

iQ Outsourcing

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



iQ
OUTSOURCING



Ficha Técnica

II Trimestre 2019

Introducción

- Durante el segundo trimestre del año 2019, el Centro de Contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se encargo de la medición de satisfacción de **239** puntos de atención a nivel nacional, con el objetivo de conocer la percepción de los ciudadanos que se acercaron a solicitar información o recibir orientación.
- Los resultados de esta medición, permiten identificar aquellos aspectos en los cuales los ciudadanos se sienten satisfechos y aquellos en los cuales se presentan oportunidades de mejora en la atención brindada en los puntos de atención.
- La aplicación de la encuesta, se realizo a partir de una muestra entregada por la Dirección de Planeación del ICBF acorde al comportamiento de registro de cada punto de atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.

Muestra por Punto de Atención

Junio 2019

Muestra por Punto de Atención

- Durante el mes de junio, se logró la aplicación de 515 encuestas que representan el 77% del total de la muestra recibida, compuesta por 668 encuestas.

MES	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
Junio	668	515	77%

% CUMPLIMIENTO	PUNTOS DE ATENCIÓN
100%	138
0%	4
8% - 99%	36

OBSERVACIÓN PARTICULAR	PUNTOS DE ATENCIÓN
Sin Registros HD	12
Sin Registros	24
Sin Registros Validos	6
Sin Muestra	19

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

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Caribe

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ATLANTICO	CZ BARANOA	13	11	85%	35	1	30	2
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	12	12	100%	152	158	134	
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	13	9	69%	11	2	10	4
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	9	6	67%	16	5	16	3
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	12	12	100%	159	8	139	
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	13	12	92%	62	53	50	1
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	9	5	56%	18	1	18	4
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	13	11	85%	26	1	26	2
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	13	13	100%	339	9	313	
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4	3	75%	11	2	8	1
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	13	9	69%	19	11	14	4
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	13	13	100%	239	40	226	
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	12	12	100%	21	143	20	
BOLIVAR	CZ MOMPOX	13	13	100%	57	15	50	
BOLIVAR	CZ SIMITI	12	3	25%	6	16	5	9
BOLIVAR	CZ TURBACO	13	13	100%	100	2	89	
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	9	9	100%	32	30	25	
CESAR	CZ AGUACHICA	9	9	100%	43	464	40	
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	6		Sin Registros Validos	1	0	0	
CESAR	CZ CHIRIGUANA	4		Sin Registros HD	0	2	0	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	1	0	0%	5	5	4	1
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	13	13	100%	576	422	534	
CESAR	REGIONAL CESAR	1	1	100%	36	1	29	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	12	12	100%	124	0	121	
CORDOBA	CZ CERETE	13	3	23%	3	0	3	10
CORDOBA	CZ LORICA	9	9	100%	89	0	77	
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	10	11	110%	34	7	32	
CORDOBA	CZ PLANETARICA	8	8	100%	63	0	63	
CORDOBA	CZ SAHAGUN	6	7	117%	80	2	76	
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	12	1	8%	6	48	5	11
CORDOBA	CZ TIERRALTA	10	8	80%	26	3	21	2
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	13	13	100%	79	4	75	

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	11		Sin Registros HD	0	2	0	
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	1		Sin Registros HD	0	15	0	
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	3	0	0%	8	0	2	3
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	1		Sin Registros	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	13	13	100%	169	0	131	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	13	13	100%	30	1	26	
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	5	5	100%	181	0	118	
MAGDALENA	CZ CIENAGA	3	1	33%	1	0	1	2
MAGDALENA	CZ DEL RIO	3	0	0%	2	0	1	3
MAGDALENA	CZ EL BANCO	13	10	77%	42	1	35	3
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	6	3	50%	7	0	5	3
MAGDALENA	CZ PLATO	1		Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	9	2	22%	5	0	4	7
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	7	5	71%	8	3	7	2
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	6	4	67%	18	0	17	2
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	7	5	71%	12	1	8	2
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	13	3	23%	5	45	5	10
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES	1	1	100%	2	0	2	
SUCRE	CZ BOSTON	3	2	67%	6	37	6	1
SUCRE	CZ LA MOJANA	3	3	100%	20	9	16	
SUCRE	CZ NORTE	3		Sin Registros	0	0	0	
SUCRE	CZ SINCELEJO	13	13	100%	108	86	107	
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1	1	100%	3	3	2	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Sur

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
AMAZONAS	CZ LETICIA	0		Sin Muestra	0	0	0	
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	5	2	40%	4	0	2	3
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	13	13	100%	18	10	18	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	10	3	30%	5	74	5	7
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	13	13	100%	552	22	364	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	13	2	15%	3	18	3	11
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	4	1	25%	1	0	1	3
HUILA	CZ GARZON	13	13	100%	497	73	473	
HUILA	CZ LA GAITANA	13	13	100%	307	198	289	
HUILA	CZ LA PLATA	13	10	77%	58	1	54	3
HUILA	CZ NEIVA	12	7	58%	7	801	7	5
HUILA	CZ PITALITO	13	13	100%	519	96	477	
HUILA	REGIONAL HUILA	4	1	25%	9	13	9	3
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	4	3	75%	64	0	49	1
PUTUMAYO	CZ MOCOA	13	11	85%	50	11	48	2
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	11	5	45%	7	0	7	6
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	8	1	13%	12	0	4	7
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	3		Sin Registros	0	0	0	
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	13	13	100%	172	11	159	
TOLIMA	CZ ESPINAL	1	1	100%	17	12	17	
TOLIMA	CZ GALAN	12	12	100%	222	0	218	
TOLIMA	CZ HONDA	3	3	100%	50	30	37	
TOLIMA	CZ IBAGUE	13	13	100%	35	2	35	
TOLIMA	CZ JORDAN	13	6	46%	10	9	9	7
TOLIMA	CZ LERIDA	1	1	100%	15	1	14	
TOLIMA	CZ LIBANO	1	1	100%	26	3	26	
TOLIMA	CZ MELGAR	1	1	100%	17	6	15	
TOLIMA	CZ PURIFICACION	3	3	100%	32	1	32	
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	2	0	0%	2	0	1	2

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Oriente

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	13	13	100%	104	47	83	
BOGOTA	CZ BOSA	13	13	100%	315	595	305	
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	13	13	100%	236	261	224	
BOGOTA	CZ CREER	13	13	100%	152	4	150	
BOGOTA	CZ ENGATIVA	13	13	100%	777	74	750	
BOGOTA	CZ FONTIBON	13	13	100%	381	58	368	
BOGOTA	CZ KENNEDY	13	13	100%	385	11	345	
BOGOTA	CZ MARTIRES	13	13	100%	173	14	152	
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	1	0	0%	1	0	1	1
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	13	13	100%	112	57	104	
BOGOTA	CZ REVIVIR	10	4	40%	18	28	8	6
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	13	13	100%	169	18	158	
BOGOTA	CZ SANTA FE	13	13	100%	103	2	97	
BOGOTA	CZ SUBA	13	13	100%	407	359	326	
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	13	13	100%	244	43	234	
BOGOTA	CZ USAQUEN	7	7	100%	148	45	139	
BOGOTA	CZ USME	13	13	100%	205	711	200	
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	13	13	100%	96	31	87	
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	7	3	43%	3	0	3	4
BOYACA	CZ DUITAMA	1	1	100%	20	32	20	
BOYACA	CZ EL COCUY	11	7	64%	18	0	13	4
BOYACA	CZ GARAGOA	5	5	100%	28	3	25	
BOYACA	CZ MIRAFLORES	10	8	80%	14	0	13	2
BOYACA	CZ MONIQUIRA	13	12	92%	20	4	20	1
BOYACA	CZ OTANCHE	10	10	100%	32	0	30	
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	12	12	100%	46	0	43	
BOYACA	CZ SOATA	1	1	100%	29	3	29	
BOYACA	CZ SOGAMOSO	13	13	100%	132	165	125	
BOYACA	CZ TUNJA 1	6	6	100%	21	4	20	
BOYACA	CZ TUNJA 2	13	13	100%	25	365	25	
BOYACA	REGIONAL BOYACA	12	3	25%	6	5	6	9

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	6	6	100%	16	1	14	
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	13	13	100%	19	4	18	
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	13	13	100%	306	63	295	
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	13	13	100%	407	1	380	
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	10	4	40%	6	1	5	6
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	13	13	100%	572	12	534	
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	10	6	60%	10	37	10	4
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	13	13	100%	189	5	104	
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	12	6	50%	10	1	9	6
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	10	7	70%	207	281	194	3
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	13	13	100%	60	76	59	
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	4	1	25%	7	0	4	3
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	13	13	100%	216	84	204	
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	2	2	100%	6	0	6	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	13	13	100%	494	130	467	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	13	13	100%	315	232	297	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	13	13	100%	815	42	773	
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	11	10	91%	21	3	19	1
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	12	12	100%	78	15	68	
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	13	2	15%	3	289	3	11
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	13	13	100%	331	146	310	
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	9	9	100%	211	1	197	
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	13	13	100%	108	136	89	
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	13	13	100%	233	12	221	
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	13	13	100%	33	9	30	
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	12	5	42%	11	60	11	7
SANTANDER	CZ MALAGA	4		Sin Registros HD	0	1	0	
SANTANDER	CZ RESURGIR	1	0	0%	3	0	3	1
SANTANDER	CZ SAN GIL	12	5	42%	5	0	5	7
SANTANDER	CZ SOCORRO	13	13	100%	67	4	63	
SANTANDER	CZ VELEZ	12	6	50%	11	1	8	6
SANTANDER	CZ YARIQUIES	2	0	0%	1	0	1	2
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	7	5	71%	11	0	10	2

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Eje Cafetero

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	13	13	100%	355	2	343	
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	13	13	100%	472	47	462	
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	13	10	77%	12	6	12	3
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	13	9	69%	13	4	13	4
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	13	15	115%	158	428	152	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	13	13	100%	403	8	382	
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	13	6	46%	7	0	7	7
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	11	3	27%	5	1	5	8
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	13	13	100%	215	0	195	
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	9	4	44%	9	3	8	5
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	13	13	100%	361	4	360	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	13	13	100%	156	15	153	
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	1	1	100%	68	4	68	
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	11	4	36%	8	20	5	7
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	13	13	100%	98	3	92	
ANTIOQUIA	CZ URABA	12	5	42%	19	15	16	7
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	13	13	100%	134	8	129	
CALDAS	CZ DEL CAFE	13	13	100%	64	3	64	
CALDAS	CZ MANIZALES 1	1	0	0%	2	2	2	1
CALDAS	CZ MANIZALES 2	13	13	100%	194	76	186	
CALDAS	CZ NORTE	13	13	100%	29	0	29	
CALDAS	CZ OCCIDENTE	11	11	100%	33	4	31	
CALDAS	CZ ORIENTE	10	10	100%	81	3	76	
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	5	6	120%	10	0	9	
CALDAS	REGIONAL CALDAS	1		Sin Registros	0	0	0	
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	13	13	100%	224	10	221	
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	13	13	100%	84	5	79	
QUINDIO	CZ CALARCA	1	1	100%	66	0	58	
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1		Sin Registros HD	0	4	0	
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	13	13	100%	134	0	82	
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	13	13	100%	222	332	214	
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	13	13	100%	194	38	182	
RISARALDA	CZ PEREIRA	13	13	100%	973	388	865	
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	13	7	54%	21	3	18	6
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	1		Sin Registros	0	0	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Llanos

Detalle por Punto de Atención

Macroregión	Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
Llanos	ARAUCA	CZ ARAUCA	11	11	100%	41	0	38	
Llanos	ARAUCA	CZ SARAVENA	13	13	100%	311	7	292	
Llanos	ARAUCA	CZ TAME	13	13	100%	92	4	88	
Llanos	ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	1	0	0%	3	0	3	1
Llanos	CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	13	8	62%	13	116	13	5
Llanos	CASANARE	CZ VILLANUEVA	1	0	0%	21	1	19	1
Llanos	CASANARE	CZ YOPAL	11	9	82%	12	41	9	2
Llanos	CASANARE	REGIONAL CASANARE	1		Sin Registros HD	0	1	0	
Llanos	GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	10	5	50%	8	0	7	5
Llanos	GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	13	3	23%	6	3	6	10
Llanos	GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	5	1	20%	2	1	2	4
Llanos	META	CZ ACACIAS	1	1	100%	6	15	6	
Llanos	META	CZ GRANADA	10	3	30%	4	12	4	7
Llanos	META	CZ PUERTO LOPEZ	9	1	11%	1	29	1	8
Llanos	META	CZ VILLAVICENCIO 1	8	8	100%	56	1	56	
Llanos	META	CZ VILLAVICENCIO 2	13	11	85%	42	170	31	2
Llanos	VAUPES	CZ MITU	1	1	100%	28	0	15	
Llanos	VAUPES	REGIONAL VAUPES	1		Sin Registros	0	0	0	
Llanos	VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	13	13	100%	167	2	75	
Llanos	VICHADA	REGIONAL VICHADA	1	1	100%	14	0	6	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Pacífico

