 4,5
REGIONAL LA GUAJIRA	● 4,9
<b>MAGDALENA</b>	● 4,8
CZ DEL RIO	● 5,0
CZ EL BANCO	● 4,6
CZ FUNDACIÓN	● 5,0
CZ PLATO	● 5,0
CZ SANTA ANA	● 5,0
CZ SANTA MARTA NORTE	● 4,6
CZ SANTA MARTA SUR	● 4,8
REGIONAL MAGDALENA	● 4,8
<b>SAN ANDRES</b>	● 4,8
CZ LOS ALMENDROS	● 4,8
REGIONAL SAN ANDRES	● 5,0
<b>SUCRE</b>	● 4,7
CZ BOSTON	● 3,8
CZ LA MOJANA	● 4,9
CZ NORTE	● 4,5
CZ SINCELEJO	● 4,8
<b>Total general</b>	● 4,7

Oportunidades de mejora:

- CZ Aguachica – Cesar: “Que los profesionales estén capacitados para resolver las consultas que presentan los ciudadanos y la asesoría que brindan concuerde con la información que se encuentra en la pagina web (GECO)”

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

Regional	I Trimestre
<b>ATLANTICO</b>	4,6
CZ BARANOA	4,7
CZ HIPODROMO	4,4
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,8
CZ SABANAGRANDE	4,7
CZ SABANALARGA	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,3
CZ SURORIENTE	4,8
REGIONAL ATLANTICO	4,8
<b>BOLIVAR</b>	4,5
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,9
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,1
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,7
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3,9
CZ MAGANGUE	4,7
CZ MOMPOX	4,6
CZ SIMITI	5,0
CZ TURBACO	4,6
REGIONAL BOLIVAR	4,8
<b>CESAR</b>	4,6
CZ AGUACHICA	4,2
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5
CZ CHIRIGUANA	5,0
CZ VALLEDUPAR 1	4,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,8
<b>CORDOBA</b>	4,6
CZ 1 MONTERIA	4,4
CZ LORICA	4,8
CZ MONTELIBANO	4,6
CZ PLANETARICA	4,5
CZ SAHAGUN	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,8
CZ TIERRALTA	4,6
REGIONAL CORDOBA	4,7

<b>LA GUAJIRA</b>	4,4
CZ FONSECA	5,0
CZ RIOHACHA 1	4,2
CZ RIOHACHA 2	4,4
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0
<b>MAGDALENA</b>	4,7
CZ DEL RIO	5,0
CZ EL BANCO	4,5
CZ FUNDACIÓN	5,0
CZ PLATO	5,0
CZ SANTA ANA	5,0
CZ SANTA MARTA NORTE	4,6
CZ SANTA MARTA SUR	4,7
REGIONAL MAGDALENA	4,8
<b>SAN ANDRES</b>	4,7
CZ LOS ALMENDROS	4,7
REGIONAL SAN ANDRES	5,0
<b>SUCRE</b>	4,5
CZ BOSTON	3,5
CZ LA MOJANA	4,8
CZ NORTE	4,0
CZ SINCELEJO	4,7
<b>Total general</b>	4,6

Oportunidades de mejora:

- CZ Boston – Cesar: *“Orientar mas frente a lo que se puede hacer en el caso de estar lejos del lugar donde debe iniciar el tramite”.*

## Oportunidad de Respuesta

Regional	1 Trimestre
<b>ATLANTICO</b>	4,6
CZ BARANOA	4,8
CZ HIPODROMO	4,4
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,8
CZ SABANAGRANDE	4,8
CZ SABANALARGA	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,5
CZ SURORIENTE	4,8
REGIONAL ATLANTICO	4,6
<b>BOLIVAR</b>	4,8
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,8
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,9
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,7
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,2
CZ MAGANGUE	4,7
CZ MOMPOX	4,9
CZ SIMITI	5,0
CZ TURBACO	5,0
REGIONAL BOLIVAR	5,0
<b>CESAR</b>	4,6
CZ AGUACHICA	4,3
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5
CZ CHIRIGUANA	5,0
CZ VALLEDUPAR 1	4,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,8
<b>CORDOBA</b>	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,5
CZ LORICA	4,8
CZ MONTELIBANO	4,9
CZ PLANETARICA	4,6
CZ SAHAGUN	4,9
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,9
CZ TIERRALTA	4,8
REGIONAL CORDOBA	4,7

<b>LA GUAJIRA</b>	4,6
CZ FONSECA	5,0
CZ RIOHACHA 1	4,6
CZ RIOHACHA 2	4,6
REGIONAL LA GUAJIRA	4,6
<b>MAGDALENA</b>	4,7
CZ DEL RIO	4,5
CZ EL BANCO	4,8
CZ FUNDACIÓN	5,0
CZ PLATO	4,8
CZ SANTA ANA	5,0
CZ SANTA MARTA NORTE	4,5
CZ SANTA MARTA SUR	4,8
REGIONAL MAGDALENA	4,8
<b>SAN ANDRES</b>	5,0
CZ LOS ALMENDROS	4,9
REGIONAL SAN ANDRES	5,0
<b>SUCRE</b>	4,8
CZ BOSTON	3,8
CZ LA MOJANA	5,0
CZ NORTE	4,8
CZ SINCELEJO	4,9
<b>Total general</b>	4,7

Oportunidades de mejora:

- CZ Valledupar 1 - Córdoba: *“Falta mas atención y orientación por parte de los funcionarios”*



Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
12812906	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	07/03/2019	Registro inadecuado del motivo en sim ya que fue remitido a otra institución.
12645109	ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	01/03/2019	Ciudadana manifiesta que se acerco al centro zonal para comentar la situación de maltrato físico que estaba recibiendo su hija por parte del progenitor siendo la ultima agresión el 02 de febrero, indica que buscaba se le ayudara con una medida de protección, al igual que solicitar citación sobre alimentos ya que el señor nunca asistió a conciliar en comisaria de familia donde había solicitado; en anteriores ocasiones iniciar el tramite. Señala que la remitieron a comisaria y en dicha entidad le indicaron que era competencia de ICBF, al no tener ayuda de estas instituciones tuvo que recurrir a fiscalía donde actualmente lleva el proceso. Se evidencia que aun cuando la problemática es parte de violencia intrafamiliar, no se tomo petición correspondiente para validar vulneración de derechos de la menor de edad.
15219561	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	19/02/2019	Ciudadana refiere que en el centro zonal reparten un total de 10 fichas para atender a los ciudadanos (6 en la mañana y 4 en la tarde) y no atienden, a las personas que no tengan fichas. Adicionalmente, el vigilante le indico que los días viernes en la tarde no trabaja el centro zonal.
20611064	CORDOBA	CZ PLANETARICA	07/03/2019	Ciudadana manifiesta que se acerco para pedir ayuda frente a la situación que se presenta con su hija quien esta presentando problemas de comportamiento, no acata normas, permanece con pares negativos quienes la incitan a realizar robos y consumir spa, constantemente se evade de la casa, y se practica cutin, refiere que quería internarla pero en el centro zonal le informaron que no podían hacerlo en contra de su voluntad ni obligarla. Se evidencia que la información que refiere la ciudadana no aparece en el registro de sim, no es claro si se contaba con ubicación de la adolescente en el momento. Refiere que en este momento la menor de edad se fue a otro municipio y no cuenta con dirección, se brinda línea de atención 141
23922393	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	02/02/2019	Se evidencia que en el campo del peticionario registran la petición con los datos de la NNA, mas no con los de la señora quien realiza la solicitud, los cuales aparecen en la descripción.
23711470	LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	28/01/2019	Al preguntar sobre el tema por el que se acerco, el cual en sim aparece como custodia, la señora Mary Epiceyo niega haber solicitado información de ese tramite, aclara que es docente de la comunidad wayuu y se ha acercado a ICBF para validar como puede establecerse un aula de atención a los niños y niñas de primera infancia de su comunidad, ya que reciben atención pero se deben trasladar hasta otros lugares en moto con trayectos de media hora aproximadamente, lo que a veces es riesgoso. Señala que son varios menores de edad por lo que desea que se pueda crear una de estas aulas conocidas en el lugar como "lasucas" para que no deban realizar estos desplazamientos y sean atendidos cerca a sus lugares de vivienda. No se evidencian mas registros de esta información aun cuando la ciudadana manifiesta que se ha acercado por el mismo tema en diciembre y enero.
24517017	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	13/03/2019	Se encuentra registro inadecuado del motivo en sim, teniendo en cuenta que la información es sobre alimentos y esta registrado como servicio al ciudadano.
24314115	MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	20/03/2019	Se evidencia registro incorrecto del motivo de la petición en sim
24314120	MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	28/03/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo de la petición ya que ciudadana se acerco por un tema de custodia y esta tipificado como proceso de restablecimiento de derechos.

# Macroregión Centrosur

I Trimestre 2019



# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre
<b>CAQUETA</b>	<b>33</b>
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5
CZ FLORENCIA 1	10
CZ FLORENCIA 2	17
REGIONAL CAQUETA	1
<b>HUILA</b>	<b>88</b>
CZ GARZON	16
CZ LA GAITANA	22
CZ LA PLATA	16
CZ NEIVA	10
CZ PITALITO	20
REGIONAL HUILA	4
<b>PUTUMAYO</b>	<b>14</b>
CZ SIBUNDOY	2
CZ MOCOA	8
CZ PUERTO ASIS	1
CZ LA HORMIGA	2
REGIONAL PUTUMAYO	1
<b>TOLIMA</b>	<b>64</b>
CZ CHAPARRAL	10
CZ IBAGUE	16
CZ JORDAN	8
CZ GALAN	16
CZ HONDA	2
CZ LIBANO	3
CZ LERIDA	3
CZ PURIFICACION	3
CZ MELGAR	2
REGIONAL TOLIMA	1
<b>Total general</b>	<b>199</b>

# Satisfacción General

Regional	I Trimestre
<b>CAQUETA</b>	● 4,6
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	● 4,6
CZ FLORENCIA 1	● 4,8
CZ FLORENCIA 2	● 4,5
REGIONAL CAQUETA	● 5,0
<b>HUILA</b>	● 4,6
CZ GARZON	● 4,7
CZ LA GAITANA	● 4,4
CZ LA PLATA	● 4,6
CZ NEIVA	● 4,8
CZ PITALITO	● 4,7
REGIONAL HUILA	● 4,9
<b>PUTUMAYO</b>	● 4,6
CZ LA HORMIGA	● 4,4
CZ MOCOCA	● 4,8
CZ PUERTO ASIS	● 4,8
CZ SIBUNDOY	● 4,5
REGIONAL PUTUMAYO	● 4,0
<b>TOLIMA</b>	● 4,6
CZ CHAPARRAL	● 4,9
CZ GALAN	● 4,4
CZ HONDA	● 5,0
CZ IBAGUE	● 4,4
CZ JORDAN	● 4,2
CZ LERIDA	● 5,0
CZ LIBANO	● 4,9
CZ MELGAR	● 4,6
CZ PURIFICACION	● 4,8
REGIONAL TOLIMA	● 4,7
<b>Total general</b>	● 4,6

Durante el primer trimestre de 2019 se evidencia que el punto de atención con mayor oportunidad de mejora es la Regional Putumayo. Este punto de atención presento un nivel de satisfacción 4 en cada una de sus variables.

