

iQ Outsourcing

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



iQ
OUTSOURCING



Ficha Técnica

2018

Introducción

- Durante el año 2018, el Centro de Contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se encargó de la medición de satisfacción de 235 puntos de atención a nivel nacional, con el objetivo de conocer la percepción de los ciudadanos que acercaron a solicitar información o recibir orientación.
- Los resultados de esta medición, nos va a permitir identificar aquellos aspectos en los cuales los ciudadanos se sienten satisfechos y aquellos en los cuales se presentan oportunidades de mejora en la atención brindada por parte de los puntos de atención.
- La aplicación de la encuesta, se realizó a partir de una muestra entregada por el área de Planeación del I.C.B.F. 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

2018

Muestra por Punto de Atención

- Durante el año 2018, se logró la aplicación de 5.553 encuestas que representan el 84% del total de la muestra recibida para el año 2018, compuesta por 6.622 encuestas.

AÑO	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
2018	6.622	5.553	84%

% CUMPLIMIENTO	PUNTOS DE ATENCIÓN
100%	77
0%	8
4% - 99%	146

OBSERVACIÓN PARTICULAR	PUNTOS DE ATENCIÓN
Sin Registros HD	2
Sin Registros	1
Sin Registros Validos	1

- Varios factores influyeron en no lograr el cumplimiento de la muestra entregada, entre estos: los recursos disponibles (Agentes), Contactabilidad y falta de registros validos para la comunicación con los ciudadanos.

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Caribe

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	2018	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ATLANTICO	CZ BARANOA	19	4	21%	19	13	12	15
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	29	27	93%	194	69	165	2
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	31	16	52%	63	2	56	15
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	12	4	33%	10	14	8	8
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	14	17	121%	240	5	173	
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	28	57	204%	725	114	664	
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	13	9	69%	445	1	435	4
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	35	18	51%	133	69	122	17
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	39	32	82%	671	14	400	7
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	10	5	50%	33	1	31	5
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	15	12	80%	125	4	46	3
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	40	42	105%	618	952	580	
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	27	26	96%	131	124	125	1
BOLIVAR	CZ MOMPOX	28	27	96%	238	33	208	1
BOLIVAR	CZ SIMITI	9	21	233%	110	23	97	
BOLIVAR	CZ TURBACO	15	20	133%	327	144	301	
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	11	8	73%	51	29	44	3
CESAR	CZ AGUACHICA	35	22	63%	198	1.277	191	13
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	11	3	27%	16	1	14	8
CESAR	CZ CHIRIGUANA	11	6	55%	31	23	30	5
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	10	2	20%	7	0	6	8
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	22	29	132%	1.830	1.068	1.510	
CESAR	REGIONAL CESAR	2	3	150%	90	26	85	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	111	86	77%	646	20	605	25
CORDOBA	CZ CERETE	58	31	53%	150	7	142	27
CORDOBA	CZ LORICA	34	11	32%	147	153	126	23
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	13	32	246%	156	7	152	
CORDOBA	CZ PLANETARICA	19	14	74%	108	6	96	5
CORDOBA	CZ SAHAGUN	25	11	44%	83	14	68	14
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	31	26	84%	108	32	96	5
CORDOBA	CZ TIERRALTA	27	27	100%	112	101	96	
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	38	31	82%	320	6	283	7



Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	2018	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	36	8	22%	38	222	33	28
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	9	3	33%	23	28	18	6
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	12	3	25%	21	84	15	9
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	9	0	Sin Registros Validos	1	2	0	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	11	21	191%	452	3	349	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	17	23	135%	359	53	255	
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	10	10	100%	265	140	122	
MAGDALENA	CZ CIENAGA	14	0	0%	7	37	5	14
MAGDALENA	CZ DEL RIO	14	1	7%	3	1	2	13
MAGDALENA	CZ EL BANCO	36	8	22%	87	122	84	28
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	12	6	50%	27	0	24	6
MAGDALENA	CZ PLATO	11	6	55%	26	1	23	5
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	12	9	75%	65	0	46	3
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	14	19	136%	145	41	132	
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	23	11	48%	36	0	33	12
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	12	15	125%	135	46	109	
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	31	17	55%	167	203	141	14
SUCRE	CZ BOSTON	12	6	50%	53	25	48	6
SUCRE	CZ LA MOJANA	10	5	50%	27	27	23	5
SUCRE	CZ NORTE	11	7	64%	14	21	13	4
SUCRE	CZ SINCELEJO	33	40	121%	876	525	733	
SUCRE	REGIONAL SUCRE	10	1	10%	5	2	4	9

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Sur

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	2018	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
AMAZONAS	CZ LETICIA	11	0	0%	2	0	1	11
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	12	3	25%	19	4	14	9
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	9	13	144%	229	62	211	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	44	50	114%	331	581	325	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	40	47	118%	1.703	284	1.337	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	16	8	50%	47	53	42	8
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	9	5	56%	40	12	38	4
HUILA	CZ GARZON	182	101	55%	1.257	236	1.174	81
HUILA	CZ LA GAITANA	141	139	99%	1.083	823	1.004	2
HUILA	CZ LA PLATA	56	139	248%	1.249	21	1.063	
HUILA	CZ NEIVA	95	57	60%	213	1.670	195	38
HUILA	CZ PITALITO	61	138	226%	1.978	232	1.816	
HUILA	REGIONAL HUILA	12	5	42%	84	39	73	7
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	11	5	45%	90	0	66	6
PUTUMAYO	CZ MOCOCHA	26	30	115%	335	5	294	
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	14	11	79%	45	0	39	3
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	11	8	73%	59	10	44	3
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	10	0	0%	2	0	2	10
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	22	43	195%	823	10	703	
TOLIMA	CZ ESPINAL	18	8	44%	15	280	13	10
TOLIMA	CZ GALAN	47	27	57%	224	145	213	20
TOLIMA	CZ HONDA	25	2	8%	6	326	5	23
TOLIMA	CZ IBAGUE	76	53	70%	327	2	315	23
TOLIMA	CZ JORDAN	32	29	91%	273	52	259	3
TOLIMA	CZ LERIDA	9	5	56%	9	1	9	4
TOLIMA	CZ LIBANO	10	11	110%	42	4	39	
TOLIMA	CZ MELGAR	10	2	20%	5	10	5	8
TOLIMA	CZ PURIFICACION	10	5	50%	19	6	18	5
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	9	0	0%	1	2	1	9



Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Oriente

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	2018	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	14	19	136%	442	201	310	
BOGOTA	CZ BOSA	110	110	100%	1.651	3.711	1.555	
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	70	61	87%	1.112	335	962	9
BOGOTA	CZ CREER	15	17	113%	263	3	254	
BOGOTA	CZ ENGATIVA	59	61	103%	2.350	433	2.246	
BOGOTA	CZ FONTIBON	57	72	126%	1.897	323	1.533	
BOGOTA	CZ KENNEDY	54	61	113%	2.241	38	1.676	
BOGOTA	CZ MARTIRES	14	20	143%	474	63	420	
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	10	2	20%	5	0	4	8
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	17	18	106%	214	314	202	
BOGOTA	CZ REVIVIR	12	8	67%	69	40	57	4
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	25	29	116%	559	103	523	
BOGOTA	CZ SANTA FE	25	22	88%	627	18	576	3
BOGOTA	CZ SUBA	71	41	58%	212	693	159	30
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	17	40	235%	695	284	655	
BOGOTA	CZ USAQUEN	13	12	92%	287	45	269	1
BOGOTA	CZ USME	36	51	142%	1.890	921	1.821	
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	13	15	115%	331	55	299	
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	10	5	50%	16	8	13	5
BOYACA	CZ DUITAMA	10	3	30%	24	28	23	7
BOYACA	CZ EL COCUY	11	9	82%	76	7	49	2
BOYACA	CZ GARAGOA	12	4	33%	27	173	25	8
BOYACA	CZ MIRAFLORES	12	6	50%	48	32	42	6
BOYACA	CZ MONIQUIRA	12	12	100%	151	8	144	
BOYACA	CZ OTANCHE	12	9	75%	56	68	53	3
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	11	4	36%	78	2	13	7
BOYACA	CZ SOATA	9	6	67%	51	37	50	3
BOYACA	CZ SOGAMOSO	12	20	167%	914	461	804	
BOYACA	CZ TUNJA 1	10	12	120%	117	5	111	
BOYACA	CZ TUNJA 2	35	38	109%	715	825	624	
BOYACA	REGIONAL BOYACA	9	11	122%	95	10	87	



Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	2018	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	10	8	80%	41	8	35	2
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	13	10	77%	87	0	84	3
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	14	23	164%	1.654	108	1.482	
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	18	28	156%	1.651	35	1.547	
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	11	7	64%	30	5	29	4
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	13	13	100%	849	19	773	
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	11	10	91%	51	56	44	1
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	12	8	67%	143	0	126	4
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	12	11	92%	86	5	79	1
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	32	12	38%	51	1.156	47	20
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	10	10	100%	162	45	154	
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	11	3	27%	24	3	23	8
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	15	20	133%	333	534	308	
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	9	3	33%	6	0	4	6
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	38	43	113%	1.764	339	1.484	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	32	33	103%	729	189	679	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	33	27	82%	1.993	265	1.829	6
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	12	4	33%	22	17	19	8
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	9	8	89%	192	65	169	1
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	12	12	100%	199	652	181	
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	23	35	152%	872	269	804	
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	12	7	58%	133	119	126	5
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	25	24	96%	214	720	200	1
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	47	49	104%	1.197	100	1.085	
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	12	17	142%	277	396	241	
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	13	14	108%	96	79	91	
SANTANDER	CZ MALAGA	11	5	45%	17	5	16	6
SANTANDER	CZ SAN GIL	12	9	75%	31	0	31	3
SANTANDER	CZ SOCORRO	12	21	175%	317	12	290	
SANTANDER	CZ VELEZ	12	5	42%	69	96	57	7
SANTANDER	CZ YARIQUIES	9	6	67%	78	66	75	3
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	10	2	20%	14	8	11	8



Muestra por Punto de Atención

Macro Región Eje Cafetero

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	2018	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	13	8	62%	62	152	58	5
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	32	46	144%	1.289	556	1.222	
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	28	26	93%	1.261	495	1.171	2
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	12	14	117%	160	9	152	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	100	51	51%	667	17	626	49
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	28	47	168%	857	388	845	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	27	35	130%	909	121	790	
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	9	10	111%	118	10	99	
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	19	5	26%	26	182	13	14
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	33	35	106%	642	20	578	
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	12	4	33%	18	0	16	8
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	43	47	109%	1.298	25	1.282	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	24	19	79%	108	23	93	5
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	10	1	10%	8	199	8	9
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	12	11	92%	89	72	84	1
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	13	19	146%	242	29	230	
ANTIOQUIA	CZ URABA	18	18	100%	231	107	218	
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	10	14	140%	331	339	304	
CALDAS	CZ DEL CAFE	35	52	149%	568	54	544	
CALDAS	CZ MANIZALES 2	72	51	71%	625	506	593	21
CALDAS	CZ NORTE	17	14	82%	182	12	170	3
CALDAS	CZ OCCIDENTE	22	21	95%	150	10	146	1
CALDAS	CZ ORIENTE	17	5	29%	43	282	41	12
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	12	9	75%	55	0	55	3
CALDAS	REGIONAL CALDAS	11	1	9%	3	0	1	10
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	118	112	95%	1.237	31	1.167	6
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	42	68	162%	1.003	120	903	
QUINDIO	CZ CALARCA	11	4	36%	33	56	28	7
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	9	1	11%	11	0	10	8
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	21	53	252%	461	2	310	
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	73	69	95%	1.127	418	1.067	4
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	41	45	110%	787	348	688	
RISARALDA	CZ PEREIRA	106	124	117%	3.997	577	3.673	
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	78	68	87%	432	131	362	10



Muestra por Punto de Atención

Macro Región Llanos

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	2018	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ARAUCA	CZ ARAUCA	31	7	23%	71	0	66	24
ARAUCA	CZ SARAVENA	137	125	91%	774	513	683	12
ARAUCA	CZ TAME	146	158	108%	702	11	639	
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	15	14	93%	68	246	62	1
CASANARE	CZ VILLANUEVA	13	1	8%	4	199	4	12
CASANARE	CZ YOPAL	27	11	41%	33	282	31	16
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	9	5	56%	77	3	32	4
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	54	30	56%	92	47	82	24
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	19	6	32%	29	24	29	13
META	CZ ACACIAS	71	17	24%	33	255	30	54
META	CZ GRANADA	28	15	54%	52	63	42	13
META	CZ PUERTO LOPEZ	22	2	9%	5	17	5	20
META	CZ VILLAVICENCIO 1	41	29	71%	160	36	156	12
META	CZ VILLAVICENCIO 2	77	44	57%	141	159	124	33
META	REGIONAL META	10	0	Sin Registros HD	0	2	0	
VAUPES	CZ MITU	2	2	100%	63	31	40	
VAUPES	REGIONAL VAUPES	23	0	Sin Registros	0	0	0	
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	74	25	34%	67	34	48	49
VICHADA	REGIONAL VICHADA	14	1	7%	2	2	2	13

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Pacífico

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	2018	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CAUCA	CZ CENTRO	9	0	Sin Registros	0	0	0	
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	9	8	89%	134	26	71	1
CAUCA	CZ INDIGENA	9	7	78%	23	2	21	2
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	10	1	10%	1	1	1	9
CAUCA	CZ NORTE	23	16	70%	118	155	104	7
CAUCA	CZ POPAYAN	15	0	0%	3	39	3	15
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	19	4	21%	66	1	24	15
CHOCO	CZ ISTMINA	14	0	0%	9	2	6	14
CHOCO	CZ QUIBDO	16	11	69%	78	50	48	5
CHOCO	CZ RIOSUCIO	11	7	64%	68	15	59	4
CHOCO	CZ TADO	16	15	94%	128	30	114	1
CHOCO	REGIONAL CHOCO	9	2	22%	6	0	5	7
NARIÑO	CZ BARBACOAS	11	7	64%	60	0	45	4
NARIÑO	CZ IPIALES	12	0	0%	12	25	3	12
NARIÑO	CZ LA UNION	9	2	22%	9	73	8	7
NARIÑO	CZ PASTO 1	23	1	4%	1	1.075	1	22
NARIÑO	CZ PASTO 2	52	11	21%	103	431	94	41
NARIÑO	CZ REMOLINO	12	2	17%	5	2	4	10
NARIÑO	CZ TUMACO	9	2	22%	5	6	5	7
NARIÑO	CZ TUQUERRES	18	0	0%	2	489	2	18
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	21	2	10%	2	1.145	2	19
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	12	14	117%	134	74	123	
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	37	45	122%	504	234	461	
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	92	106	115%	1.756	18	1.648	
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	86	81	94%	993	859	459	5
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	72	73	101%	700	67	498	
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	13	10	77%	100	18	96	3
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	132	56	42%	267	1.791	253	76
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	82	80	98%	255	749	210	2
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	12	3	25%	10	0	9	9
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	42	25	60%	141	75	132	17
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	49	62	127%	718	24	653	
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	70	27	39%	282	15	249	43
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	45	58	129%	701	399	635	
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	56	30	54%	253	4	167	26
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	23	59	257%	1.898	427	1.782	



Puntos de Atención reincidentes en No Aceptación de Habeas Data

2018

No Aceptación Habeas Data

I Trimestre 2018

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

II Trimestre 2018

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

III Trimestre 2018

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

IV Trimestre 2018

Regional	Centro Zonal	Total general
CASANARE	CZ VILLANUEVA	28
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1
CAUCA	CZ POPAYAN	4
META	REGIONAL META	1
NARIÑO	CZ IPIALES	2
NARIÑO	CZ REMOLINO	1
VICHADA	REGIONAL VICHADA	1

- La Regional Meta es el único punto de atención en el cual no se aceptó el uso de datos personales durante todo el año 2018.
- Durante los tres primeros trimestres, el Centro Zonal Pasto 1 presentaba no aceptación del uso de datos personales en el 100% de las peticiones registradas. Tan solo en el cuarto trimestre una petición contaba con la aceptación de uso de datos personales.

Puntos de Atención Sin Registros

2018

Puntos de Atención Sin Registros

I Trimestre 2018

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

II Trimestre 2018

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

III Trimestre 2018

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

IV Trimestre 2018

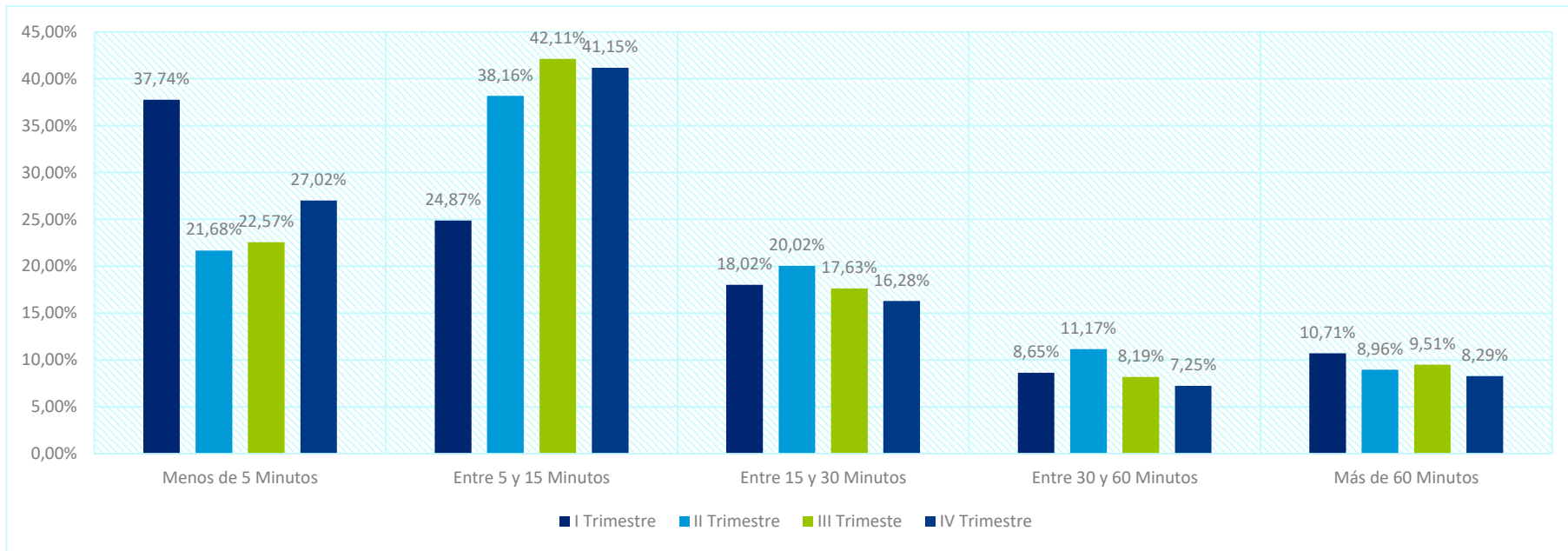
Regional	Centro Zonal
AMAZONAS	CZ LETICIA
CALDAS	REGIONAL CALDAS
CAUCA	CZ CENTRO
CHOCO	CZ ISTMINA
CHOCO	REGIONAL CHOCO
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER
SUCRE	REGIONAL SUCRE
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA
VAUPES	REGIONAL VAUPES

- El CZ Centro (Cauca) y la Regional Vaupés fueron los puntos de atención en los que no se registraron peticiones de tipo Información y Orientación durante el año 2018.
- La Regional Putumayo no presentó registros IO, sino hasta los días 17 y 18 de diciembre de 2018.

Resultado Encuestas de Satisfacción

2018

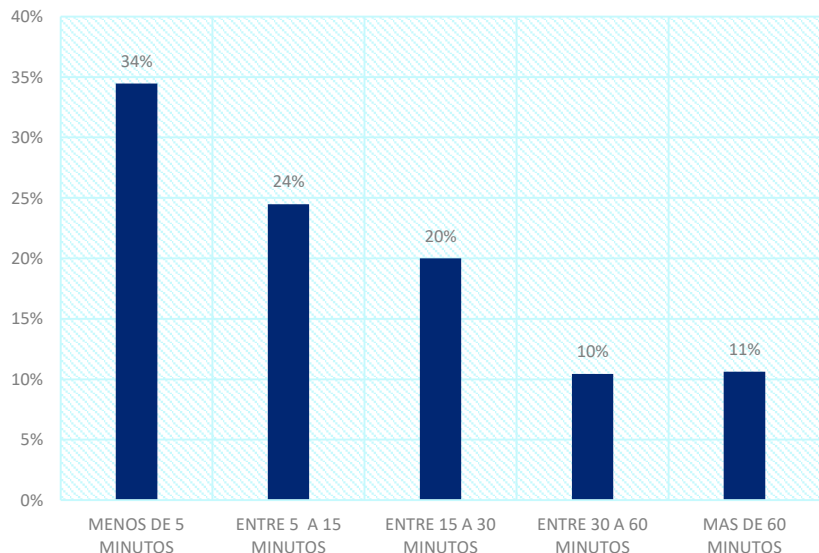
Tiempo para ser Atendido



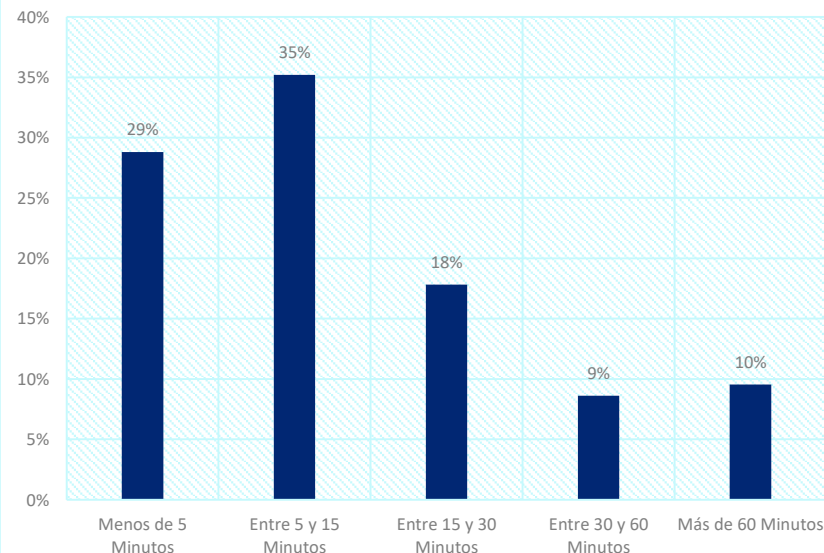
- Conforme a la aplicación realizada en el cuarto trimestre se evidencia que el 41,15% de los encuestados indica que el tiempo para ser atendido se encuentra entre 5 y 15 minutos; en el tercer Trimestre es el 42,11% y en el segundo trimestre el 38,16% de personas que indican esperar el mismo tiempo para ser atendidos.
- De la misma manera, se presenta una diferencia con el primer trimestre en cual se encuentra en 37,74% donde los encuestados manifestaron ser atendidos en un tiempo menor a 5 minutos.