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	7	4	57%	11	0	9	3
CAUCA	CZ INDIGENA	5	3	60%	10	1	9	2
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1	0	0%	5	0	4	1
CAUCA	CZ NORTE	12	7	58%	13	99	11	5
CAUCA	CZ POPAYAN	3	0	0%	1	29	1	3
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	12	4	33%	32	0	14	8
CHOCO	CZ ISTMINA	3	1	33%	15	2	1	2
CHOCO	CZ QUIBDO	11	2	18%	3	4	2	9
CHOCO	CZ RIOSUCIO	5	4	80%	12	6	12	1
CHOCO	CZ TADO	13	8	62%	19	4	16	5
CHOCO	REGIONAL CHOCO	1		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ BARBACOAS	12	3	25%	10	0	5	9
NARIÑO	CZ IPIALES	3		Sin Registros HD	0	6	0	
NARIÑO	CZ LA UNION	7		Sin Registros HD	0	24	0	
NARIÑO	CZ PASTO 1	3	1	33%	2	523	2	2
NARIÑO	CZ PASTO 2	13	2	15%	3	300	3	11
NARIÑO	CZ REMOLINO	1		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ TUMACO	1		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ TUQUERRES	1		Sin Registros HD	0	48	0	
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	1	0	0%	1	219	1	1
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	10	7	70%	29	3	28	3
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	13	13	100%	247	22	221	
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	13	13	100%	431	12	411	
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	13	13	100%	763	154	426	
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	13	13	100%	89	55	64	
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	3	1	33%	3	2	3	2
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	13	10	77%	115	353	89	3
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	13	13	100%	81	243	74	
VALLE DEL CAUCA	CZ RESTAURAR	1	1	100%	2	0	2	
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	9	1	11%	2	1	1	8
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	13	12	92%	33	6	33	1
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	13	13	100%	175	23	163	
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	13	10	77%	40	1	39	3
VALLE DEL CAUCA	CZ TULLUA	13	13	100%	263	93	261	
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	13	13	100%	154	3	100	
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	13	13	100%	457	45	435	

Registros sin Cumplimiento

Junio 2019

Detalle por Punto de Atención

Macroregión	Regional	Centro Zonal	% Cumplimiento	Observaciones
Centro Oriente	BOGOTA	CZ REVIVIR	0%	Muestra insuficiente (no contesta, equivocado)
Pacifico	CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	0%	Único registro apagado
Caribe	CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	0%	Único registro no contesta
Caribe	SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	0%	Único registro (no contesta)
Caribe	CORDOBA	CZ CERETE	25%	Muestra insuficiente
Centro Oriente	CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	25%	Registro faltante (no contesta)
Llanos	GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	25%	Muestra insuficiente
Pacifico	NARIÑO	CZ PASTO 2	25%	Registro faltante (no contesta)
Eje Cafetero	RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	25%	Registro faltante (duplicado)
Centro Oriente	SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	25%	Muestra insuficiente
Pacifico	VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	25%	Muestra insuficiente
Pacifico	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	25%	Efectiva
Centro Oriente	BOYACA	CZ EL COCUI	33%	Muestra insuficiente
Caribe	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	33%	Registro faltante (apagado)
Llanos	META	CZ PUERTO LOPEZ	33%	Muestra insuficiente
Centro Sur	PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	33%	Registro faltante (apagado)
Eje Cafetero	ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	50%	Registro faltante (no contesta)
Caribe	ATLANTICO	CZ BARANOA	50%	Muestra insuficiente
Caribe	ATLANTICO	CZ SURORIENTE	50%	Registro faltante (no contesta encuesta)

Detalle por Punto de Atención

Macroregión	Regional	Centro Zonal	% Cumplimiento	Observaciones
Caribe	BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	50%	Registros faltante (equivocado), se realizo una encuesta
Centro Oriente	BOYACA	REGIONAL BOYACA	50%	Registros faltantes (duplicado - no contesta)
Centro Sur	CAQUETA	CZ PUERTO RICO	50%	Registro faltante (apagado)
Llanos	CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	50%	Muestra Insuficiente
Centro Sur	HUILA	CZ LA PLATA	50%	Muestra insuficiente
Caribe	MAGDALENA	CZ CIENAGA	50%	Muestra insuficiente
Caribe	MAGDALENA	CZ EL BANCO	50%	Registros faltantes (apagado - no contesta)
Centro Sur	PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	50%	Registro faltante (apagado)
Centro Oriente	SANTANDER	CZ VELEZ	50%	Muestra insuficiente
Centro Oriente	SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	50%	Único registro (apagado)
Centro Sur	TOLIMA	CZ JORDAN	50%	Registro faltante (no contesta)
Pacifico	VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	50%	Muestra insuficiente
Eje Cafetero	ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	67%	Muestra insuficiente
Centro Oriente	NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	67%	Registro faltante (no contesta)
Centro Oriente	SANTANDER	CZ SAN GIL	67%	Muestra insuficiente
Eje Cafetero	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	75%	Muestra insuficiente
Caribe	ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	75%	Muestra insuficiente
Caribe	ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	75%	Efectiva
Caribe	BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	75%	Registro faltante (equivocado)
Pacifico	CHOCO	CZ TADO	75%	Registro faltante (apagado)
Pacifico	VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	75%	Efectiva

Muestra por Punto de Atención

II Trimestre 2019

Muestra por Punto de Atención

- Durante el segundo trimestre del 2019, se logró la aplicación de 1.704 encuestas que representan el 79% del total de la muestra recibida, compuesta por 2.164 encuestas.

TRIMESTRE	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
II Trimestre	2.164	1.704	79%
% CUMPLIMIENTO			PUNTOS DE ATENCIÓN
100%			122
0%			13
8% - 99%			83
OBSERVACIÓN PARTICULAR			PUNTOS DE ATENCIÓN
Sin Registros HD			9
Sin Registros			10
Sin Muestra			1
Sin Registros Validos			1

- Varios factores influyeron en no lograr el cumplimiento de la muestra entregada, entre estos: la contactabilidad, la cantidad de registros disponibles y la adecuación a la muestra entregada para el año 2019.

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Caribe

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ATLANTICO	CZ BARANOA	13	11	85%	35	1	30	2
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	12	12	100%	152	158	134	
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	13	9	69%	11	2	10	4
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	9	6	67%	16	5	16	3
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	12	12	100%	159	8	139	
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	13	12	92%	62	53	50	1
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	9	5	56%	18	1	18	4
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	13	11	85%	26	1	26	2
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	13	13	100%	339	9	313	
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4	3	75%	11	2	8	1
BOLIVAR	CZ HISTORICAL Y DEL CARIBE NORTE	13	9	69%	19	11	14	4
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	13	13	100%	239	40	226	
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	12	12	100%	21	143	20	
BOLIVAR	CZ MOMPOX	13	13	100%	57	15	50	
BOLIVAR	CZ SIMITI	12	3	25%	6	16	5	9
BOLIVAR	CZ TURBACO	13	13	100%	100	2	89	
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	9	9	100%	32	30	25	
CESAR	CZ AGUACHICA	9	9	100%	43	464	40	
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	6		Sin Registros Validos	1	0	0	
CESAR	CZ CHIRIGUANA	4		Sin Registros HD	0	2	0	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	1	0	0%	5	5	4	1
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	13	13	100%	576	422	534	
CESAR	REGIONAL CESAR	1	1	100%	36	1	29	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	12	12	100%	124	0	121	
CORDOBA	CZ CERETE	13	3	23%	3	0	3	10
CORDOBA	CZ LORICA	9	9	100%	89	0	77	
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	10	11	110%	34	7	32	
CORDOBA	CZ PLANETARICA	8	8	100%	63	0	63	
CORDOBA	CZ SAHAGUN	6	7	117%	80	2	76	
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	12	1	8%	6	48	5	11
CORDOBA	CZ TIERRALTA	10	8	80%	26	3	21	2
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	13	13	100%	79	4	75	

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	11		Sin Registros HD	0	2	0	
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	1		Sin Registros HD	0	15	0	
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	3	0	0%	8	0	2	3
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	1		Sin Registros	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	13	13	100%	169	0	131	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	13	13	100%	30	1	26	
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	5	5	100%	181	0	118	
MAGDALENA	CZ CIENAGA	3	1	33%	1	0	1	2
MAGDALENA	CZ DEL RIO	3	0	0%	2	0	1	3
MAGDALENA	CZ EL BANCO	13	10	77%	42	1	35	3
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	6	3	50%	7	0	5	3
MAGDALENA	CZ PLATO	1		Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	9	2	22%	5	0	4	7
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	7	5	71%	8	3	7	2
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	6	4	67%	18	0	17	2
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	7	5	71%	12	1	8	2
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	13	3	23%	5	45	5	10
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES	1	1	100%	2	0	2	
SUCRE	CZ BOSTON	3	2	67%	6	37	6	1
SUCRE	CZ LA MOJANA	3	3	100%	20	9	16	
SUCRE	CZ NORTE	3		Sin Registros	0	0	0	
SUCRE	CZ SINCELEJO	13	13	100%	108	86	107	
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1	1	100%	3	3	2	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Sur

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
AMAZONAS	CZ LETICIA	0		Sin Muestra	0	0	0	
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	5	2	40%	4	0	2	3
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	13	13	100%	18	10	18	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	10	3	30%	5	74	5	7
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	13	13	100%	552	22	364	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	13	2	15%	3	18	3	11
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	4	1	25%	1	0	1	3
HUILA	CZ GARZON	13	13	100%	497	73	473	
HUILA	CZ LA GAITANA	13	13	100%	307	198	289	
HUILA	CZ LA PLATA	13	10	77%	58	1	54	3
HUILA	CZ NEIVA	12	7	58%	7	801	7	5
HUILA	CZ PITALITO	13	13	100%	519	96	477	
HUILA	REGIONAL HUILA	4	1	25%	9	13	9	3
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	4	3	75%	64	0	49	1
PUTUMAYO	CZ MOCOA	13	11	85%	50	11	48	2
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	11	5	45%	7	0	7	6
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	8	1	13%	12	0	4	7
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	3		Sin Registros	0	0	0	
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	13	13	100%	172	11	159	
TOLIMA	CZ ESPINAL	1	1	100%	17	12	17	
TOLIMA	CZ GALAN	12	12	100%	222	0	218	
TOLIMA	CZ HONDA	3	3	100%	50	30	37	
TOLIMA	CZ IBAGUE	13	13	100%	35	2	35	
TOLIMA	CZ JORDAN	13	6	46%	10	9	9	7
TOLIMA	CZ LERIDA	1	1	100%	15	1	14	
TOLIMA	CZ LIBANO	1	1	100%	26	3	26	
TOLIMA	CZ MELGAR	1	1	100%	17	6	15	
TOLIMA	CZ PURIFICACION	3	3	100%	32	1	32	
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	2	0	0%	2	0	1	2

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Oriente

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	13	13	100%	104	47	83	
BOGOTA	CZ BOSA	13	13	100%	315	595	305	
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	13	13	100%	236	261	224	
BOGOTA	CZ CREER	13	13	100%	152	4	150	
BOGOTA	CZ ENGATIVA	13	13	100%	777	74	750	
BOGOTA	CZ FONTIBON	13	13	100%	381	58	368	
BOGOTA	CZ KENNEDY	13	13	100%	385	11	345	
BOGOTA	CZ MARTIRES	13	13	100%	173	14	152	
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	1	0	0%	1	0	1	1
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	13	13	100%	112	57	104	
BOGOTA	CZ REVIVIR	10	4	40%	18	28	8	6
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	13	13	100%	169	18	158	
BOGOTA	CZ SANTA FE	13	13	100%	103	2	97	
BOGOTA	CZ SUBA	13	13	100%	407	359	326	
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	13	13	100%	244	43	234	
BOGOTA	CZ USAQUEN	7	7	100%	148	45	139	
BOGOTA	CZ USME	13	13	100%	205	711	200	
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	13	13	100%	96	31	87	
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	7	3	43%	3	0	3	4
BOYACA	CZ DUITAMA	1	1	100%	20	32	20	
BOYACA	CZ EL COCUY	11	7	64%	18	0	13	4
BOYACA	CZ GARAGOA	5	5	100%	28	3	25	
BOYACA	CZ MIRAFLORES	10	8	80%	14	0	13	2
BOYACA	CZ MONIQUIRA	13	12	92%	20	4	20	1
BOYACA	CZ OTANCHE	10	10	100%	32	0	30	
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	12	12	100%	46	0	43	
BOYACA	CZ SOATA	1	1	100%	29	3	29	
BOYACA	CZ SOGAMOSO	13	13	100%	132	165	125	
BOYACA	CZ TUNJA 1	6	6	100%	21	4	20	
BOYACA	CZ TUNJA 2	13	13	100%	25	365	25	
BOYACA	REGIONAL BOYACA	12	3	25%	6	5	6	9

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	6	6	100%	16	1	14	
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	13	13	100%	19	4	18	
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	13	13	100%	306	63	295	
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	13	13	100%	407	1	380	
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	10	4	40%	6	1	5	6
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	13	13	100%	572	12	534	
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	10	6	60%	10	37	10	4
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	13	13	100%	189	5	104	
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	12	6	50%	10	1	9	6
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	10	7	70%	207	281	194	3
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	13	13	100%	60	76	59	
CUNDINAMARCA	CZ VILLETEA	4	1	25%	7	0	4	3
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	13	13	100%	216	84	204	
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	2	2	100%	6	0	6	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	13	13	100%	494	130	467	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	13	13	100%	315	232	297	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	13	13	100%	815	42	773	
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	11	10	91%	21	3	19	1
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	12	12	100%	78	15	68	
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	13	2	15%	3	289	3	11
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	13	13	100%	331	146	310	
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	9	9	100%	211	1	197	
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	13	13	100%	108	136	89	
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	13	13	100%	233	12	221	
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	13	13	100%	33	9	30	
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	12	5	42%	11	60	11	7
SANTANDER	CZ MALAGA	4		Sin Registros HD	0	1	0	
SANTANDER	CZ RESURGIR	1	0	0%	3	0	3	1
SANTANDER	CZ SAN GIL	12	5	42%	5	0	5	7
SANTANDER	CZ SOCORRO	13	13	100%	67	4	63	
SANTANDER	CZ VELEZ	12	6	50%	11	1	8	6
SANTANDER	CZ YARIQUIES	2	0	0%	1	0	1	2
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	7	5	71%	11	0	10	2