# Satisfacción por Criterio

## Calidad de la Atención

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

## Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Jordán - Tolima: “Que los funcionarios se tomen el tiempo de escuchar las inquietudes de los ciudadanos y de revisar los procesos”

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

Regional	I Trimestre
<b>CAQUETA</b>	4,5
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,8
CZ FLORENCIA 1	4,6
CZ FLORENCIA 2	4,2
REGIONAL CAQUETA	5,0
<b>HUILA</b>	4,5
CZ GARZON	4,6
CZ LA GAITANA	4,2
CZ LA PLATA	4,6
CZ NEIVA	4,6
CZ PITALITO	4,5
REGIONAL HUILA	4,5
<b>PUTUMAYO</b>	4,5
CZ LA HORMIGA	4,0
CZ MOCOA	4,6
CZ PUERTO ASIS	5,0
CZ SIBUNDOY	4,5
REGIONAL PUTUMAYO	4,0
<b>TOLIMA</b>	4,4
CZ CHAPARRAL	5,0
CZ GALAN	4,3
CZ HONDA	5,0
CZ IBAGUE	4,3
CZ JORDAN	3,8
CZ LERIDA	5,0
CZ LIBANO	5,0
CZ MELGAR	4,0
CZ PURIFICACION	5,0
REGIONAL TOLIMA	5,0
<b>Total general</b>	4,5

## Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- Regional Putumayo - Putumayo: “Que tengan sala cuna en los hogares infantiles que atienden la zona de putumayo”

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
23338606	HUILA	CZ GARZON	23/01/2019	En el centro zonal no cuentan con un abogado al parecer es un "defensor de familia", para atender los procesos de alimentos
23338885	HUILA	CZ GARZON	15/02/2019	Ciudadana indica que la profesional le indico que no podía iniciar el proceso para fijar cuota de alimentos, ya que, tenia que cumplir un mes y medio de separa y tenia que renovar la EPS de su hija de acuerdo a nuevo lugar de residencia, también, le indico que no hay citas sino hasta el mes de junio debía esperar. Adicionalmente, tipifican el motivo como servicio al ciudadano y no por alimentos, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23338886	HUILA	CZ GARZON	15/02/2019	Tipifican motivo en el SIM como servicio al ciudadano y no por modalidades de atención – Protección, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23338894	HUILA	CZ GARZON	15/02/2019	Tipifican motivo en el SIM como servicio al ciudadano y no por alimentos, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23672246	HUILA	CZ LA GAITANA	14/02/2019	Tipifican motivo como servicio al ciudadano y de acuerdo a la información de la ciudadana y la cual se evidencia en la descripción, el motivo corresponde a custodia.
23427232	HUILA	CZ LA PLATA	03/04/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo de la petición
23426674	HUILA	CZ LA PLATA	15/02/2019	Tipifican motivo en el SIM como servicio al ciudadano y no por alimentos, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23426687	HUILA	CZ LA PLATA	15/02/2019	Tipifican motivo en el SIM como servicio al ciudadano y no por custodia, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23426757	HUILA	CZ LA PLATA	21/02/2019	Tipifican motivo como custodia y cuidado personal y de acuerdo, a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
23576586	HUILA	CZ PITALITO	18/01/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal por que el padre de su hijo no cumple con las visitas que fijaron y quería que citaran al padre para que pasara tiempo con su hijo, sin embargo, la funcionaria que la atendió le indico que no se podía obligar al padre a llevarse al menor, por lo cual, la ciudadana le respondió; "si el padre no se lleva al menor y la madre no se quiere hacer responsable y el niño se va para la calle" y en ese momento, la funcionaria le alzo la voz y le respondió "es que para eso son los papás", situación que molesto mucho a la ciudadana por que los funcionarios no tienen por qué levantarle la voz a las personas.
30818155	TOLIMA	CZ LERIDA	15/02/2019	Ciudadana manifiesta que no asignaron la cita para su tramite, debido a que todavía no estaban saliendo los procesos sino hasta el mes de marzo y debía presentar los documentos para asignar citación.
6067114465	TOLIMA	CZ MELGAR	04/03/2019	Tipifican motivo servicio al ciudadano y de acuerdo a la descripción que se evidencia en el SIM el motivo corresponde alimentos.

# Macroregión Centroriente

I Trimestre 2019





# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre
<b>BOGOTA</b>	<b>165</b>
CZ BARRIOS UNIDOS	14
CZ BOSA	19
CZ CIUDAD BOLIVAR	11
CZ CREER	7
CZ ENGATIVA	11
CZ FONTIBON	14
CZ KENNEDY	10
CZ MARTIRES	10
CZ RAFAEL URIBE	6
CZ REVIVIR	5
CZ SAN CRISTOBAL SUR	6
CZ SANTA FE	8
CZ SUBA	14
CZ TUNJUELITO	6
CZ USAQUEN	6
CZ USME	12
REGIONAL BOGOTA	6
<b>BOYACA</b>	<b>89</b>
CZ TUNJA 2	14
CZ SOGAMOSO	8
CZ CHIQUINQUIRA	2
REGIONAL BOYACA	6
CZ OTANCHE	10
CZ MONQUIRA	2
CZ MIRAFLORES	9
CZ PUERTO BOYACA	4
CZ TUNJA 1	11
CZ DUITAMA	6
CZ GARAGDA	6
CZ EL COCUY	8
CZ SOATA	3

Regional	I Trimestre
<b>CUNDINAMARCA</b>	<b>103</b>
CZ UBATE	6
CZ GIRARDOT	13
CZ LA MESA	6
CZ FACATATIVA	14
CZ ZIPAQUIRA	8
CZ FUSAGASUGA	14
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5
CZ CAQUEZA	5
CZ CHOCONTA	6
CZ GACHETA	4
REGIONAL CUNDINAMARCA	2
CZ PACHO	8
CZ SOACHA	7
CZ VILLETA	5
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>52</b>
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	6
CZ CUCUTA 1	12
CZ TIBU	8
CZ CUCUTA 3	8
CZ CUCUTA 2	8
CZ PAMPLONA	5
CZ OCAÑA	5
<b>SANTANDER</b>	<b>50</b>
CZ SAN GIL	2
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	11
CZ SOCORRO	6
CZ LA FLORESTA	6
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3
CZ BUCARAMANGA SUR	6
CZ ANTONIA SANTOS	6
REGIONAL SANTANDER	1
CZ YARIQUIES	2
CZ VELEZ	6
CZ RESURGIR	1
<b>Total general</b>	<b>459</b>

# Satisfacción General

Regional	I Trimestre
<b>BOGOTÁ</b>	4,4
CZ BARRIOS UNIDOS	3,9
CZ BOSA	4,0
CZ CIUDAD BOLÍVAR	4,8
CZ CREER	4,7
CZ ENGATIVA	4,5
CZ FONTIBÓN	4,5
CZ KENNEDY	4,7
CZ MARTIRES	4,5
CZ RAFAEL URIBE	4,8
CZ REVIVIR	4,2
CZ SAN CRISTÓBAL SUR	4,8
CZ SANTA FE	4,6
CZ SUBA	3,9
CZ TUNJUELITO	4,7
CZ USAQUÉN	4,2
CZ USME	4,1
REGIONAL BOGOTÁ	4,3
<b>BOYACÁ</b>	4,7
CZ CHIQUINQUIRA	4,0
CZ DUITAMA	4,7
CZ EL COCUY	4,5
CZ GARAGÓA	4,5
CZ MIRAFLORES	4,7
CZ MONIQUEIRÁ	5,0
CZ OTANCHE	4,5
CZ PUERTO BOYACÁ	4,8
CZ SOATA	4,9
CZ SOGAMOSO	4,8
CZ TUNJA 1	4,7
CZ TUNJA 2	4,8
REGIONAL BOYACÁ	5,0

<b>CUNDINAMARCA</b>	4,4
CZ CAQUEZA	4,3
CZ CHOCONTA	4,5
CZ FACATATIVA	3,9
CZ FUSAGASUGA	4,5
CZ GACHETA	4,4
CZ GIRARDOT	4,5
CZ LA MESA	4,7
CZ PACHO	4,4
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,8
CZ SOACHA	4,3
CZ UBATE	4,7
CZ VILLETA	4,0
CZ ZIPAQUIRA	4,8
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,5
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,7
CZ CUCUTA 1	4,4
CZ CUCUTA 2	4,7
CZ CUCUTA 3	5,0
CZ OCAÑA	4,7
CZ PAMPLONA	4,6
CZ TIBÚ	4,7
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,7
<b>SANTANDER</b>	4,6
CZ ANTONIA SANTOS	4,6
CZ BUCARAMANGA SUR	4,3
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6
CZ LA FLORESTA	4,7
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIÉN	4,6
CZ RESURGIR	4,5
CZ SAN GIL	5,0
CZ SOCORRO	4,8
CZ VELEZ	4,7
CZ YARIQUIES	4,4
REGIONAL SANTANDER	5,0
<b>Total general</b>	4,5

- A nivel de Regional, se observa que todas se encuentran en un Nivel Alto de Satisfacción durante el primer trimestre de 219.
- 6 puntos de atención presentan oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que su nivel de satisfacción se encuentra en el Nivel Aceptable.
- Los puntos con menor nivel de satisfacción fueron CZ Barrios Unidos, CZ Suba y CZ Facatativá.
- Las principales oportunidades de mejora se encuentran en los criterios de Resolución de la Necesidad y Oportunidad de Respuesta.

