

iQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. Agosto 2018



iQ
OUTSOURCING



Ficha Técnica

III Trimestre 2018

Introducción

• Resumen Trimestral

- Para el tercer trimestre contamos con una muestra de 1.735 encuestas en 233 puntos de atención del ICBF.
- Se logró la aplicación de 1.356 encuestas que representa el 78 % del total de la muestra recibida.
- Se cumplió la meta requerida en 125 de los 233 puntos de atención.
- De los 108 puntos de atención en donde no se logró la muestra requerida, se presentaron los siguientes eventos:

PUNTO DE ATENCIÓN	OBSERVACIÓN
24	Muestra fue insuficiente para gestionar y no hubo ningún contacto efectivo
30	Sin registros suficientes para lograr la meta y hubo efectividad en los registros válidos
28	Sin registros para gestionar
17	No aceptación de uso de datos personales
3	Sin registros validos
6	Sin Contactabilidad

Introducción

• Resumen Gestión Septiembre

- Para el tercer trimestre en el mes de Septiembre contamos con una muestra de 531 encuestas en 233 puntos de atención del ICBF.
- Se logró la aplicación de 424 encuestas que representa el 80% del total de la muestra recibida.
- Se cumplió la meta requerida en 170 de los 233 puntos de atención.
- De los 63 puntos de atención en donde no se logró la muestra requerida, se presentaron los siguientes eventos:

PUNTO DE ATENCIÓN	OBSERVACIÓN
25	Sin registros para gestionar
14	No aceptación de uso de datos personales
12	Sin registros suficientes para lograr la meta y hubo efectividad en los registros válidos
7	Muestra fue insuficiente para gestionar y no hubo ningún contacto efectivo
5	Sin registros validos

Introducción

- Para el mes en mención se gestionaron las diferentes bases suministradas por la DSyA gestionadas desde el 11 de Septiembre hasta el 08 de Octubre del 2018.
- La base del mes de Septiembre contiene 6877 registros, se gestionaron 836 de los cuales se obtuvo una Contactabilidad de 541 registros, en donde se logró la aplicación de 424 encuestas. De los registros no contactados se evidencia que la principal razón es que en los números de contacto no contestan o el celular registrado se encuentra apagado.
- De acuerdo con la gestión realizada en el mes de Agosto de 2018, se evidencia que se logró contactar a 541 personas de las cuales el 4% (19) decidieron no contestar la encuesta.

Muestra por Punto de Atención

III Trimestre 2018

Muestra por Punto de Atención

- Se logró la aplicación de 424 encuestas que representan el 80% del total de la muestra recibida para el mes de Septiembre, se cumplió la meta requerida en 170 de los 233 puntos de atención, lo cual representa un 73% de cobertura.
- A continuación se presenta en detalle el resumen de la gestión realizada con respecto la muestra proyectada (531):

MES	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
Septiembre	531	424	80%

% CUMPLIMIENTO	CANTIDAD DE CZ
100%	170
0%	7
20% - 67%	12

OBSERVACIÓN PARTICULAR	CANTIDAD DE CZ
Sin Registros HD	14
Sin Registros	25
Sin Registros Validos	5

Muestra por Punto de Atención

Luego de la gestión realizada a las bases suministradas por la DSyA, se detalla el comportamiento presentado para los Centros Zonales en los que no se logró el 100% de la muestra:

GESTIÓN GENERAL DE CENTROS ZONALES CON META DE CUMPLIMIENTO DEL 0% AL 88 %

Etiquetas de fila	Cuenta de Centro Zonal
Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo	7
Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos	12

CENTROS ZONALES CON CUMPLIMIENTO DEL 0%

Etiquetas de fila	Cuenta de Centro Zonal
Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo	6
Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos	1

CENTROS ZONALES CON CUMPLIMIENTO DEL 11% AL 67 %

Etiquetas de fila	Cuenta de Centro Zonal
Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo	1
Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos	11

Detalle por Punto de Atención

- Durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre se aplicaron 1.356 encuestas en 125 puntos de atención.
- La muestra realizada se detalla de la siguiente manera:

Mes	Muestra	Encuestas Aplicadas	% Aplicación Encuestas
Julio	600	395	66%
Agosto	604	489	81%
Septiembre	531	424	80%

Muestra por Punto de Atención

Septiembre 2018

Detalle por Punto de Atención Septiembre

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
ATLANTICO	CZ BARANOA	1	1	100%	3	0	1
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	3	3	100%	14	5	12
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	1	1	100%	2	0	2
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	1	0	Sin Registros	0	0	0
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	1	1	100%	30	0	20
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	2	2	100%	74	21	65
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	1	1	100%	62	0	61
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	3	1	33%	1	1	1
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	2	2	100%	78	3	53
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	1	1	100%	5	1	5
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	2	2	100%	6	0	3
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	5	5	100%	39	56	37
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	1	1	100%	15	36	15
BOLIVAR	CZ MOMPOX	2	2	100%	8	2	8
BOLIVAR	CZ SIMITI	1	1	100%	5	1	4
BOLIVAR	CZ TURBACO	1	1	100%	13	2	12
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	1	1	100%	3	1	3
CESAR	CZ AGUACHICA	2	2	100%	2	127	2
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	1	0	Sin Registros Validos	1	0	0
CESAR	CZ CHIRIGUANA	1	1	100%	6	1	6
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	1	0	Sin Registros	0	0	0
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	1	1	100%	230	105	201
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	9	9	100%	91	0	88
CORDOBA	CZ CERETE	6	0	Sin Registros Validos	1	0	0
CORDOBA	CZ LORICA	1	1	100%	42	1	36
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	1	0	Sin Registros	0	0	0
CORDOBA	CZ PLANETARICA	1	1	100%	9	0	9
CORDOBA	CZ SAHAGUN	2	1	50%	3	1	2
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	2	2	100%	15	3	13
CORDOBA	CZ TIERRALTA	5	5	100%	7	0	5
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	3	3	100%	24	0	22



Detalle por Punto de Atención Septiembre

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	1	1	100%	5	7	5
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	1	1	100%	7	4	7
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	1	0	Sin Registros Validos	2	0	0
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	1	0	Sin Registros	0	0	0
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	1	1	100%	32	0	21
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	1	1	100%	16	1	16
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	1	1	100%	19	0	16
MAGDALENA	CZ CIENAGA	1	0	Sin Registros	0	0	0
MAGDALENA	CZ DEL RIO	1	0	Sin Registros Validos	1	0	0
MAGDALENA	CZ EL BANCO	1	1	100%	15	2	15
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	1	1	100%	4	0	4
MAGDALENA	CZ PLATO	1	1	100%	6	0	5
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	1	1	100%	5	0	4
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	2	2	100%	13	1	13
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	1	1	100%	5	0	5
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	2	2	100%	27	14	17
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	3	1	33%	2	28	2
SUCRE	CZ BOSTON	1	1	100%	1	0	1
SUCRE	CZ LA MOJANA	1	0	Sin Registros	0	0	0
SUCRE	CZ NORTE	1	1	100%	1	5	1
SUCRE	CZ SINCELEJO	4	4	100%	66	56	56
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1	0	Sin Registros	0	0	0
AMAZONAS	CZ LETICIA	1	0	Sin Registros	0	0	0
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	1	0	Sin Registros Validos	1	0	0
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	1	1	100%	17	0	16
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	5	5	100%	22	56	22
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	2	2	100%	169	2	131
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	1	0	Sin Registros HD	0	3	0
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	1	1	100%	4	1	4
HUILA	CZ GARZON	8	8	100%	179	26	159
HUILA	CZ LA GAITANA	13	13	100%	97	45	95
HUILA	CZ LA PLATA	2	2	100%	58	1	54
HUILA	CZ NEIVA	9	3	33%	3	194	3
HUILA	CZ PITALITO	7	7	100%	209	4	194
HUILA	REGIONAL HUILA	1	1	100%	5	8	5



Detalle por Punto de Atención Septiembre

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	1	1	100%	17	0	11
PUTUMAYO	CZ MOCOA	1	1	100%	32	2	32
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	1	1	100%	5	0	5
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	1	1	100%	7	0	5
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	1	0	Sin Registros	0	0	0
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	2	2	100%	69	1	55
TOLIMA	CZ ESPINAL	1	0	Sin Registros HD	0	33	0
TOLIMA	CZ GALAN	7	2	29%	4	9	3
TOLIMA	CZ HONDA	3	0	Sin Registros HD	0	4	0
TOLIMA	CZ IBAGUE	5	5	100%	9	0	9
TOLIMA	CZ JORDAN	4	4	100%	16	2	16
TOLIMA	CZ LERIDA	1	0	Sin Registros	0	0	0
TOLIMA	CZ LIBANO	1	0	Sin Registros	0	0	0
TOLIMA	CZ MELGAR	1	0	Sin Registros HD	0	1	0
TOLIMA	CZ PURIFICACION	1	1	100%	5	0	5
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	1	0	Sin Registros HD	0	1	0
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	1	1	100%	27	11	19
BOGOTA	CZ BOSA	7	7	100%	140	338	135
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	3	3	100%	36	37	33
BOGOTA	CZ CREER	1	1	100%	11	2	11
BOGOTA	CZ ENGATIVA	3	3	100%	323	48	322
BOGOTA	CZ FONTIBON	4	4	100%	155	17	145
BOGOTA	CZ KENNEDY	4	4	100%	284	2	186
BOGOTA	CZ MARTIRES	1	1	100%	75	8	69
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	1	1	100%	2	0	1
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	1	1	100%	19	12	18
BOGOTA	CZ REVIVIR	1	0	0%	1	2	1
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	1	1	100%	51	8	43
BOGOTA	CZ SANTA FE	2	2	100%	57	0	57
BOGOTA	CZ SUBA	5	5	100%	18	31	16
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	2	2	100%	49	11	49
BOGOTA	CZ USAQUEN	1	1	100%	58	8	56
BOGOTA	CZ USME	2	2	100%	119	135	119
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	1	1	100%	24	11	24

Detalle por Punto de Atención Septiembre

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	1	1	100%	3	4	3
BOYACA	CZ DUITAMA	1	0	Sin Registros HD	0	2	0
BOYACA	CZ EL COCUY	1	1	100%	6	0	5
BOYACA	CZ GARAGOA	1	1	100%	9	11	9
BOYACA	CZ MIRAFLORES	1	0	Sin Registros HD	0	9	0
BOYACA	CZ MONIQUIRA	1	1	100%	3	1	3
BOYACA	CZ OTANCHE	1	0	Sin Registros HD	0	14	0
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	1	1	100%	1	0	1
BOYACA	CZ SOATA	1	1	100%	6	2	6
BOYACA	CZ SOGAMOSO	1	1	100%	119	18	114
BOYACA	CZ TUNJA 1	1	1	100%	7	0	7
BOYACA	CZ TUNJA 2	2	2	100%	44	38	43
BOYACA	REGIONAL BOYACA	1	1	100%	4	0	4
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	1	1	100%	3	0	3
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	1	1	100%	4	0	4
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	1	1	100%	106	3	96
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	2	2	100%	143	3	135
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	1	1	100%	3	0	3
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	1	1	100%	121	6	114
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	1	1	100%	7	10	4
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	1	1	100%	12	0	9
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	1	1	100%	7	0	6
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	3	2	67%	4	94	3
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	1	1	100%	16	6	16
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	1	0	Sin Registros	0	0	0
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	1	1	100%	43	27	42
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	1	1	100%	2	0	1
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	6	6	100%	152	8	137
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	2	2	100%	48	14	48
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	3	3	100%	204	14	194
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	1	0	Sin Registros	0	0	0
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	1	1	100%	26	5	26
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	1	1	100%	22	102	22
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	1	1	100%	78	19	78

Detalle por Punto de Atención Septiembre

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	1	1	100%	30	28	30
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	2	2	100%	19	63	19
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	3	3	100%	52	0	49
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	1	1	100%	43	13	41
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	1	1	100%	6	19	5
SANTANDER	CZ MALAGA	1	0	Sin Registros	0	0	0
SANTANDER	CZ SAN GIL	1	1	100%	5	0	5
SANTANDER	CZ SOCORRO	1	1	100%	27	4	25
SANTANDER	CZ VELEZ	1	1	100%	7	1	7
SANTANDER	CZ YARIQUIES	1	1	100%	12	0	12
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	1	1	100%	1	0	1
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	1	1	100%	4	19	3
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	5	5	100%	102	68	99
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	3	3	100%	158	33	153
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	1	1	100%	8	0	8
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	10	0	0%	2	0	2
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	2	10	500%	93	61	91
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	3	3	100%	44	13	42
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	1	1	100%	17	0	17
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	1	1	100%	3	0	2
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	1	1	100%	68	0	64
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	1	0	Sin Registros	0	0	0
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	3	3	100%	131	0	129
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	2	2	100%	2	2	2
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	1	0	0%	1	14	1
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	1	1	100%	8	8	8
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	1	1	100%	30	0	30
ANTIOQUIA	CZ URABA	1	1	100%	34	7	34
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	1	1	100%	31	28	31
CALDAS	CZ DEL CAFE	1	1	100%	37	2	37
CALDAS	CZ MANIZALES 2	7	7	100%	136	29	129
CALDAS	CZ NORTE	1	1	100%	13	0	11
CALDAS	CZ OCCIDENTE	1	1	100%	14	2	14
CALDAS	CZ ORIENTE	1	1	100%	16	20	15
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	1	1	100%	6	0	6
CALDAS	REGIONAL CALDAS	1	1	100%	1	0	1