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Eje Cafetero

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	13	13	100%	355	2	343	
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	13	13	100%	472	47	462	
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	13	10	77%	12	6	12	3
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	13	9	69%	13	4	13	4
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	13	15	115%	158	428	152	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	13	13	100%	403	8	382	
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	13	6	46%	7	0	7	7
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	11	3	27%	5	1	5	8
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	13	13	100%	215	0	195	
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	9	4	44%	9	3	8	5
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	13	13	100%	361	4	360	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	13	13	100%	156	15	153	
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	1	1	100%	68	4	68	
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	11	4	36%	8	20	5	7
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	13	13	100%	98	3	92	
ANTIOQUIA	CZ URABA	12	5	42%	19	15	16	7
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	13	13	100%	134	8	129	
CALDAS	CZ DEL CAFE	13	13	100%	64	3	64	
CALDAS	CZ MANIZALES 1	1	0	0%	2	2	2	1
CALDAS	CZ MANIZALES 2	13	13	100%	194	76	186	
CALDAS	CZ NORTE	13	13	100%	29	0	29	
CALDAS	CZ OCCIDENTE	11	11	100%	33	4	31	
CALDAS	CZ ORIENTE	10	10	100%	81	3	76	
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	5	6	120%	10	0	9	
CALDAS	REGIONAL CALDAS	1		Sin Registros	0	0	0	
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	13	13	100%	224	10	221	
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	13	13	100%	84	5	79	
QUINDIO	CZ CALARCA	1	1	100%	66	0	58	
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1		Sin Registros HD	0	4	0	
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	13	13	100%	134	0	82	
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	13	13	100%	222	332	214	
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	13	13	100%	194	38	182	
RISARALDA	CZ PEREIRA	13	13	100%	973	388	865	
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	13	7	54%	21	3	18	6
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	1		Sin Registros	0	0	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Llanos

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ARAUCA	CZ ARAUCA	11	11	100%	41	0	38	
ARAUCA	CZ SARAVERENA	13	13	100%	311	7	292	
ARAUCA	CZ TAME	13	13	100%	92	4	88	
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	1	0	0%	3	0	3	1
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	13	8	62%	13	116	13	5
CASANARE	CZ VILLANUEVA	1	0	0%	21	1	19	1
CASANARE	CZ YOPAL	11	9	82%	12	41	9	2
CASANARE	REGIONAL CASANARE	1		Sin Registros HD	0	1	0	
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	10	5	50%	8	0	7	5
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	13	3	23%	6	3	6	10
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	5	1	20%	2	1	2	4
META	CZ ACACIAS	1	1	100%	6	15	6	
META	CZ GRANADA	10	3	30%	4	12	4	7
META	CZ PUERTO LOPEZ	9	1	11%	1	29	1	8
META	CZ VILLAVICENCIO 1	8	8	100%	56	1	56	
META	CZ VILLAVICENCIO 2	13	11	85%	42	170	31	2
VAUPES	CZ MITU	1	1	100%	28	0	15	
VAUPES	REGIONAL VAUPES	1		Sin Registros	0	0	0	
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	13	13	100%	167	2	75	
VICHADA	REGIONAL VICHADA	1	1	100%	14	0	6	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Pacífico

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	7	4	57%	11	0	9	3
CAUCA	CZ INDIGENA	5	3	60%	10	1	9	2
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1	0	0%	5	0	4	1
CAUCA	CZ NORTE	12	7	58%	13	99	11	5
CAUCA	CZ POPAYAN	3	0	0%	1	29	1	3
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	12	4	33%	32	0	14	8
CHOCO	CZ ISTMINA	3	1	33%	15	2	1	2
CHOCO	CZ QUIBDO	11	2	18%	3	4	2	9
CHOCO	CZ RIOSUCIO	5	4	80%	12	6	12	1
CHOCO	CZ TADO	13	8	62%	19	4	16	5
CHOCO	REGIONAL CHOCO	1		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ BARBACOAS	12	3	25%	10	0	5	9
NARIÑO	CZ IPIALES	3		Sin Registros HD	0	6	0	
NARIÑO	CZ LA UNION	7		Sin Registros HD	0	24	0	
NARIÑO	CZ PASTO 1	3	1	33%	2	523	2	2
NARIÑO	CZ PASTO 2	13	2	15%	3	300	3	11
NARIÑO	CZ REMOLINO	1		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ TUMACO	1		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ TUQUERRES	1		Sin Registros HD	0	48	0	
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	1	0	0%	1	219	1	1
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	10	7	70%	29	3	28	3
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	13	13	100%	247	22	221	
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	13	13	100%	431	12	411	
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	13	13	100%	763	154	426	
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	13	13	100%	89	55	64	
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	3	1	33%	3	2	3	2
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	13	10	77%	115	353	89	3
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	13	13	100%	81	243	74	
VALLE DEL CAUCA	CZ RESTAURAR	1	1	100%	2	0	2	
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	9	1	11%	2	1	1	8
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	13	12	92%	33	6	33	1
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	13	13	100%	175	23	163	
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	13	10	77%	40	1	39	3
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	13	13	100%	263	93	261	
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	13	13	100%	154	3	100	
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	13	13	100%	457	45	435	

Puntos de Atención reincidentes en No Aceptación de Habeas Data

II Trimestre 2019

No Aceptación Habeas Data

I Trimestre 2019

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

II Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal	Total general
CESAR	CZ CHIRIGUANA	4
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	11
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	1
SANTANDER	CZ MALAGA	4
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1
CASANARE	REGIONAL CASANARE	1
NARIÑO	CZ IPIALES	3
NARIÑO	CZ LA UNION	7
NARIÑO	CZ TUQUERRES	1

- Durante el segundo trimestre se presentan 9 puntos de atención en los cuales el 100% de los registros no acepta el uso de datos personales.
- Los puntos de atención reincidentes en la NO aceptación de uso de datos personales son: CZ Maicao (La Guajira) y CZ Ipiales (Nariño).

Puntos de Atención Sin Registros

II Trimestre 2019

Puntos de Atención Sin Registros

I Trimestre 2019

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

II Trimestre 2019

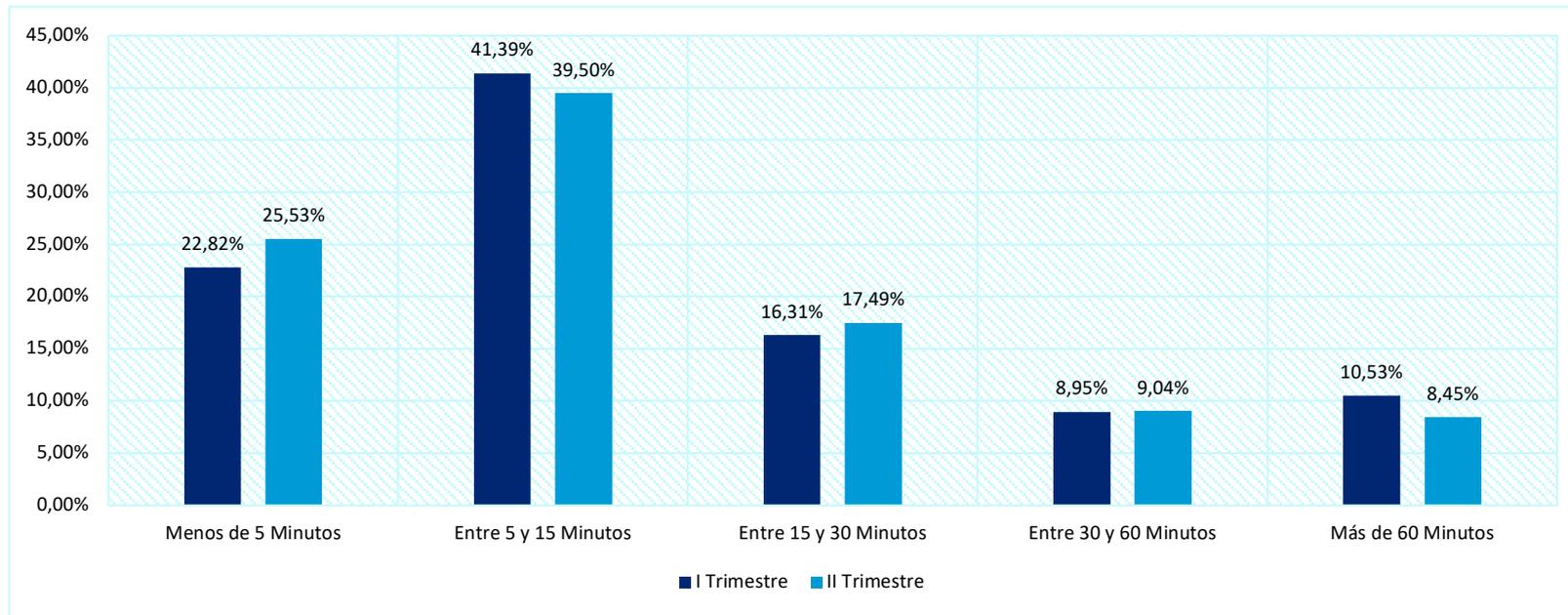
Regional	Centro Zonal
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH
MAGDALENA	CZ PLATO
SUCRE	CZ NORTE
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO
CALDAS	REGIONAL CALDAS
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA
VAUPES	REGIONAL VAUPES
CHOCO	REGIONAL CHOCO
NARIÑO	CZ REMOLINO
NARIÑO	CZ TUMACO

- De los **239 puntos de atención** con muestra definida, **10 puntos** no presentan peticiones registradas durante el segundo trimestre del año.
- Se presentan dos puntos de atención sin registros durante los primeros seis meses del año.

Resultado Encuestas de Satisfacción

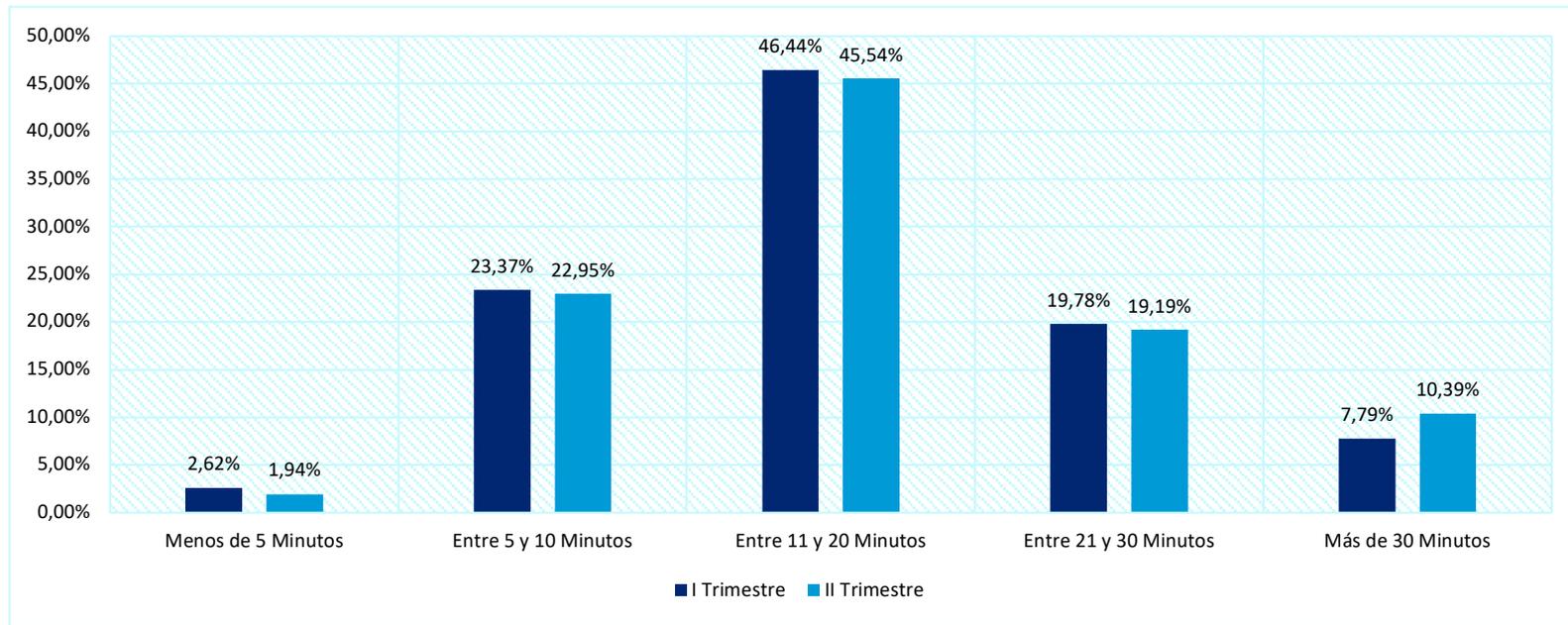
II Trimestre 2019

Tiempo para ser Atendido



- El 39,50% de los ciudadanos encuestados esperó entre 5 y 15 minutos para ser atendido en los puntos de atención durante el segundo trimestre del año 2019 y en comparación con el primer trimestre se mantiene como el intervalo de mayor participación.