# Satisfacción por Criterio

## Calidad de la Atención

Regional	T Trimestre
<b>BOGOTÁ</b>	4,5
CZ BARRIOS UNIDOS	4,1
CZ BOSÁ	4,2
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,9
CZ CREER	4,8
CZ ENGATIVA	4,6
CZ FONTIBON	4,5
CZ KENNEDY	4,7
CZ MARTIRES	4,6
CZ RAFAEL URIBE	4,8
CZ REVIVIR	4,3
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,9
CZ SANTA FE	4,7
CZ SUBA	4,0
CZ TUNJUELITO	4,8
CZ USAQUEN	4,2
CZ USME	4,3
REGIONAL BOGOTÁ	4,3
<b>BOYACÁ</b>	4,7
CZ CHIQUINQUIRA	4,2
CZ DUITAMA	4,7
CZ EL COCUY	4,5
CZ GARAGOÁ	4,5
CZ MIRAFLORES	4,8
CZ MONIQUEIRA	5,0
CZ OTANCHE	4,5
CZ PUERTO BOYACA	4,8
CZ SOATÁ	4,9
CZ SOGAMOSO	4,9
CZ TUNJA 1	4,7
CZ TUNJA 2	4,8
REGIONAL BOYACA	5,0

<b>CUNDINAMARCA</b>	4,5
CZ CAQUEZA	4,4
CZ CHOCONTA	4,6
CZ FACATATIVA	4,2
CZ FUSAGASUGA	4,5
CZ GACHETA	4,4
CZ GIRARDOT	4,5
CZ LA MESA	4,8
CZ PACHO	4,5
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,8
CZ SOACHÁ	4,3
CZ UBATE	4,8
CZ VILLETÁ	4,1
CZ ZIPAQUIRÁ	4,8
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,6
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,7
CZ CUCUTA 1	4,5
CZ CUCUTA 2	4,8
CZ CUCUTA 3	5,0
CZ OCAÑA	4,7
CZ PAMPLONA	4,5
CZ TIBU	4,7
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,8
<b>SANTANDER</b>	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	4,8
CZ BUCARAMANGA SUR	4,3
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6
CZ LA FLORESTA	4,7
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIEN	4,7
CZ RESURGIR	4,3
CZ SAN GIL	5,0
CZ SOCORRO	4,8
CZ VELEZ	4,7
CZ YARIQUIES	4,5
REGIONAL SANTANDER	5,0
<b>Total general</b>	4,6

Oportunidades de mejora:

- CZ Barrios Unidos - Bogotá: *“Que los profesionales se tomen el tiempo de resolver las consultas que presentan los ciudadanos, que brinden alternativas de solución y sean más amables con la atención que brindan.”*

# Satisfacción por Criterio

## Claridad de la Información

Regional	I Trimestre
<b>BOGOTÁ</b>	4,3
CZ BARRIOS UNIDOS	3,6
CZ BOSA	3,9
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,8
CZ CREER	4,6
CZ ENGATIVA	4,5
CZ FONTIBON	4,5
CZ KENNEDY	4,8
CZ MARTIRES	4,3
CZ RAFAEL URIBE	4,8
CZ REVIVIR	4,3
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,7
CZ SANTA FE	4,4
CZ SUBA	3,8
CZ TUNJUELTO	4,6
CZ USAQUEN	4,3
CZ USME	4,0
REGIONAL BOGOTÁ	4,3
<b>BOYACÁ</b>	4,7
CZ CHIQUINQUIRA	3,5
CZ DUITAMA	4,8
CZ EL COCUIY	4,4
CZ GARAGOÁ	4,6
CZ MIRAFLORES	4,7
CZ MONIQUIRA	5,0
CZ OTANCHE	4,7
CZ PUERTO BOYACÁ	4,8
CZ SOATA	4,8
CZ SOGAMOSO	4,7
CZ TUNJA 1	4,7
CZ TUNJA 2	4,8
REGIONAL BOYACÁ	5,0

<b>CUNDINAMARCA</b>	4,3
CZ CAQUEZA	4,1
CZ CHOCONTA	4,4
CZ FACATATIVA	3,6
CZ FUSAGASUGA	4,5
CZ GACHETA	4,4
CZ GIRARDOT	4,4
CZ LA MESA	4,7
CZ PACHO	4,3
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,7
CZ SOACHA	4,3
CZ UBATE	4,4
CZ VILLETA	3,6
CZ ZIPAQUIRA	4,8
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,0
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,6
CZ CUCUTA 1	4,1
CZ CUCUTA 2	4,8
CZ CUCUTA 3	5,0
CZ OCAÑA	4,5
CZ PAMPLONA	4,7
CZ TIBU	4,6
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,8
<b>SANTANDER</b>	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	4,5
CZ BUCARAMANGA SUR	4,4
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,8
CZ LA FLORESTA	4,8
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIEN	4,7
CZ RESURGIR	4,5
CZ SAN GIL	5,0
CZ SOCORRO	4,8
CZ VELEZ	4,6
CZ YARIQUIES	4,0
REGIONAL SANTANDER	5,0
<b>Total general</b>	4,4

Oportunidades de mejora:

- CZ SUBA - Cundinamarca: “Que la atención que brindan los funcionarios sean una atención imparcial que no tenga preferencias género y que sea efectiva las soluciones que brindan, también, que los funcionarios estén actualizados con la normatividad vigente y que ICBF este articulado con las instituciones públicas y privadas y también, que articulen los procesos que manejan entre los centros zonales.

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

Regional	Trimestre
<b>BOGOTÁ</b>	4,1
CZ BARRIOS UNIDOS	3,6
CZ BOSA	3,8
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,6
CZ CREER	4,1
CZ ENGATIVA	4,1
CZ FONTIBON	4,6
CZ KENNEDY	4,6
CZ MARTIRES	4,2
CZ RAFAEL URIBE	4,7
CZ REVIVIR	3,8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,3
CZ SANTA FE	4,3
CZ SUBA	4,0
CZ TUNJUELITO	4,5
CZ USAQUEN	4,0
CZ USME	3,7
REGIONAL BOGOTÁ	4,2
<b>BOYACÁ</b>	4,7
CZ CHIQUINQUIRA	3,5
CZ DUITAMA	4,7
CZ EL COCUY	4,4
CZ GARAGOA	4,8
CZ MIRAFLORES	4,7
CZ MONIQUIRA	5,0
CZ OTANCHE	4,5
CZ PUERTO BOYACÁ	4,8
CZ SOATA	4,7
CZ SOGAMOSO	4,6
CZ TUNJA 1	4,8
CZ TUNJA 2	4,8
REGIONAL BOYACÁ	5,0

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Facatativá– Cundinamarca: “Contar con otro funcionario más para atender al público, mejor asesoría y que estén mejor capacitados los funcionarios”.

# Satisfacción por Criterio

## Oportunidad de Respuesta

Regional	I Trimestre
<b>BOGOTÁ</b>	4,3
CZ BARRIOS UNIDOS	3,8
CZ BOGA	3,8
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,8
CZ CREER	4,9
CZ ENGATIVA	4,5
CZ FONTIBON	4,4
CZ KENNEDY	4,8
CZ MARTIRES	4,6
CZ RAFAEL URIBE	4,8
CZ REVIVIR	4,1
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,8
CZ SANTA FE	4,5
CZ SUBA	3,6
CZ TUNJUELITO	4,8
CZ USAQUEN	4,3
CZ USME	4,1
REGIONAL BOGOTÁ	4,3
<b>BOYACA</b>	4,7
CZ CHIQUINQUIRA	4,3
CZ DUITAMA	4,8
CZ EL COCLUY	4,6
CZ GARAGOÁ	4,4
CZ MIRAFLORES	4,7
CZ MONQUIRA	5,0
CZ OTANCHE	4,5
CZ PUERTO BOYACA	4,8
CZ SOATA	4,8
CZ SOGAMOSO	4,9
CZ TUNJA 1	4,6
CZ TUNJA 2	4,8
REGIONAL BOYACA	5,0

<b>CUNDINAMARCA</b>	4,4
CZ CAQUEZA	4,5
CZ CHOCONTA	4,5
CZ FACATATIVA	3,8
CZ FUSAGASUGA	4,5
CZ GACHETA	4,4
CZ GIRARDOT	4,4
CZ LA MESA	4,8
CZ PACHO	4,5
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,9
CZ SOACHA	4,3
CZ UBATE	4,8
CZ VILLETA	4,1
CZ ZIPAQUIRA	4,8
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,5
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,6
CZ CUCUTA 1	4,8
CZ CUCUTA 2	4,4
CZ CUCUTA 3	4,9
CZ OCAÑA	4,7
CZ PAMPLONA	4,7
CZ TIBU	4,6
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,4
<b>SANTANDER</b>	4,6
CZ ANTONIA SANTOS	4,3
CZ BUCARAMANGA SUR	4,2
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,5
CZ LA FLORESTA	4,6
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,5
CZ RESURGIR	5,0
CZ SAN GIL	5,0
CZ SOCORRO	4,8
CZ VELEZ	4,7
CZ YARIQUES	4,8
REGIONAL SANTANDER	5,0
<b>Total general</b>	4,5

Oportunidades de mejora:

- CZ SUBA – Bogotá: “Mejoraría todo (que los profesionales se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos, que los funcionarios estén capacitados para brindar asesoría sobre los procesos que ICBF maneja y que respeten los tiempos de atención, ya que, se la pasan hablando por celular, jugando).



Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
14442217	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	02/03/2019	Ciudadana manifiesta que se acerco para solicitar orientación frente a patria potestad y permiso de salida del país, debido a que el progenitor de su hijo le niega el permiso aun cuando no ejerce las obligaciones correspondientes con el y tampoco esta al pendiente de su cuidado ni brinda acompañamiento alguno. Refiere que al acercarse al centro zonal solo le indicaron que el tramite era competencia de juzgado de familia sin darle mas orientación ni asesoría. Se evidencia en la herramientas sim que en la descripción de la petición no aparece registrada la información de patria potestad que la ciudadana manifiesta haber solicitado.
14442247	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	04/03/2019	Ciudadana manifiesta que la atención fue demorada debido a que no se cumple con la jornada continua por parte de los funcionarios.
140114828	BOGOTA	CZ BOSA	16/02/2019	Ciudadano manifiesta que no le brindaron atención necesaria, el niño se encuentra sin estudiar, no esta registrado por él quien es su presunto progenitor y actualmente esta bajo su cuidado debido a que recibia maltrato por parte de su progenitora, no hay documento que valide parentesco entre el y el menor de edad, desde el centro zonal se evidencia que no se toma petición correspondiente y la respuesta inicial es que a falta del registro civil del niño no pueden iniciar ningún tramite.
140114975	BOGOTA	CZ BOSA	18/02/2019	Ciudadana manifiesta que solo brindan dos fichas los días viernes para el tramite que requiere, por lo que a veces deben madrugar a realizar fila desde las 3 am para lograr la cita, y la atención no empieza a las 8 am en punto, sino que demoran hasta media hora en empezar a llamar los turnos.
133102333	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	04/03/2019	Ciudadana tuvo que esperar hora y media para que la atendieran
14838864	BOGOTA	CZ MARTIRES	17/01/2019	Ciudadana indica que la persona de seguridad le indico que solamente podían ingresar al centro zonal los padres de familia, situación que le molesto un poco ya que como abuela ella también puede necesitar asesoría sobre temas relacionados con sus nietos o cualquier otro familiar que necesite recibir información
14839291	BOGOTA	CZ MARTIRES	02/03/2019	Ciudadana refiere que no fue clara la información frente al monto establecido para los hogares o "jardines" de ICBF, al validar el registro en sim se basan en la resolución 1740 -2010 sin embargo no es clara esta información frente a la resolución 1908 de 2014 la cual menciona un monto de cuota de participación.
14225075	BOGOTA	CZ SANTA FE	18/01/2019	Ciudadana indica que el día que tomaron bajo protección a su hija, no tuvo conocimiento de quienes fueron los profesionales que la atendieron, ya que, en ningún momento se presentaron ni portaban el carnet institucional para poder identificarlos.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
14225231	BOGOTA	CZ SANTA FE	08/02/2019	Tipifica motivo servicio al ciudadano y de acuerdo a la descripción corresponde a custodia
146104864	BOGOTA	CZ SUBA	02/02/2019	Ciudadano se presenta al centro zonal manifestando que el día que tenía visitas con su hija de 2 años, evidencio que la menor presentaba una quemadura en sus manos y no la llevo al médico ya que la progenitora es quien ejerce la custodia, por lo cual, se presentó al ICBF para recibir la ayuda correspondiente por maltrato. Sin embargo, el ciudadano refiere que la funcionaria no lo quería atender hasta que el ciudadano le presento un documento de comisaria de familia donde lo remitían a ICBF, no obstante, la profesional que finalmente lo atendió no le tomo la denuncia correspondiente y no le brindo la ayuda que requería, por lo tanto, se comunico después a la línea 141 donde se evidencia en el sim que fue tomada la denuncia.
146105416	BOGOTA	CZ SUBA	25/02/2019	Ciudadana comenta que no asignaron la cita indicando que debía acercarse el 15 de febrero con los documentos que le indicaron, refiere igualmente que no brindaron información completa ya que solo se limitaron a brindar los requisitos pero no le asesoraron como requería.
13578952	BOGOTA	CZ USME	04/03/2019	Ciudadana manifiesta que se ha acercado dos veces durante los últimos dos meses y no ha podido iniciar el tramite de alimentos que requiere, debido a falta de agenda teniendo en cuenta que solo cuentan con un defensor para tramites conciliatorios.
16704282	BOYACA	CZ EL COCUY	19/03/2019	Se evidencia mal registro del motivo de la petición ya que la información es por alimentos.
16704223	BOYACA	CZ EL COCUY	19/02/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo, a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a Filiación (Reconocimiento de paternidad).
16047355	BOYACA	CZ TUNJA 2	13/03/2019	Tipifican motivo como Practicas y voluntariado y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición, el motivo corresponde a Patria potestad.
15808914	BOYACA	REGIONAL BOYACA	12/03/2019	El ciudadano manifiesta que su apellido es Torres y no Rojas por lo que se evidencia un registro inadecuado en los datos del peticionario.



Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
21933614	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	22/03/2019	Ciudadana informa que se acerco en horas de la mañana a solicitar la orientación, sin embargo refiere que le indicaron acercarse nuevamente a las 3 pm, horario en el cual recibió la atención. De acuerdo al registro en sim la información se registro sobre las 10:30 am y no se encuentra ningún otro registro con documento de la ciudadana, por lo que no es claro el tiempo del servicio brindado.
22226398	CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	09/03/2019	La información registrada en sim no es clara con lo que manifiesta la ciudadana, ya que indica se acerco para solicitar asesoría sobre un subsidio que le dan al progenitor de su hijo que no esta incluido en la cuota de alimentos pero que el señor ha venido cobrando sin destinarlo al menor de edad. Refiere que la remitieron a comisaria de familia donde inicio el tramite, en sim se evidencia un registro distinto de información y de entidad donde la remiten.
21607001	CUNDINAMARCA	CZ PACHO	09/03/2019	En el registro de sim no es clara la información debido a que no ingresan la información de la asesoría que solicitaban los ciudadanos y según lo manifestado por el ciudadano se evidencia que el motivo registrado no corresponde a la consulta.
26856338	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	16/03/2019	cuando se realizo el rastreo de sim:26856338 se evidencia la novedad de que el segundo nombre del peticionario no coincide con el nombre que se encuentra verificado con el numero cédula:13509235. ya que en el Sim esta registrado como Mario Alfonso Ramirez Melchor y es Mario Alonso Ramirez Melchor
27120031	NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	05/04/2019	En el momento de la validación del SIM con el radicado 27120031 se encuentra que la descripción es incongruente; ya que habla de un caso de violencia intrafamiliar y frente al motivo se tipifica como asistencia y asesoría a la niñez y la familia.
26727845	NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	16/03/2019	El ciudadano refiere que se acerco a la asesoría en el centro zonal por dos motivos. Cuando el agente de encuestas verifica en el SIM . Solo localiza la petición de tramites - conciliables asignación de alimentos-. Pero se no encuentra la orientación de los requisitos para ingresar como profesional en modalidad de hogares comunitarios
28810064	SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	13/03/2019	Se evidencia que el registro del motivo no corresponde a la descripción de la petición.
28947642	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	07/02/2019	Ciudadano comenta que solo reparte 16 fichas para la atención del publico, 8 en la mañana y 8 en la tarde, si llega a cercarse más personas no las atienden.

# Macroregión Eje Cafetero

I Trimestre 2019



# Encuestas Aplicadas

Regional	1 Trimestre
<b>ANTIOQUIA</b>	<b>140</b>
CZ ABURRA NORTE	14
CZ ABURRA SUR	13
CZ BAJO CAUCA	8
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	8
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	14
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	13
CZ LA MESETA	3
CZ OCCIDENTE	6
CZ ORIENTE	13
CZ ORIENTE MEDIO	12
CZ PORCE NUS	2
CZ SUROESTE	7
CZ URABA	12
REGIONAL ANTIOQUIA	6
CZ OCCIDENTE MEDIO	5
CZ MAGDALENA MEDIO	2
CZ PENDERISCO	2
<b>CALDAS</b>	<b>41</b>
CZ DEL CAFE	6
CZ MANIZALES 2	12
CZ NORTE	6
CZ OCCIDENTE	6
CZ ORIENTE	5
CZ SUR ORIENTE	5
CZ MANIZALES 1	1
<b>QUINDIO</b>	<b>31</b>
CZ ARMENIA NORTE	16
CZ ARMENIA SUR	13
CZ CALARCA	2
<b>RISARALDA</b>	<b>77</b>
CZ BELEN DE UMBRIA	14
CZ LA VIRGINIA	13
CZ PEREIRA	22
CZ SANTA ROSA DE CABAL	12
CZ DOS QUEBRADAS	16
<b>Total general</b>	<b>289</b>

# Satisfacción General

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

- Durante el primer trimestre de 2019 se evidencia que la macrorregión Eje Cafetero se encuentra dentro del nivel de satisfacción Alto.
- El CZ Integral Noroccidental y el CZ Penderisco presentan la mayor oportunidad de mejora y se ven afectados principalmente por el criterio de Resolución de la Necesidad.

# Satisfacción por Criterio

## Calidad de la Atención

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

## Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Integral Noroccidental – Antioquia: “Las oficinas deberían tener más privacidad para cada caso, podrían tener una persona que ubique y oriente dentro del lugar y que los funcionarios se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos para brindar una atención y asesoría adecuada.
- CZ Manizales 2 – Caldas: “Generar espacios para revisar el protocolo de atención al ciudadano para reforzar las habilidades de escucha. por lo tanto, amplia una mejor trazabilidad en la atención del publico”

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

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

## Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Pereira – Risaralda: *“Identificar en la asesoría si el ciudadano tiene un caso particular y desde allí tratar de brindar soluciones alternativas para satisfacer la situación problema del peticionario Pero si no se encuentra la salida a las dudas e inquietudes se deberá argumentar al ciudadano porque no se podrá tener una solución en el momento . por lo tal ,mantener una buena actitud de comprensión y escucha para el peticionario.”*

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
11139558	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	23/01/2019	Funcionaria tipifica en el motivo de la petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia y de acuerdo, a la información de la ciudadana el motivo correspondía a Otras Instituciones.
11139565	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	23/01/2019	Funcionaria tipifica en el motivo de la petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia y de acuerdo, a la información de la ciudadana el motivo correspondía a Custodia
11139581	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	23/01/2019	Funcionaria tipifica en el motivo de la petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia y de acuerdo, a la información de la ciudadana el motivo correspondía a Filiación
11140167	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	21/02/2019	No se toma tramite pertinente y se remite a otra entidad.
11326382	ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	04/03/2019	Ciudadana manifiesta que deben madrugar para obtener fichas ya que solo reparten 20 en el día.
10755654	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	22/02/2019	Se evidencia que al parecer no se cumple con la jornada de atención continua
10755690	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	22/02/2019	Incumplimiento y demora en horarios de atención.
11049420	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	23/01/2019	Funcionaria tipifica en el motivo de la petición Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información de la ciudadana el motivo correspondía a patria potestad. Ciudadana manifiesta que en el centro zonal le indicaron que no podían ayudarle con su proceso, porque no tienen un profesional "abogado" que se apropie del caso.
11049425	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	23/01/2019	Tipifican el motivo de la petición Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información de la ciudadana el motivo correspondía a patria potestad.
11050327	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	05/03/2019	se evidencia mal registro del motivo en sim, igualmente según lo comentado por la ciudadana se acerco para verificar en que juzgado de familia habían enviado el proceso de restablecimiento de derechos que llevaba hace un tiempo ya que no había claridad de este tramite, sin embargo esta información no aparece registrada, ni la respuesta que le dieron sobre ello.
11050335	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	05/03/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo de la petición
12105912	ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	21/02/2019	Se evidencia en el registro sim que el ciudadano manifiesta maltrato físico hacia sus hijos, por lo que se valida la información donde el señor confirma que la violencia es ejercida solo con los menores de edad y no es de violencia intrafamiliar, sin embargo fue remitido a comisaría de familia sin realizar toma de petición correspondiente por la vulneración de derechos de los niños.
28426582	RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	28/01/2019	Ciudadana indica que la funcionaria que la atendió le indico que se encontraba de afán y no la podía atender, por lo cual, ella le dijo "es que su deber es escucharme" y por tal razón la funcionaria la escucho dos minutos ya que la ciudadana indica que la funcionaria estaba de afán. Adicionalmente, indica que ha visto a los funcionarios "chateando en el celular y no prestar atención a las personas".
28426696	RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	05/03/2019	Ciudadana refiere que, para la entrega de documentos para iniciar un proceso de alimentos, en el centro zonal solo reciben los documentos los días lunes y jueves en la mañana.
28426697	RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	05/03/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.

# Macroregión Llanos

I Trimestre 2019





# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre
<b>ARAUCA</b>	<b>65</b>
CZ SARAVERA	25
CZ TAME	28
CZ ARAUCA	12
<b>CASANARE</b>	<b>13</b>
CZ PAZ DE ARIPORO	5
CZ YOPAL	6
CZ VILLANUEVA	2
<b>GUAINIA</b>	<b>2</b>
REGIONAL GUAINIA	2
<b>GUAVIARE</b>	<b>7</b>
REGIONAL GUAVIARE	2
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5
<b>META</b>	<b>33</b>
CZ GRANADA	6
CZ VILLAVICENCIO 1	11
CZ VILLAVICENCIO 2	11
CZ ACACIAS	5
<b>VAUPES</b>	<b>1</b>
CZ MITU	1
<b>VICHADA</b>	<b>15</b>
REGIONAL VICHADA	1
CZ PUERTO CARREÑO	14
<b>Total general</b>	<b>136</b>

# Satisfacción General

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

- En la macroregion Llanos el principal punto de atención con oportunidad de mejora es el CZ Vaupés. Esto se debe a que su calificación promedio fue de 4 en cada variable lo que genera que se encuentre en un nivel Aceptable de satisfacción.

# Satisfacción por Criterio

## Calidad de la Atención

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

## Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Saravena– Arauca: “Ciudadana Refiere que sean más estrictos en los proceso de incumplimiento en las cuota alimentarias, ya que a pesar que solo incumplan una vez se debería tener en cuenta.”

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

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

## Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Villavicencio – Meta: “Que los profesionales tengan vocación para atender las consultas de los ciudadanos y que el agendamiento de las citas sea más rápido.”