Detalle por Punto de Atención Septiembre

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	9	9	100%	94	1	93
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	5	5	100%	64	2	58
QUINDIO	CZ CALARCA	1	1	100%	1	2	1
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1	0	Sin Registros	0	0	0
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	2	2	100%	34	0	19
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	5	5	100%	109	24	104
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	5	5	100%	47	0	45
RISARALDA	CZ PEREIRA	3	3	100%	381	72	357
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	5	5	100%	7	25	7
ARAUCA	CZ ARAUCA	1	1	100%	11	0	11
ARAUCA	CZ SARAVENA	11	12	109%	63	89	54
ARAUCA	CZ TAME	14	14	100%	92	2	88
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	1	1	100%	6	17	6
CASANARE	CZ VILLANUEVA	1	0	0%	1	8	1
CASANARE	CZ YOPAL	2	1	50%	1	47	1
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	1	0	0%	2	0	2
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4	4	100%	7	2	6
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	1	1	100%	3	1	3
META	CZ ACACIAS	7	3	43%	4	7	4
META	CZ GRANADA	2	2	100%	10	6	10
META	CZ PUERTO LOPEZ	1	0	Sin Registros HD	0	1	0
META	CZ VILLAVICENCIO 1	3	3	100%	18	1	18
META	CZ VILLAVICENCIO 2	6	1	17%	3	15	2
META	REGIONAL META	1	0	Sin Registros	0	0	0
VAUPES	REGIONAL VAUPES	2	0	Sin Registros	0	0	0
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	9	1	11%	5	1	2
VICHADA	REGIONAL VICHADA	1	0	Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ CENTRO	1	0	Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	1	1	100%	17	1	6
CAUCA	CZ INDIGENA	1	0	Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1	1	100%	1	0	1
CAUCA	CZ NORTE	2	2	100%	4	9	4
CAUCA	CZ POPAYAN	1	0	Sin Registros HD	0	1	0

Detalle por Punto de Atención Septiembre

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	1	0	0%	3	0	1
CHOCO	CZ ISTMINA	1	0	Sin Registros	0	0	0
CHOCO	CZ QUIBDO	1	1	100%	4	0	1
CHOCO	CZ RIOSUCIO	1	1	100%	5	0	4
CHOCO	CZ TADO	1	1	100%	6	2	6
CHOCO	REGIONAL CHOCO	1	0	0%	1	0	1
NARIÑO	CZ BARBACOAS	1	1	100%	9	0	6
NARIÑO	CZ IPIALES	1	0	Sin Registros HD	0	11	0
NARIÑO	CZ LA UNION	1	0	Sin Registros	0	0	0
NARIÑO	CZ PASTO 1	1	0	Sin Registros HD	0	120	0
NARIÑO	CZ PASTO 2	2	1	50%	1	62	1
NARIÑO	CZ REMOLINO	1	0	Sin Registros	0	0	0
NARIÑO	CZ TUMACO	1	1	100%	1	0	1
NARIÑO	CZ TUQUERRES	3	0	Sin Registros HD	0	90	0
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	1	0	Sin Registros HD	0	89	0
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	1	1	100%	5	4	5
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	3	3	100%	48	24	40
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	9	10	111%	145	5	139
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	6	6	100%	79	14	50
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	5	5	100%	65	11	49
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	1	1	100%	45	5	42
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	13	2	15%	3	188	3
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	12	12	100%	31	54	28
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	1	0	Sin Registros	0	0	0
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	3	3	100%	8	2	8
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	2	2	100%	69	2	61
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	4	4	100%	33	2	33
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	7	7	100%	54	9	54
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	3	3	100%	15	0	8
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	1	1	100%	164	15	162

Detalle por Punto de Atención Septiembre

A continuación se detallan los puntos de atención, donde el cumplimiento de la muestra fue inferior al 100%

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Observaciones
EJE CAFETERO	ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	1	0	0%	1	14	1		Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
CENTRORIENTE	BOGOTA	CZ REVIVIR	1	0	0%	1	2	1		Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
EJE CAFETERO	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	10	0	0%	2	0	2		Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
LLANOS	GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	1	0	0%	2	0	2		Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
PACÍFICO	CHOCO	REGIONAL CHOCO	1	0	0%	1	0	1		Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
LLANOS	CASANARE	CZ VILLANUEVA	1	0	0%	1	8	1		Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
LLANOS	CASANARE	CZ YOPAL	2	1	50%	1	47	1		Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
PACÍFICO	CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	1	0	0%	3	0	1		Sin registros suficientes para lograr la meta y 1 efectividad en los registros válidos
LLANOS	VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	9	1	11%	5	1	2		Sin registros suficientes para lograr la meta y 8 efectividad en los registros válidos
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ GALAN	7	2	29%	4	9	3		Sin registros suficientes para lograr la meta y 5 efectividad en los registros válidos

Detalle por Punto de Atención Septiembre

A continuación se detallan los puntos de atención, donde el cumplimiento de la muestra fue inferior al 100%

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Observaciones
PACÍFICO	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	13	2	15%	3	188	3		Sin registros suficientes para lograr la meta y 11 efectividad en los registros válidos
LLANOS	META	CZ VILLAVICENCIO 2	6	1	17%	3	15	2		Sin registros suficientes para lograr la meta y 5 efectividad en los registros válidos
LLANOS	META	CZ ACACIAS	7	3	43%	4	7	4		Sin registros suficientes para lograr la meta y 4 efectividad en los registros válidos
CARIBE	ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	3	1	33%	1	1	1		Sin registros suficientes para lograr la meta y 2 efectividad en los registros válidos
CENTRO SUR	HUILA	CZ NEIVA	9	3	33%	3	194	3		Sin registros suficientes para lograr la meta y 6 efectividad en los registros válidos
CARIBE	SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	3	1	33%	2	28	2		Sin registros suficientes para lograr la meta y 2 efectividad en los registros válidos
PACÍFICO	NARIÑO	CZ PASTO 2	2	1	50%	1	62	1		Sin registros suficientes para lograr la meta y 1 efectividad en los registros válidos
CARIBE	CORDOBA	CZ SAHAGUN	2	1	50%	3	1	2		Sin registros suficientes para lograr la meta y 1 efectividad en los registros válidos
CENTRORIENTE	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	3	2	67%	4	94	3		Sin registros suficientes para lograr la meta y 1 efectividad en los registros válidos

Muestra por Punto de Atención

III Trimestre 2018

Detalle por Punto de Atención III Trimestre

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
ATLANTICO	CZ BARANOA	3	2	67%	4	2	2
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	8	8	100%	44	9	39
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	7	3	43%	8	1	7
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	3	0	Sin Registros HD	0	4	0
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	3	3	100%	115	0	92
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	9	9	100%	230	36	209
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	3	3	100%	209	0	207
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	9	5	56%	9	1	9
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	10	10	100%	236	5	114
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	3	3	100%	11	1	11
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5	5	100%	46	0	11
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	18	18	100%	198	230	193
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	4	3	75%	32	72	31
BOLIVAR	CZ MOMPOX	5	5	100%	65	7	55
BOLIVAR	CZ SIMITI	3	3	100%	16	1	10
BOLIVAR	CZ TURBACO	3	3	100%	118	15	111
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	3	2	67%	12	3	12
CESAR	CZ AGUACHICA	14	10	71%	16	500	16
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	3	2	67%	4	0	3
CESAR	CZ CHIRIGUANA	3	2	67%	11	4	11
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	3	1	33%	4	0	4
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	3	3	100%	583	294	517
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	28	28	100%	190	0	181
CORDOBA	CZ CERETE	14	4	29%	7	0	6
CORDOBA	CZ LORICA	4	4	100%	61	14	53
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	3	2	67%	9	2	7
CORDOBA	CZ PLANETARICA	6	6	100%	72	2	64
CORDOBA	CZ SAHAGUN	5	2	40%	6	2	5
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	7	6	86%	23	3	21
CORDOBA	CZ TIERRALTA	11	11	100%	22	0	18
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	9	9	100%	93	3	85

Detalle por Punto de Atención III Trimestre

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	9	2	22%	8	49	8
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	3	2	67%	16	8	13
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	3	1	33%	6	1	4
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	3	0	Sin Registros	0	0	0
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	3	3	100%	121	3	90
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	3	3	100%	68	1	64
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	3	4	133%	32	0	26
MAGDALENA	CZ CIENAGA	3	0	0%	1	0	1
MAGDALENA	CZ DEL RIO	3	0	Sin Registros Validos	1	0	0
MAGDALENA	CZ EL BANCO	4	4	100%	26	4	26
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	3	1	33%	6	0	5
MAGDALENA	CZ PLATO	3	2	67%	12	1	11
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	3	2	67%	10	0	7
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	4	4	100%	35	19	35
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	9	3	33%	10	0	10
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	4	4	100%	44	19	32
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	8	3	38%	14	83	9
SUCRE	CZ BOSTON	3	3	100%	11	3	9
SUCRE	CZ LA MOJANA	3	2	67%	4	1	4
SUCRE	CZ NORTE	3	3	100%	6	8	6
SUCRE	CZ SINCELEJO	7	7	100%	275	118	240
SUCRE	REGIONAL SUCRE	3	1	33%	1	1	1
AMAZONAS	CZ LETICIA	3	0	Sin Registros	0	0	0
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	3	1	33%	3	1	2
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	3	3	100%	86	1	84
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	19	19	100%	73	108	73
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	7	7	100%	481	2	370
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	4	1	25%	4	10	4
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	3	2	67%	12	1	12
HUILA	CZ GARZON	23	23	100%	419	93	389
HUILA	CZ LA GAITANA	44	44	100%	331	190	320
HUILA	CZ LA PLATA	6	6	100%	150	6	135
HUILA	CZ NEIVA	43	22	51%	48	492	47
HUILA	CZ PITALITO	26	26	100%	621	19	590
HUILA	REGIONAL HUILA	3	1	33%	5	8	5

Detalle por Punto de Atención III Trimestre

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	3	1	33%	21	0	13
PUTUMAYO	CZ MOCOA	3	3	100%	95	2	89
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	3	3	100%	18	0	18
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	3	3	100%	24	4	18
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	3	0	Sin Registros	0	0	0
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	6	6	100%	217	2	181
TOLIMA	CZ ESPINAL	3	2	67%	5	97	4
TOLIMA	CZ GALAN	19	3	16%	14	15	12
TOLIMA	CZ HONDA	10	0	0%	1	16	1
TOLIMA	CZ IBAGUE	14	14	100%	54	0	53
TOLIMA	CZ JORDAN	11	9	82%	31	6	30
TOLIMA	CZ LERIDA	3	2	67%	3	1	3
TOLIMA	CZ LIBANO	3	1	33%	5	1	5
TOLIMA	CZ MELGAR	3	1	33%	1	7	1
TOLIMA	CZ PURIFICACION	3	2	67%	8	2	8
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	3	0	Sin Registros HD	0	1	0
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	3	3	100%	91	27	74
BOGOTA	CZ BOSA	27	27	100%	397	1023	388
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	11	12	109%	243	55	224
BOGOTA	CZ CREER	3	3	100%	30	2	29
BOGOTA	CZ ENGATIVA	9	9	100%	824	104	814
BOGOTA	CZ FONTIBON	15	15	100%	549	85	488
BOGOTA	CZ KENNEDY	13	13	100%	585	10	396
BOGOTA	CZ MARTIRES	3	3	100%	153	25	138
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	3	1	33%	2	0	1
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	3	3	100%	41	18	40
BOGOTA	CZ REVIVIR	3	2	67%	15	8	15
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	3	3	100%	115	24	106
BOGOTA	CZ SANTA FE	6	6	100%	183	3	180
BOGOTA	CZ SUBA	17	17	100%	86	114	66
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	5	5	100%	168	45	165
BOGOTA	CZ USAQUEN	3	3	100%	125	20	122
BOGOTA	CZ USME	7	7	100%	469	310	460
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	3	3	100%	73	23	67

Detalle por Punto de Atención III Trimestre

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	3	2	67%	6	4	6
BOYACA	CZ DUITAMA	3	0	Sin Registros HD	0	3	0
BOYACA	CZ EL COCUY	3	2	67%	23	0	14
BOYACA	CZ GARAGOA	3	2	67%	17	35	16
BOYACA	CZ MIRAFLORES	3	1	33%	1	14	1
BOYACA	CZ MONQUIRA	3	3	100%	26	2	26
BOYACA	CZ OTANCHE	3	2	67%	6	38	6
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	3	2	67%	3	0	3
BOYACA	CZ SOATA	3	3	100%	19	6	19
BOYACA	CZ SOGAMOSO	3	3	100%	348	119	324
BOYACA	CZ TUNJA 1	3	3	100%	29	0	26
BOYACA	CZ TUNJA 2	8	8	100%	169	157	157
BOYACA	REGIONAL BOYACA	3	3	100%	12	3	12
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	3	3	100%	8	0	8
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	3	3	100%	21	0	19
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	3	3	100%	496	8	463
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	6	6	100%	425	7	406
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	3	3	100%	9	2	9
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	3	3	100%	328	6	308
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	3	3	100%	16	20	13
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	3	3	100%	24	0	21
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3	3	100%	24	0	22
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	11	6	55%	11	353	10
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	3	3	100%	56	16	55
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	3	0	0%	1	1	1
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	3	3	100%	113	84	109
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	3	1	33%	4	0	2
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	16	16	100%	651	35	590
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	9	9	100%	181	54	175
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	7	7	100%	639	43	619
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	3	1	33%	5	1	5
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	3	3	100%	75	17	75
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	3	3	100%	64	213	63
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	11	11	100%	239	33	236

Detalle por Punto de Atención III Trimestre

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	3	3	100%	50	60	48
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	6	6	100%	76	201	75
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	9	9	100%	336	4	314
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	3	3	100%	74	31	68
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	3	100%	14	40	12
SANTANDER	CZ MALAGA	3	2	67%	6	0	6
SANTANDER	CZ SAN GIL	3	1	33%	7	0	7
SANTANDER	CZ SOCORRO	3	3	100%	90	4	86
SANTANDER	CZ VELEZ	3	2	67%	12	18	12
SANTANDER	CZ YARIQUIES	3	3	100%	40	1	38
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	3	2	67%	8	1	8
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	4	4	100%	36	26	35
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	9	9	100%	382	187	367
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	7	7	100%	396	162	374
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	3	3	100%	42	0	42
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	30	7	23%	17	0	13
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4	12	300%	273	151	271
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	9	9	100%	134	35	125
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	3	2	67%	35	1	30
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	4	1	25%	5	3	4
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	5	6	120%	215	2	198
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	3	0	0%	1	0	1
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	9	9	100%	382	4	379
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	6	4	67%	12	4	11
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	3	0	0%	1	49	1
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	3	3	100%	17	21	17
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	3	3	100%	110	2	105
ANTIOQUIA	CZ URABA	3	3	100%	62	22	62
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	3	3	100%	116	115	111
CALDAS	CZ DEL CAFE	7	7	100%	136	7	135
CALDAS	CZ MANIZALES 2	26	26	100%	216	49	204
CALDAS	CZ NORTE	3	3	100%	58	1	55
CALDAS	CZ OCCIDENTE	7	7	100%	46	2	46
CALDAS	CZ ORIENTE	6	1	17%	16	90	15
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	3	3	100%	10	0	10
CALDAS	REGIONAL CALDAS	3	1	33%	1	0	1