Tiempo para ser Atendido

2017

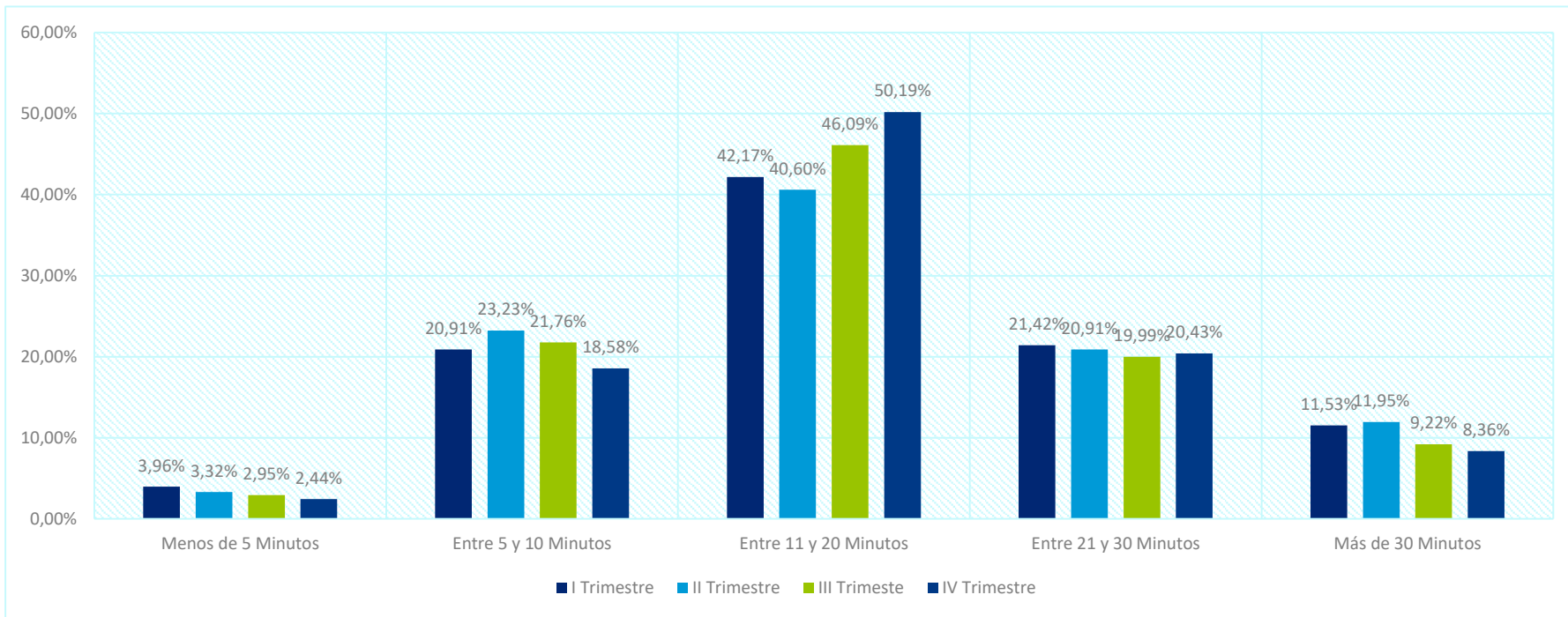


2018



- En los gráficos anteriores, podemos encontrar el % de participación del Tiempo para ser Atendido, durante los años 2017 y 2018.
- El comportamiento del tiempo de espera, presentó una variación con respecto al año 2017 y el intervalo con mayor % de participación pasó a ser el comprendido entre los 5 y los 15 minutos, debido al aumento en el tiempo de atención a los ciudadanos que se acercan a los puntos de atención.

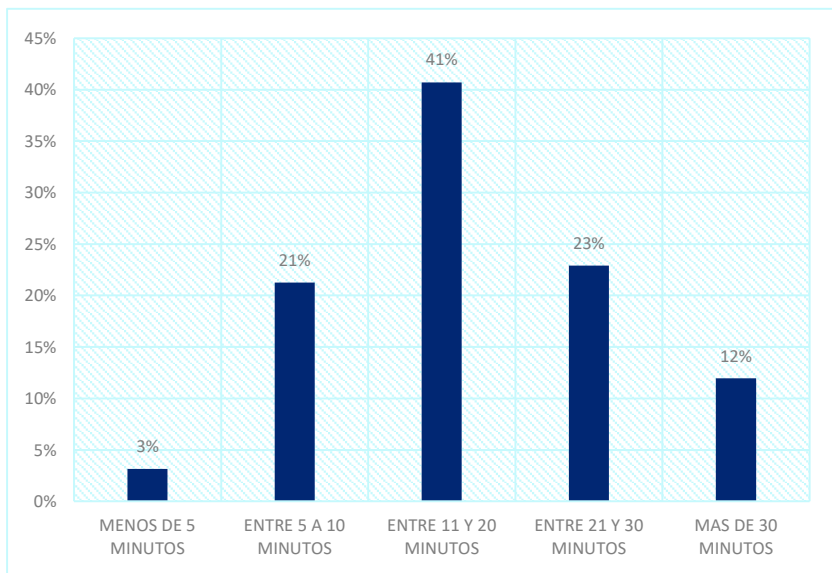
Duración de la Atención



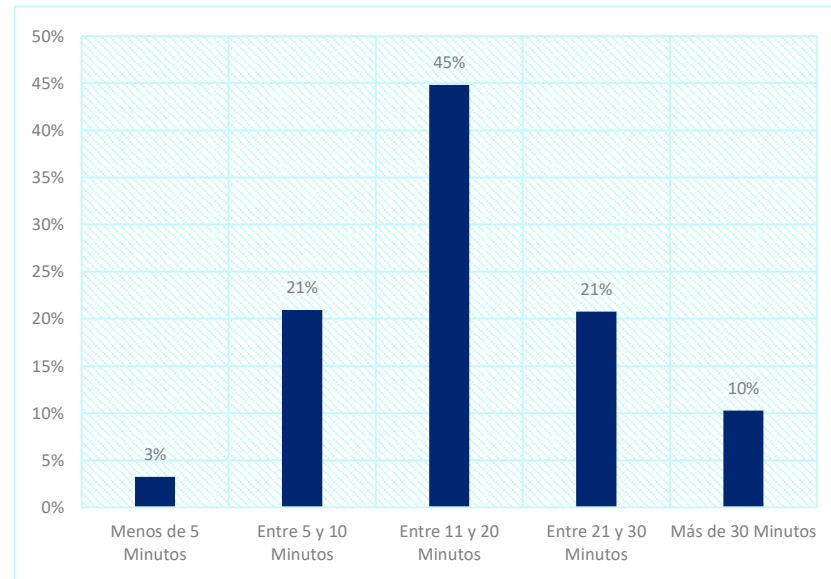
En el cuarto trimestre la duración de la atención brindada se encuentra entre 11 y 20 minutos (50,19%), lo que permite evidenciar que este rango es el que presenta el mayor porcentaje en las respuestas de los encuestados, donde entre el tercer y el cuarto trimestre más del 45% de las personas manifestaron que la atención al ciudadano se mantiene entre este periodo de tiempo.

Duración de la Atención

2017



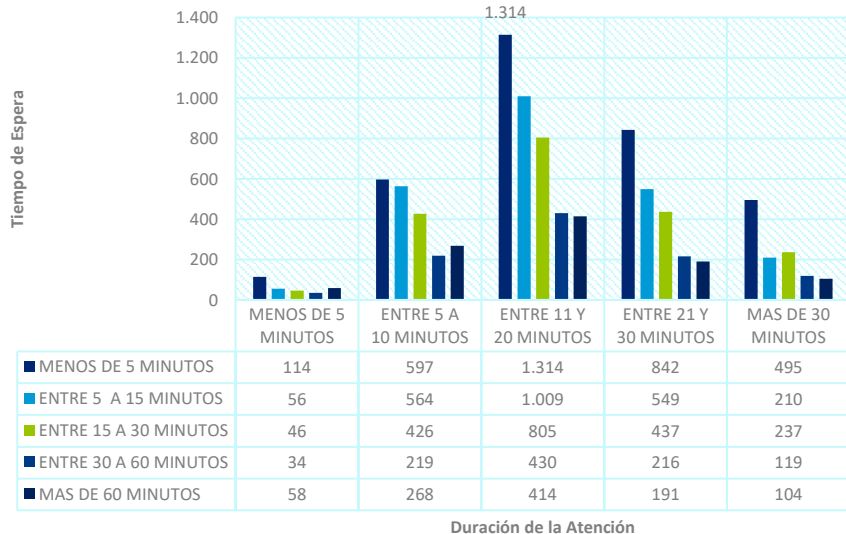
2018



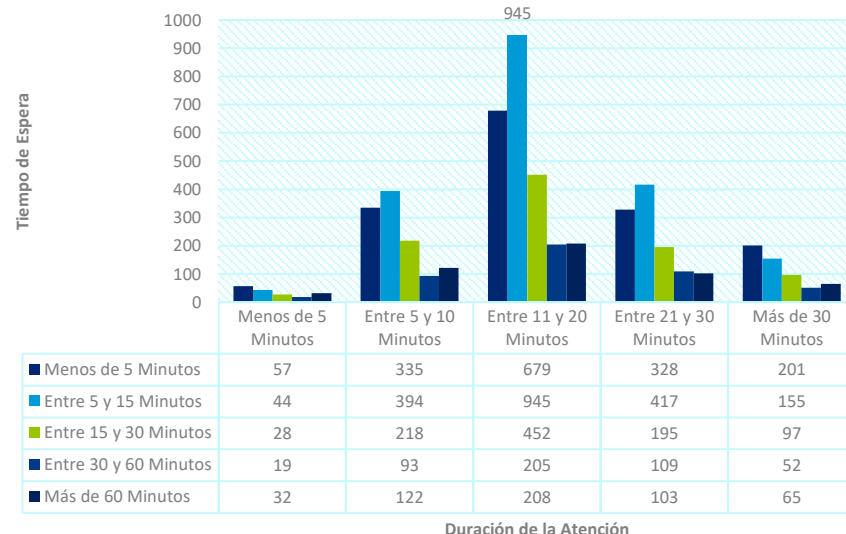
- Podemos observar que durante el año 2018, el porcentaje de participación del tiempo de Duración de la Atención, incremento para el intervalo comprendido entre los 11 y 20 minutos, pasando del 41% al 45%.
- Una de las razones de este incremento puede ser que los profesionales de los puntos de atención están brindando información más completa a los ciudadanos que se acercan a los puntos de atención.

Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

2017



2018



- El tiempo de Espera Vs el Tiempo de Atención presento cambios con respecto al año 2017 y ahora la relación entre estos tiempos paso a tener mayor participación en el intervalo comprendido entre el tiempo de espera entre 5 y 15 minutos y el tiempo de atención entre 11 y 20 minutos.

Crterios de Satisfaccin

Variable	Crterios
1. Calidad de la Atencin	1.1. Disposicin y amabilidad del personal. 1.2. Actitud del colaborador. 1.3. Calidad de la asesoría brindada. 1.4. Presentacin personal del colaborador. 1.5. Comodidad de las Instalaciones. 1.6. Atencin Recibida.
2. Claridad de la Informacin Solicitada	2.1. Claridad, amplitud y precisin de la informacin brindada. 2.2. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a).
3. Resolucin de la Necesidad	3.1. Resolucin 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 atencin por parte del personal del punto de atencin. 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.

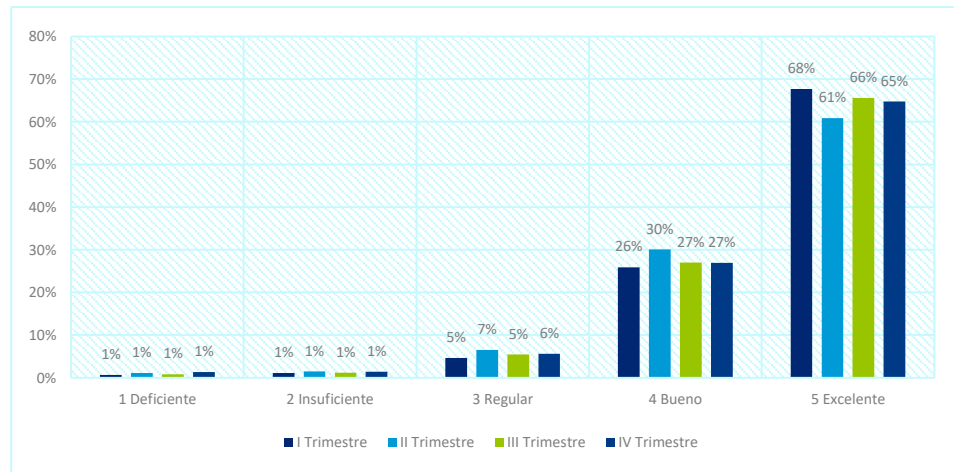
1. Calidad de la Atención

Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Disposición y amabilidad del personal	1%	1%	6%	28%	64%
Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema	1%	2%	6%	24%	67%
Calidad de la asesoría brindada	2%	2%	6%	25%	65%
Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	0%	3%	27%	70%
Cómo califica la comodidad de las instalaciones	0%	1%	5%	29%	64%
En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF	1%	1%	7%	30%	61%

Para los criterios definidos dentro de la categoría Calidad de la Atención se evidencia que el mayor porcentaje de calificación se encuentra en “Excelente” y “Bueno” y tan solo el 1% en la escala “Deficiente”.

Se evidencia que los criterios que tuvieron mejor desempeño fueron los que permiten evaluar la presentación personal del colaborador al 70%, seguido de la actitud del colaborador al 67% los califican como excelente.



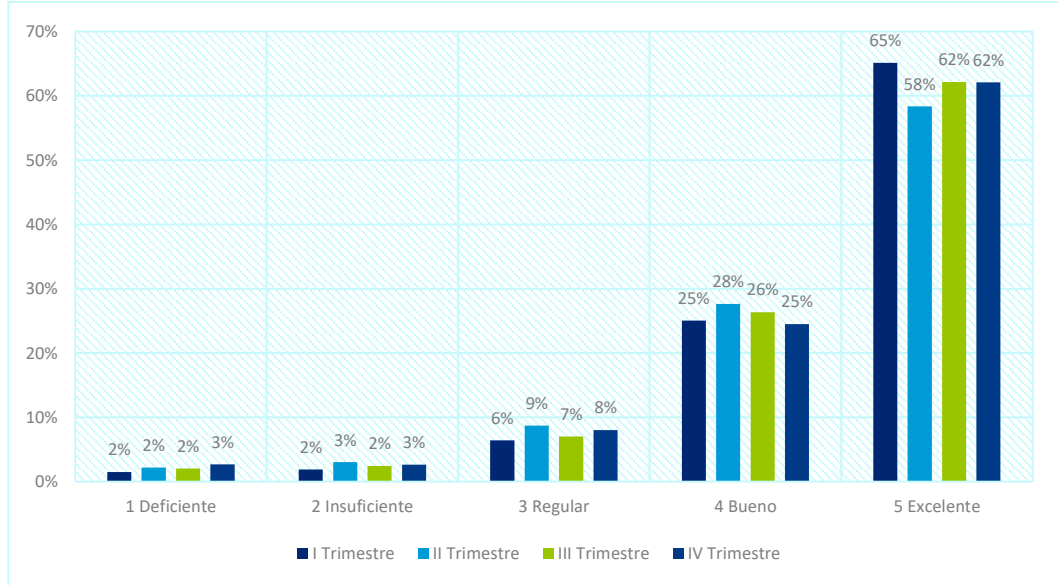
2. Claridad de la Información Suministrada

Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	3%	3%	9%	26%	59%
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	2%	2%	6%	26%	66%

Con respecto a la claridad de la información suministrada se tienen en cuenta los criterios de claridad, amplitud de la información y el conocimiento y dominio del tema; allí se observa que se mantiene el porcentaje al (62%) con respecto del tercer y cuatro trimestre con una valoración excelente.

Se presenta oportunidad de mejora en el criterio de Claridad, amplitud y precisión de la información brindada, ya que durante todo el 2018, el 9 % opinó que el servicio es Regular, el 3% Insuficiente y el 3% Deficiente.

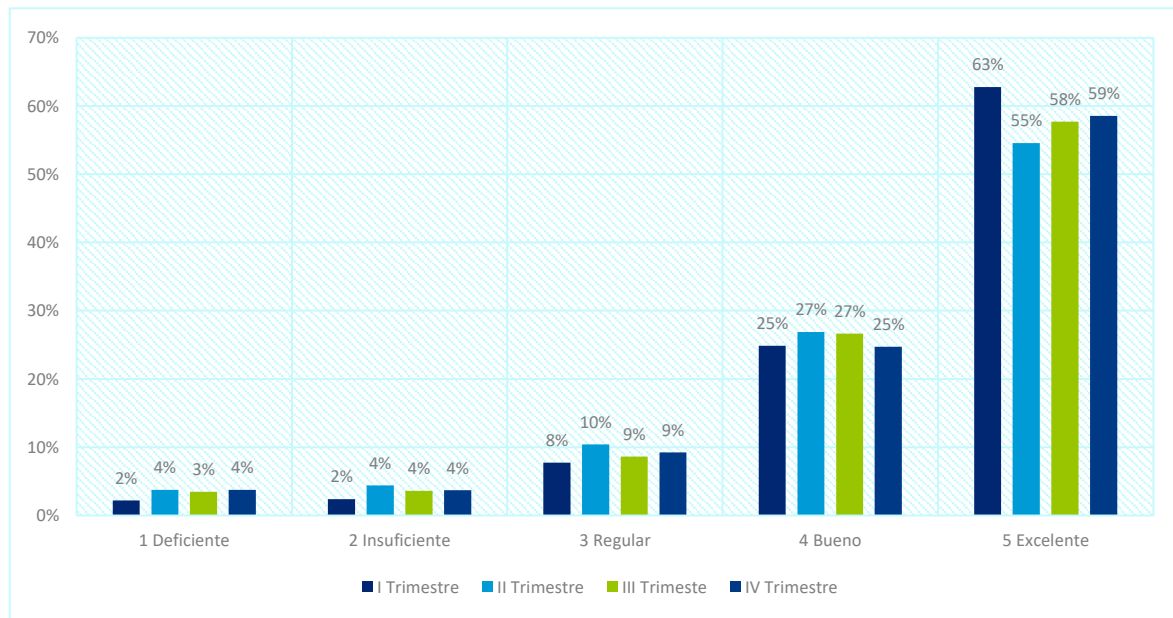


3. Resolución de la Necesidad

Consolidado 2018

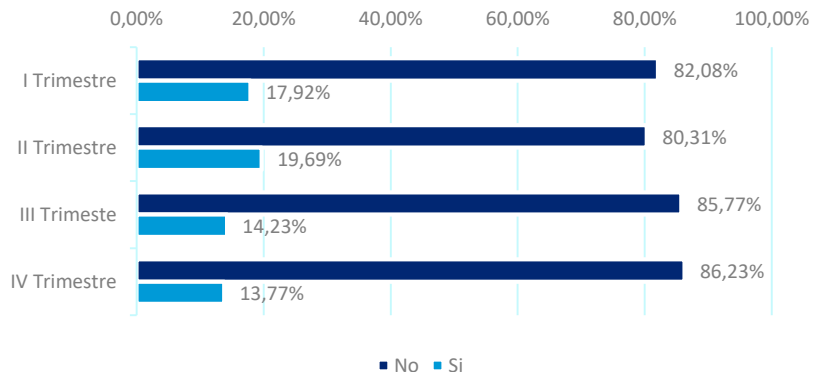
Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	3%	3%	9%	26%	59%

En la variable Resolución de la Necesidad que contempla si se resolvieron todas las dudas e inquietudes formuladas por el ciudadano, el 59% de las personas encuestadas en el 2018 opinó que el servicio es Excelente. No obstante, se requiere continuar implementando acciones de mejora ya que el 9% opinó que en esta categoría del servicio es Regular, el 3% Insuficiente y el 3% Deficiente.

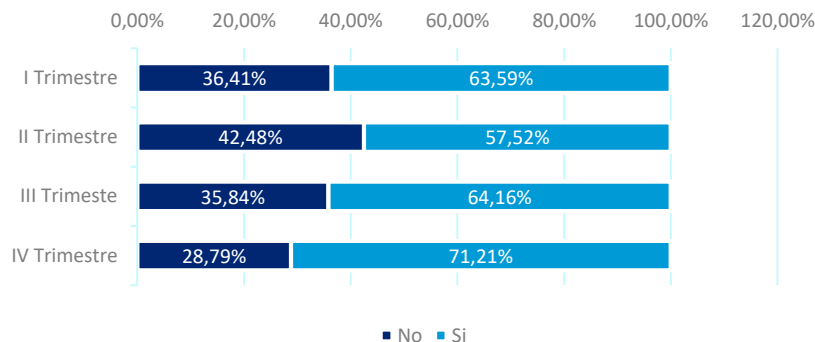


Resolución de la Necesidad

¿Tuvo que venir al ICBF varias veces por su consulta?



¿Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?