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
32919138	ARAUCA	CZ ARAUCA	30/01/2019	El ciudadano manifiesta que al llegar al lugar no había ningún colaborador atendiendo al público, por lo que tuvo que buscar en varias oficinas quien le brindaba información, así mismo indica que llevaba a su hija y toda la documentación requerida para iniciar el trámite de custodia, pero no le tomaron la petición correspondiente indicando que no estaba la persona que manejaba esos trámites.
33120096	ARAUCA	CZ TAME	31/01/2019	Ciudadana manifiesta que para recibir atención frente al trámite entregan solamente 2 fichas tanto en la mañana como en la tarde, atienden solo hasta las 11 am y después retornar hasta casi las 2 pm, la atención se da solamente los días lunes y martes. A veces no toman las peticiones al parecer por falta de agenda y se debe esperar hasta que este disponible,
33120100	ARAUCA	CZ TAME	31/01/2019	Ciudadana manifiesta que solo dan dos turnos en la mañana y dos en la tarde para el trámite que necesita y no ha podido avanzar en el trámite por falta de agenda, no dan las citas correspondientes.
33120110	ARAUCA	CZ TAME	31/01/2019	Ciudadana manifiesta que la cantidad de funcionarios alcanza para atender al público, sin embargo solo atienden a dos personas por lo que deben llegar muy temprano para esperar la ficha. Aclara que tuvo que estar desde las 4:00 am para recibir la ficha a las 8:00 am y no le parece justo porque son varias las personas que se acercan y no reciben la atención que requieren.
33120120	ARAUCA	CZ TAME	01/02/2019	Ciudadana comenta que solo brindan 2 turnos en la mañana y dos en la tarde, los lunes y martes, por lo que deben madrugar y acercarse varias veces para poder ser atendidos, así mismo indica que tuvo que esperar más de 2 horas para ser atendida y hasta el momento no le han dado la cita correspondiente a su trámite.
33120122	ARAUCA	CZ TAME	01/02/2019	Ciudadano manifiesta la necesidad de prestar un mejor servicio, teniendo en cuenta que varias veces al acercarse para solicitar la información el personal de vigilancia le indicaba que los funcionarios estaban ocupados o en reunión, o había mucha gente esperando atención, otros días no atendían, por lo cual duro más de 2 semanas para que se le brindara la asesoría que necesitaba.
33120123	ARAUCA	CZ TAME	01/02/2019	Ciudadana manifiesta que deberían repartir más fichas teniendo en cuenta que solo dan dos en la mañana y dos en la tarde y en su caso que madrugó, pero no alcanzo por la ficha de la mañana tuvo que esperar en la fila hasta que repartieran las de la tarde y fue atendida después de las 2:00 pm por lo que espero casi todo el día para recibir atención, así mismo señala que tengan en cuenta las personas que madrugan a llegar al lugar y les brindan una ficha para asistir más tarde o al otro día y así no tener que esperar tanto tiempo.
33120172	ARAUCA	CZ TAME	11/02/2019	Ciudadana indica que tiene que estar a las 5 de la mañana en el centro zonal para alcanzar a tomar 1 de las 4 fichas que reparten para las orientaciones sobre alimentos, custodia o para que asigne una cita, para que lo progenitores de los niños se acerquen a este lugar, ya que solo atiende los lunes y martes estos trámites, además solo hay una defensora de familia; ciudadana cree que a ella no le alcanza el tiempo para atender todos los casos y por este motivo solo dan esta 4 fichas.
33120181	ARAUCA	CZ TAME	22/02/2019	Ciudadana manifiesta que la atención es bastante demorada debido a que solo atienden dos días y a cierta hora ese tipo de trámites, por lo que deben esperar por varias horas a ser atendidos y recibir asesoría.
33120211	ARAUCA	CZ TAME	23/02/2019	Ciudadana manifiesta que para los trámites extraprocesales, solo atienden los días lunes y martes, y brindan solamente atención a dos personas por día.
33120198	ARAUCA	CZ TAME	23/02/2019	Ciudadana manifiesta que se presentan dificultades para ser atendidos ya que estos trámites solo los atienden dos días en la semana y así mismo solo brindan 4 turnos al día (2 en la mañana y 2 en la tarde), por lo que muchas veces no son atendidos y pierden el tiempo ya que deben desplazarse desde lugares lejanos lo que genera que cuando llegan tipo 5 de la mañana ya hay varias personas esperando y no alcanzan turno.
33414903	CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	26/01/2019	La señora Marely manifiesta que solo le brindaron información, pero no le gestionaron la solicitud correspondiente, dando como respuesta que no estaban atendiendo estos trámites debido a que tenían mucho trabajo, por lo que debía acercarse a finales de febrero para poder iniciar el proceso y citar al progenitor de sus hijos en marzo. Frente a ello la señora indica que necesitaba llegar a un acuerdo con el padre de sus hijos para que le colaborara en los gastos que tiene en este momento con el ingreso al colegio.

# Macroregión Pacífico

I Trimestre 2019



# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre
<b>CAUCA</b>	<b>7</b>
CZ NORTE	4
CZ INDIGENA	1
CZ COSTA PACIFICA	2
<b>CHOCO</b>	<b>35</b>
CZ TADO	14
CZ QUIBDO	3
CZ BAHIA SOLANO	5
REGIONAL CHOCO	1
CZ RIOSUCIO	9
CZ ISTMINA	3
<b>NARIÑO</b>	<b>8</b>
CZ PASTO 2	1
CZ LA UNION	1
CZ BARBACDAS	3
CZ TUMACO	1
CZ TUQUERRES	2
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>180</b>
CZ BUENAVENTURA	7
CZ BUGA	13
CZ CARTAGO	18
CZ CENTRO	20
CZ JAMUNDI	13
CZ LADERA	4
CZ NORORIENTAL	9
CZ PALMIRA	15
CZ SEVILLA	12
CZ SUR	13
CZ SURORIENTAL	12
CZ TULUA	15
REGIONAL VALLE	13
CZ YUMBO	13
CZ ROLDANILLO	3
<b>Total general</b>	<b>230</b>

# Satisfacción General

Regional	I Trimestre
<b>CAUCA</b>	4,3
CZ COSTA PACIFICA	4,0
CZ INDIGENA	4,6
CZ NORTE	4,3
<b>CHOCO</b>	4,6
CZ BAHIA SOLANO	4,8
CZ ISTMINA	4,0
CZ QUIBDO	4,3
CZ RIOSUCIO	4,8
CZ TADO	4,7
REGIONAL CHOCO	4,6
<b>NARIÑO</b>	4,5
CZ BARBACOAS	4,8
CZ LA UNION	5,0
CZ PASTO 2	4,3
CZ TUMACO	4,0
CZ TUQUERRES	4,1
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,6
CZ BUENAVENTURA	4,8
CZ BUGA	4,9
CZ CARTAGO	4,7
CZ CENTRO	4,3
CZ JAMUNDI	4,7
CZ LADERA	4,8
CZ NORORIENTAL	3,9
CZ PALMIRA	4,6
CZ ROLDANILLO	4,7
CZ SEVILLA	4,8
CZ SUR	4,8
CZ SURORIENTAL	4,0
CZ TULUA	4,6
CZ YUMBO	4,5
REGIONAL VALLE	4,7
<b>Total general</b>	4,6

- La macroregión Pacifico presenta un Nivel de Satisfacción Alto en cada una de las Regionales que la integran.
- Se presenta oportunidades de mejora en algunos puntos de atención, principalmente en el CZ Nororiental, CZ Suroriental, CZ Costa Pacífica, CZ Istmina, CZ Tumaco y CZ Tuquerres y se ven afectados principalmente por la satisfacción con la variable de Resolución de la Necesidad.



## Calidad de la Atención

Regional	I Trimestre
<b>CAUCA</b>	4,5
CZ COSTA PACIFICA	4,5
CZ INDIGENA	4,7
CZ NORTE	4,5
<b>CHOCO</b>	4,7
CZ BAHIA SOLANO	4,8
CZ ISTMINA	4,1
CZ QUIBDO	4,3
CZ RIOSUCIO	4,9
CZ TADO	4,7
REGIONAL CHOCO	4,7
<b>NARIÑO</b>	4,6
CZ BARBACOA	4,8
CZ LA UNION	5,0
CZ PASTO 2	4,5
CZ TUMACO	4,0
CZ TUQUERRES	4,5
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,7
CZ BUENAVENTURA	4,9
CZ BUGA	4,9
CZ CARTAGO	4,8
CZ CENTRO	4,4
CZ JAMUNDI	4,9
CZ LADERA	4,8
CZ NORORIENTAL	4,2
CZ PALMIRA	4,7
CZ ROLDANILLO	4,7
CZ SEVILLA	4,9
CZ SUR	4,8
CZ SURORIENTAL	4,2
CZ TULLIA	4,7
CZ YUMBO	4,6
REGIONAL VALLE	4,7
<b>Total general</b>	4,7

## Claridad de la Información

Regional	I Trimestre
<b>CAUCA</b>	4,1
CZ COSTA PACIFICA	4,0
CZ INDIGENA	5,0
CZ NORTE	4,0
<b>CHOCO</b>	4,6
CZ BAHIA SOLANO	4,8
CZ ISTMINA	3,8
CZ QUIBDO	4,0
CZ RIOSUCIO	4,8
CZ TADO	4,7
REGIONAL CHOCO	4,5
<b>NARIÑO</b>	4,3
CZ BARBACOA	4,8
CZ LA UNION	5,0
CZ PASTO 2	4,0
CZ TUMACO	4,0
CZ TUQUERRES	3,5
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,5
CZ BUENAVENTURA	4,7
CZ BUGA	4,8
CZ CARTAGO	4,6
CZ CENTRO	4,4
CZ JAMUNDI	4,3
CZ LADERA	4,9
CZ NORORIENTAL	3,5
CZ PALMIRA	4,6
CZ ROLDANILLO	4,7
CZ SEVILLA	4,8
CZ SUR	4,7
CZ SURORIENTAL	3,7
CZ TULLIA	4,6
CZ YUMBO	4,4
REGIONAL VALLE	4,6
<b>Total general</b>	4,5

Oportunidades de mejora:

- CZ Nororiental – Valle del cauca: “Que los funcionarios que manejan la parte jurídica estén disponibles en el horario de atención del centro zonal, para que brinden una asesoría más oportuna a las consultas legales.”