Detalle por Punto de Atención II Trimestre

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	26	26	100%	261	9	257
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	17	17	100%	244	10	226
QUINDIO	CZ CALARCA	3	1	33%	1	5	1
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	3	0	Sin Registros	0	0	0
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	6	6	100%	137	1	87
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	17	18	106%	349	74	334
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	15	16	107%	232	19	210
RISARALDA	CZ PEREIRA	18	23	128%	1190	197	1118
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	17	17	100%	77	44	68
ARAUCA	CZ ARAUCA	4	2	50%	25	0	23
ARAUCA	CZ SARAVENA	48	49	102%	156	250	138
ARAUCA	CZ TAME	42	42	100%	240	4	216
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	3	3	100%	14	48	14
CASANARE	CZ VILLANUEVA	3	1	33%	3	75	3
CASANARE	CZ YOPAL	6	4	67%	8	122	8
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	3	0	0%	6	1	3
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	13	13	100%	28	8	26
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	3	2	67%	11	2	11
META	CZ ACACIAS	23	3	13%	4	49	4
META	CZ GRANADA	9	4	44%	18	21	16
META	CZ PUERTO LOPEZ	8	1	13%	2	6	2
META	CZ VILLAVICENCIO 1	23	15	65%	41	13	40
META	CZ VILLAVICENCIO 2	15	10	67%	25	30	21
META	REGIONAL META	3	0	Sin Registros	0	0	0
VAUPES	REGIONAL VAUPES	6	0	Sin Registros	0	0	0
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	25	9	36%	21	2	17
VICHADA	REGIONAL VICHADA	3	0	Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ CENTRO	3	0	Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	3	4	133%	49	5	24
CAUCA	CZ INDIGENA	3	2	67%	2	1	2
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	3	1	33%	1	0	1
CAUCA	CZ NORTE	6	5	83%	16	36	14
CAUCA	CZ POPAYAN	3	0	Sin Registros HD	0	1	0

Detalle por Punto de Atención III Trimestre

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	3	0	0%	12	0	3
CHOCO	CZ ISTMINA	3	0	0%	2	0	1
CHOCO	CZ QUIBDO	3	2	67%	15	2	5
CHOCO	CZ RIOSUCIO	3	3	100%	14	0	12
CHOCO	CZ TADO	3	3	100%	34	3	32
CHOCO	REGIONAL CHOCO	3	0	0%	2	0	1
NARIÑO	CZ BARBACOAS	3	3	100%	17	0	12
NARIÑO	CZ IPIALES	3	0	Sin Registros HD	0	14	0
NARIÑO	CZ LA UNION	3	0	Sin Registros HD	0	3	0
NARIÑO	CZ PASTO 1	4	0	Sin Registros HD	0	289	0
NARIÑO	CZ PASTO 2	7	1	14%	2	173	2
NARIÑO	CZ REMOLINO	3	0	Sin Registros	0	0	0
NARIÑO	CZ TUMACO	3	1	33%	1	2	1
NARIÑO	CZ TUQUERRES	5	0	Sin Registros HD	0	164	0
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	3	0	Sin Registros HD	0	327	0
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	3	4	133%	29	18	26
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	11	11	100%	160	76	144
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	27	28	104%	506	8	489
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	33	25	76%	239	241	125
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	15	15	100%	147	18	108
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	3	2	67%	48	6	45
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	37	11	30%	15	603	15
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	34	34	100%	107	210	92
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	3	0	0%	2	0	1
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	9	6	67%	14	36	14
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	8	8	100%	199	4	176
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	10	10	100%	65	4	63
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	15	15	100%	165	38	164
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	10	8	80%	38	0	23
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	6	6	100%	548	124	528



Detalle por Punto de Atención del III Trimestre

A continuación se detallan los puntos de atención, donde el cumplimiento de la muestra fue inferior al 100%

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Observación
CARIBE	ATLANTICO	CZ BARANOA	3	2	67%	4	2	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Agosto)
CARIBE	ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	7	3	43%	8	1	7	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo (Julio y Agosto)
CARIBE	ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	9	5	56%	9	1	9	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Agosto y Septiembre)
CARIBE	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	4	3	75%	32	72	31	No hubo Contactabilidad (Julio)
CARIBE	BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	3	2	67%	12	3	12	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo (Agosto)
CARIBE	CESAR	CZ AGUACHICA	14	10	71%	16	500	16	Sin registros suficientes para lograr la meta (Julio)
CARIBE	CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	3	2	67%	4	0	3	Sin Registros Validos (Septiembre)
CARIBE	CESAR	CZ CHIRIGUANA	3	2	67%	11	4	11	Sin registros (Julio)
CARIBE	CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	3	1	33%	4	0	4	Sin registros (Julio y Agosto)
CARIBE	CORDOBA	CZ CERETE	14	4	29%	7	0	6	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo (Julio y Agosto)
CARIBE	CORDOBA	CZ MONTELIBANO	3	2	67%	9	2	7	Sin registros (Julio)
CARIBE	CORDOBA	CZ SAHAGUN	5	2	40%	6	2	5	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y Septiembre)
CARIBE	CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	7	6	86%	23	3	21	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio)
CARIBE	LA GUAJIRA	CZ FONSECA	9	2	22%	8	49	8	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y agosto)
CARIBE	LA GUAJIRA	CZ MAICAO	3	2	67%	16	8	13	Sin registros (Julio)

Detalle por Punto de Atención del III Trimestre

A continuación se detallan los puntos de atención, donde el cumplimiento de la muestra fue inferior al 100%

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Observacion
CARIBE	LA GUAJIRA	CZ MANAURE	3	1	33%	6	1	4	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Agosto y Septiembre)
CARIBE	MAGDALENA	CZ CIENAGA	3	0	0%	1	0	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio, Agosto y Septiembre)
CARIBE	MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	3	1	33%	6	0	5	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y Agosto)
CARIBE	MAGDALENA	CZ PLATO	3	2	67%	12	1	11	Sin registros (Julio)
CARIBE	MAGDALENA	CZ SANTA ANA	3	2	67%	10	0	7	Sin Registros Validosn(Julio)
CARIBE	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	9	3	33%	10	0	10	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y Agosto)
CARIBE	SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	8	3	38%	14	83	9	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio, Agosto y Septiembre)
CARIBE	SUCRE	CZ LA MOJANA	3	2	67%	4	1	4	Sin Registros (Septiembre)
CARIBE	SUCRE	REGIONAL SUCRE	3	1	33%	1	1	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y Septiembre)
CENTRO SUR	AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	3	1	33%	3	1	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y Septiembre)
CENTRO SUR	CAQUETA	CZ PUERTO RICO	4	1	25%	4	10	4	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Agosto y Septiembre)
CENTRO SUR	CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	3	2	67%	12	1	12	Sin registros (Julio)
CENTRO SUR	HUILA	CZ NEIVA	43	22	51%	48	492	47	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Agosto y Septiembre)
CENTRO SUR	HUILA	REGIONAL HUILA	3	1	33%	5	8	5	Sin registros (Julio y Agosto)

Detalle por Punto de Atención del III Trimestre

A continuación se detallan los puntos de atención, donde el cumplimiento de la muestra fue inferior al 100%

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Observacion
CENTRO SUR	PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	3	1	33%	21	0	13	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y Agosto)
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ ESPINAL	3	2	67%	5	97	4	Sin Registros HD (Septiembre)
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ GALAN	19	3	16%	14	15	12	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio, Agosto y Septiembre)
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ HONDA	10	0	0%	1	16	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo(Julio, Agosto y Septiembre)
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ JORDAN	11	9	82%	31	6	30	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Agosto)
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ LERIDA	3	2	67%	3	1	3	Sin registros (Septiembre)
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ LIBANO	3	1	33%	5	1	5	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y Septiembre)
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ MELGAR	3	1	33%	1	7	1	Sin Registros HD (Agosto y Septiembre)
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ PURIFICACION	3	2	67%	8	2	8	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo (Agosto)
CENTRORIENTE	BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	3	1	33%	2	0	1	Sin registros (Julio y Agosto)
CENTRORIENTE	BOGOTA	CZ REVIVIR	3	2	67%	15	8	15	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo (Septiembre)
CENTRORIENTE	BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	3	2	67%	6	4	6	Sin registros (Julio)
CENTRORIENTE	BOYACA	CZ EL COCUY	3	2	67%	23	0	14	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo (Julio)
CENTRORIENTE	BOYACA	CZ GARAGOA	3	2	67%	17	35	16	Sin Registros HD (Agosto)

Detalle por Punto de Atención del III Trimestre

A continuación se detallan los puntos de atención, donde el cumplimiento de la muestra fue inferior al 100%

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Observacion
CENTRORIENTE	BOYACA	CZ MIRAFLORES	3	1	33%	1	14	1	Sin registros (Julio y Septiembre)
CENTRORIENTE	BOYACA	CZ OTANCHE	3	2	67%	6	38	6	Sin Registros HD (Septiembre)
CENTRORIENTE	BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	3	2	67%	3	0	3	Sin registros (Julio)
CENTRORIENTE	CUNDINA MARCA	CZ SOACHA	11	6	55%	11	353	10	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio, Agosto y Septiembre)
CENTRORIENTE	CUNDINA MARCA	CZ VILLETA	3	0	0%	1	1	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio, Agosto y Septiembre)
CENTRORIENTE	CUNDINA MARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	3	1	33%	4	0	2	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio y Agosto)
CENTRORIENTE	NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	3	1	33%	5	1	5	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Agosto y Septiembre)
CENTRORIENTE	SANTANDER	CZ MALAGA	3	2	67%	6	0	6	Sin registros (Septiembre)
CENTRORIENTE	SANTANDER	CZ SAN GIL	3	1	33%	7	0	7	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo(Agosto y Septiembre)
CENTRORIENTE	SANTANDER	CZ VELEZ	3	2	67%	12	18	12	Sin Registros HD (Julio)
CENTRORIENTE	SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	3	2	67%	8	1	8	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo(Agosto)
EJE CAFETERO	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	30	7	23%	17	0	13	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio, Agosto y Septiembre)
EJE CAFETERO	ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	3	2	67%	35	1	30	No hubo Contactabilidad (Julio)
EJE CAFETERO	ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	4	1	25%	5	3	4	Muestra insuficiente para gestionar y Ningun contacto efectivo(Julio y Agosto)

Detalle por Punto de Atención del III Trimestre

A continuación se detallan los puntos de atención, donde el cumplimiento de la muestra fue inferior al 100%

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Observacion
EJE CAFETERO	ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	3	0	0%	1	0	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio , Agosto y Septiembre)
EJE CAFETERO	ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	6	4	67%	12	4	11	No hubo Contactabilidad (Julio)
EJE CAFETERO	ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	3	0	0%	1	49	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio , Agosto y Septiembre)
EJE CAFETERO	CALDAS	CZ ORIENTE	6	1	17%	16	90	15	Sin Registros HD (Julio)
EJE CAFETERO	CALDAS	REGIONAL CALDAS	3	1	33%	1	0	1	Sin registros (Julio y Agosto)
EJE CAFETERO	QUINDIO	CZ CALARCA	3	1	33%	1	5	1	Sin Registros HD (Julio y Agosto)
LLANOS	ARAUCA	CZ ARAUCA	4	2	50%	25	0	23	No hubo Contactabilidad (Julio)
LLANOS	CASANARE	CZ VILLANUEVA	3	1	33%	3	75	3	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio y Septiembre)
LLANOS	CASANARE	CZ YOPAL	6	4	67%	8	122	8	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y Septiembre)
LLANOS	GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	3	0	0%	6	1	3	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo(Julio, Agosto y Septiembre)
LLANOS	GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	3	2	67%	11	2	11	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio)
LLANOS	META	CZ ACACIAS	23	3	13%	4	49	4	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio, Agosto y Septiembre)
LLANOS	META	CZ GRANADA	9	4	44%	18	21	16	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio y Agosto)
LLANOS	META	CZ PUERTO LOPEZ	8	1	13%	2	6	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio, Agosto y Septiembre)
LLANOS	META	CZ VILLAVICENCIO 1	23	15	65%	41	13	40	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio)

Detalle por Punto de Atención del III Trimestre

A continuación se detallan los puntos de atención, donde el cumplimiento de la muestra fue inferior al 100%

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Observacion
LLANOS	META	CZ VILLAVICENCIO 2	15	10	67%	25	30	21	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Septiembre)
LLANOS	VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	25	9	36%	21	2	17	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio, Agosto y Septiembre)
PACÍFICO	CAUCA	CZ INDIGENA	3	2	67%	2	1	2	Sin registros (Septiembre)
PACÍFICO	CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	3	1	33%	1	0	1	Sin registros (Julio y Agosto)
PACÍFICO	CAUCA	CZ NORTE	6	5	83%	16	36	14	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Agosto)
PACÍFICO	CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	3	0	0%	12	0	3	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio, Agosto y Septiembre)
PACÍFICO	CHOCO	CZ ISTMINA	3	0	0%	2	0	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio, Agosto y Septiembre)
PACÍFICO	CHOCO	CZ QUIBDO	3	2	67%	15	2	5	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Agosto)
PACÍFICO	CHOCO	REGIONAL CHOCO	3	0	0%	2	0	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo(Julio, Agosto y Septiembre)
PACÍFICO	NARIÑO	CZ PASTO 2	7	1	14%	2	173	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio, Agosto y Septiembre)
PACÍFICO	NARIÑO	CZ TUMACO	3	1	33%	1	2	1	Sin Registros HD (Julio y Agosto)
PACÍFICO	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	33	25	76%	239	241	125	Sin registros (Julio y Agosto)
PACÍFICO	VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	3	2	67%	48	6	45	Sin registros (Agosto)
PACÍFICO	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	37	11	30%	15	603	15	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Julio, Agosto y Septiembre)
PACÍFICO	VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	3	0	0%	2	0	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo(Julio, Agosto y Septiembre)
PACÍFICO	VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	9	6	67%	14	36	14	No hubo Contactabilidad (Julio)
PACÍFICO	VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	10	8	80%	38	0	23	No hubo Contactabilidad (Julio)

Puntos de Atención Reincidentes en No Aceptación de Habeas Data

III Trimestre 2018

No Aceptación Habeas Data

I Trimestre 2018

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

II Trimestre 2018

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

III Trimestre 2018

Regional	Centro Zonal	Total general
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	4
BOYACA	CZ DUITAMA	3
CASANARE	REGIONAL CASANARE	2
CAUCA	CZ POPAYAN	1
NARIÑO	CZ IPIALES	14
NARIÑO	CZ LA UNION	3
NARIÑO	CZ PASTO 1	289
NARIÑO	CZ TUQUERRES	164
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	327
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	1

Durante el III Trimestre de 2018 se identifican 10 puntos de atención en los cuales no se aceptó el uso de Datos Personales en ninguno de los registros capturados.