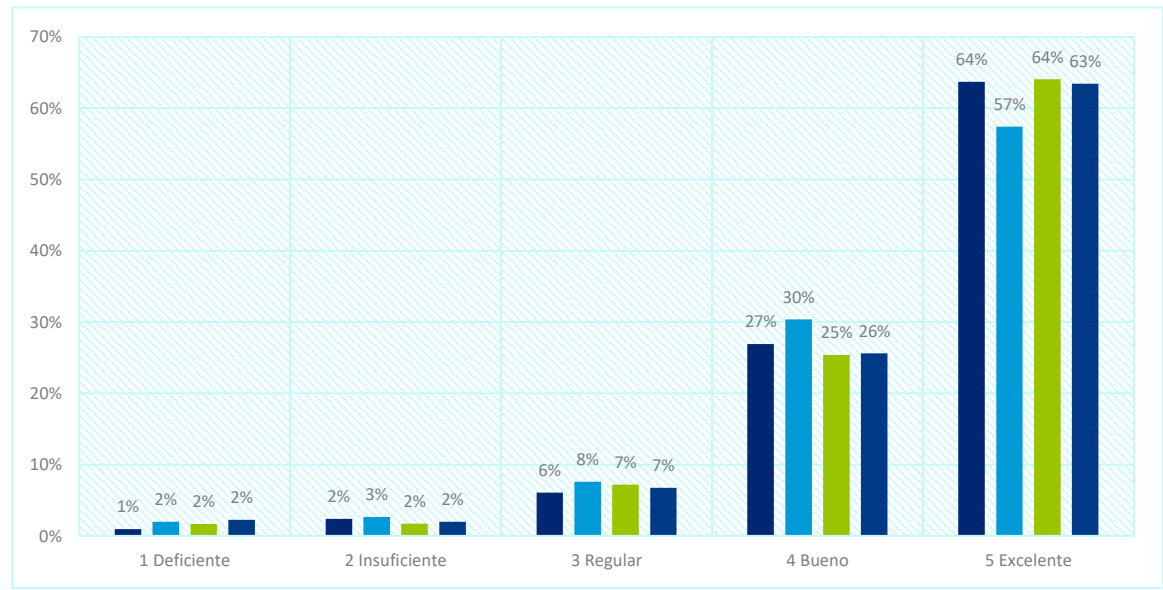
- En el cuatro trimestre se evidencia mejora en la resolución de la consulta, ya que el 86,23% de los encuestados resolvió su consulta en la primera visita al punto de atención. Este indicador presenta mejora con respecto a los trimestres inmediatamente anteriores. Recordemos que los encuestados fueron personas que acudieron por información y orientación, un tipo de petición que se cierra de forma inmediata con la efectiva respuesta al ciudadano el mismo día de su visita.
- Así mismo se evidencia que el 71,21% consideró que de acuerdo a cada visita realizada su trámite fue avanzando, presentando mejora con respecto al III Trimestre alrededor de 7 puntos porcentuales.

4. Oportunidad de Respuesta

Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	1%	2%	7%	28%	62%
Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes	2%	2%	7%	26%	64%








Referente a la oportunidad en la respuesta se evalúan los criterios de cumplimiento del horario de atención y tiempo empleado en dar respuestas a las inquietudes, donde el 63% de los encuestados opinó que en esta categoría el servicio es excelente y el 26% informó que es bueno. En este indicador también se presenta mejora con respecto a los primeros trimestres del año.



5. Nivel de Satisfacción

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

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

2016	2017	I Trimestre 2018	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	2018
 92%	 85%	 90%	 87%	 89%	 88%	 89%

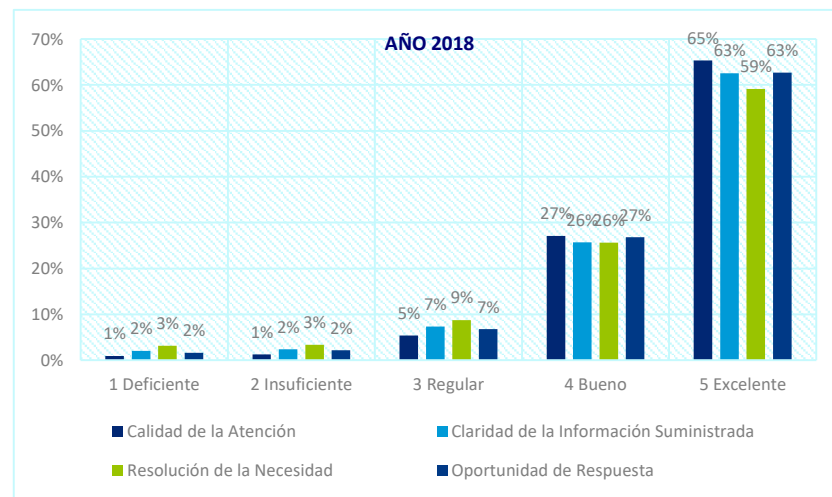
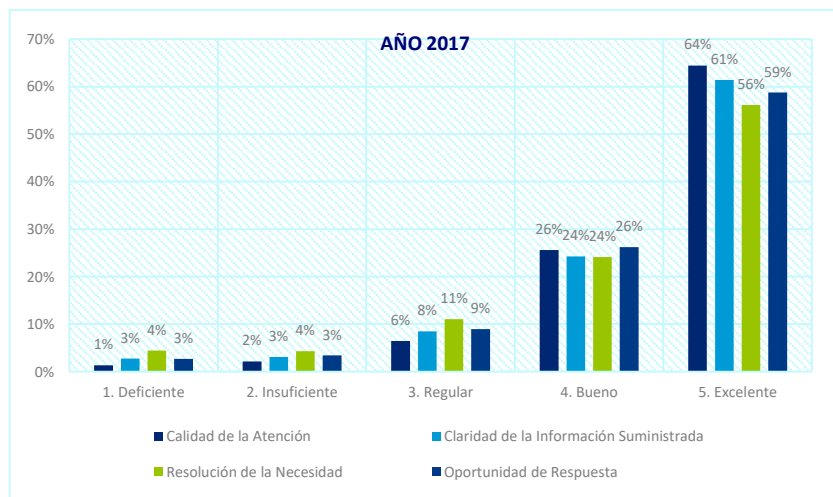
El Nivel de Satisfacción para el año 2018 cerro en el 89% y presento un incremento de 4 puntos porcentuales con respecto al año 2017.

Durante todo el año 2018, el nivel de satisfacción se mantuvo en la categoría “Nivel Alto de Satisfacción”.

Nivel de Satisfacción por Variables

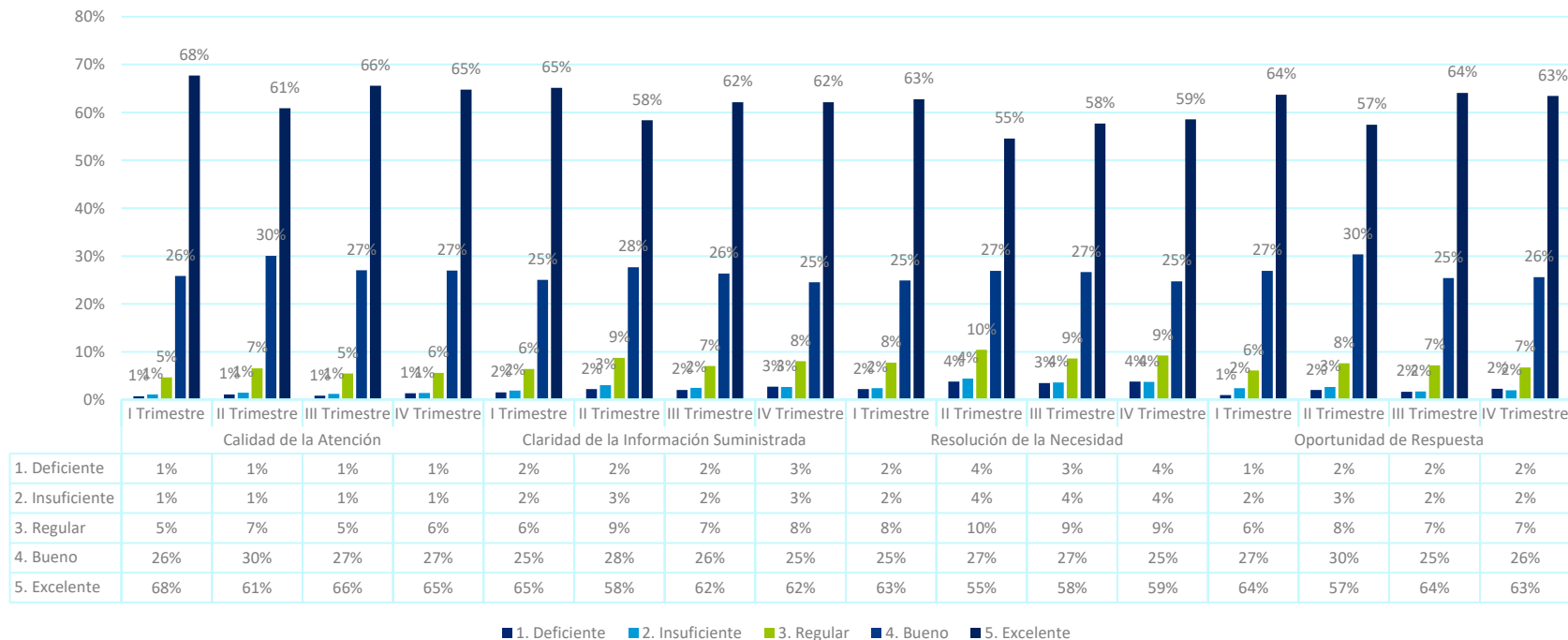
**Consolidado
2018**

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad de la Atención	1%	1%	5%	27%	65%
Claridad de la Información Suministrada	2%	2%	7%	26%	63%
Resolución de la Necesidad	3%	3%	9%	26%	59%
Oportunidad de Respuesta	2%	2%	7%	27%	63%
Promedio	2%	2%	7%	26%	62%



Con respecto al año 2017, se presenta incremento en la calificación excelente para todas las variables medidas en la encuesta de satisfacción. A su vez, las variables Claridad de la información, Resolución de la Necesidad y Oportunidad de Respuesta disminuyeron su porcentaje de calificación deficiente.

Nivel de Satisfacción por Variables



En el comportamiento del nivel de satisfacción por variables, se evidencia mejora con respecto al cuarto trimestre en los siguientes ítems : claridad de la información suministrada (62%); resolución de la necesidad (59%) y oportunidad de la respuesta (63%) . En el ítem calidad de atención se presenta oportunidad de mejora debido a que hubo disminución en 1 punto porcentual cerrando al 65%.

Detalle por Macroregión

2018

Nivel de Satisfacción por Macroregión

Consolidado 2018

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



Macroregión	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Caribe	4,4	4,2	4,5	4,4
Centro Sur	4,6	4,5	4,5	4,5
Centroriente	4,4	4,3	4,4	4,4
Eje Cafetero	4,6	4,6	4,6	4,6
Llanos	4,4	4,4	4,5	4,5
Pacífico	4,5	4,3	4,3	4,4
Satisfacción General	4,5	4,4	4,5	4,5

Con respecto al año 2017, las macro regiones Caribe y Centro Sur disminuyeron su nivel satisfacción general en 0,1 punto. Las 4 Macrorregiones restantes presentaron un incremento con respecto al mismo año.

La satisfacción general, incremento 0,1 puntos en comparación con el año 2017.

Macroregión	Satisfacción General 2017		Satisfacción General 2018
Caribe	4,5	↓	4,4
Centro Sur	4,6	↓	4,5
Centroriente	4,3	↑	4,4
Eje Cafetero	4,5	↑	4,6
Llanos	4,4	↑	4,5
Pacífico	4,3	↑	4,4
Satisfacción General	4,4	↑	4,5

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

Nivel de Satisfacción por Variables

Consolidado
2018

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



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

Nivel de Satisfacción por Variables

Macroregión	Calidad de la Atención 2017		Calidad de la Atención 2018
Caribe	4,5	↑	4,5
Centro Sur	4,6	↑	4,6
Centroriente	4,4	↑	4,5
Eje Cafetero	4,6	↑	4,7
Llanos	4,5	↑	4,5
Pacífico	4,4	↑	4,5
Satisfacción General	4,5		4,5

Macroregión	Claridad de la Información 2017		Claridad de la Información 2018
Caribe	4,5	↓	4,4
Centro Sur	4,5	↑	4,5
Centroriente	4,3	↑	4,4
Eje Cafetero	4,5	↑	4,5
Llanos	4,4	↑	4,5
Pacífico	4,3	↑	4,4
Satisfacción General	4,4		4,4

Macroregión	Resolución de la Necesidad 2017		Resolución de la Necesidad 2018
Caribe	4,4	↓	4,3
Centro Sur	4,4	↑	4,4
Centroriente	4,1	↑	4,3
Eje Cafetero	4,3	↑	4,4
Llanos	4,2	↑	4,4
Pacífico	4,1	↑	4,3
Satisfacción General	4,2		4,3

Macroregión	Oportunidad de Respuesta 2017		Oportunidad de Respuesta 2018
Caribe	4,4	↑	4,4
Centro Sur	4,5	↑	4,5
Centroriente	4,2	↑	4,4
Eje Cafetero	4,5	↑	4,6
Llanos	4,4	↑	4,5
Pacífico	4,3	↑	4,4
Satisfacción General	4,3		4,5

El Nivel de satisfacción por variables obtenido durante el año 2018, en comparación con los resultados obtenidos durante el año 2017, se logro mantener y mejorar en cada una de las macro regiones.

Se presentaron dos disminuciones de 0,1 puntos en la variable de Claridad de la información para la macro región Caribe y en la variable de Resolución de la necesidad en la misma macro región.

Macroregión Caribe

2018



Regional	Año 2017	Año 2018
ATLANTICO	168	152
CZ BARANOA	26	4
CZ HIPODROMO	30	27
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	20	16
CZ SABANAGRANDE	14	4
CZ SABANALARGA	22	17
CZ SUROCCIDENTE	11	57
CZ SURORIENTE	5	9
REGIONAL ATLANTICO	40	18
BOLIVAR	190	193
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	56	32
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	7	5
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	24	12
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	10	42
CZ MAGANGUE	37	26
CZ MOMPOX	43	27
CZ SIMITI		21
CZ TURBACO	12	20
REGIONAL BOLIVAR	1	8
CESAR	12	65
CZ AGUACHICA	5	22
CZ AGUSTIN CODAZZI	2	3
CZ CHIRIGUANA	5	6
CZ VALLEDUPAR 1		2
CZ VALLEDUPAR 2		29
REGIONAL CESAR		3
CORDOBA	722	269
CZ 1 MONTERIA	265	86
CZ CERETE	134	31
CZ LORICA	40	11
CZ MONTELIBANO	33	32
CZ PLANETARICA	32	14
CZ SAHAGUN	37	11
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	68	26
CZ TIERRALTA		27
REGIONAL CORDOBA	113	31

Regional	Año 2017	Año 2018
LA GUAJIRA	111	68
CZ FONSECA	63	8
CZ MAICAO	3	3
CZ MANAURE	5	3
CZ RIOHACHA 1	10	21
CZ RIOHACHA 2	28	23
REGIONAL LA GUAJIRA	2	10
MAGDALENA	108	75
CZ CIENAGA	2	
CZ DEL RIO	6	1
CZ EL BANCO	49	8
CZ FUNDACIÓN	7	6
CZ PLATO	3	6
CZ SANTA ANA	9	9
CZ SANTA MARTA NORTE	12	19
CZ SANTA MARTA SUR	12	11
REGIONAL MAGDALENA	8	15
SAN ANDRES	54	17
CZ LOS ALMENDROS	54	17
SUCRE	32	59
CZ BOSTON	1	6
CZ LA MOJANA		5
CZ NORTE	2	7
CZ SINCELEJO	29	40
REGIONAL SUCRE		1
Total general	1.397	898

La cantidad de encuestas aplicadas disminuyó en comparación con el año 2017, debido a la reestructuración de la muestra acorde con la cantidad de registros en los diferentes puntos de atención y los recursos disponibles en el centro de contacto para la aplicación de la encuesta.

Regional	2017	2018
ATLANTICO	4,4	4,3
CZ BARANOA	4,3	5,0
CZ HIPODROMO	4,0	4,2
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,3	4,3
CZ SABANAGRANDE	4,4	4,7
CZ SABANALARGA	4,6	4,6
CZ SUROCCIDENTE	4,6	4,2
CZ SURORIENTE	4,7	4,6
REGIONAL ATLANTICO	4,6	4,5
BOLIVAR	4,4	4,4
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,4	4,3
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,3	4,7
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,0	4,4
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,4	4,3
CZ MAGANGUE	4,5	4,7
CZ MOMPOX	4,5	4,3
CZ SIMITI		4,5
CZ TURBACO	4,2	4,6
REGIONAL BOLIVAR	3,6	4,3
CESAR	4,8	4,5
CZ AGUACHICA	4,9	4,5
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,1	4,5
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,4
CZ VALLEDUPAR 1		5,0
CZ VALLEDUPAR 2		4,5
REGIONAL CESAR		4,4
CORDOBA	4,5	4,4
CZ 1 MONTERIA	4,5	4,3
CZ CERETE	4,5	4,5
CZ LORICA	4,4	4,4
CZ MONTELIBANO	4,5	4,3
CZ PLANETARICA	4,7	4,2
CZ SAHAGUN	4,4	4,5
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,6	4,5
CZ TIERRALTA		4,5
REGIONAL CORDOBA	4,7	4,7

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

Durante el año 2018, lo únicos puntos de atención que presentaron un bajo nivel de satisfacción general fueron: CZ Manaure(La guajira) y CZ del Rio (Magdalena).

Los dos puntos de atención presentan oportunidad de mejora en todas la variables medidas, principalmente en la variable de Resolución de la Necesidad.

Calidad de la Atención

Regional	2017	2018
ATLANTICO	● 4,4	● 4,4
CZ BARANOA	● 4,4	● 5,0
CZ HIPODROMO	● 4,0	● 4,2
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	● 4,4	● 4,4
CZ SABANAGRANDE	● 4,4	● 4,8
CZ SABANALARGA	● 4,7	● 4,7
CZ SUROCCIDENTE	● 4,6	● 4,3
CZ SURORIENTE	● 4,6	● 4,6
REGIONAL ATLANTICO	● 4,6	● 4,5
BOLIVAR	● 4,4	● 4,5
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	● 4,5	● 4,4
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	● 4,4	● 4,8
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	● 4,1	● 4,4
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	● 4,4	● 4,3
CZ MAGANGUE	● 4,6	● 4,7
CZ MOMPOX	● 4,5	● 4,4
CZ SIMITI		● 4,5
CZ TURBACO	● 4,3	● 4,6
REGIONAL BOLIVAR	● 4,0	● 4,4
CESAR	● 4,8	● 4,5
CZ AGUACHICA	● 4,9	● 4,6
CZ AGUSTIN CODAZZI	● 4,1	● 4,5
CZ CHIRIGUANA	● 5,0	● 4,4
CZ VALLEDUPAR 1		● 5,0
CZ VALLEDUPAR 2		● 4,5
REGIONAL CESAR		● 4,4
CORDOBA	● 4,6	● 4,4
CZ 1 MONTERIA	● 4,5	● 4,3
CZ CERETE	● 4,6	● 4,5
CZ LORICA	● 4,5	● 4,4
CZ MONTELIBANO	● 4,6	● 4,3
CZ PLANETARICA	● 4,7	● 4,3
CZ SAHAGUN	● 4,4	● 4,6
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	● 4,7	● 4,6
CZ TIERRALTA		● 4,5
REGIONAL CORDOBA	● 4,7	● 4,6

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Montería 1- Córdoba: “Que los funcionarios respeten los turnos de atención de los ciudadanos, ya que no hay orden en la atención”

Claridad de la Información

Regional	2017	2018
ATLANTICO	4,4	4,3
CZ BARANOA	4,1	5,0
CZ HIPODROMO	3,8	4,2
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,5	4,3
CZ SABANAGRANDE	4,4	4,6
CZ SABANALARGA	4,6	4,5
CZ SUROCCIDENTE	4,6	4,0
CZ SURORIENTE	4,7	4,6
REGIONAL ATLANTICO	4,6	4,6
BOLIVAR	4,3	4,4
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,4	4,3
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	3,9	4,8
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3,9	4,5
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,5	4,3
CZ MAGANGUE	4,5	4,7
CZ MOMPOX	4,4	4,2
CZ SIMITI		4,5
CZ TURBACO	4,0	4,6
REGIONAL BOLIVAR	4,0	4,4
CESAR	4,9	4,5
CZ AGUACHICA	5,0	4,6
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,3	4,5
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,4
CZ VALLEDUPAR 1		5,0
CZ VALLEDUPAR 2		4,5
REGIONAL CESAR		4,3
CORDOBA	4,6	4,4
CZ 1 MONTERIA	4,6	4,3
CZ CERETE	4,6	4,4
CZ LORICA	4,3	4,5
CZ MONTELIBANO	4,5	4,3
CZ PLANETARICA	4,8	4,2
CZ SAHAGUN	4,3	4,5
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,6	4,5
CZ TIERRALTA		4,4
REGIONAL CORDOBA	4,7	4,7

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Industrial de la Bahía – Bolívar: “Que los funcionarios brinden una atención más oportuna y eficaz”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

Regional	2017	2018
ATLANTICO	4,2	4,1
CZ BARANOA	4,0	5,0
CZ HIPODROMO	3,7	3,9
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,2	4,2
CZ SABANAGRANDE	4,1	4,8
CZ SABANALARGA	4,6	4,6
CZ SUROCCIDENTE	4,5	3,9
CZ SURORIENTE	5,0	4,6
REGIONAL ATLANTICO	4,6	4,3
BOLIVAR	4,2	4,3
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,2	4,2
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,1	4,8
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3,6	4,5
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,5	4,2
CZ MAGANGUE	4,3	4,6
CZ MOMPOX	4,4	4,0
CZ SIMITI		4,6
CZ TURBACO	4,0	4,5
REGIONAL BOLIVAR	4,0	4,3
CESAR	4,6	4,5
CZ AGUACHICA	4,8	4,5
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,0	4,3
CZ CHIRIGUANA	4,6	4,3
CZ VALLEDUPAR 1		5,0
CZ VALLEDUPAR 2		4,4
REGIONAL CESAR		4,3
CORDOBA	4,5	4,4
CZ 1 MONTERIA	4,5	4,2
CZ CERETE	4,4	4,4
CZ LORICA	4,1	4,7
CZ MONTELIBANO	4,2	4,2
CZ PLANETARICA	4,5	4,3
CZ SAHAGUN	4,1	4,5
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,6	4,4
CZ TIERRALTA		4,4
REGIONAL CORDOBA	4,6	4,7