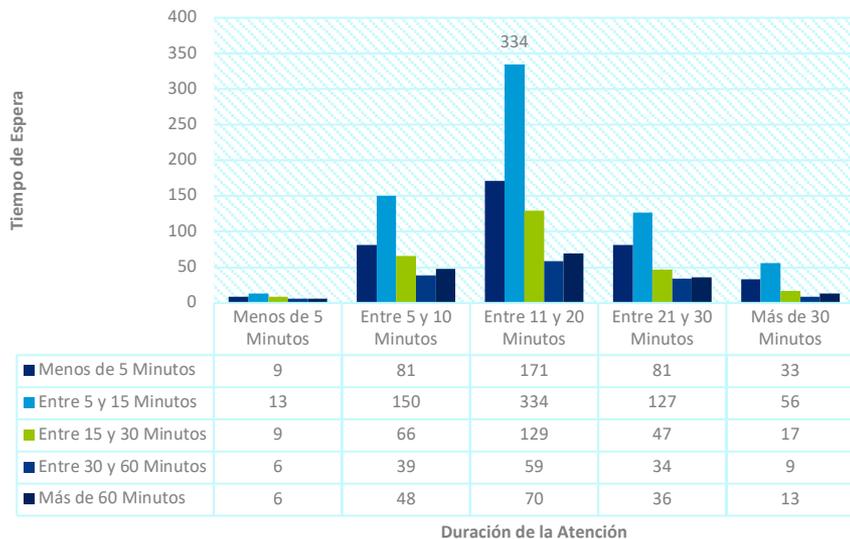
Duración de la Atención



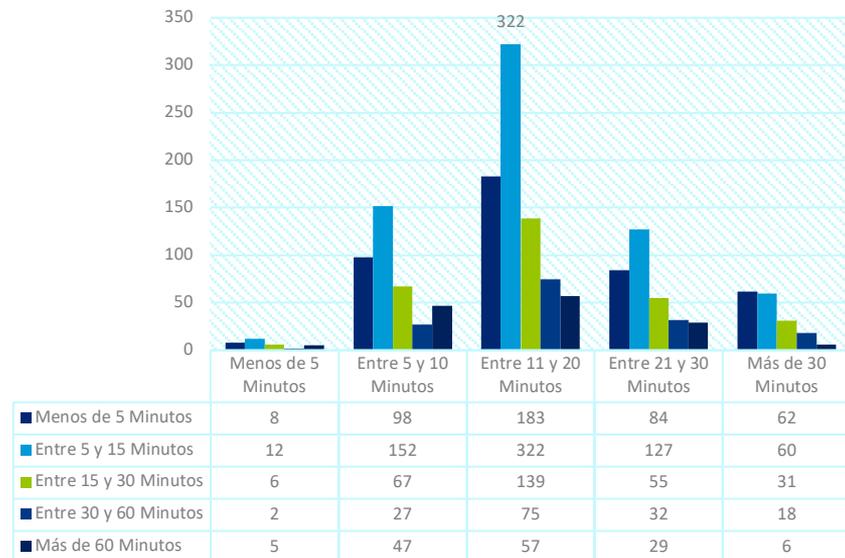
- El intervalo de duración de la atención con mayor participación es el que comprende los 11 y 20 minutos y se mantiene estable en comparación con el primer trimestre.

Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

I Trimestre 2019



II Trimestre 2019



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



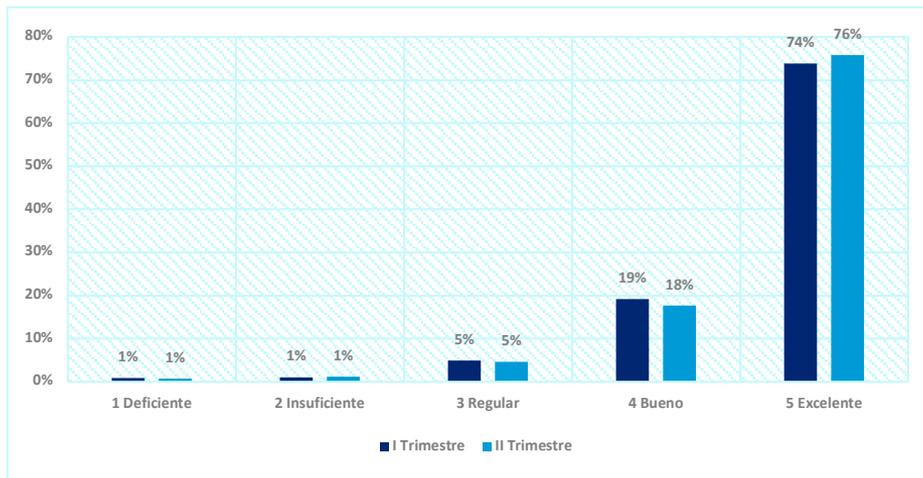
De acuerdo con los criterios definidos se procede a la identificación del nivel de satisfacción en las encuestadas aplicadas durante el cuarto trimestre del año.

1. Calidad de la Atención

2019

Criterio	1 Deficiente		2 Insuficiente		3 Regular		4 Bueno		5 Excelente	
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre
Disposición y amabilidad del personal	1%	1%	1%	1%	5%	4%	21%	21%	72%	73%
Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema	1%	1%	2%	2%	6%	6%	17%	15%	74%	76%
Calidad de la asesoría brindada	2%	1%	2%	2%	6%	5%	18%	16%	73%	75%
Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	0%	0%	0%	3%	3%	19%	16%	78%	81%
Cómo califica la comodidad de las instalaciones	0%	1%	1%	1%	4%	4%	19%	17%	76%	77%
En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF	1%	0%	1%	1%	6%	5%	22%	20%	70%	73%

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

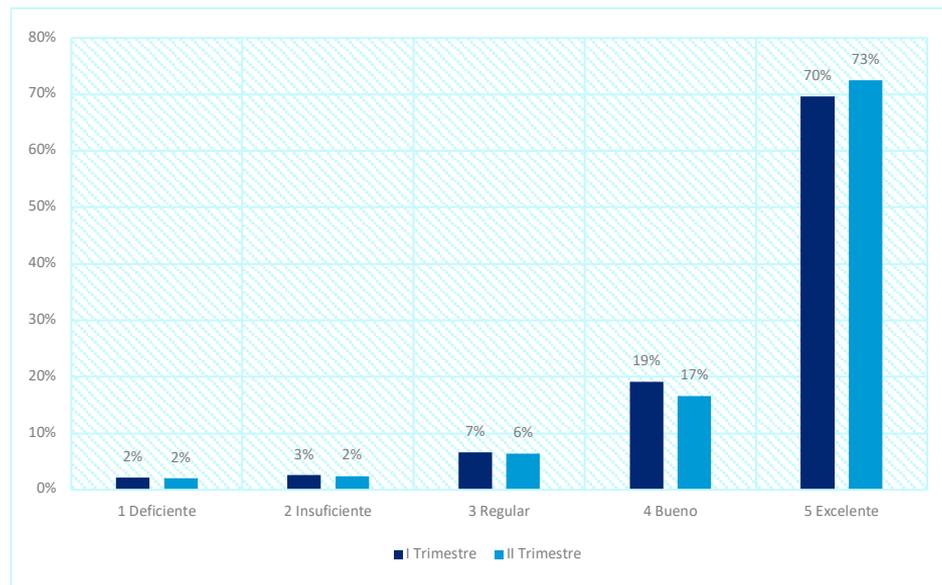


2. Claridad de la Información Suministrada

2019

Criterio	1 Deficiente		2 Insuficiente		3 Regular		4 Bueno		5 Excelente	
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre
Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	3%	3%	4%	3%	7%	8%	21%	18%	65%	68%
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	2%	1%	2%	2%	6%	5%	17%	15%	74%	77%

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

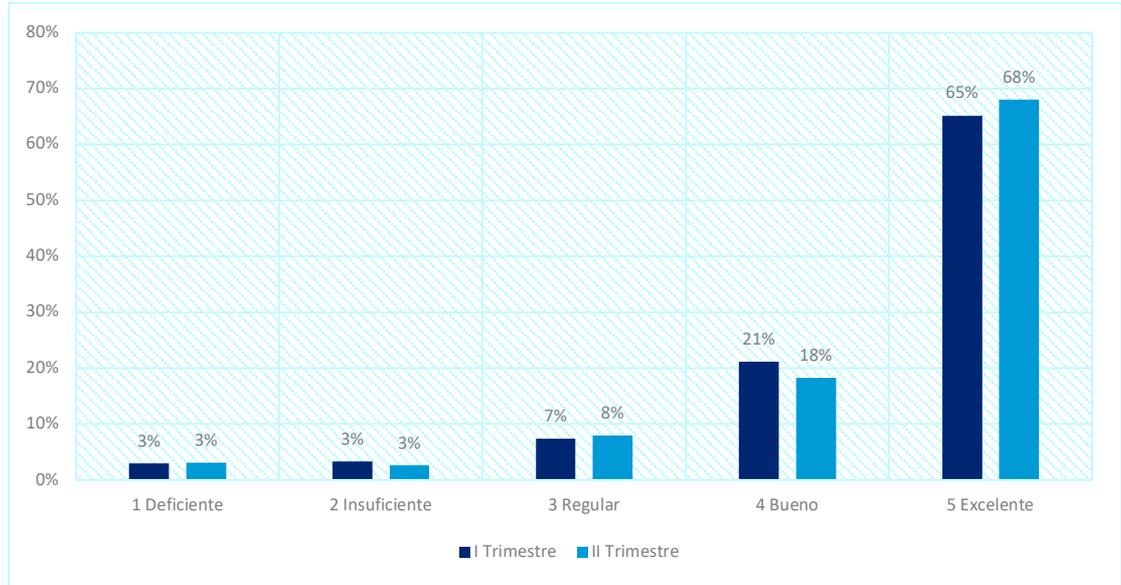


3. Resolución de la Necesidad

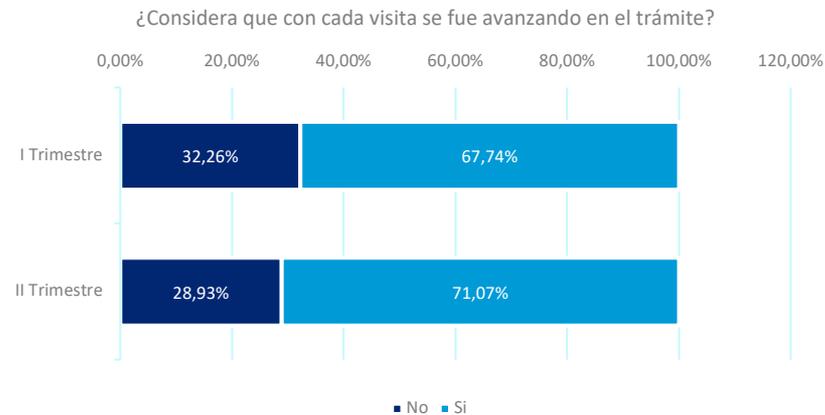
2019

Criterio	1 Deficiente		2 Insuficiente		3 Regular		4 Bueno		5 Excelente	
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	3%	3%	3%	3%	7%	8%	21%	18%	65%	68%

En la variable Resolución de la Necesidad que contempla si se resolvieron todas las dudas e inquietudes formuladas por el ciudadano, el 68% de las personas encuestadas opinó que el servicio es Excelente. No obstante, se requiere continuar implementando acciones de mejora ya que el 8% opinó que en esta categoría del servicio es Regular, el 3% Insuficiente y el 3% Deficiente.



Resolución de la Necesidad



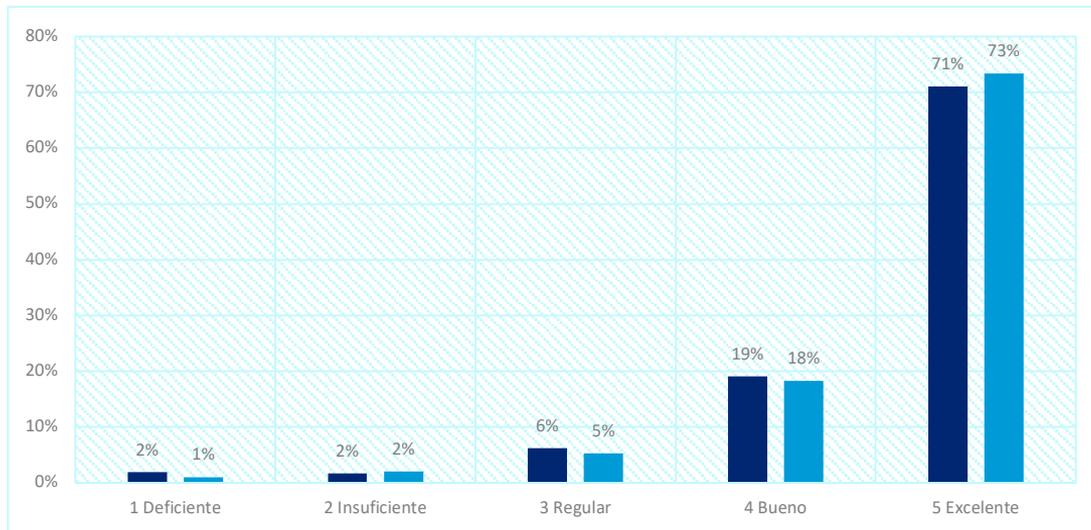
- El 14% de los encuestados indicaron que tuvieron que asistir más de una vez para resolver su consulta y a su vez el 28% no sintió que el trámite avanzara en cada visita.

4. Oportunidad de Respuesta

I Trimestre 2019

Criterio	1 Deficiente		2 Insuficiente		3 Regular		4 Bueno		5 Excelente	
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre
Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	2%	1%	1%	2%	7%	5%	21%	22%	69%	70%
Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes	2%	1%	2%	3%	6%	5%	17%	15%	73%	77%

Los criterios que componen el atributo de Oportunidad de respuesta presentan un alto nivel de satisfacción y presentan un incremento en comparación con el primer trimestre de 2019.