El Centro Zonal Pasto 1 es recurrente durante todo el año y en ninguno de sus registros se aceptó el uso de datos personales.

Puntos de Atención Sin Registros

III Trimestre 2018

Puntos de Atención Sin Registros

I Trimestre 2018

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

II Trimestre 2018

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

III Trimestre 2018

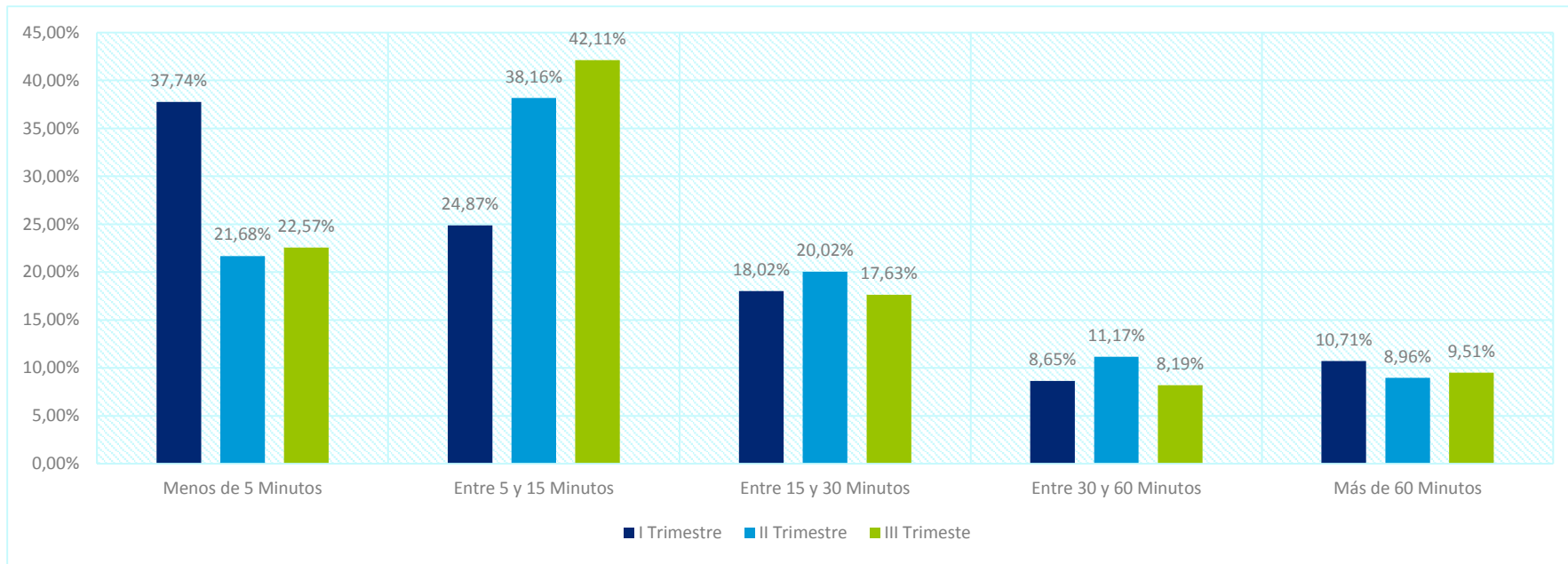
Regional	Centro Zonal
AMAZONAS	CZ LETICIA
CAUCA	CZ CENTRO
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH
META	REGIONAL META
NARIÑO	CZ REMOLINO
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO
VAUPES	REGIONAL VAUPES
VICHADA	REGIONAL VICHADA

En el transcurso del año se identifican 3 puntos de atención, en los cuales no se evidencian peticiones de información y orientación, registradas por el canal presencial.

Resultado Encuestas de Satisfacción

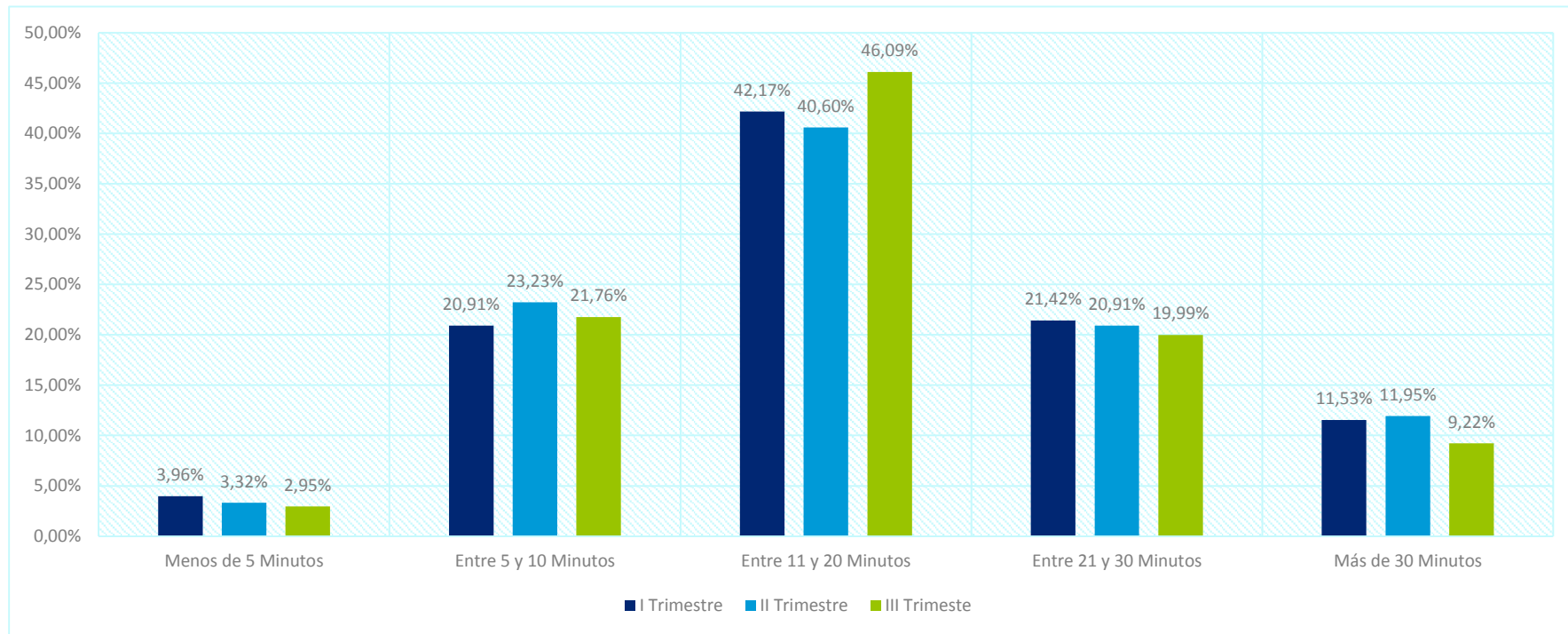
III Trimestre 2018

Tiempo para ser Atendido



Conforme a la aplicación realizada en el tercer trimestre se evidencia que el 42.11% de los encuestados indica que el tiempo para ser atendido se encuentra entre 5 y 15 minutos, mientras que en el II Trimestre el 38,16 % indicó que esperó el mismo periodo de tiempo para ser atendido y en el primer trimestres el 37,74 % en ser atendidos en un tiempo menor a 5 minutos.

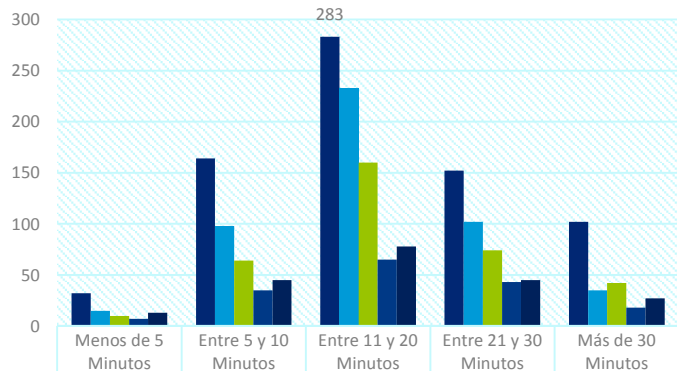
Duración de la Atención



Durante el tercer trimestre la duración de la atención brindada se encuentra entre 11 y 20 minutos (46,09%), lo que permite analizar que este indicador se mantiene sobre 40% entre el primer y tercer trimestre en lo corrido del año.

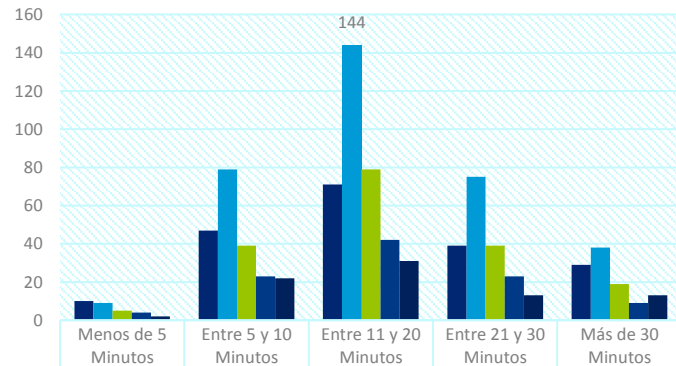
Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

I Trimestre 2018



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

II Trimestre 2018

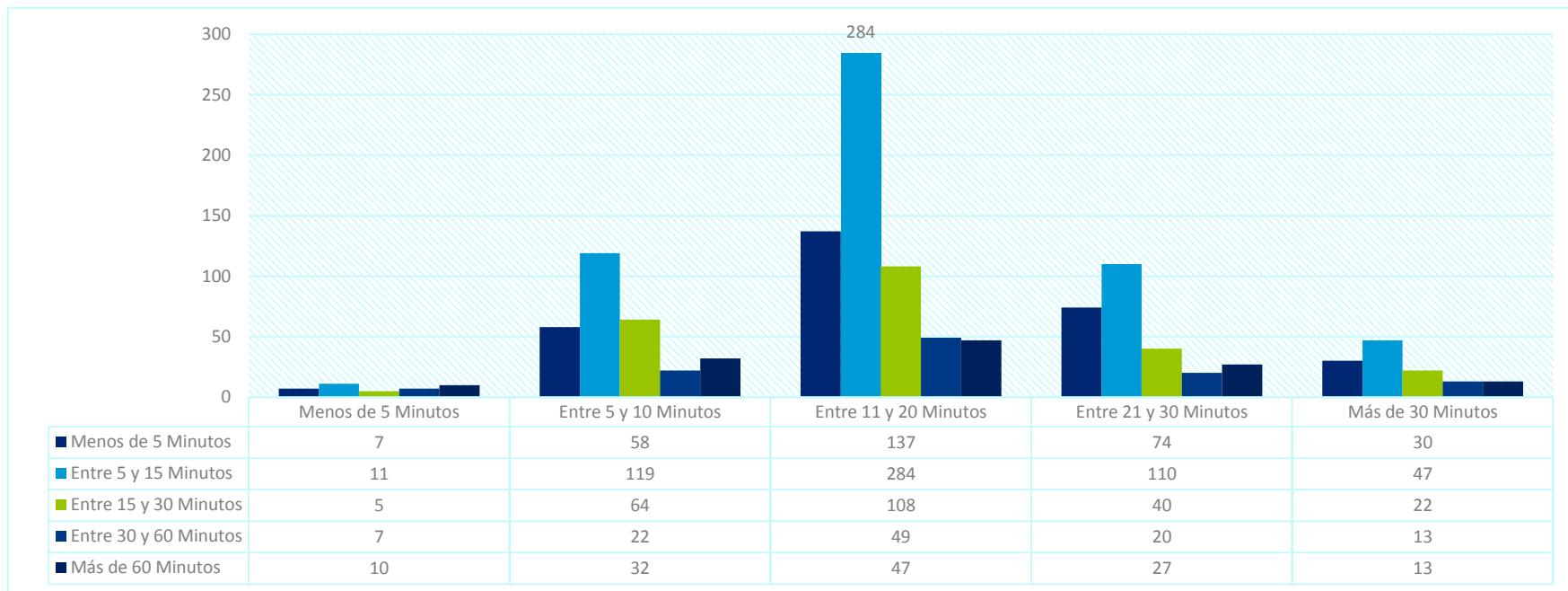


■ Menos de 5 Minutos	10	47	71	39	29
■ Entre 5 y 15 Minutos	9	79	144	75	38
■ Entre 15 y 30 Minutos	5	39	79	39	19
■ Entre 30 y 60 Minutos	4	23	42	23	9
■ Más de 60 Minutos	2	22	31	13	13

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

Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

III Trimestre 2018



En el tercer trimestre se evidencia que 284 personas presentaron tiempo de espera entre 5 y 10 minutos y su tiempo de atención en el punto estuvo entre 11 y 20 minutos. Por otra parte 119 personas indicaron que su tiempo de espera y su tiempo de atención estuvo alrededor de 5 y 15 minutos.