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

Oportunidad de Respuesta

Regional	2017	2018
ATLANTICO	● 4,3	● 4,3
CZ BARANOA	● 4,2	● 5,0
CZ HIPODROMO	● 4,0	● 4,1
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	● 4,2	● 4,4
CZ SABANAGRANDE	● 4,3	● 4,8
CZ SABANALARGA	● 4,5	● 4,6
CZ SUROCCIDENTE	● 4,6	● 4,1
CZ SURORIENTE	● 4,6	● 4,7
REGIONAL ATLANTICO	● 4,5	● 4,3
BOLIVAR	● 4,3	● 4,4
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	● 4,3	● 4,3
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	● 4,4	● 4,2
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORT	● 3,9	● 4,5
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	● 4,5	● 4,3
CZ MAGANGUE	● 4,5	● 4,6
CZ MOMPOX	● 4,5	● 4,3
CZ SIMITI		● 4,5
CZ TURBACO	● 4,2	● 4,7
REGIONAL BOLIVAR	● 2,0	● 4,1
CESAR	● 4,7	● 4,4
CZ AGUACHICA	● 4,7	● 4,3
CZ AGUSTIN CODAZZI	● 4,0	● 4,7
CZ CHIRIGUANA	● 5,0	● 4,4
CZ VALLEDUPAR 1		● 5,0
CZ VALLEDUPAR 2		● 4,3
REGIONAL CESAR		● 4,3
CORDOBA	● 4,5	● 4,4
CZ 1 MONTERIA	● 4,3	● 4,3
CZ CERETE	● 4,5	● 4,5
CZ LORICA	● 4,6	● 4,4
CZ MONTELIBANO	● 4,5	● 4,3
CZ PLANETARICA	● 4,6	● 4,2
CZ SAHAGUN	● 4,4	● 4,5
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	● 4,6	● 4,5
CZ TIERRALTA		● 4,5
REGIONAL CORDOBA	● 4,6	● 4,7

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Planetarica- Córdoba: “Mejorar la información y asesoría que se le brinda a los ciudadanos”

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
14910354	1126254028	Bolívar	Regional Bolívar	Visitas	10/07/2018	Ciudadano manifiesta que se acerco al centro zonal, solicitando ayuda frente al incumplimiento de visitas por parte de la progenitora de su hijo Sebastián David Landaeta y a reportar el descuido en el cual se encuentra el menor, comenta que en la vivienda donde reside su hijo vive una pareja homosexual, lo cual le inquieta, ya que a el niño "le sangra el pene", por tal razón lo llevo al médico y al psicólogo y nadie le responde el porqué de esta situación, manifiesta tener pruebas de lo que afirma, las cuales llevo para presentárselas a la defensora de familia (Noredy Gisela Royero Sanchez), la cual lo hizo esperar 6 horas, para decirle que no lo podía atender, porque no tenía cita y que ella ya había hecho lo que le correspondía frente al proceso, que debía conseguir un abogado para que lo ayudara, se realiza búsqueda en SIM pero solo registra la petición por el TAE. Adicionalmente, refiere que el equipo de trabajo de la profesional Noredy Gisela Royero Sanchez (defensora de familia), resaltando en especial a la psicóloga y la funcionaria encargada del filtro, son muy "despotas" con el trato hacia los usuarios y que aunque, el centro zonal cuenta con una sala de espera, los ciudadanos no pueden ingresar al cz y debe esperar afuera hasta que los llamen.
15218443	1005489936	Bolívar	CZ Industrial De La Bahía	Alimentos	19/10/2018	La ciudadana manifiesta que en el Centro Zonal le informaron que no contaban con profesional de psicología para atender sus dudas lo cual le parece preocupante.
19369715	77194168	Cesar	CZ Valledupar 2	Presunta vulneración de derechos	24/10/2018	De acuerdo a las palabras del ciudadano, la profesional no le presto la atención que el caso ameritaba y faltó más indagación por parte de esta, teniendo en cuenta que se estaba poniendo en conocimiento una situación de contenido sexual, donde su hija de 14 años estaba practicando sexting con un joven de 21 años, situación que inicio cuando ella apenas tenía 13 años y la respuesta que le brindo la funcionaria fue que esta situación no constituye ningún delito, debido a que la menor tiene 14 años, por lo cual, solo le ofrece una intervención psicológica y no le toma la denuncia correspondiente.
20610459	25872649	Córdoba	Planetarica	Custodia y cuidado personal	03/08/2018	Ciudadana manifiesta que le gustaría mejorar, que se pueda ampliar la cobertura de los turnos para que puedan atender más personas en el día, ciudadana refiere que "el celador le indico que a las 7am se reparten 10 turnos y solo se atienden a esas 10 personas en el día y que solo atiende 3 días en la semana los temas relacionados a familia".
20610394	1003305179	Córdoba	Planetarica	Filiación	10/07/2018	Ciudadana sugiere que los profesionales respeten los espacios de atención al ciudadano; ya que se ponen a chatear, hablar por teléfono y a desayunar delante de los usuarios, por lo cual, no prestan atención a la información que les están brindando y se demoran en atender.

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
20810220	1063356839	Córdoba	CZ Montelíbano	Custodia	28/11/2018	Ciudadana se acercó al centro zonal poniendo en conocimiento el maltrato físico del cual había sido víctima su hijo por parte de la madrastra, teniendo en cuenta que el menor se encontraba viviendo con el padre. A pesar de la situación reportada y que la progenitora llevaba evidencias del maltrato y el colegio donde estaba el niño tenía las fotos de los golpes, no le tomaron la denuncia correspondiente solo le indicaron los requisitos para iniciar el proceso de custodia.
24104458	SD - 221828382167687	La Guajira	Manaure	Modalidad Familiar - Primera infancia	30/07/2018	La ciudadana Darly Johanna Since Epieyu- lideresa de la comunidad marawaica identificada con CC. 40.951991 es lideresa comunal quien manifiesta los diferentes intentos por la gestión de una UCA (modalidad propia intercultural) para su comunidad en donde manifiesta las acciones que ha llevado a cabo para recibir el apoyo institucional de ICBF el cual no ha sido efectivo pues, los intentos de acercamiento han sido en le CZ Manaure, con el operador de los programas, con la operación Guajira donde tuvo acercamiento con diferentes funcionarios, sin embargo no han sido efectivas sus acciones. Durante la gestión de la llamada la ciudadana hace referencia a las diferentes necesidades de la comunidad por la escasez del agua y del mismo alimento, además del fallecimiento de uno de los niños por desnutrición, todo esto, dado a conocer al CZ Manaure por medio de documentos radicados donde nunca se brinda respuesta o le informan que no han leído el documento aun, así afirma que no han existido acciones. Adicionalmente, durante la llamada la ciudadana da a conocer el riesgo de denunciar y dar a conocer las inconformidades de estos hechos, pues, a los líderes que denuncian algún tipo de situación posteriormente son amenazados con mensajes de desalojo durante las primeras 24 horas, estos mensajes llegan por vía WhatsApp, se indaga sobre la procedencia de estos mensajes sobre algún grupo armado, a lo cual afirma que son los mismos funcionarios de ICBF los que no desean que se conozca lo que sucede en las comunidades.
24906339	1081917399	Magdalena	CZ El Plato	Presunta vulneración de derechos	03/12/2018	Ciudadana se acerca al centro zonal solicitando apoyo psicológico para su hija, quien se encuentra viviendo con un joven de 22 años y está "casada" con él. Ciudadana manifiesta estar de acuerdo con la relación de su hija y que solo quería apoyo psicológico, porque su hija esta muy preocupada porque se lleven a su pareja a la cárcel por ser mayor de edad. A pesar de la situación reportada el centro zonal no tomo la denuncia correspondiente y la direccionaron a comisaria de familia donde al parecer tenían el proceso, sin embargo, la ciudadana no ha recibido ninguna respuesta por parte de comisaria.

Macroregión Centrosur

2018



Encuestas Aplicadas

Regional	Año 2017	Año 2018
AMAZONAS	3	3
CZ LETICIA	1	
REGIONAL AMAZONAS	2	3
CAQUETA	32	123
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		13
CZ FLORENCIA 1	2	50
CZ FLORENCIA 2	5	47
CZ PUERTO RICO	25	8
REGIONAL CAQUETA		5
HUILA	841	579
CZ GARZON	404	101
CZ LA GAITANA	214	139
CZ LA PLATA	189	139
CZ NEIVA	9	57
CZ PITALITO	18	138
REGIONAL HUILA	7	5
PUTUMAYO	68	54
CZ LA HORMIGA	16	5
CZ MOCOA	27	30
CZ PUERTO ASIS	20	11
CZ SIBUNDOY	4	8
REGIONAL PUTUMAYO	1	
TOLIMA	236	185
CZ CHAPARRAL	31	43
CZ ESPINAL	4	8
CZ GALAN	32	27
CZ HONDA	1	2
CZ IBAGUE	101	53
CZ JORDAN	65	29
CZ LERIDA		5
CZ LIBANO		11
CZ MELGAR	2	2
CZ PURIFICACION		5
Total general	1.180	944

La cantidad de encuestas aplicadas disminuyó en comparación con el año 2017, debido a la reestructuración de la muestra acorde con la cantidad de registros en los diferentes puntos de atención y los recursos disponibles en el centro de contacto para la aplicación de la encuesta.

Satisfacción General

Regional	2017	2018
AMAZONAS	4,3	4,7
CZ LETICIA	4,9	
REGIONAL AMAZONAS	4,0	4,7
CAQUETA	4,6	4,5
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		4,7
CZ FLORENCIA 1	4,2	4,5
CZ FLORENCIA 2	4,2	4,5
CZ PUERTO RICO	4,7	4,8
REGIONAL CAQUETA		4,8
HUILA	4,6	4,6
CZ GARZON	4,6	4,6
CZ LA GAITANA	4,5	4,4
CZ LA PLATA	4,7	4,6
CZ NEIVA	4,6	4,5
CZ PITALITO	4,6	4,6
REGIONAL HUILA	4,7	4,3
PUTUMAYO	4,6	4,5
CZ LA HORMIGA	4,7	4,3
CZ MOCOA	4,6	4,5
CZ PUERTO ASIS	4,6	4,3
CZ SIBUNDOY	4,7	4,8
REGIONAL PUTUMAYO	4,4	
TOLIMA	4,4	4,5
CZ CHAPARRAL	4,5	4,7
CZ ESPINAL	4,8	4,5
CZ GALAN	4,5	4,4
CZ HONDA	5,0	4,8
CZ IBAGUE	4,4	4,5
CZ JORDAN	4,3	4,2
CZ LERIDA		4,5
CZ LIBANO		4,7
CZ MELGAR	4,0	4,5
CZ PURIFICACION		3,8
Total general	4,6	4,5

- En la Macrorregión Centrosur se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,5 durante el 2018, disminuyendo 0,1 puntos en comparación con el año 2017.
- A nivel general, todos los puntos de atención se encuentran dentro de un Nivel de Satisfacción Alto y tan solo el CZ Purificación (Tolima) presenta un bajo nivel de satisfacción, afectado principalmente por la variables de Resolución de la Necesidad y Oportunidad de Respuesta.
- Los puntos de atención con menor nivel satisfacción durante el año 2017, presentaron mejoras para el año 2018 y lograron obtener un Nivel Alto de Satisfacción.

Calidad de la Atención

Regional	2017	2018
AMAZONAS	4,3	4,7
CZ LETICIA	4,8	
REGIONAL AMAZONAS	4,1	4,7
CAQUETA	4,6	4,6
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		4,7
CZ FLORENCIA 1	4,2	4,5
CZ FLORENCIA 2	4,3	4,6
CZ PUERTO RICO	4,7	4,8
REGIONAL CAQUETA		4,8
HUILA	4,6	4,6
CZ GARZON	4,7	4,6
CZ LA GAITANA	4,6	4,5
CZ LA PLATA	4,7	4,7
CZ NEIVA	4,7	4,6
CZ PITALITO	4,7	4,6
REGIONAL HUILA	4,7	4,4
PUTUMAYO	4,7	4,5
CZ LA HORMIGA	4,7	4,3
CZ MOCOCA	4,7	4,6
CZ PUERTO ASIS	4,7	4,3
CZ SIBUNDOY	4,8	4,8
REGIONAL PUTUMAYO	5,0	
TOLIMA	4,5	4,5
CZ CHAPARRAL	4,5	4,7
CZ ESPINAL	4,8	4,5
CZ GALAN	4,5	4,4
CZ HONDA	5,0	4,8
CZ IBAGUE	4,5	4,6
CZ JORDAN	4,4	4,3
CZ LERIDA		4,5
CZ LIBANO		4,7
CZ MELGAR	4,3	4,5
CZ PURIFICACION		4,0
Total general	4,6	4,6

Claridad de la Información

Regional	2017	2018
AMAZONAS	4,3	4,7
CZ LETICIA	5,0	
REGIONAL AMAZONAS	4,0	4,7
CAQUETA	4,6	4,5
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		4,7
CZ FLORENCIA 1	4,5	4,4
CZ FLORENCIA 2	4,3	4,4
CZ PUERTO RICO	4,7	4,8
REGIONAL CAQUETA		4,8
HUILA	4,5	4,5
CZ GARZON	4,5	4,6
CZ LA GAITANA	4,4	4,4
CZ LA PLATA	4,7	4,6
CZ NEIVA	4,6	4,6
CZ PITALITO	4,4	4,5
REGIONAL HUILA	4,9	4,1
PUTUMAYO	4,6	4,5
CZ LA HORMIGA	4,7	4,3
CZ MOCOCA	4,6	4,5
CZ PUERTO ASIS	4,6	4,4
CZ SIBUNDOY	4,6	4,7
REGIONAL PUTUMAYO	1,5	
TOLIMA	4,4	4,4
CZ CHAPARRAL	4,5	4,6
CZ ESPINAL	4,6	4,6
CZ GALAN	4,5	4,3
CZ HONDA	5,0	4,8
CZ IBAGUE	4,4	4,5
CZ JORDAN	4,2	4,0
CZ LERIDA		4,4
CZ LIBANO		4,8
CZ MELGAR	3,3	4,5
CZ PURIFICACION		3,6
Total general	4,5	4,5

Oportunidades de mejora:

- CZ Jordán - Tolima: “Que los profesionales se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos (verificar los soportes que tienen) y brinden varias alternativas de solución”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

Regional	2017	2018
AMAZONAS	4,3	4,7
CZ LETICIA	5,0	
REGIONAL AMAZONAS	4,0	4,7
CAQUETA	4,5	4,3
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		4,7
CZ FLORENCIA 1	4,5	4,3
CZ FLORENCIA 2	3,8	4,2
CZ PUERTO RICO	4,6	4,9
REGIONAL CAQUETA		4,6
HUILA	4,4	4,5
CZ GARZON	4,4	4,4
CZ LA GAITANA	4,3	4,4
CZ LA PLATA	4,6	4,5
CZ NEIVA	4,6	4,6
CZ PITALITO	4,3	4,4
REGIONAL HUILA	5,0	4,0
PUTUMAYO	4,5	4,5
CZ LA HORMIGA	4,8	4,4
CZ MOCOA	4,3	4,5
CZ PUERTO ASIS	4,6	4,4
CZ SIBUNDOY	4,5	4,6
REGIONAL PUTUMAYO	5,0	
TOLIMA	4,2	4,4
CZ CHAPARRAL	4,3	4,6
CZ ESPINAL	4,3	4,5
CZ GALAN	4,3	4,3
CZ HONDA	5,0	4,5
CZ IBAGUE	4,3	4,4
CZ JORDAN	4,1	4,0
CZ LERIDA		4,4
CZ LIBANO		4,7
CZ MELGAR	3,0	4,5
CZ PURIFICACION		3,6
Total general	4,4	4,4

Oportunidad de Respuesta

Regional	2017	2018
AMAZONAS	4,3	4,7
CZ LETICIA	5,0	
REGIONAL AMAZONAS	4,0	4,7
CAQUETA	4,5	4,6
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		4,7
CZ FLORENCIA 1	4,0	4,6
CZ FLORENCIA 2	4,1	4,5
CZ PUERTO RICO	4,7	4,6
REGIONAL CAQUETA		4,6
HUILA	4,5	4,5
CZ GARZON	4,5	4,5
CZ LA GAITANA	4,4	4,4
CZ LA PLATA	4,6	4,6
CZ NEIVA	4,6	4,5
CZ PITALITO	4,6	4,6
REGIONAL HUILA	4,4	4,4
PUTUMAYO	4,6	4,5
CZ LA HORMIGA	4,8	4,3
CZ MOCOA	4,6	4,5
CZ PUERTO ASIS	4,6	4,5
CZ SIBUNDOY	4,8	4,8
REGIONAL PUTUMAYO	5,0	
TOLIMA	4,3	4,5
CZ CHAPARRAL	4,5	4,6
CZ ESPINAL	4,9	4,6
CZ GALAN	4,3	4,4
CZ HONDA	5,0	4,8
CZ IBAGUE	4,3	4,5
CZ JORDAN	4,2	4,3
CZ LERIDA		4,6
CZ LIBANO		4,6
CZ MELGAR	4,5	4,5
CZ PURIFICACION		3,7
Total general	4,5	4,5

Oportunidades de mejora:

- Regional Huila - Huila: *“Que los profesionales sean más amables para atender a los ciudadanos”*

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
18032985	1117517315	Caquetá	CZ Florencia 2	Custodia	21/11/2018	Ciudadano manifiesta que se acercó para recibir un apoyo psicológico para él y su pareja, por problemas que están presentando en su convivencia. Los profesionales que lo atendieron le indicaron que ese proceso no lo podían atender ahí que debía escoger entre alimentos, visita y custodia para iniciar el proceso, por lo cual, el ciudadano escogió custodia. Ciudadano, indica que a todos los funcionarios les indico el motivo de su visita y aun así le indicaron que debía escoger entre esos procesos y, aun no entiende el porqué, cuando él no estaba solicitando la custodia de sus hijos, si él vive con la mamá de los niños y no se va a separar como manifestó en el centro zonal.
17925783	1117529091	Caquetá	Florencia 1	Alimentos	25/09/2018	Ciudadana refiere que tuvo que esperar una hora en compañía de otros usuarios fuera del centro zonal, esperando que los atendieran, al parecer estaban almorzando, pero el centro zonal estaba cerrado y volvieron abrir a las 2:15 pm, sin justificar el motivo, refiere que niños y adultos mayores, tuvieron que esperar en el andén (el horario de atención del centro zonal es de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua).
23338198	1077868068	Huila	CZ Garzon	Alimentos	11/12/2018	Ciudadana informa que en el Centro Zonal le informaron que para el trámite de alimentos que requería la funcionaria encargada se encontraba en licencia de maternidad y aun no contaba con reemplazo.
23288255	55179033	Huila	Neiva	Custodia	12/09/2018	Ciudadana manifiesta su inconformidad frente a los horarios que le menciona la funcionaria para iniciar y atender su trámite pues le dijeron que solo se atendía de lunes a jueves, y como el día que asistió era viernes tendría que regresar la próxima semana.

Macroregión Centroriente

2018



Encuestas Aplicadas

Regional	Año 2017	Año 2018
BOGOTA	1.775	659
CZ BARRIOS UNIDOS	37	19
CZ BOSA	215	110
CZ CIUDAD BOLIVAR	238	61
CZ CREER	63	17
CZ ENGATIVA	125	61
CZ FONTIBON	148	72
CZ KENNEDY	264	61
CZ MARTIRES	18	20
CZ PUENTE ARANDA		2
CZ RAFAEL URIBE	40	18
CZ REVIVIR	16	8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	109	29
CZ SANTA FE	93	22
CZ SUBA	151	41
CZ TUNJUELITO	36	40
CZ USAQUEN	44	12
CZ USME	127	51
REGIONAL BOGOTA	51	15
BOYACA	245	139
CZ CHIQUINQUIRA	1	5
CZ DUITAMA	11	3
CZ EL COCUY	3	9
CZ GARAGOA	1	4
CZ MIRAFLORES	10	6
CZ MONIQUIRA	27	12
CZ OTANCHE	10	9
CZ PUERTO BOYACA	32	4
CZ SOATA		6
CZ SOGAMOSO	3	20
CZ TUNJA 1	13	12
CZ TUNJA 2	126	38
REGIONAL BOYACA	8	11

CUNDINAMARCA	294	166
CZ CAQUEZA	2	8
CZ CHOCONTA	36	10
CZ FACATATIVA	8	23
CZ FUSAGASUGA	46	28
CZ GACHETA	5	7
CZ GIRARDOT	28	13
CZ LA MESA	4	10
CZ PACHO	38	8
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	20	11
CZ SOACHA	74	12
CZ UBATE	19	10
CZ VILLETA	8	3
CZ ZIPAQUIRA	5	20
REGIONAL CUNDINAMARCA	1	3
NORTE DE SANTANDER	290	162
CZ CUCUTA 1	65	43
CZ CUCUTA 2	100	33
CZ CUCUTA 3	101	27
CZ OCAÑA	4	4
CZ PAMPLONA		8
CZ TIBU		12
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	20	35
SANTANDER	265	159
CZ ANTONIA SANTOS	5	7
CZ BUCARAMANGA SUR	39	24
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	128	49
CZ LA FLORESTA	7	17
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	22	14
CZ MALAGA	4	5
CZ SAN GIL	8	9
CZ SOCORRO	32	21
CZ VELEZ	17	5
CZ YARIQUIES	1	6
REGIONAL SANTANDER	2	2
Total general	2.869	1.285

La cantidad de encuestas aplicadas disminuyó en comparación con el año 2017, debido a la reestructuración de la muestra acorde con la cantidad de registros en los diferentes puntos de atención y los recursos disponibles en el centro de contacto para la aplicación de la encuesta.