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

Regional	I Trimestre
<b>CAUCA</b>	3,6
CZ COSTA PACIFICA	3,0
CZ INDIGENA	5,0
CZ NORTE	3,5
<b>CHOCO</b>	4,6
CZ BAHIA SOLANO	4,8
CZ ISTMINA	3,7
CZ QUIBDO	4,0
CZ RIOSUCIO	4,8
CZ TADO	4,6
REGIONAL CHOCO	5,0
<b>NARIÑO</b>	4,1
CZ BARBACOAS	4,7
CZ LA UNION	5,0
CZ PASTO 2	4,0
CZ TUMACO	4,0
CZ TUQUERRES	3,0
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,3
CZ BUENAVENTURA	4,6
CZ BUGA	4,9
CZ CARTAGO	4,3
CZ CENTRO	4,0
CZ JAMUNDI	4,2
CZ LADERA	4,8
CZ NORORIENTAL	3,1
CZ PALMIRA	4,5
CZ ROLDANILLO	4,7
CZ SEVILLA	4,7
CZ SUR	4,6
CZ SURORIENTAL	3,3
CZ TULUA	4,3
CZ YUMBO	4,3
REGIONAL VALLE	4,6
<b>Total general</b>	4,3

## Oportunidad de Respuesta

Regional	I Trimestre
<b>CAUCA</b>	3,9
CZ COSTA PACIFICA	3,0
CZ INDIGENA	4,0
CZ NORTE	4,4
<b>CHOCO</b>	4,7
CZ BAHIA SOLANO	4,8
CZ ISTMINA	4,3
CZ QUIBDO	4,2
CZ RIOSUCIO	4,8
CZ TADO	4,7
REGIONAL CHOCO	4,5
<b>NARIÑO</b>	4,3
CZ BARBACOAS	4,5
CZ LA UNION	5,0
CZ PASTO 2	4,0
CZ TUMACO	4,0
CZ TUQUERRES	4,0
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,5
CZ BUENAVENTURA	4,9
CZ BUGA	5,0
CZ CARTAGO	4,6
CZ CENTRO	4,2
CZ JAMUNDI	4,7
CZ LADERA	4,8
CZ NORORIENTAL	4,1
CZ PALMIRA	4,4
CZ ROLDANILLO	4,7
CZ SEVILLA	4,8
CZ SUR	4,7
CZ SURORIENTAL	3,9
CZ TULUA	4,6
CZ YUMBO	4,6
REGIONAL VALLE	4,7
<b>Total general</b>	4,5

Oportunidades de mejora:

- CZ Jamundí- Valle del cauca: “Que coloquen una cartelera con los requisitos que se requieren para cada proceso y que el agendamiento de las citas sea más rápido.”

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
26113804	NARIÑO	CZ TUMACO	06/02/2019	Ciudadana refiere que esta en estado de gestación y me toco esperar aproximadamente 2 horas afuera del centro zonal para ser atendido , ya que dejan ingresar 10 personas y luego que son atendidas, ingresan otras 10 y no hay atención preferencial a las mujeres embarazada, personas de la tercera edad y madres con niños en brazo.
32635962	VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	07/02/2019	Ciudadano refiere que se presentó a las 12:30 pm, pero la funcionaria que atendía no se encontraba y el celador le indico que la profesional llegaba a la 1 pm, sin embargo, la profesional llevo a las 2 pm y era la única funcionaria que estaba atendiendo, por lo cual, ciudadano sugiere que los profesionales cumplan con el horario de atención que tienen establecido.
31785888	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	22/02/2019	Ciudadana espero 5 horas para que la atendieran
31921556	VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	13/02/2019	Ciudadana se acerca al centro zonal por un incumplimiento de alimentos, sin embargo, refiere en su relato que la funcionaria que la atendió le indico que ella podía denunciar al padre de su hija menor, independientemente que su hija ya tuviera 14 años, toda vez, que la ciudadana le manifestó que su hija menor fue abusada por su padre. Ciudadana refiere que la situación se presento en el año 2015, cuando la menor iba a cumplir 10 años, por lo cual, una vez la progenitora se entera de la situación se comunica con policía y llevan a su hija al hospital "donde la revisaron y vieron que no hubo penetración", por tal razón, la ciudadana le indico al padre de la menor que "se fuera de la casa o de lo contrario, ella llamaba a la policía para que se lo llevaran", no obstante, no interpuso la denuncia ante Fiscalía. Ciudadana indica que la profesional que la atendió le manifestó que no entendía porque en su momento la EPS no reporto el caso ante ICBF, sin embargo, al revisar en el sim, no se evidencia en la descripción la información que la ciudadana refiere sobre su hija y tampoco, le toman la denuncia correspondiente, ni la remiten a ninguno de los canales de atención para tomar una petición a favor de la menor. Por tal razón, se valida la información con el área de violencia sexual del centro de contacto, se transfiere llamada y le toman una petición bajo el número de radicado 1761405152.
31921557	VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	01/03/2019	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran.
31921691	VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	04/03/2019	Ciudadano indica que tuvo que esperar tres horas para que lo atendieran.
31559921	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	02/02/2019	Ciudadana refiere que se presento el día jueves al centro zonal y el guarda de seguridad le indico que se presentara el día viernes y llevara la documentación correspondiente al proceso de custodia, por lo cual, el día viernes se presento con los documentos al centro zonal pero la funcionaria que la atendió le indico "eso no lo recibimos, eso no lo hacemos nosotros, vuelva la otra semana", ya que al parecer no estaba el profesional que se encarga de recibir la documentación, ciudadana indica que el guarda de seguridad le manifestó que no entendía porque no la habían atendido. Posteriormente, ciudadana manifiesta que ella presencio como los funcionarios trataban mal a otros usuarios, "a un señor en silla de ruedas le gritaron" y se refirieron a otros ciudadanos de una manera grosera.
31559912	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	01/03/2019	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran.
31559917	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	04/03/2019	Ciudadano comenta que no dejaron ingresar a su acompañante a las instalaciones, refiere que su esposa tuvo que esperar afuera del centro zonal, aguantando sol, mientras que el ingreso a realizar la consulta.
31443366	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	01/03/2019	Ciudadana indica que tuvo que esperar cuatro horas y media para que la atendieran.
32338953	VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	07/02/2019	Ciudadana indica que tuvo que presentarse antes de las 7am en el centro zonal para alcanzar a tomar una de las fichas que reparten y poder ser atendida en la jornada de la mañana, ciudadana refiere que a la 1 pm vuelven a repartir fichas y las personas que no alcancen a tomar fichas, deben presentarse el día siguiente antes de las 7 am. Ciudadana manifiesta que el día que se presento solo repartieron 10 fichas para atender en la mañana.

# Alertas

I Trimestre 2019



Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
13042114	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	Tiempo de espera muy largo	El ciudadano manifiesta que ingreso al punto de atención a las 8:00 am para ser atendido aproximadamente después de 60 minutos. Además la estructura física no es adecuada, ya que. es muy pequeña
13042177	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	Tiempo de espera muy largo	El ciudadano refiere que el tiempo de espera es muy largo para generar el registro de la petición que requería. ya que, desde el ingreso a las instalaciones mantuvo un lapso de espera de 3 horas para poder ser atendido por el profesional a cargo . En ese momento el ciudadano evidencio que había pocos funcionarios en servicio
13042340	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	Comunicación inadecuada del colaborador que lo atendió	El ciudadano refiere que la atención con el funcionario duró aproximadamente 20 minutos, ya que, no se habló casi nada, eran casi las 12 e iban a salir a almorzar.
12910058	ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	Se limita la atención	El ciudadano refiere que el servicio de atención del centro zonal SABANAGRANDE se genera de la siguiente forma: 8:00am -12:00pm y 2:00pm- 5:00pm. Se ingresa a verificar el horario de atención en la pagina de instituto bienestar familiar para constatar la información brindada y se evidencia que la jornada de atención es continua de 8:00 am a 5:00pm
12418403	ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	Tiempo de espera muy largo	El ciudadano refiere que cuando se dirigió al punto de atención el tiempo de espera fue largo .ya que. ingreso a las 9:00 am y egreso de las instalaciones a las 3:00 pm. además informa que la agenda de citaciones para los tramites son asignadas en fechas posteriores al tiempo esperado para ser la conciliación
15219756	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que se acerco al centro zonal Industrial de la Bahía para solicitar ayuda y orientación frente a la situación de su dos hijas de 14 y 13 años. Comenta que las adolescentes hasta hace poco tiempo convivieron con sus parejas sentimentales por periodos de 6 y 8 meses, actualmente viven con su abuela donde permanecen solas, se encuentran desescolarizadas y presentan problemas de comportamiento. La señora manifiesta que toda esta información la brindo al funcionario que la atendió en el centro zonal, pero la remitieron a pedir una cita con psicología y hasta el momento no ha logrado obtener la atención. Teniendo en cuenta que se evidencia una situación de presunta vulneración de derechos desde el centro de contacto se transfiere la llamada al área de violencia sexual donde se registro petición bajo el radicado 1761429670.
15219769	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que espero dos horas para ser atendida debido a que falta organización con la atención de los turnos y los procesos.
15219898	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que su turno era el 3, sin embargo espero aproximadamente 2 horas para ser atendida debido a que estaba demorada la atención con los primeros turnos.
15511310	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano refiere que llego al centro zonal a las 8:00 am, espero hasta las 9:30 am y debido a que se presentaba demora en la atención el vigilante le indico volver a las 11 am, horario en el que espero otros 10 minutos aproximadamente para ser atendido.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
19523383	CESAR	CZ AGUACHICA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar tres horas para que la atendieran, ya que, habían muchas personas esperando en el centro zonal y solo se encontraba una funcionaria asesorando las consultas iniciales de los ciudadanos.
19373660	CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran, dado que, había muchos ciudadanos esperando y solo se encontraba un profesional atendiendo las consultas.
19373922	CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media, ya que, habían muchas personas esperando ser atendidas en el centro zonal.
24517062	MAGDALENA:CZ SANTA MARTA NORTE		Mal procedimiento	Ciudadana refiere que le solicitaron documentos para agendar cita por tal motivo no ha podido iniciar el tramite.
24422269	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana refiere que no le asignaron la cita, al parecer porque no se contaba con defensor de familia en ese momento, por lo cual le indicaron volver en 15 días y verificar si hay agenda.
24314115	MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que se acercó a la regional Magdalena para solicitar tramite de reconocimiento de paternidad por parte del presunto progenitor de su hijo de 3 meses y medio, aclara que el niño no se encuentra registrado puesto que no cuenta con certificado de nacido vivo, ya que su parto fue en casa atendido por una enfermera quien también se desempeña como partera, pero actualmente la señora esta en Bogotá y desconoce cuando retorne a Santa Marta, igualmente señala que el niño cuenta con vacunas y lo ha llevado a medico particular, pero requiere atención por EPS ya que nació con un hemangioma y necesita controles. Relata que al acercarse a la registraduría para registrarlo como madre soltera, le solicitaron una declaración de la señora que atendió el parto o que se acercara a ICBF, en su visita a la regional le dieron información sobre el proceso de reconocimiento y prueba de ADN, la remitieron a centro zonal Santa Marta sur para iniciar el proceso, sin embargo no se evidencia toma de ninguna solicitud teniendo en cuenta que se presenta una presunta vulneración de derechos y tampoco se gestionó la cita para iniciar el tramite de filiación. Desde el centro de contacto se valida la situación y se toma petición bajo radicado 1761437820.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
17927210	CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	Mal procedimiento	Ciudadana refiere que en el centro zonal le agendaron una cita para que llevara los documentos y el día que se presente, le agendan una cita para iniciar el proceso de fijación de alimentos. Adicionalmente, ciudadana manifiesta que no le resolvieron las inquietudes que tenía.
23672895	HUILA	CZ LA GAITANA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que espero 2 horas para ser atendida ya que se demoraban mucho en la atención de los turnos