5. Nivel de Satisfacción

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

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

2016	2017	2018
 92%	 85%	 89%

I Trimestre 2019	II Trimestre 2019
 90%	 90%

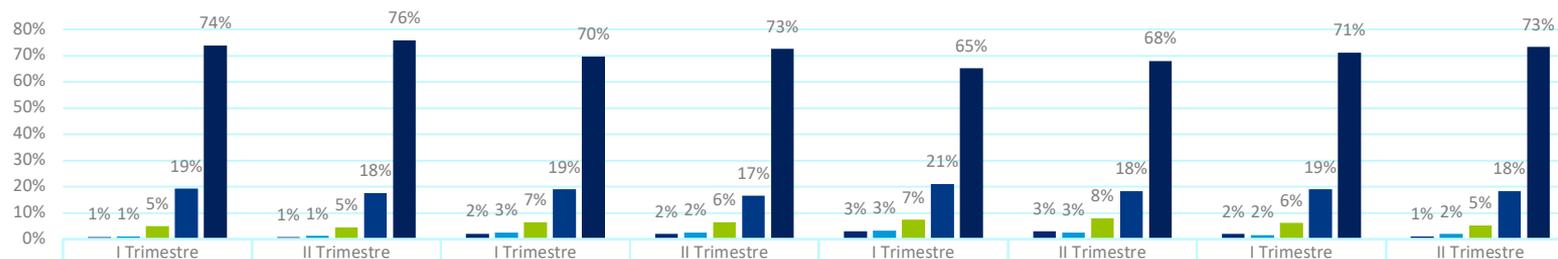
2019
 90%

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

Nivel de Satisfacción por Variables

2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad de la Atención	1%	1%	5%	18%	75%
Claridad de la Información Suministrada	2%	3%	6%	18%	71%
Resolución de la Necesidad	3%	3%	8%	20%	67%
Oportunidad de Respuesta	1%	2%	6%	19%	72%
Promedio	2%	2%	6%	19%	71%



	Calidad de la Atención		Claridad de la Información Suministrada		Resolución de la Necesidad		Oportunidad de Respuesta	
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre
1. Deficiente	1%	1%	2%	2%	3%	3%	2%	1%
2. Insuficiente	1%	1%	3%	2%	3%	3%	2%	2%
3. Regular	5%	5%	7%	6%	7%	8%	6%	5%
4. Bueno	19%	18%	19%	17%	21%	18%	19%	18%
5. Excelente	74%	76%	70%	73%	65%	68%	71%	73%

■ 1. Deficiente ■ 2. Insuficiente ■ 3. Regular ■ 4. Bueno ■ 5. Excelente

Cada una de las variables presenta incremento en la nota de calificación más alta y se puede identificar que la principal oportunidad de mejora se presenta en la Resolución de la Necesidad.

Detalle por Macroregión

II Trimestre 2019

Nivel de Satisfacción por Macroregión

2019

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



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

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

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

Nivel de Satisfacción por Macroregión

Macroregión	I Trimestre	II Trimestre
Caribe	● 4,7	● 4,6
Centro Sur	● 4,6	● 4,6
Centroriente	● 4,5	● 4,6
Eje Cafetero	● 4,6	● 4,7
Llanos	● 4,6	● 4,7
Pacífico	● 4,6	● 4,6
Satisfacción General	● 4,6	● 4,6



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

De acuerdo con la escala de clasificación establecida se puede observar que las variables se encuentran en un nivel de satisfacción alto.

Macroregión Caribe

II Trimestre 2019



Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
ATLANTICO	64	78	142
CZ HIPODROMO	14	12	26
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	6	9	15
CZ SABANAGRANDE	6	6	12
CZ SABANALARGA	13	12	25
CZ SURORIENTE	4	5	9
CZ SUROCCIDENTE	12	12	24
REGIONAL ATLANTICO	6	11	17
CZ BARANOA	3	11	14
BOLIVAR	74	88	162
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	13	13	26
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	12	13	25
CZ MOMPOX	13	13	26
CZ SIMITI	2	3	5
CZ TURBACO	10	13	23
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3	9	12
CZ MAGANGUE	6	12	18
REGIONAL BOLIVAR	8	9	17
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	7	3	10
CESAR	23	23	46
CZ AGUACHICA	5	9	14
CZ CHIRIGUANA	2		2
CZ VALLEDUPAR 2	12	13	25
REGIONAL CESAR		1	1
CZ AGUSTIN CODAZZI	2		2
CZ VALLEDUPAR 1	2		2
CORDOBA	83	72	155
CZ 1 MONTERIA	16	12	28
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5	1	6
CZ TIERRALTA	5	8	13
REGIONAL CORDOBA	13	13	26
CZ CERETE		3	3
CZ PLANETARICA	12	8	20
CZ MONTELIBANO	9	11	20
CZ SAHAGUN	11	7	18
CZ LORICA	12	9	21

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
LA GUAJIRA	30	31	61
CZ FONSECA	1		1
REGIONAL LA GUAJIRA	4	5	9
CZ RIOHACHA 2	14	13	27
CZ RIOHACHA 1	11	13	24
MAGDALENA	28	30	58
CZ SANTA ANA	1	2	3
CZ SANTA MARTA NORTE	7	5	12
CZ FUNDACIÓN	1	3	4
REGIONAL MAGDALENA	6	5	11
CZ SANTA MARTA SUR	3	4	7
CZ PLATO	3		3
CZ EL BANCO	6	10	16
CZ DEL RIO	1		1
CZ CIENAGA		1	1
SAN ANDRES	10	4	14
CZ LOS ALMENDROS	9	3	12
REGIONAL SAN ANDRES	1	1	2
SUCRE	18	19	37
CZ NORTE	2		2
CZ SINCELEJO	10	13	23
CZ BOSTON	2	2	4
CZ LA MOJANA	4	3	7
REGIONAL SUCRE		1	1
Total general	330	345	675

Satisfacción General

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

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

Durante el segundo trimestre del año se puede observar que los únicos puntos de atención con oportunidad de mejora fueron: CZ Simiti y CZ San Andres de Sotavento.

En el consolidado anual, el único punto de atención con oportunidad de mejora es el CZ Valledupar 1 al cual se le han aplicado 2 encuestas.

Calidad de la Atención

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

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Sahagún - Córdoba: “Generar un ambiente de escucha entre el ciudadano y el profesional para despejar dudas e inquietudes que presenta el petionario. Además mantener una actitud amigable y gentil en la asesoría”.

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

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

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Riohacha 2 – La Guajira: “Que los profesionales se tomen el tiempo de escuchar las inquietudes que presentan los ciudadanos.”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

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

Oportunidad de Respuesta

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

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

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
12711730	ATLANTICO	CZ BARANOA	23/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
12711795	ATLANTICO	CZ BARANOA	02/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
12711894	ATLANTICO	CZ BARANOA	18/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 12711894. La Solicitud se encuentra tipificada como servicio al ciudadano, pero se considera que esta dentro de Otras instituciones
12711985	ATLANTICO	CZ BARANOA	30/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim, teniendo en cuenta que fue remitida a comisaria por lo tanto corresponde otras instituciones, pero quedo registrada como servicio al ciudadano.
12711982	ATLANTICO	CZ BARANOA	06/06/2019	Se evidencia registro inadecuado en el motivo de sim, teniendo en cuenta que la consulta es sobre visitas y registran servicio al ciudadano.
12537335	ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	02/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
12910246	ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	06/06/2019	Se evidencia registro inadecuado en el motivo del sim ya que se encuentra como servidores públicos y corresponde otras instituciones.
12813384	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	23/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
12813475	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	10/05/2019	Se evidencia inadecuada tipificación en sim, ya que se trata de un tramite de alimentos donde fue remitida a fiscalía, lo cual pudo ser tipificado con alimentos o como otras instituciones.
12813614	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	22/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim teniendo en cuenta que es un tema de alimentos y esta tipificado como servicio al ciudadano.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
12813645	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	30/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en motivo del sim teniendo en cuenta que la asesoría hace parte de filiación y esta tipificada como servicio al ciudadano
12813722	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	06/06/2019	Se evidencia registro inadecuado en sim teniendo en cuenta que la consulta refiere a filiación y esta tipificada con servicio al ciudadano.
12418569	ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	12/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a visitas.
15418523	BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	22/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en sim teniendo en cuenta que registran servicio al ciudadano y corresponde a otras instituciones
15012617	BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	16/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en sim ya que es un tema de filiación y quedo registrado como servicio al ciudadano.
15012807	BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	15/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Histórico y del Caribe Norte para solicitar una orientación sobre alimentos para ella que está en gestación, se evidencia que en el SIM aparece como servicio al ciudadano.
15511455	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	25/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 15511455 de radicación en el Sim. Se tipificó como Servicio al ciudadano ,pero se considera que esta dentro de filiación
15511465	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	06/05/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 15511465 de radicación en el Sim. Se tipifico como Servicio al ciudadano, pero se considera que esta dentro de Asistencia y asesoría de niñez y las familias
15511605	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	10/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 15511605 . La Solicitud se encuentra tipificada como servicio al ciudadano ; pero se considera que esta dentro de custodia y cuidada personal
15705514	BOLIVAR	CZ SIMITI	25/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 15705514 de radicación en el Sim . Se verifica el motivo de asistencia en el centro zonal y el usuario refiere que la consulta es para dos acciones : alimentos -custodia; por lo cual se valida en el SIM, pero solo esta consignado el procedimiento de alimentos y las actuaciones al proceso

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
15311456	BOLIVAR	CZ TURBACO	09/04/2019	En la interacción con el ciudadano que tiene un numero de radicado 15311456 en el Sim se identifica que en el motivo registrado esta en custodia y cuidado personal ,pero el ciudadano refiere que asistió por un caso de maltrato
20462721	CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	17/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Montería 1 para solicitar una orientación sobre alimentos para iniciar el proceso ejecutivo de alimentos, se evidencia que en el SIM aparece como procesos restablecimiento de derechos de NNA.
20611385	CORDOBA	CZ PLANETARICA	17/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Planetarica para solicitar una orientación sobre un problema que tenía con su pareja, ya que quería una asesoría que debería hacer correspondientemente a esta situación familiar, donde la señora recibió una asesoría para mejorar la relación con su pareja, se evidencia que en el SIM aparece como Alimentos.
23801824	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	13/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a modalidad familiar - primera infancia
23801849	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	27/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a modalidad familiar - primera infancia.
23923378	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	08/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 23923378. La Solicitud se encuentra tipificada como Otras instituciones; pero se considera que esta dentro de la modalidad de atencion-proteccion
24517315	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	04/05/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 24517315 de radicación en el Sim. Se tipifico como Servicio al ciudadano, pero se considera que la solicitud esta dentro de Alimentos
24517700	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	07/06/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 24517700. La Solicitud se encuentra tipificada como: servicio al ciudadano; Pero se considera que, esta dentro de permisos de salida del país
24422984	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	11/06/2019	Durante la interacción con el usuario registrado en el SIM con el siguiente numero: 24422984 se encuentra tipificado en servicio al ciudadano; Sin embargo, se considera que esta dentro de motivo: visitas

Macroregión Centrosur

II Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
AMAZONAS		2	2
REGIONAL AMAZONAS		2	2
CAQUETA	33	32	65
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5	13	18
CZ FLORENCIA 1	10	3	13
CZ FLORENCIA 2	17	13	30
CZ PUERTO RICO		2	2
REGIONAL CAQUETA	1	1	2
HUILA	88	57	145
CZ GARZON	16	13	29
CZ LA GAITANA	22	13	35
CZ LA PLATA	16	10	26
CZ NEIVA	10	7	17
CZ PITALITO	20	13	33
REGIONAL HUILA	4	1	5
PUTUMAYO	14	20	34
CZ SIBUNDOY	2	1	3
CZ MOCOA	8	11	19
CZ PUERTO ASIS	1	5	6
CZ LA HORMIGA	2	3	5
REGIONAL PUTUMAYO	1		1
TOLIMA	64	54	118
CZ CHAPARRAL	10	13	23
CZ IBAGUE	16	13	29
CZ JORDAN	8	6	14
CZ GALAN	16	12	28
CZ HONDA	2	3	5
CZ LIBANO	3	1	4
CZ LERIDA	3	1	4
CZ PURIFICACION	3	3	6
CZ ESPINAL		1	1
CZ MELGAR	2	1	3
REGIONAL TOLIMA	1		1
Total general	199	165	364

Satisfacción General

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

Durante el segundo trimestre de 2019 se evidencia que el punto de atención con mayor oportunidad de mejora es el CZ Sibundoy.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Galán - Tolima: “Mejorar actitud de los funcionarios para atender a los ciudadanos, mas eficacia en el momento de atender ya que se demoran en llamar los turnos.”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Florencia 2 - Caquetá: “Se sugiere potencializar estrategias con los profesionales frente a la atención del ciudadano”.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
30632233	TOLIMA	CZ IBAGUE	10/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
31219928	TOLIMA	CZ PURIFICACION	10/04/2019	Tipifican motivo como ejercicio arbitrario de custodia y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a visitas.
30540322	TOLIMA	CZ GALAN	12/04/2019	Tipifican motivo como custodia y de acuerdo a la información brindada por el ciudadano y la información que colocaron en la respuesta inicial en la petición el motivo corresponde a otras instituciones
23339848	HUILA	CZ GARZON	24/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
23674108	HUILA	CZ LA GAITANA	25/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
30632289	TOLIMA	CZ IBAGUE	30/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a visitas.
23427381	HUILA	CZ LA PLATA	03/05/2019	Tipifican motivo como custodia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
18206903	CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	28/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
31124713	TOLIMA	CZ CHAPARRAL	06/06/2019	Se encuentra registro inadecuado del motivo en sim teniendo en cuenta que en la descripción trata sobre custodia pero tipifican como servicio al ciudadano.
31124727	TOLIMA	CZ CHAPARRAL	13/06/2019	Ciudadana refiere que fue por un presunta vulneración de sus nietas, en registro aparece mal la tipificado porque aparece como servicio al ciudadano.