Satisfacción General

Regional	2017	2018
BOGOTA	4,2	4,4
CZ BARRIOS UNIDOS	4,2	4,7
CZ BOSA	4,1	4,4
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,2	4,2
CZ CREER	4,4	4,5
CZ ENGATIVA	4,2	4,4
CZ FONTIBON	4,5	4,4
CZ KENNEDY	3,9	4,1
CZ MARTIRES	4,0	4,2
CZ PUENTE ARANDA		5,0
CZ RAFAEL URIBE	3,9	4,4
CZ REVIVIR	4,4	4,5
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,4	4,4
CZ SANTA FE	4,3	4,3
CZ SUBA	4,1	4,3
CZ TUNJUELITO	4,4	4,4
CZ USAQUEN	4,4	3,9
CZ USME	4,3	4,5
REGIONAL BOGOTA	4,6	4,7
BOYACA	4,5	4,5
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0
CZ DUITAMA	4,8	4,6
CZ EL COCUY	3,7	4,5
CZ GARAGOA	5,0	4,8
CZ MIRAFLORES	4,7	4,5
CZ MONIQUIRA	4,6	4,6
CZ OTANCHE	4,4	4,6
CZ PUERTO BOYACA	4,7	4,7
CZ SOATA		4,7
CZ SOGAMOSO	4,1	4,3
CZ TUNJA 1	4,5	4,3
CZ TUNJA 2	4,4	4,4
REGIONAL BOYACA	4,8	4,6

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

- En la Macroregión Centroriente se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,4 mejorando en 0,1 puntos con respecto al año 2017.
- A nivel de Regional, se observa que las Regionales Bogotá y Santander incrementaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2017, mientras que las restantes se mantuvieron con respecto al mismo año.
- 4 puntos de atención presentan oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que su nivel de satisfacción se encuentra en el Nivel Aceptable.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

Regional	2017	2018
BOGOTA	4,3	4,4
CZ BARRIOS UNIDOS	4,3	4,7
CZ BOSA	4,2	4,5
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,3	4,2
CZ CREER	4,4	4,5
CZ ENGATIVA	4,3	4,5
CZ FONTIBON	4,5	4,5
CZ KENNEDY	4,1	4,2
CZ MARTIRES	4,1	4,3
CZ PUENTE ARANDA		5,0
CZ RAFAEL URIBE	3,9	4,4
CZ REVIVIR	4,4	4,6
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,4	4,5
CZ SANTA FE	4,3	4,3
CZ SUBA	4,2	4,4
CZ TUNJUELITO	4,5	4,5
CZ USAQUEN	4,4	4,1
CZ USME	4,4	4,6
REGIONAL BOGOTA	4,7	4,8
BOYACA	4,6	4,6
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0
CZ DUITAMA	4,8	4,6
CZ EL COCUY	3,7	4,5
CZ GARAGOA	5,0	4,8
CZ MIRAFLORES	4,7	4,5
CZ MONIQUIRA	4,7	4,7
CZ OTANCHE	4,5	4,7
CZ PUERTO BOYACA	4,7	4,7
CZ SOATA		4,7
CZ SOGAMOSO	4,3	4,5
CZ TUNJA 1	4,6	4,4
CZ TUNJA 2	4,5	4,5
REGIONAL BOYACA	4,8	4,7

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Fontibón Bogotá: “Que los profesionales se tomen el tiempo de atender a los ciudadanos, que tengan conocimiento de los procesos que ICBF maneja, que resuelvan las inquietudes de los ciudadanos y cumplan con el horario de atención que tienen establecido.”

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

Regional	2017	2018
BOGOTA	● 4,1	● 4,3
CZ BARRIOS UNIDOS	● 4,0	● 4,7
CZ BOSA	● 4,1	● 4,5
CZ CIUDAD BOLIVAR	● 4,1	● 4,1
CZ CREER	● 4,4	● 4,4
CZ ENGATIVA	● 4,1	● 4,2
CZ FONTIBON	● 4,3	● 4,3
CZ KENNEDY	● 3,8	● 4,0
CZ MARTIRES	● 3,9	● 4,1
CZ PUENTE ARANDA		● 5,0
CZ RAFAEL URIBE	● 4,0	● 4,3
CZ REVIVIR	● 4,3	● 4,5
CZ SAN CRISTOBAL SUR	● 4,3	● 4,3
CZ SANTA FE	● 4,2	● 4,1
CZ SUBA	● 4,1	● 4,3
CZ TUNJUELITO	● 4,3	● 4,2
CZ USAQUEN	● 4,3	● 3,6
CZ USME	● 4,3	● 4,5
REGIONAL BOGOTA	● 4,5	● 4,6
BOYACA	● 4,5	● 4,5
CZ CHIQUINQUIRA	● 5,0	● 5,0
CZ DUITAMA	● 4,8	● 4,7
CZ EL COCUI	● 3,7	● 4,6
CZ GARAGOA	● 5,0	● 4,8
CZ MIRAFLORES	● 4,9	● 4,5
CZ MONIQUIRA	● 4,6	● 4,7
CZ OTANCHE	● 4,5	● 4,6
CZ PUERTO BOYACA	● 4,7	● 4,6
CZ SOATA		● 4,7
CZ SOGAMOSO	● 4,2	● 4,3
CZ TUNJA 1	● 4,3	● 4,3
CZ TUNJA 2	● 4,3	● 4,4
REGIONAL BOYACA	● 4,8	● 4,5

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Facatativá - Cundinamarca: “Que los profesionales estén más capacitados para atender las consultas de los ciudadanos y se tomen el tiempo de escucharlos.”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

Regional	2017	2018
BOGOTA	4,0	4,2
CZ BARRIOS UNIDOS	3,8	4,6
CZ BOSA	3,9	4,3
CZ CIUDAD BOLIVAR	3,9	4,1
CZ CREER	4,2	4,2
CZ ENGATIVA	4,0	4,0
CZ FONTIBON	4,2	4,1
CZ KENNEDY	3,7	3,9
CZ MARTIRES	3,9	3,8
CZ PUENTE ARANDA		5,0
CZ RAFAEL URIBE	3,7	4,2
CZ REVIVIR	4,1	4,1
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,1	4,2
CZ SANTA FE	4,1	4,0
CZ SUBA	3,9	4,2
CZ TUNJUELITO	4,2	4,1
CZ USAQUEN	4,2	3,3
CZ USME	4,2	4,4
REGIONAL BOGOTA	4,4	4,6
BOYACA	4,3	4,3
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0
CZ DUITAMA	4,6	4,7
CZ EL COCUY	3,7	4,6
CZ GARAGOA	5,0	4,8
CZ MIRAFLORES	4,7	4,3
CZ MONIQUIRA	4,3	4,2
CZ OTANCHE	4,0	4,2
CZ PUERTO BOYACA	4,4	4,5
CZ SOATA		4,7
CZ SOGAMOSO	3,3	4,2
CZ TUNJA 1	4,2	4,3
CZ TUNJA 2	4,3	4,2
REGIONAL BOYACA	4,8	4,4

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Cúcuta 2 – Norte de Santander: “Que los profesionales se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos, para que brinden una mejor asesoría y que tengan empatía al momento de atender.”

Satisfacción por Criterio

Oportunidad de Respuesta

Regional	2017	2018
BOGOTÁ	4,1	4,3
CZ BARRIOS UNIDOS	4,4	4,6
CZ BOSA	4,0	4,2
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,0	4,1
CZ CREER	4,4	4,4
CZ ENGATIVA	4,0	4,3
CZ FONTIBON	4,5	4,3
CZ KENNEDY	3,8	4,0
CZ MARTIRES	4,0	4,2
CZ PUENTE ARANDA		5,0
CZ RAFAEL URIBE	3,6	4,3
CZ REVIVIR	4,6	4,4
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,3	4,5
CZ SANTA FE	4,2	4,3
CZ SUBA	3,9	4,4
CZ TUNJUELITO	4,3	4,3
CZ USAQUEN	4,4	3,8
CZ USME	4,2	4,5
REGIONAL BOGOTÁ	4,6	4,8
BOYACA	4,4	4,4
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0
CZ DUITAMA	4,8	4,5
CZ EL COCUY	3,8	4,5
CZ GARAGOA	5,0	4,9
CZ MIRAFLORES	4,6	4,6
CZ MONQUIRA	4,6	4,8
CZ OTANCHE	4,2	4,4
CZ PUERTO BOYACA	4,7	4,6
CZ SOATA		4,8
CZ SOGAMOSO	3,5	4,1
CZ TUNJA 1	4,4	4,3
CZ TUNJA 2	4,3	4,3
REGIONAL BOYACA	4,8	4,6

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Suba – Bogotá: “Mayor orden en los turnos y agilidad para atender a los usuarios.”

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
140111651	79638653	Bogotá	CZ Bosa	Custodia	23/10/2018	Ciudadano manifiesta que durante su visita los funcionarios no brindaban por hablar entre ellos o mirar el celular, teniendo en cuenta que la sala de espera estaba llena de personas. Por ello, el ciudadano sugiere mayor concentración en las actividades de los funcionarios frente a la atención al ciudadano.
13399532	1033760649	Bogotá	CZ Ciudad Bolívar	Custodia	23/10/2018	Ciudadana menciona que no se sintió cómoda con la orientación que le brindo la funcionaria, pues le dijo " Que no debería brindarle el apellido de su pareja a su hijo, pues ella está en proceso de enamoramiento y eso se le pasa", pues con estas palabras finalmente no solucionó sus inquietudes.
14157633	52448258	Bogotá	CZ Rafael Uribe	Permiso de salida del país	21/05/2018	Que la profesional brinde una mejor atención a los ciudadanos (que sea amable).
146101728	104262195	Bogotá	CZ Suba	Alimentos	12/06/2018	Mayor orden en los turnos y agilidad para atender a los usuarios (ciudadana tuvo que esperar más de una hora para que la atendieran)
14223856	81740091	Bogotá	CZ Santa Fe	Proceso de restablecimiento de derechos de NNA	21/05/2018	Que la defensora de familia brinde una atención de calidad y que tenga conocimiento en los temas que maneja, en especial a los procesos de restablecimiento de derechos ya que parcialmente se evidencia un desconocimiento de la normatividad.
13824131	53102580	Bogotá	CZ Revivir	AANF	25/05/2018	Que los funcionarios cumplan con los horarios de atención
13396253	80798287	Bogotá	CZ Ciudad Bolívar	Custodia	06/06/2018	Que se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos y resuelven las dudas que tengan. Que la atención que brindan sea imparcial y no tengan preferencias de género.
13397911	66719884	Bogotá	Ciudad Bolívar	Proceso de restablecimiento de derechos	10/08/2018	Ciudadana manifiesta que durante su visita fue atendida por una funcionaria de quien no conoce el nombre pero brinda la siguiente descripción es de piel blanca, estatura baja y cabello claro media melena, a quien dio a conocer el caso de su nieta de un mes de nacida donde, tal como se encuentra en sim "refiere que su hijo Cristian Felipe granados de 16 años de edad, tuvo una hija que tiene un mes de nacida por línea paterna, manifiesta que tanto su hijo como la progenitora de su presunta nieta son consumidores de sustancias psicoactivas, no tienen la niña registrada, ni seguridad social, que se encontraban viviendo en su casa pero se fueron llevándose la bebe recién nacida teme que sus padres por ser consumidores sean irresponsables con el cuidado de la n.n.a al preguntarle a la señora sobre la dirección donde están viviendo los padres de la menor para hacer la respectiva denuncia solo muestra un papel con una dirección incompleta agrega que es lo único que tiene no da mayor información". Cuando la ciudadana relata su caso la funcionaria le menciona lo siguiente en repetidas ocasiones: "Que ella como abuela no era apta para tener a su nieta pues necesitaba tener muchísima plata, en términos de discriminar a la ciudadana y hasta alzaba las manos..." adicionalmente le dijo que "a su nieta la tomaban bajo protección y la daban en adopción, que había que regalarla para que le den buen cariño y que empezando que no esta registrada era más fácil regalarla". Frente a esta situación la ciudadana mostró su inconformidad y sugerencia en la atención de los ciudadanos.

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
6068211910	39529191	Bogotá	Creer	Presunta vulneración de derechos	27/07/2018	Ciudadana se acerca al CZ CREER remitida del Cz Bosa por la siguiente situación, ella es una persona de la tercera edad quien tiene una hermana de 11 años, DANILA ALCANTAR BETANCOURT T.I. N. 1012352657 refiere que "Su padre tiene 71 años y se encuentra ubicado en un geriátrico, además la madre falleció hace cinco años. Actualmente la adolescente se encuentra al cuidado de los dueños de la casa donde vivía con su padre, quienes de igual forma son personas mayores de 75 años y manifiestan que no pueden tener a la infante por mucho tiempo, pues, su rendimiento académico es bajo, no se quiere bañar y es contestona". En la gestión de la llamada la ciudadana menciona que ella no puede estar a cargo de su hermana por carecer de los recursos económicos y permanecer muy enferma, así, cuando acudió al Centro Zonal fue atendida por una funcionaria que se presentó como la Coordinadora del CZ Creer, la cual le mencionó que de una vez dejara a la niña con sus cosas y que la iba a entregar en adopción y así no podría verla jamás, sin embargo, esto no era lo que buscaba la ciudadana pues requería de una orientación y apoyo frente a esta situación ella refiere " Yo no quiero dar a la niña en adopción, solo busco una ayuda para ella, pero sentí que ellos entendieron que la quería dar en adopción y como fue la única opción que me brindaron no regrese más porque no quiero que me la quiten" . Frente a esta situación, la ciudadana manifiesta inconformidad pues siente que no fue escuchada ni indagaron por la situación, adicionalmente fue tomada bajo el motivo Trabajos de Investigación y no se tomo ninguna petición teniendo en cuenta la tenencia de la infante.
140110487	1026590428	Bogotá	Bosa	Visitas	11/09/2018	Ciudadano manifiesta que tuvo que esperar dos horas para que lo atendieran y cuando una profesional lo atendió, le dijo "que para que lo escucharan, debía estar al día con la cuota de alimentos, que si no estaba al día nadie lo iba a escuchar". Adicionalmente, le dijo que debía volver al siguiente día a las 5:00 am, para que alcanzara a tomar una de las 16 fichas que reparten para asignar las citas (atiende en el día solo esos 16 turnos, para TAE).
146103010	1032384803	Bogotá	Suba	Servicio al ciudadano	12/09/2018	Que el funcionario que esta al ingreso del centro zonal (él orientador), que tiene chaleco beige, es grosero con los ciudadanos, ya que no escucha a los usuarios y los saca del centro zonal, sin validar primero la información, ciudadana manifiesta que el día que se acercó, tres personas tuvieron inconvenientes con él, por ser altanero.
21373941	1012397523	Cundinamarca	CZ Soacha	Alimentos	19/10/2018	Ciudadana manifiesta inconformidad en la atención al ciudadano, pues, a todas las personas las reúnen en un auditorio del centro zonal en donde cada ciudadano tiene que exponer frente a los demás su motivo de visita, lo cual le parece incomodo pues habían personas que se acercaban por procesos de restablecimiento de derechos y denotaba incomodidad para las demás personas.
21373359	38070955	Cundinamarca	Soacha	Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	25/09/2018	Ciudadana se acerca al centro zonal para recibir asesoría, ya que los padres de su nieta que son consumidores de SPA y tienen situación de vida en calle, se llevaron a la niña y no sabía de su paradero. Sin embargo, no la atendieron ya que el celador le informo que solo atendían con turno, los cuales ya se habían repartido y debía volver hasta el día lunes, ciudadana manifiesta que para que asignen un turno deben madrugar a las 4 am y a pesar de manifestar la gravedad de la situación, no la atendieron, por lo cual, ella se molesto hasta el punto que tuvo una hemorragia en el centro zonal y tuvieron que llamar a la ambulancia. Adicionalmente, ciudadana refiere que habían muchas personas esperando ser atendidas, mientras las profesionales estaban "entretenidas" al parecer haciendo actividades personales, como chateando.

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
21373463	52953217	Cundinamarca	Soacha	Alimentos	28/09/2018	Ciudadana manifiesta que en el centro zonal reparten 20 fichas para tomar los procesos de los ciudadanos y a partir de las 10 am brindan solo asesoría pero no toman las denuncias, ni los procesos de los usuarios y esas asesorías, son en grupo, no atienden a cada persona, por no tener ficha. Por otro lado, refiere que un funcionario del centro zonal, le indico que si quería una ficha debía llegar a las 5 am y que si una mamá llegaba con 5 niños de papas diferentes, a ella se le daban 5 fichas por ser procesos distintos, manifiesta, que hay personas que pasan la noche fuera del centro zonal, esperando poder tomar una de las 20 fichas, finalmente, indica que los funcionarios “no hacen nada” y se la pasan en el celular, en vez de atender a los ciudadanos.
21841990	35535695	Cundinamarca	Facatativá	Alimentos	01/08/2018	Ciudadana sugiere que la profesional Karen, quien atiende en atención al ciudadano tenga conocimiento de los procesos que ICBF maneja y brinde una buena atención al ciudadano ya que su actitud no es la mejor. Por otro lado, no generar varias visitas por parte del ciudadano, con el fin de agendar una cita teniendo en cuenta que los funcionarios justifican unos términos para asignarla, aun sabiendo que hay disponibilidad de agenda. Adicionalmente, ciudadana manifiesta que el día de la citación se acercó al cz y la respuesta que le brindaron es que habían cancelado la cita, porque no tenían defensor de familia, a pesar de que en la mañana ella confirmo la citación, por lo cual, ciudadana se encuentra muy molesta, porque no le informaron con antelación y si le hicieron perder su tiempo, sin contar los 3 días que tuvo que acercarse para solicitar la cita.
26852629	1090468945	Norte De Santander	Cúcuta 1	Alimentos	13/08/2018	Ciudadana manifiesta una serie de inconformidades en el servicio, en primer lugar refiere que el horario es continuo y en realidad los funcionarios llegan después de la hora establecidas pues su ingreso empieza a las 3 pm y les manifiestan a los ciudadanos que ellos también son humanos y tienen que comer. En segundo lugar, refiere demasiado tiempo de espera y varias visitas al Centro Zonal por falta de sistema, y en tercer lugar afirma que solo se brinda atención a cuatro turnos en el día lo cual es insuficiente a la cantidad de personas que asisten a solicitar trámites.
27061558	37272531	Norte De Santander	CZ Cúcuta 3	Alimentos	23/10/2018	Ciudadana manifiesta que en el centro zonal le indicaron que para solo entregar documentos para iniciar un proceso por alimentos, debe llegar a las 6 am al centro zonal para que alcance una de las 4 fichas que reparten o a la 1 pm, donde reparten solo 3 fichas para entregar solo documentación, de lo contrario debe volver el siguiente día.
27119051	49786279	Norte De Santander	CZ Ocaña	Presunta vulneración de derechos	31/10/2018	Ciudadana manifiesta que se acercó al centro zonal manifestando la situación de sus nietos, ya que su hija se los llevo arbitrariamente, debido al estado de desnutrición que se encontraban sus hijos y el estado de leucemia que tiene uno de ellos, posteriormente, eran víctimas de maltrato físico por parte de la madrastra y el padre se los llevaba a trabajar en la madrugada constantemente, todas estas situaciones se presentaron estando al cuidado del padre quien tiene la custodia. A lo cual, el profesional que la atendió le informo que estaban atendiendo unos casos de mayor prioridad y que debía esperar hasta el mes de enero para determinar la custodia nuevamente, que se acercara al puesto de salud más cercano, pero no le brindo ningún documento, en dado caso que el padre llegara a exigir que les entregara a los menores. Ciudadana manifiesta su inconformidad, porque su caso también era prioritario por el riesgo en el que se encontraban sus nietos y adicionalmente, el profesional estuvo más pendiente del celular y el WhatsApp que de la información que ella le estaba brindando.

Macroregión Eje Cafetero

2018



Encuestas Aplicadas

Regional	Año 2017	Año 2018
ANTIOQUIA	788	410
CAIF COMUNA 13	12	8
CZ ABURRA NORTE	49	46
CZ ABURRA SUR	70	26
CZ BAJO CAUCA	3	14
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	153	51
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	56	47
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	34	35
CZ LA MESETA	1	10
CZ MAGDALENA MEDIO	24	5
CZ OCCIDENTE	95	35
CZ OCCIDENTE MEDIO	31	4
CZ ORIENTE	124	47
CZ ORIENTE MEDIO	69	19
CZ PENDERISCO		1
CZ PORCE NUS	30	11
CZ SUROESTE	4	19
CZ URABA	32	18
REGIONAL ANTIOQUIA	1	14
CALDAS	259	153
CZ DEL CAFE	82	52
CZ MANIZALES 2	70	51
CZ NORTE	36	14
CZ OCCIDENTE	10	21
CZ ORIENTE	46	5
CZ SUR ORIENTE	12	9
REGIONAL CALDAS	3	1
QUINDIO	252	185
CZ ARMENIA NORTE	232	112
CZ ARMENIA SUR	14	68
CZ CALARCA		4
REGIONAL QUINDIO	6	1
RISARALDA	792	359
CZ BELEN DE UMBRIA	86	53
CZ DOS QUEBRADAS	189	69
CZ LA VIRGINIA	21	45
CZ PEREIRA	316	124
CZ SANTA ROSA DE CABAL	180	68
Total general	2.091	1.107

La cantidad de encuestas aplicadas disminuyo en comparación con el año 2017, debido a la reestructuración de la muestra acorde con la cantidad de registros en los diferentes puntos de atención y los recursos disponibles en el centro de contacto para la aplicación de la encuesta.