Criterios de Satisfacción

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

Crterios de Satisfacción



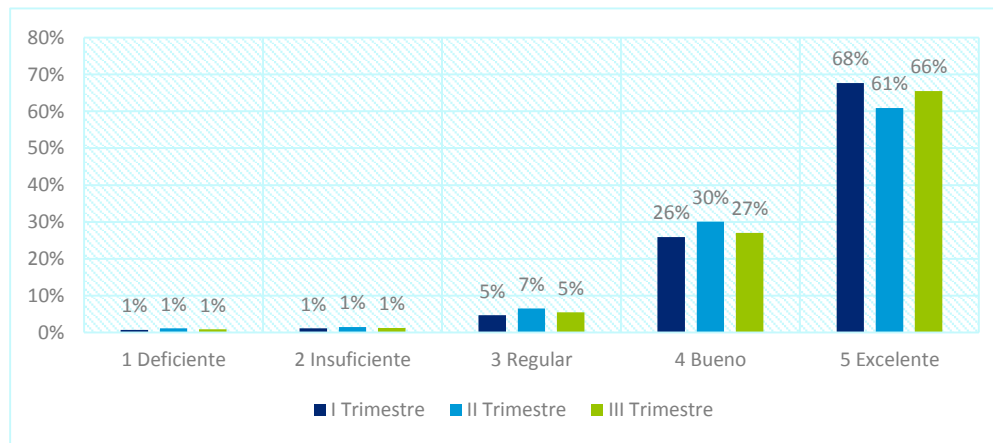
De acuerdo con los criterios definidos se procede a la identificación del nivel de satisfacción en las encuestadas aplicadas durante el primer semestre del año.

1. Calidad de la Atención

Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Disposición y amabilidad del personal	1%	1%	6%	27%	64%
Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema	1%	2%	5%	24%	68%
Calidad de la asesoría brindada	2%	2%	6%	25%	65%
Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	0%	3%	26%	70%
Cómo califica la comodidad de las instalaciones	0%	1%	5%	30%	64%
En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF	1%	1%	7%	30%	62%

Para los criterios definidos dentro de la categoría Calidad se evidencia que en el tercer trimestre el 66% de los encuestados los calificaron como Excelente. Se evidencia que los criterios que tuvieron mejor desempeño fueron los que permiten evaluar la presentación personal del colaborador, seguido de la actitud del colaborador, ya que el 70% y el 68% los califican como excelente.



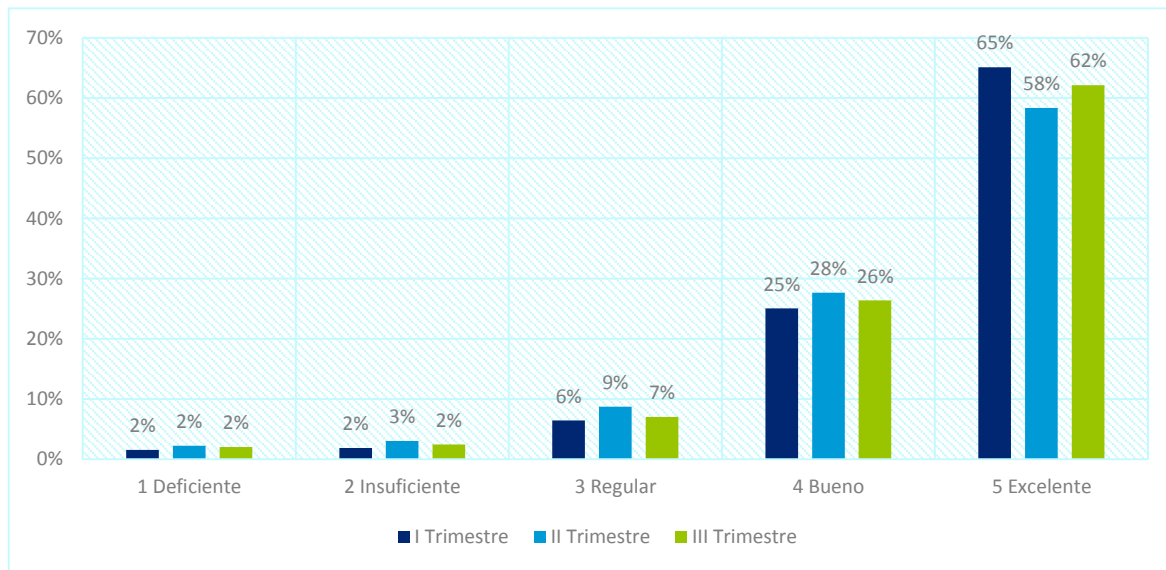
2. Claridad de la Información Suministrada

Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	2%	3%	9%	26%	60%
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	1%	2%	6%	26%	66%

Con respecto a la claridad de la información suministrada se tienen en cuenta los criterios de claridad, amplitud de la información y el conocimiento y dominio del tema; allí se observa un incremento de 4 puntos porcentuales en la valoración Excelente (62%) respecto del segundo trimestre (58%).

Se presenta oportunidad de mejora en el criterio de Claridad, amplitud y precisión de la información brindada, ya que el 7 % opinó que el servicio es Regular.

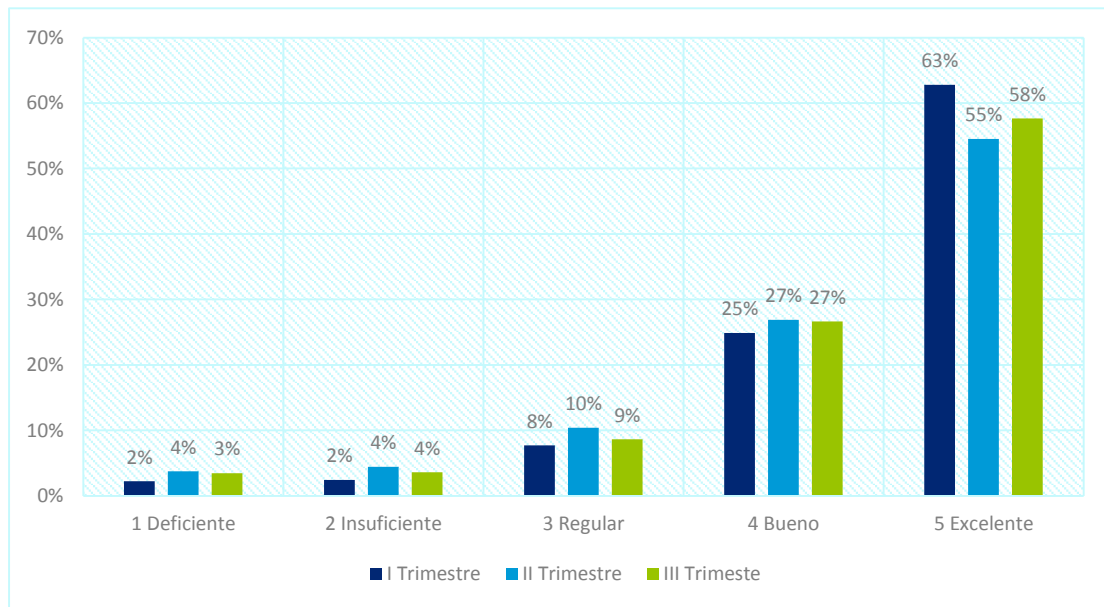


3. Resolución de la Necesidad

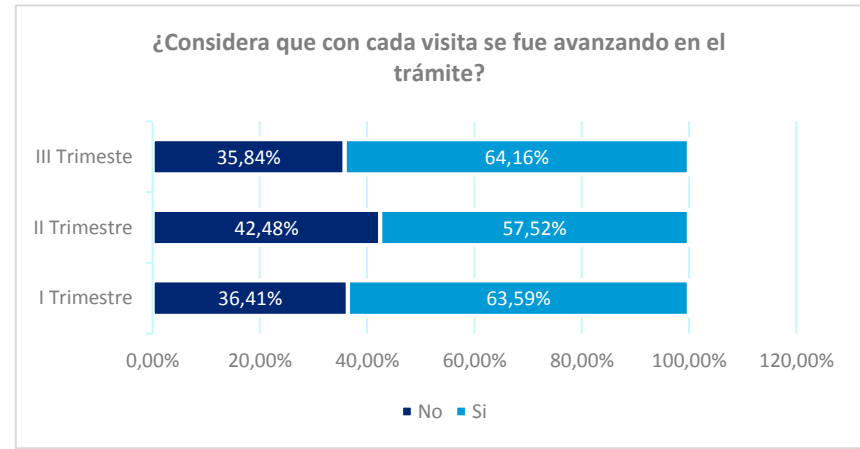
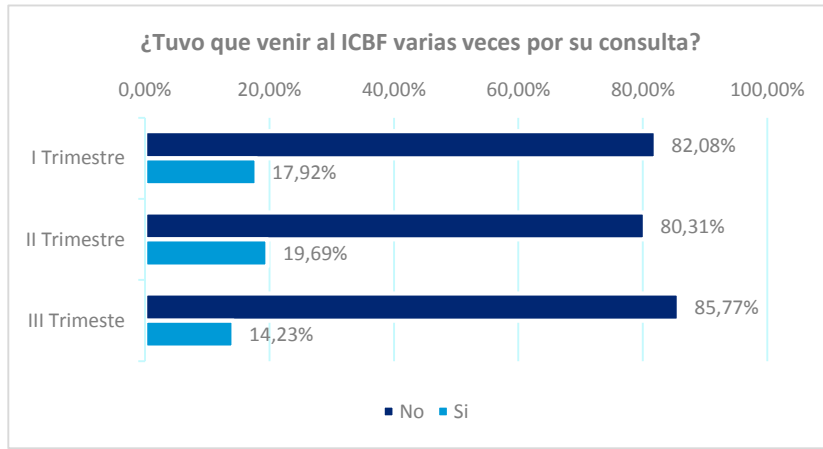
Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	3%	3%	9%	26%	59%

En la variable Resolución de la Necesidad que contempla si se resolvieron todas las dudas e inquietudes formuladas por el ciudadano, el 58% de las personas encuestadas, en el transcurso del trimestre opinó que el servicio es Excelente, generando mejora de 4 puntos porcentuales respecto del segundo trimestre del año. No obstante, se requiere continuar implementando acciones de mejora ya que el 9% opinó que en esta categoría del servicio es Regular.



Resolución de la Necesidad



En el tercer trimestre se evidencia mejora en la resolución de la consulta, ya que el 85,77% de los encuestados resolvió su consulta en la primera visita al punto de atención. Este indicador presenta mejora con respecto a los trimestres inmediatamente anteriores de 5 puntos porcentuales. Recordemos que los encuestados fueron personas que acudieron por información y orientación, un tipo de petición que se cierra de forma inmediata con la efectiva respuesta al ciudadano el mismo día de su visita.

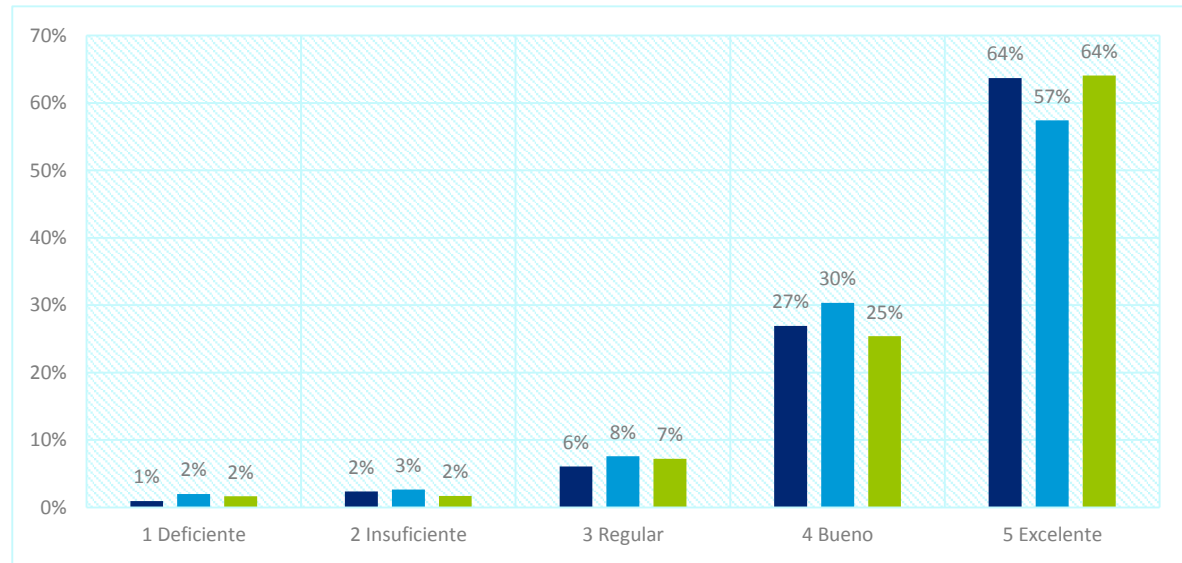
Así mismo se evidencia que el 64,16 % consideró que de acuerdo a cada visita realizada su trámite fue avanzando, presentando mejora con respecto al II Trimestre en 7 puntos porcentuales.

4. Oportunidad de Respuesta

Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	1%	2%	7%	28%	62%
Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes	2%	2%	7%	26%	63%







Referente a la oportunidad en la respuesta se evalúan los criterios de cumplimiento del horario de atención y tiempo empleado en dar respuestas a las inquietudes, donde el 64% de los encuestados opinó que en esta categoría el servicio es excelente y el 25% informó que es bueno. En este indicador también se presenta mejora con respecto a los trimestres anteriores.