Número de petición SIM Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
23295047	HUILA CZ NEIVA	13/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en SIM: 23295047 se evidencia que se encuentra tipificado como servicio al ciudadano; Sin embargo, se considera que debe estar en motivó en alimentos
23340324	HUILA CZ GARZON	13/06/2019	Ciudadana refiere que fue por alimentos, pero el registro aparece que es por servicios al ciudadano.
23340411	HUILA CZ GARZON	17/06/2019	Ciudadano refiere que se acercó al centro zonal Garzón para solicitar una orientación sobre Custodia y alimentos para iniciar este proceso en contra de la progenitora, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
23675098	HUILA CZ LA GAITANA	18/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal La Gaitana para solicitar una orientación sobre la prueba de ADN que debería hacerle a favor de su hijo para el reconocimiento, donde la señora recibió una asesoría sobre le tramite de filiación y le brindaron la citación para iniciar el proceso, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
31124777	TOLIMA CZ CHAPARRAL	18/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Chaparral para solicitar una orientación sobre que su hija esta baja de peso y que debería hacer a favor de su hija, donde la señora recibió una asesoría sobre que debe dirigirse a la EPS para realizar el proceso con ellos, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
30632620	TOLIMA CZ IBAGUE	18/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Ibagué para solicitar una orientación sobre que su hija se quiso ir a vivir con el progenitor y que debería hacer en ese caso, la señora recibió una asesoría sobre que debe realizar la revisión de la custodia, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
23295567	HUILA CZ NEIVA	18/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en el SIM: 23295567 se evidencia que se encuentra tipificado como Servicio al ciudadano ; Sin embargo se considera que debe estar en motivo : visitas
30541292	TOLIMA CZ GALAN	20/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en el SIM: 20206946 se evidencia que se encuentra tipificado como: Proceso de restablecimiento de derechos de NNA. Sin embargo se considera que debe estar en motivó: Asistencia y asesoría a la niñez y la familia

Macroregión Centroriente

II Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
BOGOTA	165	206	371
CZ BARRIOS UNIDOS	14	13	27
CZ BOSA	19	13	32
CZ CIUDAD BOLIVAR	11	13	24
CZ CREER	7	13	20
CZ ENGATIVA	11	13	24
CZ FONTIBON	14	13	27
CZ KENNEDY	10	13	23
CZ MARTIRES	10	13	23
CZ RAFAEL URIBE	6	13	19
CZ REVIVIR	5	4	9
CZ SAN CRISTOBAL SUR	6	13	19
CZ SANTA FE	8	13	21
CZ SUBA	14	13	27
CZ TUNJUELITO	6	13	19
CZ USAQUEN	6	7	13
CZ USME	12	13	25
REGIONAL BOGOTA	6	13	19
BOYACA	89	94	183
CZ TUNJA 2	14	13	27
CZ SOGAMOSO	8	13	21
CZ CHIQUINQUIRA	2	3	5
REGIONAL BOYACA	6	3	9
CZ OTANCHE	10	10	20
CZ MONQUIRA	2	12	14
CZ MIRAFLORES	9	8	17
CZ PUERTO BOYACA	4	12	16
CZ TUNJA 1	11	6	17
CZ DUITAMA	6	1	7
CZ GARAGOA	6	5	11
CZ EL COCUY	8	7	15
CZ SOATA	3	1	4

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
CUNDINAMARCA	103	123	226
CZ UBATE	6	13	19
CZ GIRARDOT	13	13	26
CZ LA MESA	6	6	12
CZ FACATATIVA	14	13	27
CZ ZIPAQUIRA	8	13	21
CZ FUSAGASUGA	14	13	27
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5	6	11
CZ CAQUEZA	5	6	11
CZ CHOCONTA	6	13	19
CZ GACHETA	4	4	8
REGIONAL CUNDINAMARCA	2	2	4
CZ PACHO	8	13	21
CZ SOACHA	7	7	14
CZ VILLETA	5	1	6
NORTE DE SANTANDER	52	76	128
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	6	13	19
CZ CUCUTA 1	12	13	25
CZ TIBU	8	2	10
CZ CUCUTA 3	8	13	21
CZ CUCUTA 2	8	13	21
CZ PAMPLONA	5	12	17
CZ OCAÑA	5	10	15
SANTANDER	50	82	132
CZ SAN GIL	2	5	7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	11	13	24
CZ SOCORRO	6	13	19
CZ LA FLORESTA	6	13	19
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	5	8
CZ BUCARAMANGA SUR	6	13	19
CZ ANTONIA SANTOS	6	9	15
REGIONAL SANTANDER	1	5	6
CZ YARIQUIES	2		2
CZ VELEZ	6	6	12
CZ RESURGIR	1		1
Total general	459	581	1.040

Satisfacción General

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

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

- A nivel de Regional, se observa que todas se encuentran en un Nivel Alto de Satisfacción durante el primer trimestre de 219.
- Durante el segundo trimestre 1 punto de atención presenta oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que su nivel de satisfacción se encuentra en el Nivel Aceptable.
- Las principales oportunidades de mejora se encuentran en los criterios de Resolución de la Necesidad y Claridad de la Información.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Cúcuta 1 – Norte de Santander: “Generar un ambiente con buena disposición entre el ciudadano y el profesional para despejar dudas e inquietudes que presenta el petionario. Además mantener una actitud amigable y gentil en la asesoría. También gestionar la frecuencia en la asignación en las citas”.

Claridad de la Información

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

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

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Suba– Bogotá: “Mejorar la actitud y el servicio de los funcionarios que atienden”.

Oportunidad de Respuesta

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

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

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
16704310	BOYACA	CZ EL COCUY	10/04/2019	Tipifican motivo como Alimentos y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a Filiación (Investigación de paternidad).
137119484	BOGOTA	CZ KENNEDY	20/04/2019	Se evidencia que tipifican el motivo en sim como servicio al ciudadano, sin embargo en la descripción refiere que es un tema de revisión de alimentos
14840068	BOGOTA	CZ MARTIRES	20/04/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim ,ya que aparece como servicio al ciudadano y en la descripción indica que ciudadana se acerco por consulta de alimentos, así mismo en la respuesta que le indicaron aparece información sobre reconocimiento de paternidad.
16511562	BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	23/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde asistencia y asesoría a la niñez y a la familia.
29133484	SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	23/04/2019	Tipifican motivo como otras instituciones y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
137119762	BOGOTA	CZ KENNEDY	25/04/2019	Ciudadano manifiesta que se acerco al CZ Kennedy por la situación de presunto incumplimiento a la custodia y visitas por parte de la progenitora de su hija de 1 año y medio, debido a que la señora dejo a la menor de edad a cargo de una amiga en la ciudad de Ibagué y ella se encuentra en Bogotá, y no le brindo la dirección donde se encontraba la niña, frente a la atención de ese día, siguió las indicación dada por la funcionaria que le atendió y por ello se acercó hasta el CZ de Ibagué donde informaron que el proceso de custodia se demoraba 3 meses y el de restablecimiento de derechos debía esperar 5 días hasta que realizaran verificación, señala que lo enviaron nuevamente al CZ de Kennedy donde se acerco el día martes 23 de abril, al presentar su inconformidad la funcionaria no fue empática y no le colaboro con su tramite. Desde el centro de contacto se remite a línea de atención, sin embargo debido a claridad en información no se logra tomar petición y registran IO 1761470632.
137119844	BOGOTA	CZ KENNEDY	30/04/2019	Se evidencia que la petición esta registrada con servicio al ciudadano, sin embargo la solicitud de la ciudadana era por permiso de salida del país.
29133486	SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	02/05/2019	Tipifican motivo como patria potestad y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a filiación.
29607017	SANTANDER	CZ VELEZ	02/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a consumo de sustancias psicoactivas.
27120246	NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	04/05/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 27120246 de radicación en el Sim. Se tipifico como Servicio al ciudadano, pero se considera que esta dentro de otras instituciones

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
29410940	SANTANDER	CZ SAN GIL	06/05/2019	Tipifican motivo como Búsqueda de niños, niñas y adolescentes y de acuerdo con la información brindada por el ciudadano y la descripción de la petición el motivo corresponde a visitas.
14442968	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	10/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
14840269	BOGOTA	CZ MARTIRES	10/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
13659149	BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	10/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde asistencia y asesoría a la niñez y la familia.
21377120	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	11/05/2019	Ciudadana refiere que se llevo al centro zonal a las 12:30 pm pero fue atendida hasta después de las 2:00 pm debido a que los funcionarios estaban almorzando y no brinda atención en jornada continua.
27120314	NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	13/05/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por la ciudadano el motivo corresponde a visitas.
16907246	BOYACA	CZ MONIQUIRA	16/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo, ya que la consulta es por filiación y se registra con servicio al ciudadano.
16048908	BOYACA	CZ TUNJA 2	16/05/2019	Ciudadana indica que la atención sobre asesorías no la brindan en la semana completa, ya que el día anterior de la consulta se acerco pero le dijeron debía acercarse al siguiente día para recibir asesoría en su tramite.
21847216	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	17/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en el motivo ya que en la descripción refiere permiso de salida del país y tramite de filiación, pero se tipifico como servicio al ciudadano.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
29342005	SANTANDER	CZ LA FLORESTA	20/05/2019	Ciudadana refiere que se acerco para asesorarse sobre tramite de custodia, sin embargo le indicaron que no podía iniciar ese tramite y terminaron brindándole información sobre adopciones, señala que la atención no fue personalizada por lo que considera que la funcionaria no comprendió lo que ella necesitaba saber ni le presto atención a su necesidad.
16121691	BOYACA	CZ SOGAMOSO	23/05/2019	Se evidencia en sim que no hay claridad de la orientación que recibió la ciudadano, toda vez que no registran ninguna información sobre el tramite o consulta que requería, en la interacción la señora indica que se acerco debido a la situación con su hija quien presenta indisciplina y bajo rendimiento académico, por lo que la remitieron a la eps y le indicaron acercarse para presentar papeles y brindar una cita. Teniendo en cuenta esta información se deja el motivo como asistencia y asesoría a la niñez y la familia.
16704335	BOYACA	CZ EL COCUY	23/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 16704335. La Solicitud se encuentra tipificada como presunta vulneración de derechos , pero se considera que esta dentro del servicio al ciudadano
16907253	BOYACA	CZ MONIQUIRA	22/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim, teniendo en cuenta que la asesoría es sobre alimentos, pero esta tipificado con servicio al ciudadano.
133104813	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	24/05/2019	Tipifican motivo como otras instituciones y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
21377367	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	24/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim, teniendo en cuenta que fue remitida a entidad salud por lo tanto corresponde otras instituciones y no servicio al ciudadano.
14360681	BOGOTA	CZ FONTIBON	24/05/2019	Tipifican motivo como custodia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana el motivo corresponde a una presunta vulneración de derechos, sin embargo, en la descripción indica que la ciudadana no desea colocar la denuncia por maltrato físico, por el contrario, solicita la custodia de las menores, información que se valida con la ciudadana y refiere que no es correcta.
13659372	BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	25/05/2019	Ciudadana refiere que había 4 módulos (al parecer para atender las consultas), sin embargo, solo estaban 2 módulos atiendo y las profesionales que estaban en los otros dos estaban “maquillándose y hablando”, ciudadana no tiene conocimiento si estas dos funcionarias brindaban asesoría o que procesos manejaban, sin embargo, refiere que “ellas deberían venir arregladas de su casa y no arreglarse ahí”.
14225751	BOGOTA	CZ SANTA FE	25/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
1320124187	BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	25/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
29342032	SANTANDER	CZ LA FLORESTA	27/05/2019	Ciudadano comenta que una de las funcionarias que trabaja en el centro zonal, ese día se encontraba vestida con una falda muy corta, lo cual genero que al agacharse a recoger algunas cosas que se le habían caído al piso, le alcanzaran a ver "su ropa interior y sus partes intimas", considera que no era la vestimenta mas acorde para el lugar donde prestan el servicio.
13827748	BOGOTA	CZ REVIVIR	29/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
14360779	BOGOTA	CZ FONTIBON	29/05/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por el ciudadano y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
16511686	BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	31/05/2019	Ciudadana menciona que debido a la falta de dirección de la persona a citar no fue posible que le asignaran cita, sin embargo en el registro en sim se encuentra información distinta que no corresponde a lo indicado por la señora.
21934605	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	01/06/2019	Se evidencia registro inadecuado en motivo del sim teniendo en cuenta que la información descrita hace parte de alimentos y no de custodia.
28949353	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	05/06/2019	Se encuentra registro inadecuado del motivo de la petición ya que se encuentra como servicio al ciudadano y corresponde a custodia.
140118981	BOGOTA	CZ BOSA	07/06/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
133105154	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	07/06/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
26728629	NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	11/06/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana el motivo de la petición corresponde asistencia y asesoría a la niñez y a la familia. Adicionalmente, la información que el profesional dejo en la descripción tampoco corresponde con la suministrada por la ciudadana.
21435677	CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	11/06/2019	Se evidencia que el motivo servicio al ciudadano no corresponde al requerimiento de la peticionaria, el cual es por permiso de salida del país.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
21377620	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	11/06/2019	Ciudadana refiere que no fue por custodia sino para solicitar cita para fijar una acta de alimento.
21847900	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	14/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Facatativá para solicitar una orientación sobre el caso de sus hijos de los cuales no ha podido ver y desea verlo, lo orienta a cercarse a la Fiscalía para realizar el proceso Ejercicio Arbitrario de la custodia. Asimismo, que tuvo que esperar una hora y media aproximadamente para que le dieran esta orientación.
21607623	CUNDINAMARCA	CZ PACHO	14/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Pacho para solicitar una orientación sobre alimentos para el caso de su hermana, se evidencia que en el SIM aparece como servicio al ciudadano.
29088420	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Carlos Lleras Restrepo para solicitar una orientación sobre alimentos para el caso de su hija, se evidencia que en el SIM aparece como servicio al ciudadano.
21847922	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	19/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Facatativá para solicitar una orientación sobre el proceso de impugnación de paternidad, donde la señora recibió asesoría sobre el trámite que debe iniciar, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
21607626	CUNDINAMARCA	CZ PACHO	19/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Pacho para solicitar una orientación sobre el proceso de Custodia, donde la señora recibió asesoría sobre el trámite que debe iniciar, pero se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.