Satisfacción General

Regional	2017	2018
ANTIOQUIA	4,5	4,5
CAIF COMUNA 13	4,5	4,6
CZ ABURRA NORTE	4,5	4,6
CZ ABURRA SUR	4,2	4,3
CZ BAJO CAUCA	4,5	4,5
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,3	4,6
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,3	4,6
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4,2	4,3
CZ LA MESETA	5,0	4,5
CZ MAGDALENA MEDIO	4,6	4,7
CZ OCCIDENTE	4,6	4,6
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,7	4,8
CZ ORIENTE	4,6	4,5
CZ ORIENTE MEDIO	4,7	4,7
CZ PENDERISCO		4,6
CZ PORCE NUS	4,6	4,8
CZ SUROESTE	4,2	4,8
CZ URABA	4,5	4,4
REGIONAL ANTIOQUIA	4,0	4,6
CALDAS	4,6	4,7
CZ DEL CAFE	4,5	4,8
CZ MANIZALES 2	4,4	4,6
CZ NORTE	4,8	5,0
CZ OCCIDENTE	4,5	4,6
CZ ORIENTE	4,6	4,6
CZ SUR ORIENTE	4,8	4,9
REGIONAL CALDAS	4,8	5,0
QUINDIO	4,6	4,6
CZ ARMENIA NORTE	4,6	4,6
CZ ARMENIA SUR	4,8	4,6
CZ CALARCA		4,3
REGIONAL QUINDIO	4,0	4,6
RISARALDA	4,6	4,6
CZ BELEN DE UMBRIA	4,7	4,7
CZ DOS QUEBRADAS	4,5	4,6
CZ LA VIRGINIA	4,3	4,8
CZ PEREIRA	4,5	4,5
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,6	4,7
Total general	4,5	4,6

- En la macro región Eje Cafetero se presenta un incremento en el Nivel de Satisfacción general con respecto al año 2017.
- A nivel regional, se observa que Caladas también incremento su nivel de satisfacción con respecto al mismo año.
- Todos los puntos de atención se encuentra dentro del nivel de satisfacción alto y adicional se presentan mejoras en el Nivel de Satisfacción de la Regional Antioquia y la Regional Quindío en comparación con el año 2017.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

Regional	2017	2018
ANTIOQUIA	4,5	4,6
CAIF COMUNA 13	4,6	4,7
CZ ABURRA NORTE	4,6	4,7
CZ ABURRA SUR	4,3	4,3
CZ BAJO CAUCA	4,5	4,5
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,4	4,6
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,5	4,6
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4,2	4,3
CZ LA MESETA	5,0	4,6
CZ MAGDALENA MEDIO	4,6	4,7
CZ OCCIDENTE	4,6	4,6
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,8	4,8
CZ ORIENTE	4,7	4,5
CZ ORIENTE MEDIO	4,7	4,8
CZ PENDERISCO		4,8
CZ PORCE NUS	4,7	4,8
CZ SUROESTE	4,2	4,9
CZ URABA	4,5	4,5
REGIONAL ANTIOQUIA	4,0	4,7
CALDAS	4,6	4,8
CZ DEL CAFE	4,6	4,8
CZ MANIZALES 2	4,5	4,7
CZ NORTE	4,8	5,0
CZ OCCIDENTE	4,7	4,6
CZ ORIENTE	4,7	4,6
CZ SUR ORIENTE	4,8	4,9
REGIONAL CALDAS	4,9	5,0
QUINDIO	4,6	4,6
CZ ARMENIA NORTE	4,6	4,6
CZ ARMENIA SUR	4,8	4,7
CZ CALARCA		4,3
REGIONAL QUINDIO	4,3	4,7
RISARALDA	4,7	4,7
CZ BELEN DE UMBRIA	4,8	4,7
CZ DOS QUEBRADAS	4,6	4,7
CZ LA VIRGINIA	4,4	4,8
CZ PEREIRA	4,6	4,6
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,7	4,8
Total general	4,6	4,7

Claridad de la Información

Regional	2017	2018
ANTIOQUIA	4,4	4,5
CAIF COMUNA 13	4,3	4,6
CZ ABURRA NORTE	4,5	4,6
CZ ABURRA SUR	4,2	4,2
CZ BAJO CAUCA	4,5	4,5
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,3	4,6
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,3	4,4
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4,0	4,2
CZ LA MESETA	5,0	4,3
CZ MAGDALENA MEDIO	4,5	4,5
CZ OCCIDENTE	4,6	4,4
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,6	4,9
CZ ORIENTE	4,6	4,4
CZ ORIENTE MEDIO	4,6	4,7
CZ PENDERISCO		4,5
CZ PORCE NUS	4,7	4,7
CZ SUROESTE	4,0	4,8
CZ URABA	4,4	4,3
REGIONAL ANTIOQUIA	4,0	4,4
CALDAS	4,5	4,7
CZ DEL CAFE	4,5	4,8
CZ MANIZALES 2	4,3	4,5
CZ NORTE	4,7	5,0
CZ OCCIDENTE	4,3	4,6
CZ ORIENTE	4,6	4,6
CZ SUR ORIENTE	4,8	4,8
REGIONAL CALDAS	4,7	5,0
QUINDIO	4,5	4,5
CZ ARMENIA NORTE	4,5	4,5
CZ ARMENIA SUR	4,9	4,6
CZ CALARCA		4,0
REGIONAL QUINDIO	3,6	5,0
RISARALDA	4,5	4,5
CZ BELEN DE UMBRIA	4,6	4,6
CZ DOS QUEBRADAS	4,5	4,5
CZ LA VIRGINIA	4,2	4,7
CZ PEREIRA	4,5	4,4
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,6	4,6
Total general	4,5	4,5

Oportunidades de mejora:

- CZ Occidente – Antioquia: “Mayor conocimiento por parte de los funcionarios frente a los procesos que manejan y claridad en la información que brindan.”
- CZ Manizales 2 – Caldas: “Mayor facilidad de acceso al centro zonal y que los profesionales sean más amables con la atención brindan”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

Regional	2017	2018
ANTIOQUIA	4,2	4,4
CAIF COMUNA 13	4,1	4,0
CZ ABURRA NORTE	4,4	4,5
CZ ABURRA SUR	4,0	4,1
CZ BAJO CAUCA	4,3	4,3
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,0	4,4
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,1	4,3
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	3,9	4,1
CZ LA MESETA	5,0	4,5
CZ MAGDALENA MEDIO	4,3	4,4
CZ OCCIDENTE	4,4	4,5
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,5	5,0
CZ ORIENTE	4,5	4,4
CZ ORIENTE MEDIO	4,5	4,5
CZ PENDERISCO		4,0
CZ PORCE NUS	4,5	4,6
CZ SUROESTE	4,3	4,8
CZ URABA	4,1	4,3
REGIONAL ANTIOQUIA	4,0	4,4
CALDAS	4,4	4,6
CZ DEL CAFE	4,3	4,6
CZ MANIZALES 2	4,2	4,5
CZ NORTE	4,7	5,0
CZ OCCIDENTE	4,1	4,4
CZ ORIENTE	4,6	4,6
CZ SUR ORIENTE	4,7	4,7
REGIONAL CALDAS	4,3	5,0
QUINDIO	4,4	4,5
CZ ARMENIA NORTE	4,4	4,5
CZ ARMENIA SUR	4,8	4,5
CZ CALARCA		4,0
REGIONAL QUINDIO	2,8	5,0
RISARALDA	4,3	4,4
CZ BELEN DE UMBRIA	4,4	4,5
CZ DOS QUEBRADAS	4,2	4,4
CZ LA VIRGINIA	4,0	4,5
CZ PEREIRA	4,3	4,3
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,4	4,5
Total general	4,3	4,4

Oportunidad de Respuesta

Regional	2017	2018
ANTIOQUIA	4,4	4,5
CAIF COMUNA 13	4,7	4,7
CZ ABURRA NORTE	4,6	4,6
CZ ABURRA SUR	4,2	4,2
CZ BAJO CAUCA	4,3	4,5
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,0	4,5
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,2	4,6
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4,2	4,3
CZ LA MESETA	5,0	4,6
CZ MAGDALENA MEDIO	4,5	4,7
CZ OCCIDENTE	4,4	4,4
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,6	4,9
CZ ORIENTE	4,6	4,6
CZ ORIENTE MEDIO	4,7	4,7
CZ PENDERISCO		4,5
CZ PORCE NUS	4,6	4,8
CZ SUROESTE	4,3	4,8
CZ URABA	4,5	4,4
REGIONAL ANTIOQUIA	4,0	4,7
CALDAS	4,6	4,7
CZ DEL CAFE	4,4	4,8
CZ MANIZALES 2	4,5	4,7
CZ NORTE	4,8	5,0
CZ OCCIDENTE	4,6	4,5
CZ ORIENTE	4,6	4,8
CZ SUR ORIENTE	4,8	4,8
REGIONAL CALDAS	4,8	5,0
QUINDIO	4,5	4,6
CZ ARMENIA NORTE	4,5	4,6
CZ ARMENIA SUR	4,7	4,6
CZ CALARCA		4,5
REGIONAL QUINDIO	4,0	4,0
RISARALDA	4,5	4,6
CZ BELEN DE UMBRIA	4,7	4,7
CZ DOS QUEBRADAS	4,5	4,6
CZ LA VIRGINIA	4,2	4,8
CZ PEREIRA	4,4	4,5
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,6	4,7
Total general	4,5	4,6

Oportunidades de mejora:

- CZ Oriente – Antioquia: *“Que los profesionales respeten los espacios de asesoría que tienen los ciudadanos para evitar interrupciones y que cada funcionario tenga su propio cubículo.”*
- CZ Armenia Norte – Quindío: *“Que ICBF realice un seguimiento a las conciliaciones realizadas, para verificar su cumplimiento”*

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
11138189	1047401381	Antioquia	CZ Aburra Norte	Otras instituciones	16/10/2018	Ciudadano, refiere que su hijo estaba llorando y una funcionaria le dijo que callara al niño o se saliera con él y le pregunto, porque había ido con el menor, que mejor lo hubiera dejado bajo el cuidado de otra persona. Ciudadano, refiere su molestia, ya que al ser una entidad que atiende niños, no deberían tener este tipo de tratos cuando los usuarios deben acercarse con sus hijos.
10850449	1216713027	Antioquia	CZ Integral Noroccidental	Custodia	26/10/2018	Ciudadana manifiesta que ella le pregunto al profesional, si ellos podían llamar al padre de su hija para notificarlo, debido a que él vive muy lejos, a lo cual, el profesional le respondió "nosotros no somos un Call center para llamar a nuestros clientes". Adicionalmente, ciudadana manifiesta su molestia por la atención de este profesional, ya que no le permitió hablar ni explicarle el motivo de su visita y por tal situación, se sintió atacada.
33869967	24815581	Quindío	CZ Armenia Norte	Permiso de salida del país	06/06/2018	Que brinden una atención oportuna a las madres cabeza de familia
14157633	41940416	Quindío	CZ Armenia Norte	Custodia	11/07/2018	La ciudadana refiere fechas muy lejanas para la realización de conciliaciones, pues acudió en el mes de julio y su cita se agendo para el mes de Septiembre.
33721827	1010198360	Quindío	Armenia Sur	Alimentos	19/09/2018	Ciudadana manifiesta que en el centro zonal le indicaron que debía acercarse hasta el mes de noviembre, solo a entregar los documentos para iniciar un proceso por alimentos, custodia y visitas, tiempo que le parece muy largo solo para presentar documentos, refiere que, le pregunto a la funcionaria que después de entregar los documentos, cuanto tiempo se demora en que le asignen una cita para la conciliación y la respuesta fue, que no sabía.
28237163	42031488	Risaralda	CZ Dos Quebradas	Alimentos	17/12/2018	Ciudadana menciona que durante la visita al Centro Zonal para el inicio del proceso de revisión de custodia a favor de su hija mayor, mencionó que su hija menor de 4 años durante uno de los días de visita expreso una posible situación de abuso sexual la cual dio a conocer a la funcionaria quién le manifestó que no podían hacer nada teniendo en cuenta que la ciudadana expresaba con gran preocupación la situación. Por consiguiente expresa su inconformidad frente a la poca atención que se le brindo. A partir de lo manifestado, se realizó búsqueda en sim y no se registra ninguna petición a favor del NNA, se valida el caso en el área de violencia sexual y se transfiere.
28118480	1002594992	Risaralda	CZ La Virginia	Visitas	20/11/2018	Se revisa el SIM y en la descripción de la petición y en el campo de respuesta inicial, no registra la consulta del ciudadano, lo única información que registraron fue "g" en ambos campos antes ya mencionados.
28074907	10023506	Risaralda	Pereira	Custodia	18/09/2018	Ciudadano manifiesta que se acercó solicitando la custodia de su hijo, a lo cual la funcionaria le respondió "usted para que va a pedir la custodia, si siempre se la dan a la mamá y son ellas las que tienen derecho a la custodia de sus hijos". Por lo cual, refiere su inconformidad con la respuesta de la profesional.

Macroregión Llanos

2018



Encuestas Aplicadas

Regional	Año 2017	Año 2018
ARAUCA	283	290
CZ ARAUCA	24	7
CZ SARAVERENA	95	125
CZ TAME	164	158
CASANARE	43	26
CZ PAZ DE ARIPORO	8	14
CZ VILLANUEVA	1	1
CZ YOPAL	34	11
GUAINIA	1	5
REGIONAL GUAINIA	1	5
GUAVIARE	73	36
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	73	30
REGIONAL GUAVIARE		6
META	135	107
CZ ACACIAS	23	17
CZ GRANADA	9	15
CZ PUERTO LOPEZ	10	2
CZ VILLAVICENCIO 1	7	29
CZ VILLAVICENCIO 2	86	44
VAUPES	11	2
CZ MITU		2
REGIONAL VAUPES	11	
VICHADA	28	26
CZ PUERTO CARREÑO	28	25
REGIONAL VICHADA		1
Total general	574	492

La cantidad de encuestas aplicadas disminuyó en comparación con el año 2017, debido a la reestructuración de la muestra acorde con la cantidad de registros en los diferentes puntos de atención y los recursos disponibles en el centro de contacto para la aplicación de la encuesta.

Satisfacción General

Regional	2017	2018
ARAUCA	● 4,4	● 4,5
CZ ARAUCA	● 4,4	● 4,4
CZ SARAVENA	● 4,5	● 4,6
CZ TAME	● 4,3	● 4,4
CASANARE	● 4,5	● 4,5
CZ PAZ DE ARIPORO	● 4,7	● 4,4
CZ VILLANUEVA	● 4,4	● 5,0
CZ YOPAL	● 4,5	● 4,5
GUAINIA	● 5,0	● 4,4
REGIONAL GUAINIA	● 5,0	● 4,4
GUAVIARE	● 4,5	● 4,6
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	● 4,5	● 4,6
REGIONAL GUAVIARE		● 4,6
META	● 4,4	● 4,4
CZ ACACIAS	● 4,5	● 4,6
CZ GRANADA	● 4,5	● 4,4
CZ PUERTO LOPEZ	● 4,5	● 5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	● 4,8	● 4,7
CZ VILLAVICENCIO 2	● 4,4	● 4,2
VAUPES	● 4,6	● 4,0
CZ MITU		● 4,0
REGIONAL VAUPES	● 4,6	
VICHADA	● 4,6	● 4,4
CZ PUERTO CARREÑO	● 4,6	● 4,4
REGIONAL VICHADA		● 3,9
Total general	● 4,4	● 4,5

- En la Macroregión Llanos se evidencia que su nivel de satisfacción para el año 2018 incremento en 0,1 puntos con respecto a la obtenida durante el año 2017.
- A nivel Regional, se presenta incremento en el nivel de satisfacción en Arauca y Guaviare en comparación con el año 2017.
- Las principales oportunidades de mejora se presentan en los puntos de atención: Regional Vaupés y Regional Vichada.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

Regional	2017	2018
ARAUCA	● 4,4	● 4,5
CZ ARAUCA	● 4,5	● 4,4
CZ SARAVERENA	● 4,6	● 4,6
CZ TAME	● 4,3	● 4,5
CASANARE	● 4,6	● 4,5
CZ PAZ DE ARIPORO	● 4,8	● 4,4
CZ VILLANUEVA	● 4,5	● 5,0
CZ YOPAL	● 4,6	● 4,5
GUAINIA	● 5,0	● 4,4
REGIONAL GUAINIA	● 5,0	● 4,4
GUAVIARE	● 4,6	● 4,6
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	● 4,6	● 4,6
REGIONAL GUAVIARE		● 4,7
META	● 4,5	● 4,5
CZ ACACIAS	● 4,5	● 4,7
CZ GRANADA	● 4,5	● 4,4
CZ PUERTO LOPEZ	● 4,5	● 5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	● 4,8	● 4,8
CZ VILLAVICENCIO 2	● 4,5	● 4,3
VAUPES	● 4,6	● 4,0
CZ MITU		● 4,0
REGIONAL VAUPES	● 4,6	
VICHADA	● 4,6	● 4,4
CZ PUERTO CARREÑO	● 4,6	● 4,4
REGIONAL VICHADA		● 4,0
Total general	● 4,5	● 4,5

Claridad de la Información

Regional	2017	2018
ARAUCA	● 4,4	● 4,5
CZ ARAUCA	● 4,2	● 4,1
CZ SARAVERENA	● 4,5	● 4,6
CZ TAME	● 4,3	● 4,4
CASANARE	● 4,5	● 4,5
CZ PAZ DE ARIPORO	● 4,5	● 4,4
CZ VILLANUEVA	● 4,5	● 5,0
CZ YOPAL	● 4,5	● 4,6
GUAINIA	● 5,0	● 4,4
REGIONAL GUAINIA	● 5,0	● 4,4
GUAVIARE	● 4,5	● 4,6
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	● 4,5	● 4,6
REGIONAL GUAVIARE		● 4,5
META	● 4,4	● 4,4
CZ ACACIAS	● 4,4	● 4,6
CZ GRANADA	● 4,3	● 4,4
CZ PUERTO LOPEZ	● 4,5	● 5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	● 4,6	● 4,7
CZ VILLAVICENCIO 2	● 4,3	● 4,0
VAUPES	● 4,7	● 3,8
CZ MITU		● 3,8
REGIONAL VAUPES	● 4,7	
VICHADA	● 4,7	● 4,3
CZ PUERTO CARREÑO	● 4,7	● 4,3
REGIONAL VICHADA		● 3,5
Total general	● 4,4	● 4,5

Oportunidades de mejora:

- CZ Saravena – Arauca: “Amabilidad y actitud de los funcionarios al atender a los ciudadanos en sus inquietudes.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

Regional	2017	2018
ARAUCA	● 4,2	● 4,4
CZ ARAUCA	● 4,0	● 4,3
CZ SARAVENA	● 4,4	● 4,5
CZ TAME	● 4,1	● 4,3
CASANARE	● 4,1	● 4,4
CZ PAZ DE ARIPORO	● 4,5	● 4,2
CZ VILLANUEVA	● 4,0	● 5,0
CZ YOPAL	● 4,0	● 4,6
GUAINIA	● 5,0	● 4,4
REGIONAL GUAINIA	● 5,0	● 4,4
GUAVIARE	● 4,3	● 4,5
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	● 4,3	● 4,6
REGIONAL GUAVIARE		● 4,0
META	● 4,2	● 4,2
CZ ACACIAS	● 4,4	● 4,7
CZ GRANADA	● 4,4	● 4,3
CZ PUERTO LOPEZ	● 4,5	● 5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	● 4,4	● 4,7
CZ VILLAVICENCIO 2	● 4,1	● 3,6
VAUPES	● 4,7	● 4,5
CZ MITU		● 4,5
REGIONAL VAUPES	● 4,7	
VICHADA	● 4,4	● 4,3
CZ PUERTO CARREÑO	● 4,4	● 4,3
REGIONAL VICHADA		● 4,0
Total general	● 4,2	● 4,4

Oportunidad de Respuesta

Regional	2017	2018
ARAUCA	● 4,3	● 4,5
CZ ARAUCA	● 4,5	● 4,4
CZ SARAVENA	● 4,5	● 4,6
CZ TAME	● 4,2	● 4,4
CASANARE	● 4,4	● 4,4
CZ PAZ DE ARIPORO	● 4,7	● 4,4
CZ VILLANUEVA	● 4,0	● 5,0
CZ YOPAL	● 4,3	● 4,4
GUAINIA	● 5,0	● 4,4
REGIONAL GUAINIA	● 5,0	● 4,4
GUAVIARE	● 4,5	● 4,6
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	● 4,5	● 4,6
REGIONAL GUAVIARE		● 4,7
META	● 4,3	● 4,4
CZ ACACIAS	● 4,5	● 4,6
CZ GRANADA	● 4,6	● 4,4
CZ PUERTO LOPEZ	● 4,4	● 5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	● 4,9	● 4,6
CZ VILLAVICENCIO 2	● 4,2	● 4,2
VAUPES	● 4,5	● 4,3
CZ MITU		● 4,3
REGIONAL VAUPES	● 4,5	
VICHADA	● 4,6	● 4,3
CZ PUERTO CARREÑO	● 4,6	● 4,3
REGIONAL VICHADA		● 4,0
Total general	● 4,4	● 4,5

Oportunidades de mejora:

- CZ Villavicencio 2 – Meta: “Que adecuen la infraestructura del cz para las personas en condición de discapacidad, para que se puedan movilizar y que el ICBF tome las medidas que contempla la ley, cuando la persona que ostenta la custodia de un menor, no cumple con lo establecido en el acta de conciliación”.

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
25620100	74260566	Meta	CZ Acacias	Custodia	26/11/2018	Ciudadano menciona que los guardas de seguridad, siempre atienden al os ciudadanos con el celular en la mano mientras chatean, situación que le parece descortés.



Macroregión Pacífico

2018



Encuestas Aplicadas

Regional	Año 2017	Año 2018
CAUCA	36	32
CZ COSTA PACIFICA	3	8
CZ INDIGENA	1	7
CZ MACIZO COLOMBIANO		1
CZ NORTE	29	16
CZ POPAYAN	3	
CHOCO	86	39
CZ BAHIA SOLANO	20	4
CZ ISTMINA	1	
CZ QUIBDO	21	11
CZ RIOSUCIO	6	7
CZ TADO	36	15
REGIONAL CHOCO	2	2
NARIÑO	109	27
CZ BARBACOAS	1	7
CZ IPIALES	2	
CZ LA UNION	2	2
CZ PASTO 1	3	1
CZ PASTO 2	98	11
CZ REMOLINO	1	2
CZ TUMACO		2
REGIONAL NARIÑO	2	2
VALLE DEL CAUCA	1.387	729
CZ BUENAVENTURA	1	14
CZ BUGA	82	45
CZ CARTAGO	162	106
CZ CENTRO	74	81
CZ JAMUNDI	192	73
CZ LADERA	4	10
CZ NORORIENTAL	217	56
CZ PALMIRA	23	80
CZ ROLDANILLO	16	3
CZ SEVILLA	146	25
CZ SUR	116	62
CZ SURORIENTAL	157	27
CZ TULUA	31	58
CZ YUMBO	147	30
REGIONAL VALLE	19	59
Total general	1.618	827

La cantidad de encuestas aplicadas disminuyó en comparación con el año 2017, debido a la reestructuración de la muestra acorde con la cantidad de registros en los diferentes puntos de atención y los recursos disponibles en el centro de contacto para la aplicación de la encuesta.

Satisfacción General

Regional	2017	2018
CAUCA	4,3	4,5
CZ COSTA PACIFICA	4,7	4,3
CZ INDIGENA	4,0	4,8
CZ MACIZO COLOMBIANO		5,0
CZ NORTE	4,2	4,4
CZ POPAYAN	4,8	
CHOCO	4,4	4,7
CZ BAHIA SOLANO	4,4	4,6
CZ ISTMINA	3,0	
CZ QUIBDO	4,6	4,5
CZ RIOSUCIO	4,3	5,0
CZ TADO	4,4	4,7
REGIONAL CHOCO	4,9	4,8
NARIÑO	4,2	4,4
CZ BARBACOAS	3,6	4,4
CZ IPIALES	3,0	
CZ LA UNION	4,8	4,3
CZ PASTO 1	3,5	5,0
CZ PASTO 2	4,2	4,4
CZ REMOLINO	5,0	4,4
CZ TUMACO		4,3
REGIONAL NARIÑO	5,0	4,7
VALLE DEL CAUCA	4,4	4,4
CZ BUENAVENTURA	5,0	4,4
CZ BUGA	4,5	4,6
CZ CARTAGO	4,6	4,7
CZ CENTRO	4,2	4,0
CZ JAMUNDI	4,4	4,6
CZ LADERA	4,5	4,2
CZ NORORIENTAL	4,0	4,3
CZ PALMIRA	4,3	4,2
CZ ROLDANILLO	4,7	5,0
CZ SEVILLA	4,6	4,7
CZ SUR	4,2	4,5
CZ SURORIENTAL	4,3	4,0
CZ TULUA	4,6	4,5
CZ YUMBO	4,4	4,6
REGIONAL VALLE	4,5	4,5
Total general	4,3	4,4

- Con respecto al año 2017, el nivel de satisfacción de la macro región pacifico, incremento en 0,1 puntos durante el año 2018.
- Las Regionales Cauca, Choco y Nariño incrementaron su Nivel de Satisfacción en comparación con el año 2017. mientras que la Regional Valle del Cauca se mantuvo en 4,4.
- Dos puntos de atención presentan la mayor oportunidad de mejora en su Nivel de Satisfacción ya que cerraron el 2018 en el Nivel Aceptable.