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	

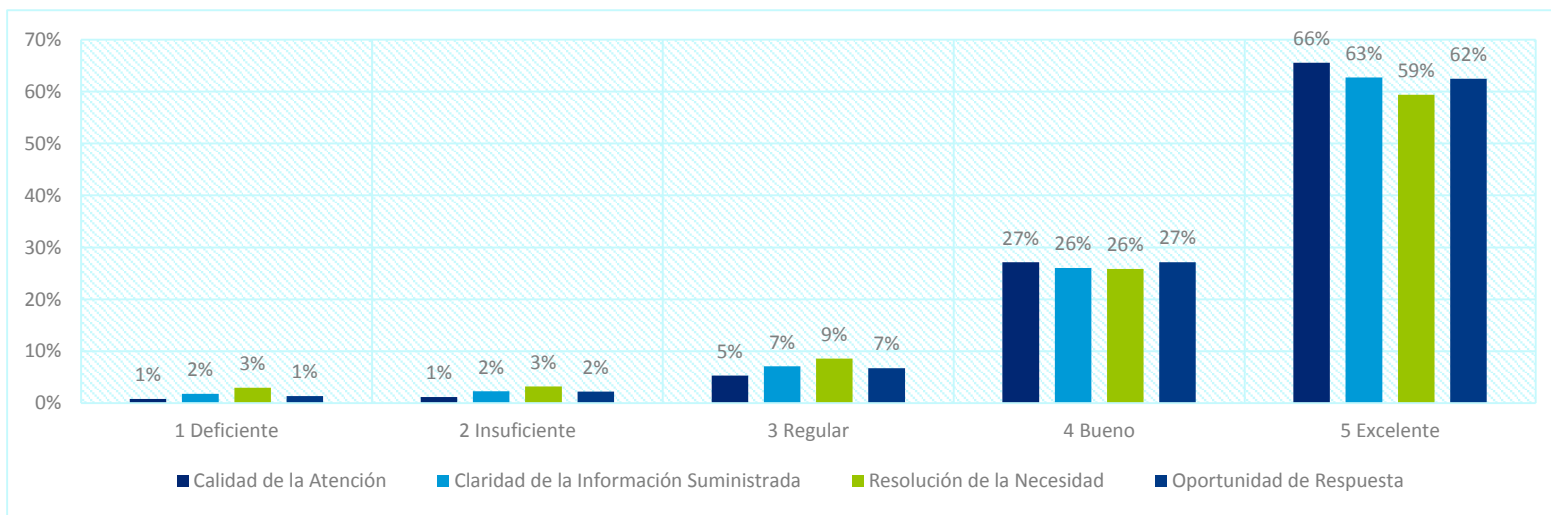
2016	2017	I Trimestre 2018	II Trimestre	III Trimestre	2018
 92%	 85%	 90%	 87%	 89%	 89%

Al iniciar el tercer Trimestre se obtuvo un nivel de satisfacción del **89%** que dentro de los parámetros establecidos, continua siendo un **Nivel de Satisfacción Alto**, mejorando con respecto al resultado obtenido en el segundo trimestre 87%. Para lo transcurrido del año 2018 se presenta mejora de 4 puntos porcentuales con respecto al año 2017 el cual estuvo sobre el 85%.

Nivel de Satisfacción por Variables

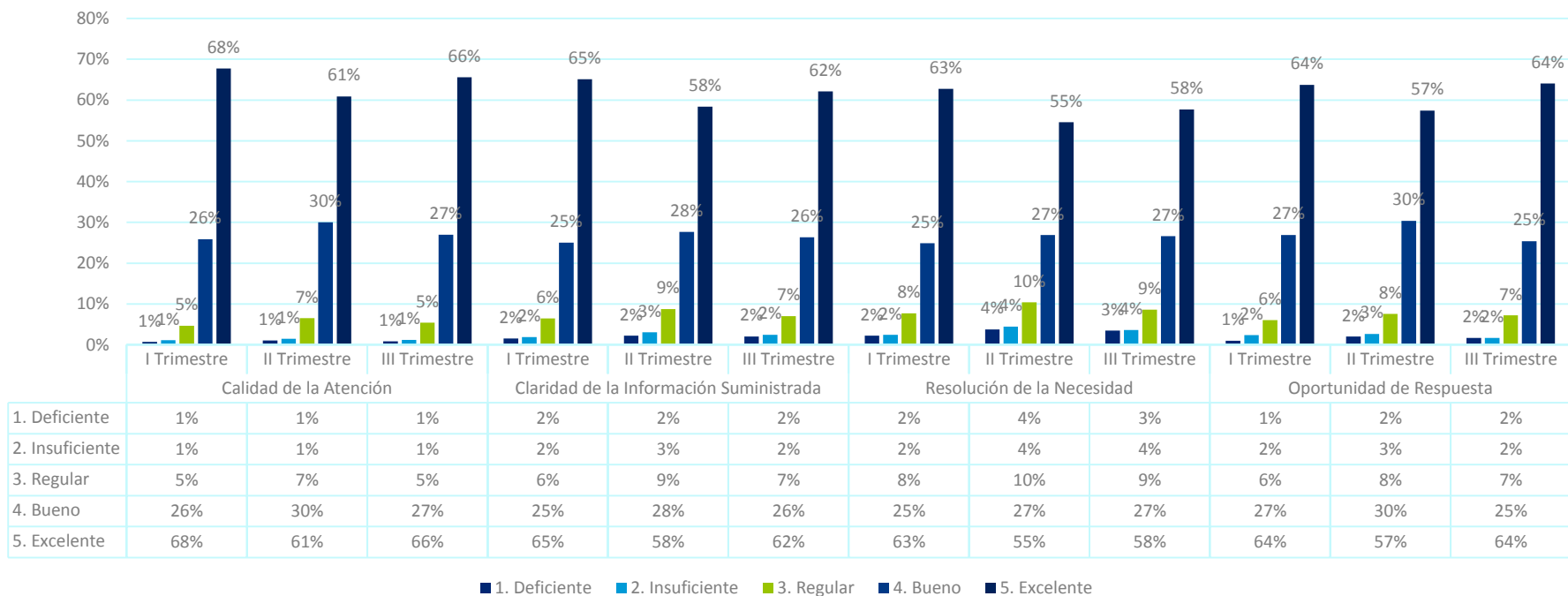
Consolidado
2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad de la Atención	1%	1%	5%	27%	66%
Claridad de la Información Suministrada	2%	2%	7%	26%	63%
Resolución de la Necesidad	3%	3%	9%	26%	59%
Oportunidad de Respuesta	1%	2%	7%	27%	62%
Promedio	2%	2%	7%	27%	63%



En el tercer trimestre, con respecto al nivel de satisfacción por variables se visualiza que el 62% de las personas que contestaron la encuesta opinan que el servicio es excelente y el 27% considera el servicio como bueno.

Nivel de Satisfacción por Variables



En el comportamiento del nivel de satisfacción por variables se evidencia mejora en cada una con respecto al tercer trimestre en los ítem de calidad de la atención (66%); claridad de la información suministrada (62%); resolución de la necesidad (58%) y oportunidad de la respuesta (64%).

Detalle por Macroregión

III Trimestre 2018

Nivel de Satisfacción por Macroregión

Consolidado 2018

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



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

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

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

Nivel de Satisfacción por Variables

Consolidado
2018

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



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



Macroregión Caribe

III Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
ATLANTICO	56	27	33	116
CZ HIPODROMO	7	3	8	18
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	6	5	3	14
CZ SABANAGRANDE	1	1		2
CZ SABANALARGA	7	2	3	12
CZ SURORIENTE		3	3	6
CZ SUROCCIDENTE	30	10	9	49
REGIONAL ATLANTICO	5	3	5	13
CZ BARANOA			2	2
BOLIVAR	64	29	52	145
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	10	2	10	22
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	5	4	18	27
CZ MOMPOX	11	5	5	21
CZ SIMITI	12	3	3	18
CZ TURBACO	6	6	3	15
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3	4	5	12
CZ MAGANGUE	16	3	3	22
REGIONAL BOLIVAR	1	2	2	5
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR			3	3
CESAR	11	13	18	42
CZ AGUACHICA	5	4	10	19
CZ CHIRIGUANA		1	2	3
CZ VALLEDUPAR 2	5	6	3	14
REGIONAL CESAR	1	2		3
CZ AGUSTIN CODAZZI			2	2
CZ VALLEDUPAR 1			1	1
CORDOBA	125	18	72	215
CZ 1 MONTERIA	37	3	28	68
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	12	2	6	20
CZ TIERRALTA	8	3	11	22
REGIONAL CORDOBA	13	3	9	25
CZ CERETE	25	2	4	31
CZ PLANETARICA	4	2	6	12
CZ MONTELIBANO	24	3	2	29
CZ SAHAGUN	2		2	4
CZ LORICA			4	4

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
LA GUAJIRA	20	13	15	48
CZ FONSECA	3	1	2	6
REGIONAL LA GUAJIRA	1	2	4	7
CZ RIOHACHA 2	7	4	3	14
CZ RIOHACHA 1	8	5	3	16
CZ MANAURE	1	1	1	3
CZ MAICAO			2	2
MAGDALENA	21	7	20	48
CZ SANTA ANA	4	1	2	7
CZ SANTA MARTA NORTE	6	2	4	12
CZ FUNDACIÓN	3	1	1	5
REGIONAL MAGDALENA	4	3	4	11
CZ SANTA MARTA SUR	2		3	5
CZ PLATO	2		2	4
CZ EL BANCO			4	4
SAN ANDRES	9		3	12
CZ LOS ALMENDROS	9		3	12
SUCRE	10	8	16	34
CZ NORTE	2		3	5
CZ SINCELEJO	7	7	7	21
CZ BOSTON		1	3	4
CZ LA MOJANA	1		2	3
REGIONAL SUCRE			1	1
Total general	316	115	229	660

Satisfacción General

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

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

Al realizar la aplicación de la muestra se visualiza que las Regionales que se encuentran dentro del nivel de satisfacción alto son: Atlántico, Bolívar, Cesár, Córdoba, Magdalena, San Andres y Sucre en el tercer trimestre.

La Regional La Guajira presenta Oportunidad de Mejora en el Centro Zonal (Manaure) ya que su nivel de satisfacción es inferior al 3.2 y en la Regional Bolívar presenta oportunidad de mejora ya que es inferior a 3.0,

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

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

Al realizar la aplicación de la encuesta en el periodo del tercer trimestre se visualiza que referente a la calidad de la atención se identifica que los puntos de atención que presentan oportunidad de mejora son la Regional Bolívar y el Centro Zonal Manaure, pues su calificación se encuentra sobre 3,0 lo que evidencian un desempeño bajo.

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

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

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

Con respecto al criterio de claridad de la información se identifica que la Regional que presenta oportunidad de mejora es la Guajira donde este criterio se encuentra entre 3.3 y 3.8 en los centros zonales de Fonseca y Manaure; sin dejar de lado la Regional Bolívar y el centro zonal de la Virgen y Turístico.

Se evidencia una notable mejora en los centros zonales de Hipódromo en la Regional Atlántico y Planeta Rica en la Regional Córdoba.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

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

Con respecto a resolución de la necesidad y oportunidad de respuesta se identifica que la regional que presenta oportunidad de mejora en el tercer trimestre es la Regional Guajira, Magdalena y Sucre.

Los centros zonales que requieren mayor oportunidad de mejora en este ítem son De la Virgen y Turístico (Regional Bolívar), Fonseca, Manaure (Regional La Guajira), sin omitir los puntos de atención de El Banco y Santa Marta Sur en la Regional Magdalena y los puntos de atención Centro y Sincelejo (Regional Sucre). Para los puntos de atención anteriormente nombrados la calificación en este ítem no excede el 3.7.

Satisfacción por Criterio

Oportunidad de Respuesta

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

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

De acuerdo al criterio oportunidad de respuesta se identifica que las regionales que se destacan en la labor realizada son César, Magdalena, Sucre y Bolívar ya que en este ítem su calificación es superior al 4.4

Macroregión Centrosur

III Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
AMAZONAS		1	1	2
REGIONAL AMAZONAS		1	1	2
CAQUETA	29	23	32	84
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	3	4	3	10
CZ FLORENCIA 1	8	12	19	39
CZ FLORENCIA 2	14	6	7	27
CZ PUERTO RICO	3	1	1	5
REGIONAL CAQUETA	1		2	3
HUILA	268	71	122	461
CZ GARZON	56	5	23	84
CZ LA GAITANA	41	20	44	105
CZ LA PLATA	98	11	6	115
CZ NEIVA		15	22	37
CZ PITALITO	72	19	26	117
REGIONAL HUILA	1	1	1	3
PUTUMAYO	20	8	10	38
CZ SIBUNDOY	1	1	3	5
CZ MOCOA	16	6	3	25
CZ PUERTO ASIS	3	1	3	7
CZ LA HORMIGA			1	1
TOLIMA	64	29	40	133
CZ CHAPARRAL	22	6	6	34
CZ IBAGUE	14	10	14	38
CZ JORDAN	7	8	9	24
CZ GALAN	10	4	3	17
CZ HONDA		1		1
CZ LIBANO	9		1	10
CZ LERIDA	1		2	3
CZ PURIFICACION	1		2	3
CZ ESPINAL			2	2
CZ MELGAR			1	1
Total general	381	132	205	718

Satisfacción General

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

En la Macroregión Centrosur se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,5 en lo transcurrido del año logrando un nivel satisfacción alto.

El centro zonal La Hormiga presentan oportunidad del mejora con una puntuación de 3.9 respectivamente, desmejorando su satisfacción gradualmente con respecto a los trimestres anteriores.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

En el tercer trimestre referente a la satisfacción por criterio se identifica que las regionales cuentan con un nivel de satisfacción superior a 4,5 con respecto a la Calidad de la atención y la Claridad de la información son: Caquetá, Putumayo y Huila .

Los Centros Zonales de Purificación y Jordán (Regional Tolima) presentan oportunidad de mejora en los criterios anteriormente mencionados, ya que se encuentran dentro del nivel aceptable.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Con respecto a los criterios de Resolución de la necesidad y oportunidad en la respuesta se evidencia que la tres regionales que cuentan con un nivel de satisfacción alto en el tercer trimestre son : Caquetá, Putumayo, Tolima y Huila. En el centro Zonales de Jordán, presentan oportunidad de mejora en los criterios anteriormente mencionados, ya que se encuentran dentro del nivel aceptable.