Macroregión Eje Cafetero

II Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
ANTIOQUIA	140	161	301
CZ ABURRA NORTE	14	13	27
CZ ABURRA SUR	13	13	26
CZ BAJO CAUCA	8	10	18
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	8	9	17
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	14	15	29
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	13	13	26
CZ LA MESETA	3	6	9
CZ OCCIDENTE	6	13	19
CZ ORIENTE	13	13	26
CZ ORIENTE MEDIO	12	13	25
CZ PORCE NUS	2	4	6
CZ SUROESTE	7	13	20
CZ URABA	12	5	17
REGIONAL ANTIOQUIA	6	13	19
CZ OCCIDENTE MEDIO	5	4	9
CZ MAGDALENA MEDIO	2	3	5
CZ PENDERISCO	2	1	3
CALDAS	41	66	107
CZ DEL CAFE	6	13	19
CZ MANIZALES 2	12	13	25
CZ NORTE	6	13	19
CZ OCCIDENTE	6	11	17
CZ ORIENTE	5	10	15
CZ SUR ORIENTE	5	6	11
CZ MANIZALES 1	1		1
QUINDIO	31	27	58
CZ ARMENIA NORTE	16	13	29
CZ ARMENIA SUR	13	13	26
CZ CALARCA	2	1	3
RISARALDA	77	59	136
CZ BELEN DE UMBRIA	14	13	27
CZ LA VIRGINIA	13	13	26
CZ PEREIRA	22	13	35
CZ SANTA ROSA DE CABAL	12	7	19
CZ DOS QUEBRADAS	16	13	29
Total general	289	313	602

Satisfacción General

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

- Durante el segundo trimestre de 2019 se evidencia que la macrorregión Eje Cafetero se encuentra dentro del nivel de satisfacción Alto.
- Los puntos de atención con mayor oportunidad de mejora son: CZ Aburra Norte, CZ Aburra Sur, CZ Penderisco y CZ Calarcá.
- El CZ Penderisco presenta un nivel de satisfacción Aceptable durante los trimestres encuestados.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Aburra Sur – Antioquia: *“Que los profesionales brinden una información más clara y brinden alternativas de solución.”*

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- Regional Antioquia– Antioquia: “Que los profesionales se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos y brinden una correcta asesoría, independientemente le competa a otro centro zonal el caso.”

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
11051064	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	09/04/2019	Al verificar en sim se identifica que tanto el motivo como la respuesta inicial no corresponden a la solicitud de información del ciudadano el cual esta en la descripción.
11051259	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	16/04/2019	Se evidencia mal registro del motivo de la petición teniendo en cuenta que se acerca por visitas y registran Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia
28239199	RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	17/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación 28239199 en el Sim .El agente identifica que en el motivo es visita validando con el usuario afirma la actuación ,pero en la descripción es de una fijación en cuota alimentaria
12309853	ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	22/04/2019	Se evidencia inadecuado registro del motivo en sim ya que aparece otras instituciones cuando en la descripción se refiere a filiación.
28082274	RISARALDA	CZ PEREIRA	23/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación en 28082274 el Sim. Lo tipificaron como permiso de salida del país. pero se considera que esta dentro de patria potestad
11051406	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	23/04/2019	Ciudadano manifiesta que se acerco al CZ Nororiental, el cual le corresponde por competencia territorial, sin embargo de allí lo remitieron al CZ Sur Oriental donde se acerco el día viernes 12 de abril a la 1:40 pm y no le brindaron atención indicando que no habían mas turnos, por lo que debían acercarse el lunes a las 7:30 para solicitar ficha, señala que las empezaron a entregar a las 8:15 y recibió atención hasta las 9:30 am, así mismo no le brindaron la opción de iniciar el tramite de custodia el cual le solicitan para iniciar con la adopción, indicando que debía realizarlo en un consultorio jurídico. Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim ya que es un tema de adopción y aparecer como AANF.
12231419	ANTIOQUIA	CZ URABA	30/04/2019	Ciudadana refiere que se ha acercado y llamado varias veces para intentar obtener cita pero nunca hay agenda.
17394251	CALDAS	CZ MANIZALES 2	02/05/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 17394251 de radicación en el Sim. Se tipifico como Servicio al ciudadano, pero se considera que esta dentro de otras instituciones
11243642	ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	09/05/2019	Tipifican motivo como Consumo de sustancias psicoactivas y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana, la cual, no registraron en la descripción de la petición el motivo corresponde a una presunta vulneración de derechos.
11612850	ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	10/05/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
28427532	RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	14/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 28427532 . La Solicitud se encuentra tipificada como servicio al ciudadano ; pero se considera que esta dentro de la modalidad de atencion-proteccion
11409625	ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	17/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo: corresponde asistencia y asesoría a la niñez y a la familia.
33872813	QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	22/05/2019	Tipifican motivo como otras instituciones y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo: corresponde alimentos.
11051830	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	23/05/2019	Tipifican motivo como asistencia y asesoría a la niñez y a la familia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a otras instituciones, ya que, es por violencia intrafamiliar.
10665387	ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	23/05/2019	Tipifican motivo como asistencia y asesoría a la niñez y ala familia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a otras instituciones.
28309477	RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	05/06/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim teniendo en cuenta que la información registrada corresponde más a permiso salida del país o custodia y se encuentra como servicio al ciudadano, así mismo en la respuesta inicial no registran la información y asesoría que le brindan a la ciudadana.
33724205	QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	05/06/2019	Ciudadana manifiesta que el motivo principal de su consulta fue por reconocimiento de paternidad, sin embargo, como no pudo realizar el proceso el funcionario que la atendió le brindo información por alimentos, pero, en el SIM no se dejó esta información y la única información que colocaron es que la ciudadana se había presentado por fijación de cuota de alimentos.
11052058	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	07/06/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo: corresponde a custodia.
10665576	ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	07/06/2019	Tipifican motivo como asistencia y asesoría a la niñez y a la familia y de acuerdo con la información brindada por el ciudadano el motivo: corresponde a una presunta vulneración de derechos. Además, la información que esta en la descripción no concuerda con el motivo de la consulta del ciudadano.
10853357	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	17/06/2019	Tipifican motivo como patria potestad y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana el motivo corresponde adopciones.
11052196	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	17/06/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo: corresponde alimentos.

Macroregión Llanos

II Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
ARAUCA	65	37	102
CZ SARAVERENA	25	13	38
CZ TAME	28	13	41
CZ ARAUCA	12	11	23
CASANARE	13	17	30
CZ PAZ DE ARIPORO	5	8	13
CZ YOPAL	6	9	15
CZ VILLANUEVA	2		2
GUAINIA	2	5	7
REGIONAL GUAINIA	2	5	7
GUAVIARE	7	4	11
REGIONAL GUAVIARE	2	1	3
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5	3	8
META	33	24	57
CZ GRANADA	6	3	9
CZ VILLAVICENCIO 1	11	8	19
CZ VILLAVICENCIO 2	11	11	22
CZ ACACIAS	5	1	6
CZ PUERTO LOPEZ		1	1
VAUPES	1	1	2
CZ MITU	1	1	2
VICHADA	15	14	29
REGIONAL VICHADA	1	1	2
CZ PUERTO CARREÑO	14	13	27
Total general	136	102	238

Satisfacción General

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

- En la macroregion Llanos el principal punto de atención con oportunidad de mejora es la Regional Vichada..

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Saravena– Arauca: “Se sugiere establecer una estrategia para la atención al ciudadano y tener información eficaz sin ninguna interrupción para que el ciudadano se sienta atendido -escuchado en la asesoría.”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Villavicencio 2 – Meta: “Mejorar el tiempo de atención ya que a veces se demoran mucho en atender.”

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
6068104278	VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	06/06/2019	Registro inadecuado en el motivo ya que es alimentos no custodia.
33021344	ARAUCA	CZ SARAVERA	18/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Saravena para solicitar una orientación sobre que el caso que le pasa con su pareja, ya que hace 18 años la maltrata psicológicamente y verbalmente, que debería hacer en ese caso, la señora recibió una asesoría sobre que debe realizar la denuncia ante la entidad pertinente, se evidencia que en el SIM aparece como Asistencia y asesoría ala niñez de la familia.

Macroregión Pacífico

II Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
CAUCA	7	14	21
CZ NORTE	4	7	11
CZ INDIGENA	1	3	4
CZ COSTA PACIFICA	2	4	6
CHOCO	35	19	54
CZ TADO	14	8	22
CZ QUIBDO	3	2	5
CZ BAHIA SOLANO	5	4	9
REGIONAL CHOCO	1		1
CZ RIOSUCIO	9	4	13
CZ ISTMINA	3	1	4
NARIÑO	8	6	14
CZ PASTO 2	1	2	3
CZ LA UNION	1		1
CZ BARBACOAS	3	3	6
CZ TUMACO	1		1
CZ PASTO 1		1	1
CZ TUQUERRES	2		2
VALLE DEL CAUCA	180	159	339
CZ BUENAVENTURA	7	7	14
CZ BUGA	13	13	26
CZ CARTAGO	18	13	31
CZ CENTRO	20	13	33
CZ JAMUNDI	13	13	26
CZ LADERA	4	1	5
CZ NORORIENTAL	9	10	19
CZ PALMIRA	15	13	28
CZ SEVILLA	12	12	24
CZ SUR	13	13	26
CZ SURORIENTAL	12	10	22
CZ TULUA	15	13	28
REGIONAL VALLE	13	13	26
CZ YUMBO	13	13	26
CZ ROLDANILLO	3	1	4
CZ RESTAURAR		1	1
Total general	230	198	428

Satisfacción General

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

- La macroregión Pacífico presenta un Nivel de Satisfacción Alto en cada una de las Regionales que la integran.
- Durante el segundo trimestre se presentan oportunidades de mejora en los CZ Bahía Solano y CZ Istmina.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Norte – Cauca: “Que los funcionarios se tomen el tiempo de brindar una correcta asesoría y más profesionales para atender al público”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Palmira– Valle del cauca: “Funcionarias sean mas asertivas, más organización en la atención que brindan, mas personas ya que solo atiende una.”

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
31444379	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	17/04/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo de la petición ya que aparece como servicio al ciudadano y según la descripción corresponde otras instituciones.
19825179	CHOCO	CZ QUIBDO	20/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación en 19825179 el Sim. Tipificaron el motivo de asistencia al punto de atención; como proceso restablecimiento de derechos NNA pero se considera que la razón de la visita está dentro de Modalidades de atención - Protección
20206891	CHOCO	CZ TADO	20/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación 20206891 en el Sim. Lo tipificaron como Asistencia y asesoría a la niñez y la familia, Pero se considera que esta dentro de los tramites conciliables (Alimento) o revisión de acta de alimentos. Además la peticionaria expresa que asistió también por investigación en paternidad; pero esta acción no se encuentra registrada en la descripción, ni en ningún otro radicado
20105386	CHOCO	CZ RIOSUCIO	24/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación en 20105386 el Sim. Lo tipificaron como servicio al ciudadano pero se considera que esta filiación
19005999	CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	03/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en sim, ya que aunque la señora no solicita el tramite de adopción directamente, la descripción que dejan registrada da opción para asesorarle frente a adopción determinada, el cual no le informan y por el contrario asesoran que no hay ninguna forma en que se pueda realizar su requerimiento.
20005626	CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	04/05/2019	Se evidencia inadecuada tipificación del motivo, se registra como servicio al ciudadano y corresponde a modalidad de atención.
26502883	NARIÑO	CZ BARBACOAS	08/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a una presunta vulneración de derechos.
32019125	VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	10/05/2019	Tipifican motivo como custodia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
31788446	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	17/05/2019	Tipifican motivo como filiación y de acuerdo con la información brindada por el ciudadano el motivo corresponde a visitas.
20005658	CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	22/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde asistencia y asesoría a la niñez a la familia.
31444620	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	25/05/2019	Tipifican motivo como Otras instituciones y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
31562210	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	25/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a filiación.
31444647	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	13/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en el SIM: 31444647 se evidencia que se encuentra tipificado como servicio al ciudadano; Sin embargo se considera que debe estar en motivo tramites internacionales
20206946	CHOCO	CZ TADO	13/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en el SIM: 20206946 se evidencia que se encuentra tipificado como Asistencia y asesoría a la niñez y la familia ; Sin embargo se considera que debe estar en motivo : alimentos