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
140116381	BOGOTA	CZ BOSA	Se limita la atención, Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar dos horas para que la atendieran, ya que, había muchos ciudadanos en el centro zonal y a pesar de contar con tres profesionales, solo uno estaba atendiendo y al parecer los otros dos no estaban disponibles. Adicionalmente, ciudadana refiere que en el centro zonal le indicaron que debía madrugar el viernes para alcanzar una de las dos citas que agendan con la defensora de familia para atender las demandas por alimentos, custodia y visitas, ya que, la funcionaria que la atendió le indico que algunas personas llegan desde las 3am para alcanzar una citación.
133102699	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano indica que la profesional lo remitió a comisaria de familia, ya que, debía acercarse nuevamente dentro de un mes para confirmar si tienen agenda disponible, ciudadano refiere que la funcionaria le indico "que no cuentan con el personal completo para estos trámites", por lo cual, se encuentran colapsados con todos los procesos que tienen.
6068213890	BOGOTA	CZ CREER	Mal procedimiento	Ciudadana se acerca al centro zonal Creer solicitando orientación frente a los problemas de comportamiento que presenta con su hijastro; ya que es agresivo con ella y con sus dos hijos. Ciudadana manifiesta que en el momento de la entrevista con la funcionaria le manifestó que su hijo Jonathan de 10 años de edad fue presuntamente abusado por parte de su hijastro Daniel Nieto Mahecha de 15 años de edad, ya que, su hijo Jonathan hace 4 años atrás le indico que "Daniel le había bajado sus pantalones y quería poner su pipi en su cola y que le estaba poniendo su pipi en su boca", sin embargo, en su momento no denunció la situación ante ninguna institución. Ciudadana indica que en el centro zonal le indicaron que "ellos no podían hacer nada, que los únicos que podían hacer algo eran la mamá y el papá, que yo no podía hacer nada y que el caso ya estaba cerrado". Al revisar en el SIM se evidencian dos procesos a favor de Daniel por problemas de comportamiento que se encuentran cerrados, sin embargo, no registran la correspondiente denuncia y tampoco, se evidencia en la descripción lo que la ciudadana refiere sobre su hijo. De acuerdo con lo anteriormente descrito, desde el centro de contacto transferimos comunicación con el área de violencia sexual, donde se registró petición bajo el número de radicado 1761429218.
14577903	BOGOTA	CZ ENGATIVA	Se impide el ingreso del ciudadano al punto de atención	Ciudadana indica que el vigilante no le permitió ingresar en el centro zonal porque estaba muy lleno, sin embargo, ciudadana refiere que a las personas que iban llegando el vigilante las dejaba pasar menos a ella, por lo cual, tuvo que esperar tres horas. Adicionalmente, tuvo que esperar una hora en la sala de espera para ser atendida por el profesional.
14578181	BOGOTA	CZ ENGATIVA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana refiere que en el centro zonal le indicaron que debía volver en un mes para confirmar si tienen citas para una revisión de custodia.
14578175	BOGOTA	CZ ENGATIVA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que no logro avanzar en su proceso, porque en el centro zonal no tienen agenda disponible, por lo cual, le indicaron que debía esperar dos meses para una citación, sin embargo, ciudadana refiere que la profesional le indico que regresara los primeros días de abril, para validar las citas que están disponibles para el mes de mayo.



Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
14160946	BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	Se limita la atención	Ciudadana refiere que en el centro zonal le indicaron que debía presentarse a las 7 am porque a esa hora reparten las fichas para atender en la mañana y a la 1pm vuelven a repartir otro número de fichas para atender en la tarde. Ciudadana manifiesta que ella se presentó después de la 1pm y le indicaron que debía volver al día siguiente a las 7 am, ya que, sin ficha no atienden de acuerdo con lo que refiere la ciudadana.
13827115	BOGOTA	CZ REVIVIR	Se impide el ingreso del ciudadano al punto de atención	Ciudadana indica que se presentó al centro con un acompañante al cual no dejaron ingresar, ya que, el profesional debía dar la autorización.
146106162	BOGOTA	CZ SUBA	Tiempo de espera muy largo, Mal procedimiento	Ciudadano refiere que se presentó al centro zonal para saber que había sucedido con el reporte que realizó el colegio de su hijo, en la cual, le solicita al ICBF realizar un seguimiento al menor debido a la falta de atención por parte de la progenitora hacia su hijo (quien ostenta la custodia es la progenitora). Sin embargo, la información que registro el profesional fue por un tema de alimentos y visitas, lo cual, el ciudadano niega y no se evidencia la información que el ciudadano manifiesta y por lo cual se presentó al centro zona. Adicionalmente, ciudadano manifiesta que tuvo que esperar dos horas para ser atendido, al parecer porque solo estaba atendiendo un profesional, también, manifiesta que tuvo que acercarse siete veces al centro zonal, para lograr que le agendaran una citación para atender el caso de su hijo y en una de estas visitas que realizo, se presentó al medio día y los profesionales le indicaron que no lo podían atender, ya que, tenían un evento por ser el día de la mujer y que volviera después.
13436612	BOGOTA	CZ TUNJUELITO	Se limita la atención	Ciudadano manifiesta que se presentó al centro zonal por una revisión de custodia, sin embargo, la respuesta que le brindo la profesional que lo atendió; es que debía volver hasta el mes de junio o julio para poder asignarle una cita, ya que, no tienen agenda disponible.
13579522	BOGOTA	CZ USME	Se limita la atención	Ciudadana refiere que no pudo iniciar su proceso por alimentos, custodia y visitas, porque el centro zonal no tiene agenda disponible, se revisa en el SIM y la información que dejan en la respuesta inicial es que; efectivamente no cuentan con agenda disponible y le siguieren a la ciudadana estar en comunicación para conocer el estado del agendamiento de citas o que realice su solicitud en otra entidad. Adicionalmente, ciudadana manifiesta que se presentó a cámara de comercio como le indicaron y la respuesta que le brindaron es que debía hacer el proceso en ICBF.
21845940	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana refiere que espero 2 horas para ser atendida debido a demoras en la atención.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
21846089	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana menciona que espero 2 horas en sala debido a que solo hay atiende una funcionaria y hay asesorías que pueden durar media hora o más.
21933561	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana refiere que llego a las 8:00 pero le asignaron turno para ser atendida hasta el medio día, así mismo indica que el lugar no brinda jornada continua ya que atienden hasta las 12:30 cuando los funcionarios salen a almorzar.
21933731	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que espero aproximadamente 2 horas para asignación de cita, la cual fue agendada a las 2:30 pm, horario en el que también tuvo que esperar 45 minutos para recibir la atención que requería.
21376235	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	Se limita la atención, Tiempo de espera muy largo	Ciudadano refiere que no pudo iniciar el tramite debido a que en ese momento no había agenda y la progenitora se llevo al niño para otro municipio . Igualmente refiere que espero 2 horas para que le brindaran el turno y otra hora mas en sala para ser atendido.
26951968	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	Se limita la atención	El ciudadano refiere que el procedimiento de atención se ve fragmentado en dos Zonas horarias de servicio. Los cuales son: primero segmento 8:00am-11:00am,segundo segmento 2:00pm-500 pm. Cuando el asesor verifica la jornada de atención de centro zonal CUCUTA 2 encuentra en la pagina de instituto colombiano de bienestar familiar el horario de atención es 8:00am a 5:00 pm jornada continua .por lo cual hay una incongruencia en el servicio
26951979	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	Tiempo de espera muy largo	El ciudadano refiere que el tiempo de espera es muy largo para generar el registro de la petición que requería. ya que, desde el ingreso a las instalaciones mantuvo un lapso de espera de 2 horas para poder ser atendido por el profesional a cargo . En ese momento el ciudadano evidencio que solo había dos funcionario en servicio y el sistema para registrar la petición estaba fallando
28948298	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	Tiempo de espera muy largo, Limitación de información	Ciudadana manifiesta que inicialmente se comunicó por teléfono al centro zonal Bucaramanga sur donde le indicaron poder solicitar el tramite de adopción determinada allí, sin embargo al acercarse la remitieron al centro zonal Luis Carlos Galán, indicando que es el único que maneja los temas de adopciones determinadas y la atención para dicho tema la dan solo los primeros lunes de cada mes con cita, por lo cual no ha podido iniciar el tramite y no tiene claridad como hacer para obtener la cita que piden.
29341291	SANTANDER	CZ LA FLORESTA	Se limita la atención, Incumplimiento horario de atención	Ciudadano manifiesta que se debe madrugar para obtener turnos por lo que varias personas llegan desde la 1 am para hacer fila y esperar la entrega de las fichas. Igualmente comenta que en el lugar no se cumple con el horario de atención establecido ya que los funcionarios no llegan puntualmente y empiezan a atender a partir de las 8:30 am.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
11242753	ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran, dado que, había muchos ciudadanos esperando y solo se encontraba un profesional atendiendo las consultas.
10756337	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	Se limita la atención	Ciudadana refiere que llegó al centro zonal sobre las 6:00 am, ya que, en el centro zonal le indicaron que a las 7:30 am entregaban aproximadamente entre 15 a 20 fichas para brindar atención y que a las 12:30 pm volvían a repartir fichas (aproximadamente la misma cantidad que en la mañana), sin embargo, no evidencio que fuera negada la atención a las personas que no tenían ficha, solo observo que seguían repartiendo fichas a las personas que se presentaban en el centro zonal.
12231166	ANTIOQUIA	CZ URABA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar dos horas para que la atendieran, ya que, había muchos ciudadanos en el centro zonal y no recuerda cuantos profesionales estaban atendiendo.
17393400	CALDAS	CZ MANIZALES 2	Se limita la atención	El ciudadano informa que el Cumplimiento del horario de atención se regula frente a un cronograma de citas donde el público debe asistir el viernes a las 8:00 am para generar la atención frente a las asesorías. pero si el ciudadano no se acerca al punto de atención el día mencionado se queda sin atención toda la semana
33872327	QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar dos horas para que la atendieran, sin embargo, no recuerda cuantos profesionales estaban atendiendo.
33723477	QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	Mal procedimiento	Ciudadana indica que en el centro zonal le solicitaron unos documentos para poder agendarle una cita para la revisión de alimentos, sin embargo, cuando los llevo le indicaron que debía esperar 15 días para que la llamaran para asignarle una cita.
28238575	RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	Se limita la atención	El ciudadano informa que Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención se ve afectado ya que reparten turnos a través de unas fichas en el horario de las 800 am y los que no reciben la ficha deben volver en otra oportunidad. Teniendo en cuenta que deben reclamar ficha para ser atendidos