Macroregión Centroriente

III Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
BOGOTA	277	107	135	519
CZ BARRIOS UNIDOS	7	4	3	14
CZ BOSÁ	40	15	27	82
CZ CIUDAD BOLIVAR	33	8	12	53
CZ CREER	10	1	3	14
CZ ENGATIVA	34	10	9	53
CZ FONTIBON	31	7	15	53
CZ KENNEDY	24	13	13	50
CZ MARTIRES	11	3	3	17
CZ RAFAEL URIBE	9	2	3	14
CZ REVIVIR		3	2	5
CZ SAN CRISTOBAL SUR	17	5	3	25
CZ SANTA FE	5	4	6	15
CZ SUBA	5	4	17	26
CZ TUNJUELITO	16	14	5	35
CZ USAQUEN	3	2	3	8
CZ USME	25	10	7	42
REGIONAL BOGOTA	7	2	3	12
CZ PUENTE ARANDA			1	1
BOYACA	32	38	34	104
CZ TUNJA 2	12	11	8	31
CZ SOGAMOSO	1	11	3	15
CZ CHIQUINQUIRA		2	2	4
REGIONAL BOYACA	1	4	3	8
CZ OTANCHE	3	2	2	7
CZ MONIQUIRA	3	3	3	9
CZ MIRAFLORES	3	1	1	5
CZ PUERTO BOYACA		1	2	3
CZ TUNJA 1	4	2	3	9
CZ DUITAMA	1			1
CZ GARAGOA	1		2	3
CZ EL COCUY	3	1	2	6
CZ SOATA			3	3

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
CUNDINAMARCA	42	32	43	117
CZ UBATE	2	2	3	7
CZ GIRARDOT	4	3	3	10
CZ LA MESA	3	2	3	8
CZ FACATATIVA	9	7	3	19
CZ ZIPAQUIRA	3	8	3	14
CZ FUSAGASUGA	11	5	6	22
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3	2	3	8
CZ CAQUEZA	1	1	3	5
CZ CHOCONTA	3	1	3	7
CZ GACHETA		1	3	4
REGIONAL CUNDINAMARCA	1		1	2
CZ PACHO	2		3	5
CZ SOACHA			6	6
NORTE DE SANTANDER	44	32	50	126
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	16	5	11	32
CZ CUCUTA 1	12	9	16	37
CZ TIBU	1	2	3	6
CZ CUCUTA 3	8	4	7	19
CZ CUCUTA 2	6	10	9	25
CZ PAMPLONA	1	2	3	6
CZ OCAÑA			1	1
SANTANDER	50	32	37	119
CZ SAN GIL	3	2	1	6
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	16	13	9	38
CZ SOCORRO	10	5	3	18
CZ LA FLORESTA	8	3	3	14
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5	3	3	11
CZ BUCARAMANGA SUR	7	6	6	19
CZ ANTONIA SANTOS	1		3	4
CZ MALAGA			2	2
REGIONAL SANTANDER			2	2
CZ YARIQUIES			3	3
CZ VELEZ			2	2
Total general	445	241	299	985

Satisfacción General

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
BOGOTÁ	4,4	4,2	4,4	4,4
CZ BARRIOS UNIDOS	4,9	4,5	4,5	4,7
CZ BOSA	4,6	4,2	4,4	4,4
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,4	4,2	4,2	4,3
CZ CREER	4,4	5,0	4,2	4,4
CZ ENGATIVA	4,5	4,5	4,0	4,4
CZ FONTIBON	4,5	4,3	4,4	4,4
CZ KENNEDY	4,0	3,9	4,3	4,0
CZ MARTIRES	4,2	4,4	4,2	4,3
CZ PUENTE ARANDA			5,0	5,0
CZ RAFAEL URIBE	4,8	2,8	3,8	4,3
CZ REVIVIR		4,3	4,5	4,4
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,5	4,5	4,3	4,5
CZ SANTA FE	3,2	3,6	4,8	4,0
CZ SUBA	5,0	3,6	4,4	4,4
CZ TUNJUELITO	4,3	4,3	4,6	4,3
CZ USAQUEN	4,2	5,0	4,0	4,3
CZ USME	4,6	4,7	4,7	4,6
REGIONAL BOGOTÁ	4,6	4,9	4,8	4,7
BOYACÁ	4,5	4,5	4,6	4,5
CZ CHIQUINQUIRA		5,0	5,0	5,0
CZ DUITAMA	4,8			4,8
CZ EL COCUY	4,7	4,0	4,8	4,6
CZ GARAGOA	5,0		4,6	4,7
CZ MIRAFLORES	4,4	4,0	4,7	4,4
CZ MONIQUEIRA	4,1	4,6	5,0	4,6
CZ OTANCHE	4,7	5,0	4,1	4,6
CZ PUERTO BOYACA		4,0	4,8	4,5
CZ SOATA			5,0	5,0
CZ SOGAMOSO	5,0	4,5	4,7	4,6
CZ TUNJA 1	4,5	4,1	4,4	4,4
CZ TUNJA 2	4,5	4,3	4,3	4,4
REGIONAL BOYACA	5,0	4,9	4,5	4,8
CUNDINAMARCA	4,5	4,5	4,5	4,5
CZ CAQUEZA	4,9	5,0	4,5	4,7
CZ CHOCONTA	4,6	4,8	4,6	4,6
CZ FACATATIVA	4,0	3,8	3,2	3,8
CZ FUSAGASUGA	4,9	4,5	4,7	4,7
CZ GACHETA		4,3	4,5	4,4
CZ GIRARDOT	4,8	4,8	5,0	4,8
CZ LA MESA	4,5	5,0	4,7	4,7
CZ PACHO	5,0		4,7	4,8
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,3	4,9	5,0	4,7
CZ SOACHA			4,0	4,0
CZ UBATE	4,3	4,9	4,6	4,6
CZ ZIPAQUIRA	4,6	4,5	4,8	4,6
REGIONAL CUNDINAMARCA	3,4		5,0	4,2

NORTE DE SANTANDER	4,7	4,5	4,4	4,5
CZ CUCUTA 1	4,6	4,6	4,3	4,4
CZ CUCUTA 2	4,8	4,1	4,6	4,4
CZ CUCUTA 3	4,5	4,2	4,4	4,4
CZ OCAÑA			4,6	4,6
CZ PAMPLONA	5,0	5,0	4,3	4,7
CZ TIBU	5,0	4,8	4,5	4,7
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,8	5,0	4,5	4,7
SANTANDER	4,7	4,5	4,6	4,6
CZ ANTONIA SANTOS	5,0		4,7	4,8
CZ BUCARAMANGA SUR	4,9	4,6	4,9	4,8
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6	4,6	4,3	4,5
CZ LA FLORESTA	4,6	4,6	4,6	4,6
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIEN	4,5	4,5	4,2	4,4
CZ MALAGA			5,0	5,0
CZ SAN GIL	5,0	4,4	5,0	4,8
CZ SOCORRO	4,6	4,4	4,8	4,6
CZ VELEZ			4,4	4,4
CZ YARIQUIES			4,7	4,7
REGIONAL SANTANDER			4,4	4,4
Total general	4,5	4,4	4,4	4,5

En la Macroregión Centroriente se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,5 logrando satisfacción alta y presentando mejora con respecto al trimestre.

Así mismo, es importante destacar que las Regionales de Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Norte de Santander y Santander cuentan con una puntuación superior al 4,3.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

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

En el Tercer trimestre se evidencia que en el criterio de calidad de la atención los puntos de atención que presentan oportunidad de mejora son: Facatativá y se observa una mejora por parte de los centros zonales Suba, Santa Fe y Rafael Uribe Uribe.

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

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

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

Para el criterio de Calidad en la información en la aplicación de encuestas realizadas en el tercer trimestre, en la regional Bogotá, los Centros Zonales Creer, Engativá, Mártires, Santa fe y Usaquén presentan oportunidad de mejora el criterio de calidad de la atención, ya que se encuentran dentro del nivel bajo y aceptable.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

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

Con respecto a Resolución de la Necesidad, de destacan las Regionales de Boyacá, Santander y Cundinamarca con una puntuación superior a 4,4 en el tercer trimestre. El Centro zonal de Otanche presenta un indicador bajo (3,0) en este ítem.

Satisfacción por Criterio

Oportunidad de Respuesta

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

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

Con respecto a Oportunidad de la Respuesta, se destacan las Regionales de Santander y Norte de Santander con 4,6. En este criterio los centros zonales de Rafael Uribe (Regional Bogotá) Facatativá (Regional Cundinamarca) y Otanche (Regional Boyacá) presenta oportunidad de mejora ya que su calificación estuvo sobre el inferior al 3,5.

Macroregión Eje Cafetero

III Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
ANTIOQUIA	122	108	85	315
CAIF COMUNA 13		2	4	6
CZ ABURRA NORTE	14	7	9	30
CZ ABURRA SUR	7	4	7	18
CZ BAJO CAUCA	4	4	3	11
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	26	11	7	44
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	12	16	12	40
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	7	12	9	28
CZ LA MESETA	1	4	2	7
CZ OCCIDENTE	15	10	6	31
CZ ORIENTE	18	9	9	36
CZ ORIENTE MEDIO	7	3	4	14
CZ PORCE NUS	3	2	3	8
CZ SUROESTE	3	9	3	15
CZ URABA	1	9	3	13
REGIONAL ANTIOQUIA	4	4	3	11
CZ OCCIDENTE MEDIO		2		2
CZ MAGDALENA MEDIO			1	1
CALDAS	46	23	48	117
CZ DEL CAFE	26	14	7	47
CZ MANIZALES 2	3	4	26	33
CZ NORTE	6	1	3	10
CZ OCCIDENTE	7	4	7	18
CZ ORIENTE			1	1
CZ SUR ORIENTE	4		3	7
REGIONAL CALDAS			1	1
QUINDIO	71	30	44	145
CZ ARMENIA NORTE	45	18	26	89
CZ ARMENIA SUR	26	11	17	54
CZ CALARCA		1	1	2
RISARALDA	157	46	80	283
CZ BELEN DE UMBRIA	32	11	6	49
CZ LA VIRGINIA	5	10	16	31
CZ PEREIRA	66	13	23	102
CZ SANTA ROSA DE CABAL	32	6	17	55
CZ DOS QUEBRADAS	22	6	18	46
Total general	396	207	257	860

Satisfacción General

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

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

Se presenta oportunidad de mejora en el Centro Zonal de Calarcá que corresponden a la Regional de Quindío.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Con respecto a los criterios calidad y claridad de la información en el tercer trimestre, se identifica que los centros zonales donde se evidencian oportunidades de mejora son Calarcá (Regional Quindío) en donde los criterios se encuentran en un desempeño bajo.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Referente a la Resolución de la necesidad, los centros zonales que presentan oportunidad de mejora en el tercer trimestre es Calarcá ya que presenta un desempeño bajo.

En la Regional Caldas el nivel de satisfacción en Oportunidad de Respuesta se encuentra sobre 4,5.

Macroregión Llanos

III Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
ARAUCA	72	35	93	200
CZ SARAVERENA	24	11	49	84
CZ TAME	48	24	42	114
CZ ARAUCA			2	2
CASANARE	7	2	8	17
CZ PAZ DE ARIPORO	6	2	3	11
CZ YOPAL	1		4	5
CZ VILLANUEVA			1	1
GUAINIA	2	1		3
REGIONAL GUAINIA	2	1		3
GUAVIARE	3	7	15	25
REGIONAL GUAVIARE	1	1	2	4
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	2	6	13	21
META	32	15	33	80
CZ GRANADA	2	5	4	11
CZ VILLAVICENCIO 1	8	1	15	24
CZ VILLAVICENCIO 2	15	9	10	34
CZ ACACIAS	7		3	10
CZ PUERTO LOPEZ			1	1
VAUPES	1	1		2
CZ MITU	1	1		2
VICHADA	7		9	16
REGIONAL VICHADA	1			1
CZ PUERTO CARREÑO	6		9	15
Total general	124	61	158	343

Satisfacción General

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

En la Macroregión Llanos se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,5 logrando satisfacción alta a lo largo del tercer trimestre.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

En el tercer trimestre los criterios de resolución calidad de la atención y claridad de la información, los centros zonales que presentan oportunidad de mejora Regional Vaupés, Centro zonal Mitu (Regional Vichada) y Arauca ya que el nivel de satisfacción se encuentra sobre 3,5.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Para el criterio de resolución de la necesidad los centros zonales que presentan oportunidad de mejora el centro zonal Villavicencio 2. Se destaca el buen desempeño la Regional Meta en el tercer trimestre en la oportunidad de respuesta.

Macroregión Pacífico

III Trimestre 2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
CAUCA	8	5	12	25
CZ NORTE	5	3	5	13
CZ INDIGENA	2	1	2	5
CZ COSTA PACIFICA	1	1	4	6
CZ MACIZO COLOMBIANO			1	1
CHOCO	18	5	8	31
CZ TADO	6	3	3	12
CZ QUIBDO	5	1	2	8
CZ BAHIA SOLANO	2	1		3
REGIONAL CHOCO	2			2
CZ RIOSUCIO	3		3	6
NARIÑO	13	1	5	19
REGIONAL NARIÑO	1			1
CZ PASTO 2	9		1	10
CZ LA UNION	1			1
CZ BARBACOAS		1	3	4
CZ REMOLINO	2			2
CZ TUMACO			1	1
VALLE DEL CAUCA	241	137	183	561
CZ BUENAVENTURA	3	4	4	11
CZ BUGA	19	7	11	37
CZ CARTAGO	35	20	28	83
CZ CENTRO	14	8	25	47
CZ JAMUNDI	22	22	15	59
CZ LADERA	4	1	2	7
CZ NORORIENTAL	40	3	11	54
CZ PALMIRA	8	17	34	59
CZ SEVILLA	5	9	6	20
CZ SUR	27	18	8	53
CZ SURORIENTAL	6	5	10	21
CZ TULUA	9	12	15	36
REGIONAL VALLE	35	9	6	50
CZ YUMBO	13	2	8	23
CZ ROLDANILLO	1			1
Total general	280	148	208	636

Satisfacción General

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

En la Macroregión Pacífico se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,4 logrando satisfacción alta para el desarrollo en el tercer trimestre.

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

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

En la Regional Cauca el centro zonal que presenta oportunidad de mejora es Costa Pacífica; para la Regional Valle del Cauca se evidencia oportunidad de mejora en los centros zonales ,Ladera y Suroriental y para la Regional Nariño el centro zonal Tumaco.

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Aunque a nivel general las Regionales presentan nivel de satisfacción alto en estos criterios, se presentan oportunidades de mejora en los centros zonales de las Regionales, Nariño y Valle del Cauca.