Voz del Ciudadano

II Trimestre 2019



Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
19523866	CESAR	CZ AGUACHICA	Ciudadano indica que las citas están muy lejos, ya que se la asignaron para el 10 de mayo, por lo cual refiere que sería importante poder contar con más agenda y así agilizar los procesos que requieren los ciudadanos.
15220283	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Ciudadana indica que debería presentarse organización en los turnos ya que atienden a personas sin tener ficha y eso genera demoras, así mismo dar más fichas porque solo asignan 7 fichas.
23801832	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	Ciudadana refiere que la persona de seguridad, en un principio no le permitía ingresar al centro zonal, hasta que el otro celador no le dijo "permítale ingresar, para que ella pregunte".
30138850	SUCRE	CZ SINCELEJO	Ciudadana refiere que presentó incomodidad frente a la atención ya que no era de manera personalizada en el sentido que los funcionarios preguntaban a cada persona cual era el motivo de consulta y todas las demás personas escuchaban y se enteraban de cada caso, lo cual le pareció molesto ya que genera incomodidad que todas las personas escuchen y se enteren de lo que los otros necesitaban.
19375957	CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	Ciudadana refiere que tuvo que esperar 3 horas aproximadamente para que la atendieran, ya que, los profesionales daban prioridad a las mujeres embarazadas o con niños y adulto mayor, por lo cual, pasaban sin tener ficha interrumpiendo los turnos de los demás ciudadanos. Ciudadana refiere que se encontraban 25 personas en el centro zonal y solo dos profesionales atendiendo, sin contar las personas de atención preferencial que atendieron. Por tal razón, sugiere mayor orden con la atención preferencial para que no interfiera con la atención de las demás personas.
23923693	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	Ciudadana sugiere una colaboradora que al parecer está realizando sus prácticas en el centro zonal debería mejorar su presentación personal.
30138782	SUCRE	CZ SINCELEJO	Ciudadana se acercó al centro zonal para realizar un proceso de alimentos y la profesional que la atendió solamente le dijo que no podía indicarle cuanto podía incrementar o disminuir la cuota de alimentos, ya que, dependía del defensor de familia. Ciudadana refiere que sintió que la profesional no se tomó el tiempo de escucharla y brindarle una mejor orientación.
30138782	SUCRE	CZ SINCELEJO	Ciudadana se acercó al centro zonal para realizar un proceso de alimentos y la profesional que la atendió solamente le dijo que no podía indicarle cuanto podía incrementar o disminuir la cuota de alimentos, ya que, dependía del defensor de familia. Ciudadana refiere que sintió que la profesional no se tomó el tiempo de escucharla y brindarle una mejor orientación.
24714483	MAGDALENA	CZ CIENAGA	En la interacción con el número 24714483 de radicado en el SIM. El usuario refiere que en lapso de espera en sala fue largo ya que estuvo 2:00 horas; ya que, había muchas personas para ser atendidas y sólo había un profesional atendiendo. Debido a esto el ciudadano sugiere como estrategia tener más colaboradores; Los cuales, brindan orientación e información frente a las dudas, antes de pasar al turno o ser atendido por el profesional
15012814	BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	En la interacción con el ciudadano registrado con el Sim con el número 15012814. Refieren que el servicio del centro zonal no es acorde; ya que, se sintió aludido ;porque cuando estaba dando a conocer la situación problema; El colaborador que lo estaba atendiendo reasignó el caso a otro colaborador; entonces, este hecho afectó al ciudadano .Además comenta que las instalaciones no son adecuadas; ya que, la sala de espera se encuentra en un pasillo afuera, donde se expone al público a los cambios climáticos; puesto que el centro zonal tiene como instalaciones una casa grande que no tiene una buena distribución del espacio

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
30540699	TOLIMA	CZ GALAN	Ciudadana refiere que la actitud del funcionario que la atendió no fue adecuada ya que "atendió de malgenio, me dijo que para que hacia eso si perdía el tiempo, no me brindo orientación". Así mismo refiere que hace aproximadamente 1 año cuando se acerco para una citación de conciliación la defensora asignada se demoro mas de 2 horas en atenderla, "estaba solamente hablando y riendo con otra persona, yo estaba con mi hijo y ella solo dijo que tenia que esperar a que me llamara sin tener en cuenta la hora en que me citaron". Por lo cual manifiesta que evidencia un mal servicio por parte del personal al cual deberían capacitar en buen servicio y atención al ciudadano. Por ultimo señala que en una ocasión el personal de vigilancia no la dejo ingresar por no llevar cédula, mientras en la ultima visita no se la pidieron.
27522401	PUTUMAYO	CZ MOCOA	Ciudadana sugiere que la comunicación que manejan en el centro zonal y en los jardines infantiles sea más asertiva, ya que, para la asignación de cupos la orientación que brindan en los dos lugares es diferente y no concuerda.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
13827265	BOGOTA	CZ REVIVIR	Ciudadana indica que fue remitida al centro zonal de Engativá donde se acerco el Lunes 08 de abril donde llevo a las 4:45 pm sin embargo no la dejaron ingresar indicando que ya no había atención.
133103793	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	Ciudadana refiere que se acerco para tramite de alimentos para su hijo y reconocimiento de paternidad para su hija, de los cuales asignaron cita, pero indica que están muy lejanas puesto que las asignaron para agosto, y considera que deberían ser mas cercanas para garantizar los derechos de los menores de edad.
13658822	BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	Ciudadana indica que se acerco al centro zonal junto a su madre quien iba a preguntar sobre otro tramite, sin embargo la guarda de seguridad que se encontraba ese día casi no permite el ingreso de las dos, "le explicamos que íbamos para consultas distintas pero no nos creyó, y casi no la deja ingresar".
29510099	SANTANDER	CZ SOCORRO	Ciudadana sugiere que no soliciten tantos documentos para brindar una intervención psicología por problemas de comportamiento, sino que brinden la orientación psicológica al menor y después soliciten los documentos.
14225614	BOGOTA	CZ SANTA FE	Ciudadana refiere que en la conciliación realizada en el mes de diciembre, sintió inconformidad por la atención recibida de parte del defensor de familia quien no tuvo en cuenta aspectos como el subsidio familiar, no la oriento de manera adecuada y su actitud no fue agradable.
14840146	BOGOTA	CZ MARTIRES	Ciudadana manifiesta que la atención en el punto de atención se vio retrasada debido a que los funcionarios que atienden establecen conversaciones de tipo personal con otros colaboradores del punto lo cual genera incomodidad en la atención recibida.
14442968	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	Ciudadana sugiere que la atención sea más rápida ya que tuvo que esperar 4 horas para que la atendieran.
29087789	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	Ciudadana refiere que la sala de espera es muy pequeña y debido a la demora en la atención, se ven a varias personas de pie entre ellas mujeres con bebés o embarazadas que deben esperar ya que no hay atención preferencial.
14443007	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	Ciudadana manifiesta que se siente inconforme con la atención de la profesional Ana Olaya, la cual, la atendió el mes pasado y fue muy grosera con ella y muy "arbitraria" con la atención que le brindo.
16048908	BOYACA	CZ TUNJA 2	Ciudadana refiere que espero 2 horas en sala para indicarle que el documento requerido no lo entregaban por lo cual señala que deberían tener mejor conocimiento de los procesos para no hacer esperar ni perder el tiempo a los ciudadanos, ya que el día anterior también se había acercado y habían podido darle esa información.
22309402	CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	Ciudadano manifiesta que en la anterior visita que realizo al Centro Zonal no lo atendieron, ya que la persona quien realiza las asesorías se encontraba en hora de almuerzo y le indicar que debería esperar, el señor toma la decisión de irse y venir al siguiente día, en el cual la atención fue buena según lo referido. Por último, refiere que se cumpla los horarios establecidos de jornada continua.
21607550	CUNDINAMARCA	CZ PACHO	Ciudadana refiere que anteriormente llevaban un restablecimiento de derechos, donde no le parece que la trabajadora social dejara ingresar a solo uno de los progenitores y al otro no, comenta que no se demuestra una imparcialidad en el proceso. Se le indica que se puede comunicar por cualquiera de los canales que aparece en la pagina www.icbf.gov.co como los teléfonos 018000918080, línea 141 o por los otros canales de atención.
29088284	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	Ciudadano comenta que ese día a la atención en el centro zonal Carlos Lleras Restrepo comenzó a las 8:20 AM, ya que se veía ingresar persona en el horario establecido, pero refiere que no sabe si eran funcionarios o ciudadanos, por lo cual sugiere que los funcionarios comiencen la atención en el horario fijado.
146108061	BOGOTA	CZ SUBA	Ciudadana sugiere que los profesionales brinden una asesoría más clara y se tomen el tiempo de brindarla, refiere que ella prefirió no seguir preguntándole a la funcionaria, ya que, sintió que la estaba incomodando.
1320124573	BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	Ciudadana manifiesta que la profesional que la atendió le faltó apropiarse más del tema y ser amable con la atención que estaba brindando, ya que, sintió que estaba más pendiente de otras cosas y no de lo que ella le estaba preguntando.
16049515	BOYACA	CZ TUNJA 2	Durante la interacción con el usuario registrado en el SIM con el siguiente número: 16049515 Relata que se acercó al centro zonal Tunja 2. El día Lunes 10/06/2019 en la horario de 9:00 a 10:00 am; Entonces el personal de seguridad le comento que en el momento los funcionarios se encontraban en reunión; por lo tanto, no había servicio. Pero que volviera luego. La Ciudadana se acercó nuevamente en un lapso corto a las instalaciones del ICBF (centro zonal) y en ese instante el servicio ya se encontraba en normalidad; por lo cual, atendieron a la consulta requerida
14580464	BOGOTA	CZ ENGATIVA	Ciudadana manifiesta que no le asignaron una cita para la revisión de la cuota de alimentos, ya que, la profesional le indico que se encontraban en proceso de contratación, por lo cual, no contaban con un defensor de familia, que regresara en 15 días, que muy posiblemente ya contaban con este profesional. Sin embargo, la funcionaria que la atendió le brindo la atención que la ciudadana necesitaba.
26858481	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	Ciudadano refiere que el profesional que lo atendió le presto más atención a su computador y no genero empatía con el ciudadano.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
6067707977	CALDAS	CZ DEL CAFE	En la interacción con la ciudadana ;Aclara la peticionaria que la asesoría se agenda un día anterior para gestionarla el día que esta radicada la fecha que se encuentra en el SIM
17394065	CALDAS	CZ MANIZALES 2	El usuario refiere que el personal de vigilancia inicialmente impide la entrada al centro zonal. ya que, indica que debía ser con una cita previa. Aunque la peticionaria le comenta toda la situación problema y el señor de seguridad valida la información. Por lo cual, le genera entrada al usuario
28239199	RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	La usuaria refiere que faltan profesionales en el punto de atención . ya que, la ciudadana evidencio que la atención no tenia un ritmo adecuado. Aunque se aclara. Que por ser madre lactante le brindaron prioridad. pero la peticionaria manifiesta su preocupación por los demás visitantes del centro zonal
11612816	ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	Ciudadana indica que el día 25 de abril se presento al centro zonal de Kennedy en Bogotá para solicitar asesoría frente a la situación que presentaba, pero no recibió atención presencial ya que el vigilante indico que el lugar estaba lleno, "era medio día y me dijo que debía esperar mas o menos hasta las 4 pm, no pude esperar debido a que debía volver a mi trabajo" por lo que se comunico a la línea nacional donde le asesoraron.
10853235	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	Ciudadana refiere que en el centro zonal deberían llevar a cabo dos procesos judiciales al mismo tiempo, ya que, lleva un proceso por interdicción y quiere iniciar un ejecutivo y en el centro zonal, le indicaron que debía iniciar este proceso aparte, situación que no le parece.
11141788	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	Ciudadana refiere que le brindaron cierta información sobre el proceso de adopciones y le indicaron que hablara con su familia para saber si ellos también se encontraban de acuerdo con el proceso de adopción que ella quería iniciar y después regresara para iniciar el proceso, sin embargo, la ciudadana manifiesta que no le resolvieron todas las dudas que tenía y fue muy poca la asesoría que le brindaron.
33873068	QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	Que la funcionaria que me atendió mejore su presentación personal, ya que, tenía puesta la camiseta de la selección Colombia y la ciudadana refiere que una funcionaria no debería utilizar este tipo de prendas en su horario laboral y mejorar la presentación del cabello.
11141874	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	Ciudadana manifiesta su inconformidad con la atención que le brindo la profesional, ya que, cuando la atendió se estaba limando las uñas y cuando la ciudadana se encontraba esperando la funcionaria estaba hablando con los compañeros de la oficina, sin embargo, no brinda mayor información porque no cuenta con el tiempo.
11327104	ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	Ciudadano manifiesta que el centro zonal cuenta con muchas personas de seguridad, en donde, solamente observo una celadora atendiendo todo sola

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
33120559	ARAUCA	CZ TAME	Ciudadana manifiesta que la profesional que la atendió la cito para el día siguiente, sin embargo, cuando ella se presento la funcionaria le indico que no la podía atender, ya que, solamente atendía 4 personas en la tarde. Por lo cual, se siente inconforme la ciudadana.
33120696	ARAUCA	CZ TAME	Ciudadana refiere que hacen falta mas funcionarios para atender los procesos y mas turnos, ya que hay personas que deben ir desde las veredas para recibir atención, muchas son madres con bebes muy pequeños por lo que no tienen como llegar temprano a las 4 o 5 am para esperar que les den turno, indica que para atención de procesos solo dan 3 fichas.
22722646	GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	Dentro de la interacción con el usuario que se encuentra registrado con el SIM 22722646. Manifiesta que se trasladó de residencia , por tal razón, busco orientación e información al centro zonal correspondiente a la competencia territorial. Debido a esta situación solicito permiso en el trabajo para asistir al punto de atención un viernes; sin embargo encontró que el centro zonal se encontraba cerrado. Ya que, tiene jornada de lunes a jueves y el viernes era gestión de archivo; en la comunicación con el ciudadano no se encuentra seguro del nombre del centro zonal ya que menciona que se relaciona con un nombre Belén de granada meta, además refiere que es el centro zonal correspondiente a granada meta . la agente realiza orientación para que el ciudadano de a conocer la situación y tomar una insatisfacción , pero el usuario manifieste que por cuestión de tiempo no podría ejecutarla

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
32018989	VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	<p>Ciudadana refiere que en la visita del 01 de abril le solicitaron tener la dirección de la persona a citar para poder iniciar el trámite, sin embargo el día que se acercó nuevamente para llevar el dato y los documentos, no le pidieron la dirección por lo que refiere que no comprende para que la solicitaron si no se iba a tener en cuenta en el momento de enviarle notificación al citado.</p>
31835644	VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	<p>Ciudadana manifiesta que cuando las citas de conciliación están demoradas, los profesionales indiquen cuales son las otras entidades donde se puede realizar el trámite, con el fin, de que tengan los ciudadanos opciones para que se les asigne una cita más cercana.</p>



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com