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
6067911604	GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	Se limita la atención	El ciudadano refiere que el servicio de atención del centro zonal San José de Guaviare se genera de la siguiente forma: 8:00am -12:00pm y 2:00pm- 5:00pm. Se ingresa a verificar el horario de atención en la pagina de instituto colombiano de bienestar familiar para constatar la información brindada y se evidencia que la jornada de atención es continua de 8:00 am a 5:00 pm.
25494550	META	CZ VILLAVICENCIO 2	Se limita la atención	Ciudadana refiere que en el centro zonal le indicaron que debía madrugar a las 6 am para alcanzar una de las 20 fichas que reparten, también, manifiesta que estas fichas solo son para atender en la mañana porque en la tarde atienden otros trámites, sin embargo, ciudadana manifiesta que faltando diez minutos para las ocho comienzan a repartir las fichas y que, si otro ciudadano se presenta a otra hora no lo atienden y la respuesta que le brindan es que debe volver al siguiente día a las 6 am.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
20206832	CHOCO	CZ TADO	Se limita la atención	El ciudadano refiere que el procedimiento de atención se ve fragmentado en dos Zonas horarias de servicio. Los cuales son: primera segmento 8:00am-12:00am,segundo segmento 2:00pm-400 pm. Cuando el asesor verifica la jornada de atención de centro zonal TADO encuentra en la pagina de instituto colombiano de bienestar familiar el siente horario de atención 8:00am a 5:00 pm jornada continua .por lo cual hay una incongruencia en el servicio
32636417	VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	Comunicación inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadana se presenta al centro zonal solicitando un requerimiento que le pidieron en el juzgado de familia para poder iniciar un proceso por ejecutivo de alimentos, por lo cual, la funcionaria que la atendió le indico que ese documento lo realizaba la defensora de familia (Antonia), no obstante, la defensora de familia no se encontraba disponible y le indico a la funcionaria que ella podía realizar el documento o la otro funcionaria que se encontraba disponible, sin embargo, ciudadana refiere que las funcionarias decían “yo no lo voy hacer, hágalo usted” y finalmente, la respuesta que le brindaron a la ciudadana fue que ella misma realizara el documento y lo llevara al juzgado, a pesar de que, en el juzgado le indicaron que únicamente recibían el requerimiento si estaba tramitado por ICBF.
32151105	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar dos horas para que la atendieran ya que no solo estaba una profesional atendiendo las consultas.
32416814	VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran, ya que, solo se encontraba un profesional atendiendo las consultas.
31443994	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	Mal procedimiento	Ciudadana indica que la profesional que la atendió le indico que, debía presentarse nuevamente con unos documentos para que le puedan entregar una ficha y regresar nuevamente para que le asignen una cita para la conciliación.

# Voz del Ciudadano

I Trimestre 2019



Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
13120569	Atlántico	Suroriental	Ciudadana refiere que coloquen otro centro zonal, ya que los dos que hay están muy retirados uno del otro y se necesitaría uno intermedio.
15012309	Bolívar	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	Ciudadana refiere que las instalaciones se ven deterioradas, las paredes sucias, por lo que sería conveniente revisar la parte física del lugar.
15418205	Bolívar	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	Ciudadano manifiesta que se acerco al centro zonal para hablar con el defensor de familia que lleva su caso, sin embargo este no se encontraba y cuando llego solo le indico a la otra funcionaria que le atendiera y después se comunicaba con él, por tal motivo manifiesta no sentirse conforme con la actitud del defensor ya que su proceso lleva mucho tiempo sin ser resuelto, y debe estar acercándose constantemente ya que nunca lo llaman ni le notifican las acciones adelantadas.
23922525	La guajira	Riohacha 2	Ciudadana indica que las funcionarias tienen un libro para agendar las citas de conciliación, cuando una funcionaria necesita agendar una cita debe ir a buscar el libro o debe esperar si la otra profesional lo tiene, lo cual, le parece a la ciudadana "una pérdida de tiempo, ya que esa información debería estar en línea"
23922314	La Guajira	Riohacha 2	Que la calidad de servicio siga siendo de la misma manera, ya que ese día mi atención fue muy buena porque puede tener otra vez contacto con mi hijo.
24313974	Magdalena	Regional Magdalena	Ciudadana manifiesta que aunque recibió la información que requería, la atención de la funcionaria no fue la mejor ya que estaba mas pendiente de su teléfono celular y no estableció contacto visual con ella.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
23672240	Huila	La Gaitana	Ciudadana sugiere que los profesionales que atienden en servicio al ciudadano permitan que los ciudadanos sean atendidos por el defensor de familia, ya que, son los funcionarios los que confirman la información con el defensor. Ciudadana indica que solicito hablar con el defensor de familia, porque, a pesar de que de la atendieron y le brindaron cierta información, ella sintió que los profesionales que la atendieron no tenían conocimiento del tema y querían "sacar rápido a las personas" y no brindarles bien la atención.
30631868	Tolima	Ibagué	Ciudadana refiere que en el momento de espera, el guarda de seguridad se tomo atribuciones que no le correspondían al indagar por temas de índole personal de su hija menor de edad y su nieta, lo cual les genero incomodidad y molestia.



Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
146106162	Bogotá	CZ SUBA	Ciudadano manifiesta que ha evidenciado como los profesionales insultan y gritan a los ciudadanos.
13658326	Bogotá	CZ SAN CRISTOBAL SUR	Ciudadana da a conocer su inconformidad con la atención que ha recibido por parte de ICBF, ya que, desde hace 9 años asumió el cuidado de la sobrina de su expareja porque sus padres fallecieron y fue la última voluntad de la madre, sin embargo, no ha podido legalizar la custodia de la menor y tampoco realizar el proceso de adopción puesto que ICBF "le ha puesto muchas trabas en su proceso", por lo cual, espera que en esta oportunidad que volvió a presentarse, logre legalizar la custodia e iniciar el proceso de adopción a favor de la menor.
133103431	Bogotá	CZ CIUDAD BOLIVAR	Ciudadana refiere que el vigilante que esta en la puerta principal tiene una actitud arrogante y según lo que evidencio, todos los demás ciudadanos se quejaron de su atención y preferían pasar a la portería que esta cerca a los defensores de familia, el cual, brindaba una atención amable.
146105620	Bogotá	Suba	Ciudadana manifiesta una falta de respeto el momento en que 2 de los funcionarios que inicialmente estaban atendiendo al público dejaron de prestar el servicio, indica que "son 3 oficinas para atender y solo dejaron a una señora atendiendo, mientras ellos se encerraron en una de las oficinas a echar chisme y reírse, el lugar se empezó a llenar y a presentar demoras en la atención, lo cual genero molestia".
13578951	Bogotá	Usme	Ciudadana manifiesta que deberían contar con más defensores de familia ya que solo hay uno asignado para el trámite que ella requiere, y así puedan brindar mas agenda, igualmente sugiere que así como se realizan llamadas para verificar la atención y el servicio, se podría realizar lo mismo con las personas que se acercan varias veces para solicitar citas y no les gestionan nada.
140113822	Bogotá	Bosa	Ciudadana sugiere que los profesionales eviten hacer esperar a los ciudadanos cuando el proceso no corresponde a ese centro zonal y verifiquen cual es el centro zonal que les corresponde desde un principio.
21845814	Cundinamarca	Facatativá	Ciudadana refiere que la funcionaria que atiende "no escucha, no brinda una atención eficiente, la información que da no es clara, porque primero dice una cosa y cuando uno va nuevamente, dice otra cosa y eso genera malestar".
21376221	Cundinamarca	CZ SOACHA	Ciudadana refiere que ella solo necesitaba información por lo que su atención fue buena, sin embargo escucho a varias personas que necesitaban de tramites y situaciones que requerían urgencia y no se las resolvían a tiempo, "a algunas personas les decían que después de junio, sin tener en cuenta la situación que presentaban, deberían poner mas atención a esos casos que requieren de urgencia".
26856221	Norte de Santander	CZ Cúcuta I	mejorar las instalaciones físicas frente a la ventilaciones como ventiladores
29086053	Santander	Carlos Lleras restrepo	Ciudadano indica que se contrate más personal para que la atención sea más rápida, por que tuvo que esperar aproximadamente dos horas y media para hacer atendido.
29085510	Santander	Carlos Lleras Restrepo	Ciudadano manifiesta que hace falta mas funcionarios ya que solo estaba atendiendo una persona por lo que tuvo que esperar 4 horas en sala, así mismo indica que dentro de los colaboradores debería haber uno que en el momento de tomar el turno revisara los documentos o validara la información por la que se acercan las personas, para no tener que esperar tanto tiempo y al final los remitan a otro lugar. Frente a las instalaciones señala que las sillas están rotas y son pocas para la cantidad de gente que se acerca y debe esperar mucho tiempo lo cual genera que se vayan del lugar sin recibir asesoría u orientación.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
12309645	Antioquia	Oriente Medio	Ciudadana manifiesta que debido a que la primera funcionaria que le atendió no tenía claridad en el tema, las remitieron para hablar con otro funcionario quien no tuvo una buena actitud, "solo se enfocó en la parte económica, que no podíamos, que eso llevaba mucho dinero, y no respondió nada de lo que preguntábamos".
12309651	Antioquia	Oriente Medio	Ciudadana refiere que la atención por parte de algunos funcionarios que llevan los procesos de su hija, no cumplen con lo deberían debido a que se presenta un "conflicto de intereses". Se brindan canales de atención para que pueda manifestar su inconformidad frente a los hechos que manifiesta.
17392244	Caldas	Manizales 2	Ciudadano comenta que los procesos quedan estancados por la falta de comunicación entre los centros de atención a nivel nacional, refiere que podrían ser un puente para comunicarse directamente a otro punto de atención cuando la competencia territorial es bastante apartada y no es posible acercarse directamente hasta el lugar.
28238096	Risaralda	Dos quebradas	Que coloquen la fecha correcta en la boleta de citación para los talleres de sensibilización, ya que colocan datos incorrectos y por ende la ciudadana no se presentó el día que le correspondía
28238575	Risaralda	CZ DOS QUEBRADAS	Se considera que haya más número de colaboradores para la amplitud de la atención. Además, tener un dominio preciso en los conocimientos que se expresa al ciudadano
28078775	Risaralda	Pereira	Ciudadano sugiere que los profesionales se tomen el tiempo de brindar una buena asesoría ya que sintió que la profesional no le prestaba la atención que su caso requería y que sean más amables.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
22610004	Guainía	Regional Guainía	Debe tener más gente capacitada para dictar las charlas de adopciones, ya que si se enferma una de ella hay otra que la puede reemplazar y a si no se atrasan los procesos.
25318064	Meta	Villavicencio 1	Ciudadano sugiere que los profesionales presten mayor atención a las consultas que ellos presentan, ya que, la profesional que lo atendió solo le agendo una cita más no le brindo ninguna asesoría y estaba chateando en el computador.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
19910098	Choco	Istmina	Refiere que desea que se cambie el personal, ya que no le parece como se lleva los proceso de los NNA.
32338987	Valle del Cauca	Tuluá	Ciudadana indica que los tres profesionales que orientan a los ciudadanos, tienen sus escritorios en una misma sala, lo cual, hace que todas las demás personas escuchen los casos, ya que, los profesionales no cuentan con cubículos que permitan una atención más personalizada.
32150771	Valle del Cauca	Palmira	Ciudadana indica que toda la atención que recibió este día estuvo bien, sin embargo, el día 21 de febrero se presentó nuevamente en el centro zonal y sugiere que coloquen una malla mas resistente en el segundo piso, ya que evidencio una malla en plástico que pone en riesgo la vida de los niños ya que se pueden caer.



**iQ**  
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

[www.iqoutsourcing.com](http://www.iqoutsourcing.com)