Hallazgos del mes de Septiembre

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Fecha Encuesta	Teléfono de Contacto	Hallazgos	Documente el hallazgo
140110487	1026590428	Bogotá	Bosa	Visitas	Lady Puerto	11/09/2018	3143428707	SI	Ciudadano manifiesta que tuvo que esperar dos horas para que lo atendieran y cuando una profesional lo atendió, le dijo "que para que lo escucharan, debía estar al día con la cuota de alimentos, que si no estaba al día nadie lo iba a escuchar". Adicionalmente, le dijo que debía volver al siguiente día a las 5:00 am, para que alcanzara a tomar una de las 16 fichas que reparten para asignar las citas (atiende en el día solo esos 16 turnos, para TAE).
23288255	55179033	Huila	Neiva	Custodia	Gretell Prieto	12/09/2018	3005340633	SI	Ciudadana manifiesta su inconformidad frente a los horarios que le menciona la funcionaria para iniciar y atender su trámite pues le dijeron que solo se atendía de lunes a jueves, y como el día que asistió era viernes tendría que regresar la próxima semana.
146103010	1032384803	Bogotá	Suba	Servicio al ciudadano	Lady Puerto	12/09/2018	3167754731	SI	Que el funcionario que esta al ingreso del centro zonal (él orientador), que tiene chaleco beige, es grosero con los ciudadanos, ya que no escucha a los usuarios y los saca del centro zonal, sin validar primero la información, ciudadana manifiesta que el día que se acercó, tres personas tuvieron inconvenientes con él, por ser altanero.
28074907	10023506	Risaralda	Pereira	Custodia	Lady Puerto	18/09/2018	3146968410	SI	Ciudadano manifiesta que se acercó solicitando la custodia de su hijo, a lo cual la funcionaria le respondió "usted para que va a pedir la custodia, si siempre se la dan a la mamá y son ellas las que tienen derecho a la custodia de sus hijos". Por lo cual, refiere su inconformidad con la respuesta de la profesional.

Hallazgos del mes de Septiembre

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Fecha Encuesta	Teléfono de Contacto	Hallazgos	Documento el hallazgo
33721827	1010198360	Quindio	CZ Armenia Sur	Alimentos	Lady Puerto	19/09/2018	3133878801	SI	Ciudadana manifiesta que en el centro zonal le indicaron que debía acercarse hasta el mes de noviembre, solo a entregar los documentos para iniciar un proceso por alimentos, custodia y visitas, tiempo que le parece muy largo solo para presentar documentos, refiere que, le pregunto a la funcionaria que después de entregar los documentos, cuanto tiempo se demora en que le asignen una cita para la conciliación y la respuesta fue, que no sabía.
21373359	38070955	Cundinamarca	Cz Soacha	Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	Lady Puerto	25/09/2018	3112890843	SI	Ciudadana se acerca al centro zonal para recibir asesoría, ya que los padres de su nieta que son consumidores de SPA y tienen situación de vida en calle, se llevaron a la niña y no sabía de su paradero. Sin embargo, no la atendieron ya que el celador le informo que solo atendían con turno, los cuales ya se habían repartido y debía volver hasta el día lunes, ciudadana manifiesta que para que asignen un turno deben madrugar a las 4 am y a pesar de manifestar la gravedad de la situación, no la atendieron, por lo cual, ella se molesto hasta el punto que tuvo una hemorragia en el centro zonal y tuvieron que llamar a la ambulancia. Adicionalmente, ciudadana refiere que habían muchas personas esperando ser atendidas, mientras las profesionales estaban "entrettenidas" al parecer haciendo actividades personales, como chateando.
17925783	1117529091	Caqueta	CZ Florencia 1	Alimentos	Lady Puerto	25/09/2018	3115219216	SI	Ciudadana refiere que tuvo que esperar una hora en compañía de otros usuarios fuera del centro zonal, esperando que los atendieran, al parecer estaban almorzando, pero el centro zonal estaba cerrado y volvieron abrir a las 2:15 pm, sin justificar el motivo, refiere que niños y adultos mayores, tuvieron que esperar en el anden (el horario de atención del centro zonal es de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua).
21373463	52953217	Cundinamarca	Cz Soacha	Alimentos	Lady Puerto	28/09/2018	3195723442	SI	Ciudadana manifiesta que en el centro zonal reparten 20 fichas para tomar los procesos de los ciudadanos y a partir de las 10 am brindan solo asesoría pero no toman las denuncias, ni los procesos de los usuarios y esas asesorías, son en grupo, no atienden a cada persona, por no tener ficha. Por otro lado, refiere que un funcionario del centro zonal, le indico que si quería una ficha debía llegar a las 5 am y que si una mamá llegaba con 5 niños de papas diferentes, a ella se le daban 5 fichas por ser procesos distintos, manifiesta, que hay personas que pasan la noche fuera del centro zonal, esperando poder tomar una de las 20 fichas, finalmente, indica que los funcionarios "no hacen nada" y se la pasan en el celular, en vez de atender a los ciudadanos.

Voz del Ciudadano del mes de Septiembre

92

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
140110498	1024524906	BOGOTA	CZ BOSA	Custodia	Lady Puerto	3144782889	SI	Que los profesionales sean más eficientes y respetuosos en cuanto al horario de atención, ya que algunos hablan en los pasillos y, por ende, se demoran en atender.
23669408	1075299604	HUILA	CZ LA GAITANA	Alimentos	Gretell Prieto	3208504227	SI	Ciudadano solicita menos tiempo de espera
23425333	1007587524	HUILA	CZ LA PLATA	Filiación	Gretell Prieto	3204153449	SI	Ciudadana sugiere mayor escucha por parte de los funcionarios frente a sus necesidades y mayor agilidad en los procesos.
23336918	1006502156	HUILA	CZ GARZON	Modalidad Institucional - Primera Infancia	Gretell Prieto	3176068588	SI	Ciudadana sugiere mayor conocimiento de los profesionales acerca de los programas de modalidad primera infancia.
14356596	53062272	BOGOTA	CZ FONTIBON	Modalidad Institucional - Primera Infancia	Lady Puerto	3133199841	SI	Que los profesionales se tomen el tiempo de atender a los ciudadanos, que tengan conocimiento de los procesos que ICBF maneja, que resuelvan las inquietudes de los ciudadanos y cumplan con el horario de atención que tienen establecido.

Voz del Ciudadano del mes de Septiembre

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
23574245	1083914746	HUILA	CZ PITALITO	Alimentos	Gretell Prieto	3223238826	SI	Ciudadana sugiere mayor escucha y solución de dudas
23574230	36294996	HUILA	CZ PITALITO	Alimentos	Gretell Prieto	3214899216	SI	Ciudadana sugiere agilidad en los trámites con fechas mas cercanas
14440543	52967862	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	Patria potestad	Lady Puerto	3214746561	SI	Que los profesionales tengan claridad de los procesos que maneja el icbf, para evitar brindar información incorrecta a los ciudadanos, ya que la ciudadana, solicito un permiso de salida del país y al principio le indicaron que no se podía realizar el proceso y después otros funcionarios le indicaron que esa información era incorrecta, ya que podía hacer ese proceso en ICBF, por lo cual, su hija no pudo viajar para representar al país.
23669525	7686688	HUILA	CZ LA GAITANA	Alimentos	Gretell Prieto	3203070589	SI	Ciudadano sugiere mas cercanía en las fechas programadas para conciliación
20459278	6894018	CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	Custodia	Gretell Prieto	3145567287	SI	Ciudadano sugiere mejora a las instalaciones del Centro Zonal y mayor cantidad de funcionarios para atender a los ciudadanos.
20459186	1003405622	CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	Otras instituciones	Gretell Prieto	3137704805	SI	Ciudadana sugiere mejoramiento de las instalaciones del Centro Zonal
20713821	71945025	CORDOBA	CZ TIERRALTA	Custodia	Gretell Prieto	3116615705	SI	Ciudadano sugiere mejorar las instalaciones del Centro Zonal.

Voz del Ciudadano del mes de Septiembre

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
20610579	1063144567	CORDOBA	CZ PLANETARICA	Alimentos	Gretell Prieto	3144608901	SI	Ciudadana sugiere más profesionales para atender al ciudadano.
15218083	45544412	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Custodia	Gretell Prieto	3006509043	SI	Ciudadana sugiere la implementación de digiturno para mayor organización.
15510591	1096214109	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	Alimentos	Gretell Prieto	3127384557	SI	Ciudadana sugiere que existan más profesionales para la atención al ciudadano.
31607182	25342175	VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	Filiación	Gretell Prieto	3206198588	SI	Ciudadana sugiere que se pueda iniciar los tramites en cualquier centro zonal, sin tener en cuenta la competencia territorial.
31359731	31991110	VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	Alimentos	Gretell Prieto	3166033561	SI	Ciudadana sugiere seguimiento constante a los niños como institución en la ciudad de Cali.
31920642	38680434	VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	Otras instituciones	Gretell Prieto	3172575690	SI	Ciudadano sugiere privacidad en las instalaciones cuando se expresen, pues, a veces es incomodo teniendo en cuenta que las demás personas escuchan.

Voz del Ciudadano del mes de Septiembre

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
32634021	1112774727	VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	Alimentos	Gretell Prieto	3136475022	SI	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera y menos tiempo en el agendamiento de citas
24313583	22640952	MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	Custodia	Gretell Prieto	3023240207	SI	Ciudadano sugiere mas profesionales para atender al ciudadano
27714813	1056784928	PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	Modalidades de atención - Protección	Gretell Prieto	3143821241	SI	Ciudadana sugiere información clara con el fin de no generar varias visitas por parte de los ciudadanos.
6068103340	8607582	VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	Alimentos	Gretell Prieto	3504485175	SI	Ciudadano sugiere mayor respuesta al ciudadano y campesinado. Aumentar los profesionales que trabajan en el Centro Zonal
29083911	63526476	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	Alimentos y visitas	Gretell Prieto	3175860505	SI	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los profesionales.
29132027	37543424	SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	Filiación	Gretell Prieto	3186546568	SI	Ciudadana sugiere mayor orientación y precisión para solucionar las dudas del ciudadano.

Voz del Ciudadano del mes de Septiembre

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
29204735	28060882	SANTANDER	CZ YARIQUIES	Modalidades de atención - Protección	Gretell Prieto	3142553927	SI	Ciudadana sugiere mayor conocimiento por parte de los funcionarios para brindar orientaciones al ciudadano.
17390074	30339415	CALDAS	CZ MANIZALES 2	Alimentos	Gretell Prieto	3104429846	SI	Ciudadana sugiere mayor información de acceso al ciudadano para realizar o el direccionamiento de los procesos.
17390064	1053807045	CALDAS	CZ MANIZALES 2	Alimentos	Gretell Prieto	3137784317	SI	Ciudadana sugiere información clara para iniciar los trámites, pues, se le brindo una información inicialmente que no era correcta.
21930884	1069749702	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	Alimentos	Lady Puerto	3219397415	SI	Que los profesionales brinden información sobre todos los procesos que ICBF maneja, sin omitir información
17389912	30391900	CALDAS	CZ MANIZALES 2	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	3203267147	SI	Ciudadana sugiere mayor conocimiento en temas legales por parte de los funcionarios

Voz del Ciudadano del mes de Septiembre

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
33870805	9739617	QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	Alimentos	Lady Puerto	3102434756	SI	Que el agendamiento de las citas sea en periodos más cortos, ya que me agendaron un cita hasta el mes de noviembre
26853172	60393973	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	Permiso de salida del país	Gretell Prieto	3022272490	SI	Ciudadana sugiere mayor organización a la hora de atender las orientaciones y los casos que ya poseen trámite.
23669654	36311417	HUILA	CZ LA GAITANA	Alimentos	Gretell Prieto	3176935711	SI	Ciudadana sugiere que desde la primera visita se pueda iniciar el proceso que requieren.
23801357	24251082	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	Modalidad Institucional - Primera Infancia	Gretell Prieto	3015618140	SI	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios que se encuentran en el primer piso del Centro Zonal.
32415989	1113308321	VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	Alimentos	Gretell Prieto	3194685910	SI	Ciudadana sugiere mayor cantidad de funcionarios para atender al ciudadano y citas de conciliación con fechas mas cercanas.
30135393	1103980073	SUCRE	CZ SINCELEJO	Servicio al ciudadano	Lady Puerto	3145810563	SI	Ciudadana manifiesta que ella y otros usuarios tuvieron que esperar afuera del centro zonal, por lo cual, sugiere que el centro zonal tenga una sala de espera
32148118	1113620869	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Custodia	Gretell Prieto	3128947717	SI	Ciudadana sugiere mayor información clara para la respuesta a los ciudadanos

Voz del Ciudadano del mes de Septiembre

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
32148005	16460875	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	3137130581	SI	Ciudadano sugiere que se extienda el valor de los procesos psicológicos más que los trámites jurídicos.
18827376	3455353	CAUCA	CZ NORTE	Otras instituciones	Lady Puerto	3137400973	SI	Que ICBF realice acompañamiento oportuno a los casos que son reportados por presunta vulneración de derechos
32148043	1073236435	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Alimentos	Gretell Prieto	3008316533	SI	Ciudadana sugiere mayor cantidad de funcionarios para agilizar el servicio al igual, menos tiempo de espera, ya que , en su caso fueron tres horas por falta de sistema.
32148065	16513011	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Alimentos	Gretell Prieto	3104060360	SI	Ciudadano sugiere mayor precisión en la información que se brinda.
32148097	1112226438	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Custodia	Gretell Prieto	3045739473	SI	Ciudadana sugiere mayor claridad en la información.
31441976	1143930866	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	3205849517	SI	Ciudadana sugiere mayor amabilidad y menos tiempo de espera.
31441974	94469492	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	Visitas	Gretell Prieto	3147626110	SI	Ciudadano sugiere mayor cantidad de profesionales para atender al ciudadano

Voz del Ciudadano del mes de Septiembre

99

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
16794631	31782466	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	3182824154	SI	Ciudadano sugiere mayor cantidad de profesionales para atender al ciudadano.
31782348	1114894510	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	Alimentos	Gretell Prieto	3163906399	SI	Ciudadano sugiere mayor cantidad de funcionarios y menos tiempo de espera.
32148187	1012333972	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Alimentos	Gretell Prieto	3134377549	SI	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera y mas funcionarios en atención al ciudadano.
32148254	29674451	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Patria potestad	Gretell Prieto	3234552806	SI	Ciudadana sugiere mejora en la sala de espera.
32147939	1113654993	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	3226508446	SI	Ciudadana sugiere mayor facilidad para solicitar trámites y documentos.
33119471	1121878377	ARAUCA	CZ TAME	Custodia	Lady Puerto	3118070825	SI	Que tengan habilitado de lunes a viernes, para poder entregar la documentación y asignar citas para conciliar alimentos, custodia y visitas, ya que el ciudadano refiere que los únicos días que atienden para este servicio son lunes y martes.
19521550	1065887143	CESAR	CZ AGUACHICA	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	3144479414	SI	Ciudadana sugiere mayor agilidad en los procesos, es decir, que sea mas rápida la recepción de documentos.



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com