Calidad de la Atención

Regional	2017	2018
CAUCA	4,4	4,5
CZ COSTA PACIFICA	4,7	4,3
CZ INDIGENA	4,0	4,8
CZ MACIZO COLOMBIANO		5,0
CZ NORTE	4,3	4,4
CZ POPAYAN	4,8	
CHOCO	4,5	4,7
CZ BAHIA SOLANO	4,5	4,6
CZ ISTMINA	3,0	
CZ QUIBDO	4,6	4,5
CZ RIOSUCIO	4,4	5,0
CZ TADO	4,5	4,7
REGIONAL CHOCO	5,0	4,8
NARIÑO	4,3	4,5
CZ BARBACOAS	4,2	4,5
CZ IPIALES	3,7	
CZ LA UNION	4,8	4,4
CZ PASTO 1	3,8	5,0
CZ PASTO 2	4,3	4,5
CZ REMOLINO	5,0	4,7
CZ TUMACO		4,3
REGIONAL NARIÑO	5,0	4,8
VALLE DEL CAUCA	4,4	4,5
CZ BUENAVENTURA	5,0	4,4
CZ BUGA	4,6	4,7
CZ CARTAGO	4,7	4,7
CZ CENTRO	4,3	4,1
CZ JAMUNDI	4,4	4,6
CZ LADERA	4,6	4,3
CZ NORORIENTAL	4,1	4,4
CZ PALMIRA	4,4	4,3
CZ ROLDANILLO	4,7	5,0
CZ SEVILLA	4,6	4,7
CZ SUR	4,3	4,5
CZ SURORIENTAL	4,4	4,0
CZ TULUA	4,6	4,6
CZ YUMBO	4,5	4,7
REGIONAL VALLE	4,5	4,5
Total general	4,4	4,5

Claridad de la Información

Regional	2017	2018
CAUCA	4,3	4,5
CZ COSTA PACIFICA	4,7	4,3
CZ INDIGENA	4,0	4,7
CZ MACIZO COLOMBIANO		5,0
CZ NORTE	4,2	4,4
CZ POPAYAN	4,8	
CHOCO	4,4	4,6
CZ BAHIA SOLANO	4,4	4,6
CZ ISTMINA	3,0	
CZ QUIBDO	4,6	4,3
CZ RIOSUCIO	4,0	5,0
CZ TADO	4,4	4,7
REGIONAL CHOCO	4,8	4,8
NARIÑO	4,1	4,4
CZ BARBACOAS	2,5	4,5
CZ IPIALES	2,5	
CZ LA UNION	5,0	4,3
CZ PASTO 1	3,0	5,0
CZ PASTO 2	4,1	4,2
CZ REMOLINO	5,0	4,3
CZ TUMACO		4,5
REGIONAL NARIÑO	5,0	4,8
VALLE DEL CAUCA	4,3	4,4
CZ BUENAVENTURA	5,0	4,5
CZ BUGA	4,5	4,5
CZ CARTAGO	4,6	4,7
CZ CENTRO	4,1	3,9
CZ JAMUNDI	4,2	4,6
CZ LADERA	4,5	4,0
CZ NORORIENTAL	4,0	4,4
CZ PALMIRA	4,3	4,2
CZ ROLDANILLO	4,6	5,0
CZ SEVILLA	4,5	4,7
CZ SUR	4,2	4,4
CZ SURORIENTAL	4,3	4,0
CZ TULUA	4,6	4,5
CZ YUMBO	4,4	4,6
REGIONAL VALLE	4,4	4,4
Total general	4,3	4,4

Oportunidades de mejora:

- CZ Suroriental – Valle del cauca: “Que los profesionales se tomen el tiempo de brindar una buena asesoría ”

Resolución de la Necesidad

Regional	2017	2018
CAUCA	4,2	4,5
CZ COSTA PACIFICA	4,7	4,5
CZ INDIGENA	4,0	4,9
CZ MACIZO COLOMBIANO		5,0
CZ NORTE	4,0	4,4
CZ POPAYAN	5,0	
CHOCO	4,1	4,6
CZ BAHIA SOLANO	3,9	4,8
CZ ISTMINA	3,0	
CZ QUIBDO	4,5	4,4
CZ RIOSUCIO	4,0	5,0
CZ TADO	4,1	4,7
REGIONAL CHOCO	4,5	4,5
NARIÑO	3,9	4,3
CZ BARBACOAS	1,0	4,3
CZ IPIALES	1,5	
CZ LA UNION	4,5	4,5
CZ PASTO 1	3,0	5,0
CZ PASTO 2	3,9	4,2
CZ REMOLINO	5,0	4,0
CZ TUMACO		4,5
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0
VALLE DEL CAUCA	4,1	4,3
CZ BUENAVENTURA	5,0	4,2
CZ BUGA	4,4	4,3
CZ CARTAGO	4,6	4,5
CZ CENTRO	4,0	3,8
CZ JAMUNDI	4,0	4,4
CZ LADERA	4,0	3,7
CZ NORORIENTAL	3,8	4,0
CZ PALMIRA	4,0	4,0
CZ ROLDANILLO	4,5	5,0
CZ SEVILLA	4,3	4,6
CZ SUR	3,9	4,3
CZ SURORIENTAL	4,0	4,0
CZ TULLUA	4,5	4,4
CZ YUMBO	4,3	4,5
REGIONAL VALLE	4,5	4,3
Total general	4,1	4,3

Oportunidad de Respuesta

Regional	2017	2018
CAUCA	4,2	4,5
CZ COSTA PACIFICA	4,7	4,3
CZ INDIGENA	4,0	4,8
CZ MACIZO COLOMBIANO		5,0
CZ NORTE	4,1	4,3
CZ POPAYAN	4,5	
CHOCO	4,4	4,7
CZ BAHIA SOLANO	4,4	4,6
CZ ISTMINA	3,0	
CZ QUIBDO	4,5	4,5
CZ RIOSUCIO	4,4	5,0
CZ TADO	4,5	4,6
REGIONAL CHOCO	5,0	4,8
NARIÑO	4,1	4,3
CZ BARBACOAS	4,5	4,3
CZ IPIALES	2,5	
CZ LA UNION	4,8	4,0
CZ PASTO 1	3,2	5,0
CZ PASTO 2	4,2	4,4
CZ REMOLINO	5,0	3,8
CZ TUMACO		4,3
REGIONAL NARIÑO	4,8	4,3
VALLE DEL CAUCA	4,3	4,4
CZ BUENAVENTURA	5,0	4,5
CZ BUGA	4,5	4,7
CZ CARTAGO	4,6	4,6
CZ CENTRO	4,1	4,0
CZ JAMUNDI	4,3	4,6
CZ LADERA	4,3	4,1
CZ NORORIENTAL	3,9	4,2
CZ PALMIRA	4,3	4,1
CZ ROLDANILLO	4,7	5,0
CZ SEVILLA	4,5	4,6
CZ SUR	4,1	4,4
CZ SURORIENTAL	4,1	3,8
CZ TULLUA	4,6	4,4
CZ YUMBO	4,4	4,6
REGIONAL VALLE	4,5	4,4
Total general	4,3	4,4

Oportunidades de mejora:

- CZ Tuluá – Valle del cauca: “Que los funcionarios sean puntuales con su hora de llegada, de acuerdo al horario de atención que tiene el centro zonal, que los funcionarios estén capacitados para resolver las consultas de los ciudadanos y que se tomen el tiempo de escucharlos, para que brinden una asesoría oportuna y precisa. Así mismo, que los funcionarios tengan mayor empatía con la atención que brindan a los ciudadanos.”

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
32146272	14700410	Valle Del Cauca	CZ Palmira	AANF	29/05/2018	Mas personal, agilidad en la atención y no realizar actividades personales, dentro de la jornada laboral.
32633587	29178416	Valle Del Cauca	Cartago	Presunta Vulneración de Derechos	06/06/2018	Ciudadana manifiesta que se acercó a reportar un caso de negligencia, pero el centro zonal no le tomo la denuncia ya que le indicaron "los municipios son atendidos por Comisaría de Familia" se verifica y el municipio donde reside la menor está dentro de la cobertura de este Centro Zonal, por lo tanto, debían tomarle su petición.
32336650	1116259355	Valle Del Cauca	Tuluá	Alimentos	04/07/2018	La ciudadana manifiesta que el horario de atención esta establecido desde las 7:30 am, sin embargo, ella fue atendida a las 8:30 am teniendo en cuenta tenia el primer turno de atención. Adicionalmente menciona que la funcionaria de atención al ciudadano tenia un ojo maquillado y el otro no cuando la atendió.
32147025	31163028	Valle Del Cauca	Palmira	Custodia	12/07/2018	La ciudadana manifiesta que ha asistido al Centro Zonal en varias ocasiones por un asunto de custodia a favor de su nieta, pues la madre es fallecida y no reconocida por el padre, sin embargo, allí la remiten a Comisaria de Familia o al Juzgado, al realizar la gestión de la llamada con la ciudadana se verifica la competencia territorial y coincide con la del CZ Palmira teniendo en cuenta que ella habita en la vereda San Joaquín que corresponde al municipio de Candelaria. Además se verifica sobre el motivo de su visita como permiso salida del país a lo cual la ciudadana refiere que acudió fue por un tema de custodia.
31784291	6549289	Valle Del Cauca	Centro	Alimentos	13/12/2018	Ciudadano manifiesta que le molesto la atención de la psicóloga que lo atendió, ya que el manifestó que los ingresos que tiene actualmente no le alcanzan para cubrir el valor de la cuota alimentaria, a lo cual, la profesional le respondió "sí no le alcanza entonces endéudese", finalmente, resalta que esta profesional fue muy grosera con él.

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Fecha Encuesta	Hallazgo
32338323	94366792	Valle Del Cauca	Tuluá	Alimentos	14/12/2018	Ciudadano refiere que el día que se acercó la única persona que lo atendió fue el guarda de seguridad, el le comento el motivo de su consulta y le indicaron que debía llamar a una línea de atención en el centro zonal, al preguntar porque no lo atendía un profesional personalmente, el guarda de seguridad le indico que " los días lunes los profesionales se reúnen para hablar sobre los casos que tienen", es decir, que no atienden los lunes si no hasta el día martes.
32338324	52197920	Valle Del Cauca	Tuluá	Reconocimiento de paternidad	14/12/2018	Ciudadana refiere que todos los profesionales estaban realizando una novedad y dejaron de atender a los ciudadanos, hasta que una persona se molestó y solicito que los atendieran ya que llevaban una hora esperando ser atendidos. Por lo cual, sugiere que este tipo de actividades se realicen en la tarde o en un horario que no afecte la atención de los ciudadanos.
32338126	32298296	Valle Del Cauca	CZ Tuluá	Custodia	21/11/2018	Ciudadana manifiesta que durante su espera el guarda de seguridad hizo seguir a una persona conocida por el para ser atendida sin turno, teniendo en cuenta que la ciudadana llevaba un tiempo de espera de dos horas.
32337627	1116251456	Valle Del Cauca	CZ Tuluá	Alimentos	11/10/2018	Ciudadana, refiere que los funcionarios no son puntuales con su hora de llegada y por tal razón, deben esperar más de una hora para ser atendidos.

Voz del Ciudadano

2018



Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
12641658	Atlántico	Suroccidente	Ciudadano manifiesta que ICBF debería tener una ruta de atención inmediata para poder atender los casos de maltrato, negligencia y cualquier vulneración hacia los menores y que los funcionarios brinden una atención parcial sin tener preferencias de género.
13041077	Atlántico	CZ Hipódromo	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera.
12418111	Atlántico	Regional Atlántico	Ciudadana sugiere mayor orientación y claridad en la información recibida.
12643543	Atlántico	CZ Suroccidente	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera para iniciar los tramites.
12643513	Atlántico	CZ Suroccidente	Ciudadana sugiere mayor claridad de la información.
12643495	Atlántico	CZ Suroccidente	Ciudadana sugiere mayor rigurosidad en el cumplimiento de los acuerdos que se firman.
12417967	Atlántico	Regional Atlántico	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera.
12812629	Atlántico	CZ Sabanalarga	Ciudadana sugiere que los casos de consumo de spa no sea remitido a salud y pueda ser tomado por el Centro Zonal. Además que existan más profesionales para atender al ciudadano.
12535433	Atlántico	CZ Norte Centro Histórico	Ciudadana sugiere mayor agendamiento en los centro zonales para el inicio de procesos.
20458366	Córdoba	CZ 1 Montería	Ciudadano sugiere, que los funcionarios respeten los turnos de atención de los ciudadanos, ya que no hay orden en la atención
20714199	Córdoba	CZ Tierralta	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios.
20460509	Córdoba	CZ 1 Montería	Ciudadana sugiere mejora en las instalaciones del centro zonal.
20460511	Córdoba	CZ 1 Montería	Ciudadana sugiere mejor ubicación del centro zonal.
20460500	Córdoba	CZ 1 Montería	Ciudadano sugiere mayor cantidad de profesionales.
21105459	Córdoba	CZ San Andres De Sotavento	Ciudadano sugiere mayor claridad y amabilidad por parte de los funcionarios, pues muchas veces no se comprende la información
21010592	Córdoba	CZ Sahagún	Ciudadano sugiere mayor cantidad de funcionarios para atender al ciudadano.
20459278	Córdoba	CZ 1 Montería	Ciudadano sugiere mejora a las instalaciones del Centro Zonal y mayor cantidad de funcionarios para atender a los ciudadanos.
20459186	Córdoba	CZ 1 Montería	Ciudadana sugiere mejoramiento de las instalaciones del Centro Zonal
20713821	Córdoba	CZ Tierralta	Ciudadano sugiere mejorar las instalaciones del Centro Zonal.
20610579	Córdoba	CZ Planetarica	Ciudadana sugiere más profesionales para atender al ciudadano.

Número de petición SIM Regional	Centro Zonal		Documento Voz del Ciudadano
14910354	Bolívar	Regional Bolívar	Ciudadano refiere que "los funcionarios no están capacitados para atender al público, son muy inmaduros, ya que el día que me acerque los funcionarios estaban viendo un partido de fútbol y no atendieron hasta que no termino".
15117269	Bolívar	CZ De La Virgen Y Turístico	Ciudadana sugiere que los ciudadanos puedan ingresar al centro zonal para esperar.
85463738	Bolívar	CZ Industrial De La Bahía	Ciudadano sugiere mayor distribución de turnos.
15219080	Bolívar	CZ Industrial De La Bahía	Ciudadano sugiere mayor amabilidad en la atención al ciudadano.
14910963	Bolívar	Regional Bolívar	Ciudadana sugiere mejora en la infraestructura de la regional, además comenta que para recibir la orientación sobre su caso tuvo que visitar dos centros zonales, entre estos el de centro histórico del caribe norte que ya no se encontraban en la ubicación oficial que se encuentra en la página web, adicionalmente, los teléfonos que se encuentran en la página web están desactualizados.
15606180	Bolívar	CZ Mompox	Ciudadana sugiere agilidad en los procesos.
15116879	Bolívar	CZ De La Virgen Y Turístico	Ciudadana solicita mayor agilidad en los servicios que se prestan, pues, tuvo que visitar el centro zonal en dos ocasiones sin lograr ser atendida por la funcionaria encargada.
15116909	Bolívar	CZ De La Virgen Y Turístico	Ciudadano sugiere que se pueda iniciar cualquier proceso sin tener en cuenta la competencia territorial por temas de trabajo o disponibilidad.
15218377	Bolívar	CZ Industrial De La Bahía	Ciudadana sugiere mayor cantidad de profesionales para atender al ciudadano.
15218443	Bolívar	CZ Industrial De La Bahía	Ciudadana sugiere mayor articulación por parte de ICBF para gestionar la ubicación de los demandados, pues, en muchas ocasiones es complicado para las personas conseguir dichos datos.
15417508	Bolívar	CZ El Carmen De Bolívar	Ciudadano sugiere mayor claridad en la información que se le brinda al ciudadano.
15218083	Bolívar	CZ Industrial De La Bahía	Ciudadana sugiere la implementación de digiturno para mayor organización.
15510591	Bolívar	CZ Magangué	Ciudadana sugiere que existan más profesionales para la atención al ciudadano.
19522294	Cesar	CZ Aguachica	Ciudadana sugiere más funcionarios para atender al ciudadano.
19371289	Cesar	CZ Valledupar 2	Ciudadana sugiere mayor claridad de la información para que sea entendida por el ciudadano.
19410086	Cesar	CZ Chiriguáná	Ciudadana sugiere mayor amabilidad y opciones de solución a sus inquietudes entrega a los ciudadanos.
19370550	Cesar	CZ Valledupar 2	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera.
19370324	Cesar	CZ Valledupar 2	Ciudadana sugiere que se amplíen los turnos que se entregan en el Centro Zonal para atención al ciudadano.
19521550	Cesar	CZ Aguachica	Ciudadana sugiere mayor agilidad en los procesos, es decir, que sea más rápida la recepción de documentos.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
23922058	La Guajira	CZ Riohacha 2	Ciudadano sugiere mayor cantidad de funcionarios.
23801357	La Guajira	CZ Riohacha 1	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios que se encuentran en el primer piso del Centro Zonal.
24313943	Magdalena	Regional Magdalena	Ciudadano sugiere menos tiempo para el agendamiento de las citas de conciliación.
24313759	Magdalena	Regional Magdalena	Ciudadana sugiere mayor cantidad de funcionarios para atender los casos.
24313583	Magdalena	Regional Magdalena	Ciudadano sugiere mas profesionales para atender al ciudadano
30136350	Sucre	CZ Sincelejo	Ciudadana sugiere mayor escucha por parte de los funcionarios.
30136341	Sucre	CZ Sincelejo	Ciudadano sugiere mayor cantidad de profesionales para atender a los ciudadanos y mejorar los tiempos de espera.
30136425	Sucre	CZ Sincelejo	Ciudadana sugiere mayor análisis a la hora de fijar las cuotas alimentarias.
30006647	Sucre	CZ Norte	La ciudadana sugiere información más didáctica para el lineamiento de adopciones.
30135842	Sucre	CZ Sincelejo	Ciudadano sugiere mayor conocimiento y capacitación sobre los temas de consulta por parte de los funcionarios.
30135761	Sucre	CZ Sincelejo	Ciudadano sugiere el constante seguimiento de los casos a favor de los menores de edad.
30204518	Sucre	CZ La Mojana	Ciudadana sugiere mayor cantidad de profesionales para atender los diferentes casos que existen.
30135393	Sucre	CZ Sincelejo	Ciudadana manifiesta que ella y otros usuarios tuvieron que esperar afuera del centro zonal, por lo cual, sugiere que el centro zonal tenga una sala de espera

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
23338193	Huila	CZ Garzon	Ciudadana sugiere que existan los reemplazos pertinentes para cubrir la licencia de maternidad. Por otro lado, solicita mayor agilidad para el tema de solicitud de orientaciones.
23671183	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadana sugiere que se genere ingreso a los ciudadanos cuando en las horas de la mañana esperan ser atendidos.
23671193	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadana sugiere mejor actitud por parte de la guarda de seguridad.
23671221	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadano sugiere mayor agilidad y mejor atención en los casos que dan a conocer los ciudadanos
23671234	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadano sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios.
23671184	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadana sugiere mayor atención a los casos de vulneración de los niños y niñas.
23576091	Huila	CZ Pitalito	Ciudadana sugiere mayor orientación y claridad en la información, mejor amabilidad y el afán por atender al ciudadano.
23574792	Huila	CZ Pitalito	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera y más funcionarios para atención al ciudadano.
23337777	Huila	CZ Garzon	Ciudadano sugiere mayor capacitación en los trámites por parte de los funcionarios.
23575437	Huila	CZ Pitalito	Ciudadana sugiere más funcionarios en el Centro Zonal.
23575446	Huila	CZ Pitalito	Ciudadana sugiere escucha activa y mayor amabilidad por parte de los funcionarios para atender al ciudadano.
23670642	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera.
23670638	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera y mayor articulación con otras entidades como Fiscalía.
23670673	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadana sugiere menor tiempo de espera.
23425973	Huila	CZ La Plata	Ciudadana sugiere mas agilidad en el agendamiento de citas de conciliación
23426006	Huila	CZ La Plata	Ciudadano sugiere la implementación de medios tecnológicos para sacar citas e iniciar el proceso.
23290049	Huila	CZ Neiva	Ciudadana sugiere ampliar la información de medios de comunicación tecnológicos, pues, en su caso tuvo que trasladarse hasta la ciudad de Neiva para dar a conocer el caso de la asociación de madres comunitarias.
23290046	Huila	CZ Neiva	Ciudadano sugiere le manejo de horarios extendido y se de cumplimiento con el fin de no generar falsas expectativas.
23290011	Huila	CZ Neiva	Ciudadano sugiere que exista parqueadero para visitantes.
23290162	Huila	CZ Huila	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de la funcionaria, pues su actitud no fue la mejor.
23337879	Huila	CZ Garzon	Ciudadana sugiere mayor cantidad de profesionales para atender al ciudadano.
23669408	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadano solicita menos tiempo de espera
23425333	Huila	CZ La Plata	Ciudadana sugiere mayor escucha por parte de los funcionarios frente a sus necesidades y mayor agilidad en los procesos.
23336918	Huila	CZ Garzon	Ciudadana sugiere mayor conocimiento de los profesionales acerca de los programas de modalidad primera infancia.
23574245	Huila	CZ Pitalito	Ciudadana sugiere mayor escucha y solución de dudas
23574230	Huila	CZ Pitalito	Ciudadana sugiere agilidad en los trámites con fechas mas cercanas
23669525	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadano sugiere mas cercanía en las fechas programadas para conciliación
23669654	Huila	CZ La Gaitana	Ciudadana sugiere que desde la primera visita se pueda iniciar el proceso que requieren.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
17813581	Caquetá	Regional Caquetá	Ciudadano sugiere mejora de las instalaciones para generar privacidad en la atención de los ciudadanos.
17925888	Caquetá	CZ Florencia 1	Ciudadana sugiere más profesionales para atender la ciudadano.
18032870	Caquetá	CZ Florencia 2	Ciudadana sugiere mayor cantidad de personal, más organización y orden en los procesos.
27608146	Putumayo	CZ Sibundoy	Ciudadana sugiere mayor claridad en la información brindada.
27714912	Putumayo	CZ Puerto Asís	Ciudadana sugiere mayor comprensión y amabilidad en los casos que exponen los ciudadanos.
27811331	Putumayo	CZ La Hormiga	Ciudadano manifiesta que ha nota una polarización en la gestión de los casos por parte de los funcionarios en temas de género y desearía que existiera una equidad frente a esta situación.
27714813	Putumayo	CZ Puerto Asís	Ciudadana sugiere información clara con el fin de no generar varias visitas por parte de los ciudadanos.
30466206	Tolima	Jordán	La ciudadana manifiesta que no existe una jornada continua tal como se estable en el horario para el ciudadano, pues, en realidad son dos horas de espera por temas de almuerzo.
30630543 30630550	Tolima	Ibagué	Ciudadanas sugieren que se pueda dar inicio a sus trámites desde cualquier Centro Zonal sin tener en cuenta la competencia territorial
31123627	Tolima	CZ Chaparral	Ciudadana sugiere mayor conocimiento de los trámites por parte de los funcionarios, pues en algunas ocasiones se brindan orientaciones de manera errada lo que genera retraso en los procesos.
30468513	Tolima	CZ Jordán	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios.
31033603	Tolima	CZ Espinal	Ciudadana sugiere mayor tiempo para escuchar al ciudadano.
30468075	Tolima	CZ Jordán	Ciudadana sugiere mayor colaboración y escucha en los casos que dan a conocer los ciudadanos.
30716068	Tolima	CZ Líbano	Ciudadana sugiere mayor cantidad de funcionarios para atender a los ciudadanos.
30817885	Tolima	CZ Lérida	Ciudadana sugiere mayor cobertura para programas FAMI.
31219351	Tolima	CZ Purificación	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios y mejor orientación en sus casos.
30631087	Tolima	CZ Ibagué	Ciudadana sugiere mejora en el sistema informático que maneja el Centro Zonal.
30537996	Tolima	CZ Galán	Ciudadana sugiere que se atienda por orden de llegada y no por turnos.
30537998	Tolima	CZ Galán	Ciudadana sugiere mayor claridad en la información que se brinda al ciudadano.
30631171	Tolima	CZ Ibagué	Ciudadana sugiere mayor capacitación y conocimiento por parte de los funcionarios.
30537824	Tolima	CZ Galán	Ciudadano, manifiesta que los profesionales fueron poco amables con él, no se tomaron el tiempo de escucharlo y se sintió atacado, ya que lo juzgaron sin conocer la situación y todo el proceso que ha llevado con la menor la cual tenía a su cargo, posteriormente, la poca información que le brindaron fue delante de todos los demás usuarios, situación que le molesto mucho, por tratarse de un tema personal.
31033058	Tolima	CZ Espinal	Ciudadana sugiere mayor amabilidad y calidez por parte de los funcionarios.

Número de petición	SIM Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
146102531	Bogotá	Suba	Ciudadana sugiere mayor parcialidad en los procesos que se llevan a cabo, pues, en su caso la funcionaria Norma denotaba el afán para atender su caso y manifestaba la celeridad de atender al ciudadano, pues, aunque la ciudadana llegó a la hora establecida el demandado no y cuando llegó la funcionaria no mencionó la celeridad que tenía de atenderlos, así la ciudadana, manifiesta su incomodidad frente al tema de género donde sintió que fue más atacada que protegida frente a su caso.
137114359	Bogotá	Kennedy	Que los profesionales mejoren su presentación personal y mejoren las condiciones físicas de los baños
13575889	Bogotá	CZ Usme	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de las funcionarias de atención al ciudadano, pues, ha visitado en varias veces el Centro zonal y las respuestas siempre son cortantes.
13575885	Bogotá	CZ Usme	Ciudadana sugiere mayor escucha activa a las situaciones que comentan las situaciones, y mayor ampliación en las respuestas que brindan al ciudadano.
13575891	Bogotá	CZ Usme	Ciudadana sugiere extensión en los horarios de atención para las personas que laboran y ampliación en el agendamiento de citas.
14749775	Bogotá	CZ Usaquén	Ciudadana sugiere mayor conocimiento y eficiencia en los temas que manejan los funcionarios.
13435009	Bogotá	CZ Tunjuelito	Ciudadana sugiere más capacitación y atención terapéutica para casos de adolescentes.
14838142	Bogotá	CZ Mártires	Ciudadana sugiere mayor claridad en los procesos de los ciudadanos, como por ejemplo juzgado de familia.
13980471	Bogotá	CZ Puente Aranda	Ciudadano sugiere no tener en cuenta la competencia para iniciar los procesos.
14224766	Bogotá	CZ Santa Fe	Ciudadana sugiere incluir el servicio de atención psicológica especializada en el centro zonal.
146103642	Bogotá	CZ Suba	Ciudadana sugiere mayor agilidad para tomar los procesos a favor de los niños.
137113744	Bogotá	CZ Kennedy	Ciudadana sugiere mayor cantidad de personal y mayor amabilidad por parte de algunos funcionarios.
137113692	Bogotá	CZ Kennedy	Ciudadana sugiere mayores alternativas para la gestión de permisos salida del país.
137113678	Bogotá	CZ Kennedy	Ciudadano sugiere mejores orientaciones por parte de los funcionarios para las consultas que realizan los ciudadanos.
14357511	Bogotá	CZ Fontibón	Ciudadana sugiere que los funcionarios sean capacitados para poder atender todas las inquietudes de los ciudadanos, sin necesidad de ser atendidos por otros profesionales.
14357503	Bogotá	CZ Fontibón	Ciudadana sugiere mayor orientación y análisis de los casos de los ciudadanos.
140111780	Bogotá	CZ Bosa	Ciudadana sugiere ampliar fechas para agendar citas y la implementación de medios tecnológicos para solicitar las citas
140111667	Bogotá	CZ Bosa	Ciudadana sugiere más profesionales para atender al ciudadano.
140111509	Bogotá	CZ Bosa	Ciudadana sugiere mejora a las instalaciones y mayor cantidad de profesionales.
140111516	Bogotá	CZ Bosa	Ciudadana sugiere mejorar personal de vigilancia en cuanto a amabilidad y atención al ciudadano.
14440988	Bogotá	CZ Barrios Unidos	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera.
140110498	Bogotá	CZ Bosa	Que los profesionales sean más eficientes y respetuosos en cuanto al horario de atención, ya que algunos hablan en los pasillos y, por ende, se demoran en atender.
14356596	Bogotá	CZ Fontibón	Que los profesionales se tomen el tiempo de atender a los ciudadanos, que tengan conocimiento de los procesos que ICBF maneja, que resuelvan las inquietudes de los ciudadanos y cumplan con el horario de atención que tienen establecido.
14440543	Bogotá	CZ Barrios Unidos	Que los profesionales tengan claridad de los procesos que maneja el ICBF, para evitar brindar información incorrecta a los ciudadanos, ya que la ciudadana, solicitó un permiso de salida del país y al principio le indicaron que no se podía realizar el proceso y después otros funcionarios le indicaron que esa información era incorrecta, ya que podía hacer ese proceso en ICBF, por lo cual, su hija no pudo viajar para representar al país.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
16045442	Boyacá	CZ Tunja 2	Ciudadana sugiere mayor agilidad en los procesos.
16043992	Boyacá	CZ Tunja 2	Ciudadano manifiesta, que los funcionarios se ponen hablar entre ellos, en medio de las consultas de los ciudadanos, por lo cual, sugiere que los funcionarios deben mejorar la atención que le brindan a los ciudadanos.
16119986	Boyacá	CZ Sogamoso	Ciudadana sugiere mayor interés por parte de los funcionarios para interés de los ciudadanos.
15901608	Boyacá	CZ Tunja 1	Ciudadana sugiere mayor capacitación de los funcionarios, mayor agilidad, tiempos de espera y solución de las inquietudes.
21432491	Cundinamarca	CZ Zipaquirá	Ciudadana sugiere mejorar el tiempo de espera en el Centro Zonal.
21374057	Cundinamarca	CZ Soacha	Ciudadana sugiere mayor entrega de turnos para los procesos pues siempre es insuficiente.
21930884	Cundinamarca	CZ Fusagasugá	Que los profesionales brinden información sobre todos los procesos que ICBF maneja, sin omitir información
26726911	Norte De Santander	Regional Norte De Santander	Análisis de los tiempos para agenda de las citas.
26950357	Norte De Santander	CZ Cúcuta 2	Ciudadana sugiere instalaciones más cómodas.
26950023	Norte De Santander	CZ Cúcuta 2	Que los profesionales no realicen eventos como cumpleaños de los mismos, en el horario de atención al ciudadano, ya que dejan de atender por estar en estos eventos.
27314137	Norte De Santander	CZ Tibú	Que los profesionales cumplan con el horario de atención que tiene establecido en el centro zonal, ya que lo manejan de acuerdo a las necesidades de los funcionarios.
26726579	Norte De Santander	Regional Norte De Santander	Ciudadana manifiesta que para entregar documentos para los procesos de alimentos, el centro zonal solo reparte 4 fichas en la mañana y 3 fichas en la tarde. Por lo cual, la funcionaria le parece muy difícil que le asignen una cita.
26853172	Norte De Santander	CZ Cúcuta 1	Ciudadana sugiere mayor organización a la hora de atender las orientaciones y los casos que ya poseen trámite.
29338597	Santander	La Floresta	Ciudadana sugiere que exista atención preferencial para las personas en estado de gestación y adulto mayor, pues ella, no recibió atención preferencial teniendo en cuenta su estado de gestación.
29082955	Santander	Carlos Lleras Restrepo	Ciudadano sugiere que los profesionales cumplan con el horario de atención
29410505	Santander	CZ San Gil	Mejor manejo de los casos que dan a conocer los ciudadanos con el fin de que no sean remitidos a otras entidades que no son eficaces.
28809527	Santander	CZ Antonia Santos	Ciudadana sugiere no tener en cuenta la competencia territorial para el inicio de los procesos.
28945960	Santander	CZ Bucaramanga Sur	Ciudadana sugiere un funcionario más para atender a los ciudadanos.
29339430	Santander	CZ La Floresta	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios y mejores instalaciones
29083911	Santander	CZ Carlos Lleras Restrepo	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los profesionales.
29132027	Santander	CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	Ciudadana sugiere mayor orientación y precisión para solucionar las dudas del ciudadano.
29204735	Santander	CZ Jariquéis	Ciudadana sugiere mayor conocimiento por parte de los funcionarios para brindar orientaciones al ciudadano.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
11048713	Antioquia	CZ Integral Sur Oriental	Ciudadana sugiere mayor cantidad profesionales para agilizar el servicio
10754744	Antioquia	CZ Integral Nororiental	Ciudadano sugiere menos tiempo de espera.
11139111	Antioquia	CZ Aburra Norte	Ciudadana sugiere mejor rigurosidad en los procesos.
11510751	Antioquia	CZ Magdalena Medio	Ciudadano sugiere la neutralidad hacia los padres al expresar sus casos.
6053108956	Antioquia	CAIF Comuna 13	Ciudadana sugiere citas de conciliación con fechas más cercanas.
17388815	Caldas	Manizales 2	Ciudadano sugiere que los funcionarios brinden una atención imparcial, sin tener preferencias de género
17390805	Caldas	CZ Manizales 2	Ciudadana sugiere el cambio de la defensora de familia, pues desde su experiencia considera que es una persona altanera y poco amable.
17390074	Caldas	CZ Manizales 2	Ciudadana sugiere mayor información de acceso al ciudadano para realizar o el direccionamiento de los procesos.
17390064	Caldas	CZ Manizales 2	Ciudadana sugiere información clara para iniciar los trámites, pues, se le brindo una información inicialmente que no era correcta.
17389912	Caldas	CZ Manizales 2	Ciudadana sugiere mayor conocimiento en temas legales por parte de los funcionarios
33610999	Quindío	Regional Quindío	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera en la atención al ciudadano y en los trámites de adopción determinada.
33722422	Quindío	CZ Armenia Sur	Ciudadana sugiere mayor privacidad en los cubículos que atienden al ciudadano.
33871336	Quindío	CZ Armenia Norte	Ciudadano sugiere mas agilidad en los procesos de que inician allá.
33871488	Quindío	CZ Armenia Norte	Ciudadana sugiere mayor capacitación y claridad en los temas de consulta.
33871093	Quindío	CZ Armenia Norte	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte del personal de seguridad.
33871090	Quindío	CZ Armenia Norte	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionario de servicio al ciudadano.
33871062	Quindío	CZ Armenia Norte	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de la funcionaria de servicio al ciudadano, pues, tenía una actitud negativa para resolver las inquietudes de la ciudadana.
33870805	Quindío	CZ Armenia Norte	Que el agendamiento de las citas sea en periodos más cortos, ya que me agendaron un cita hasta el mes de noviembre

Número de petición SIM Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
28072840 28117865	Risaralda Pereira	Ciudadanos sugieren fechas más cercanas para el agendamiento de las citas conciliación, ya que, se programan tres meses después por lo cual los ciudadanos sienten que no es eficaz a su necesidad.
28072902	Risaralda Pereira	Ciudadana solicita " Más claridad y ampliación de la información al ciudadano"
28077843	Risaralda CZ Pereira	Ciudadana sugiere mejor actitud y amabilidad con los ciudadanos.
28077832	Risaralda CZ Pereira	Ciudadana sugiere manejo de prioridad para las mujeres gestantes.
28237241	Risaralda CZ Dos Quebradas	Ciudadana sugiere menos tiempos de espera en el centro zonal.
28237173	Risaralda CZ Dos Quebradas	Ciudadana sugiere mayor cantidad de profesionales y mejora a la sala de espera, pues es demasiado incomoda.
28236374	Risaralda CZ Dos Quebradas	Ciudadana sugiere mayor agilidad en el agendamiento de citas.
28236518	Risaralda CZ Dos Quebradas	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios.
28236508	Risaralda CZ Dos Quebradas	Ciudadana sugiere mayor agilidad y menos requerimiento para iniciar el proceso de alimentos.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
33119257	Arauca	Tame	Ciudadano sugiere la implementación de digiturno con el fin de asignar las citas y turnos de atención de una forma mas actualizada y clara para los ciudadanos
33119046	Arauca	Tame	Ciudadana sugiere que requiere más privacidad en las instalaciones donde se atiende al ciudadano
33019707	Arauca	CZ Saravena	Ciudadana sugiere mayor conocimiento por parte de los funcionarios.
33019723	Arauca	CZ Saravena	Ciudadana sugiere que los procesos sean más ágiles.
68246149	Arauca	CZ Saravena	Ciudadana sugiere que el servicio de atención psicológica sea prestado por parte del Centro Zonal y no remitido a EPS.
33119831	Arauca	CZ Tame	Ciudadana sugiere mayor claridad en la información y explicación en los trámites.
33119832	Arauca	CZ Tame	Ciudadana sugiere mayor tiempo en las fechas de agendamiento para inició de alimentos.
33119875	Arauca	CZ Tame	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte del personal de vigilancia.
33119471	Arauca	CZ Tame	Que tengan habilitado de lunes a viernes, para poder entregar la documentación y asignar citas para conciliar alimentos, custodia y visitas, ya que el ciudadano refiere que los únicos días que atienden para este servicio son lunes y martes.
33414788	Casanare	CZ Paz De Ariporo	Ciudadana sugiere ampliación de la sala de espera.
33344301	Casanare	CZ Yopal	Ciudadana sugiere mayores fechas para el agendamiento de citas de conciliación.
6067910401	Guaviare	San Jose De Guaviare	Ciudadano sugiere que las personas de seguridad, sean más serviciales en el momento de dirigirse a los ciudadanos
25620100	Meta	CZ Acacias	Ciudadano sugiere claridad en la información, mejor toma de orientación en los casos que expresan los ciudadanos.
25529920	Meta	CZ Granada	Ciudadana sugiere información más clara en carteleras para los requisitos.
25529924	Meta	CZ Granada	Ciudadano sugiere mayor escucha y amabilidad por parte de los funcionarios sin generar juzgamientos sobre sus casos.
25317853	Meta	CZ Villavicencio 1	Ciudadana sugiere seguimiento a los casos que se llevan a cabo en el centro zonal.
25491179	Meta	CZ Villavicencio 2	Ciudadana sugiere menos tiempo en el agendamiento de las citas.
25491046	Meta	CZ Villavicencio 2	Ciudadana sugiere mayor disponibilidad en la citas de conciliación.
25491048	Meta	CZ Villacencio 2	Ciudadana sugiere mayor disponibilidad en el agendamiento de citas.
25491026	Meta	CZ Villavicencio 2	Ciudadano sugiere mayor capacitación para los funcionarios y así mismo mayor disponibilidad en el agendamiento de las citas de conciliación.
6068103340	Vichada	CZ Puerto Carreño	Ciudadano sugiere mayor respuesta al ciudadano y campesinado. Aumentar los profesionales que trabajan en el Centro Zonal

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
18827376	Cauca	CZ Norte	Que ICBF realice acompañamiento oportuno a los casos que son reportados por presunta vulneración de derechos
32633589	Valle Del Cauca	Cartago	Ciudadana sugiere que los funcionarios se cercioren de las orientaciones que brindan, antes de remitir a un ciudadano a otra entidad y que lo regresen a ICBF.
31358195	Valle Del Cauca	Regional Valle	Ciudadana sugiere que " Se amplíe la información que se brinda al ciudadano con el fin de brindar claridad en sus trámites"
32633167	Valle Del Cauca	Cartago	Ciudadana sugiere "Más profesionales para atender a los ciudadanos, con el fin de optimizar el tiempo de espera"
31832012 31831990	Valle Del Cauca	Sur	Ciudadanos sugieren mayor amabilidad y disposición para solucionar y brindar información a los ciudadanos.
31783636	Valle Del Cauca	CZ Centro	Ciudadana sugiere crear consultorio de apoyo en psicología para todos los casos.
31783749	Valle Del Cauca	CZ Centro	Ciudadano sugiere mayor escucha y orientación por parte de los funcionarios.
32338126	Valle Del Cauca	CZ Tuluá	Más profesionales en servicio al ciudadano para agilizar los tiempos de espera y de los mismos trámites.
32338122	Valle Del Cauca	CZ Tuluá	Ciudadana sugiere mejora a las instalaciones del centro zonal, pues, son muy incómodas.
32338021	Valle Del Cauca	CZ Tuluá	Ciudadana sugiere mayor atención al ciudadano con menos afanes.
32635004	Valle Del Cauca	CZ Cartago	Ciudadana sugiere ampliar el horario de atención acorde a los horarios laborales del ciudadano.
32634964	Valle Del Cauca	CZ Cartago	Ciudadana sugiere mayor cantidad de turnos.
32634946	Valle Del Cauca	CZ Cartago	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera.
31921090	Valle Del Cauca	CZ Jamundí	Ciudadana sugiere mayor indagación en las consultas de los ciudadanos.
31442639	Valle Del Cauca	CZ Suroriental	Ciudadana sugiere menos tiempo en el agendamiento de las citas de conciliación.
32416238	Valle Del Cauca	CZ Sevilla	Ciudadana sugiere mayor orientación y escucha activa de los casos de los ciudadanos, por otro lado, mayor respaldo legislativo y rigurosidad en los procesos de alimentos.
31360786	Valle Del Cauca	Regional Valle	Ciudadana sugiere mayor orientación e indagación por parte de los funcionarios acerca de los asuntos que consultan los ciudadanos.
31783972	Valle Del Cauca	CZ Centro	Ciudadana sugiere mayor claridad en la información que se brinda al ciudadano.
31783994	Valle Del Cauca	CZ Centro	Ciudadana sugiere que quisiera que todos los procesos se puedan ser realizados en una misma institución.
31784132	Valle Del Cauca	CZ Centro	Ciudadana sugiere preaviso a los ciudadanos cuando no puedan ser atendidos por el funcionario con el fin de evitar gatos innecesarios.

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
31833049	Valle Del Cauca	CZ Sur	Que las profesionales del segundo piso saluden a los ciudadanos y sean amables, ya que miran a los usuarios "por encima del hombro"
32018117	Valle Del Cauca	CZ Yumbo	Que los profesionales se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos, para que brinden una asesoría eficaz. Ciudadana, sugiere que los funcionarios deben estar capacitados para que brinden una buena atención al usuario.
32148741	Valle Del Cauca	CZ Palmira	Ciudadana manifiesta que no ha podido iniciar su proceso de alimentos, ya que en comisaría de familia no tienen comisario y en el centro zonal, no la atendieron por no tener cobertura en su municipio, pero se verifica y el municipio si hace parte de la cobertura que le compete a este centro zonal.
31607182	Valle Del Cauca	CZ Ladera	Ciudadana sugiere que se pueda iniciar los tramites en cualquier centro zonal, sin tener en cuenta la competencia territorial.
31359731	Valle Del Cauca	Regional Valle	Ciudadana sugiere seguimiento constante a los niños como institución en la ciudad de Cali.
31920642	Valle Del Cauca	CZ Jamundí	Ciudadano sugiere privacidad en las instalaciones cuando se expresen, pues, a veces es incomodo teniendo en cuenta que las demás personas escuchan.
32634021	Valle Del Cauca	CZ Cartago	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera y menos tiempo en el agendamiento de citas
32415989	Valle Del Cauca	CZ Sevilla	Ciudadana sugiere mayor cantidad de funcionarios para atender al ciudadano y citas de conciliación con fechas mas cercanas.
32148118	Valle Del Cauca	CZ Palmira	Ciudadana sugiere mayor información clara para la respuesta a los ciudadanos
32148005	Valle Del Cauca	CZ Palmira	Ciudadano sugiere que se extienda el valor de los procesos psicológicos más que los trámites jurídicos.
32148043	Valle Del Cauca	CZ Palmira	Ciudadana sugiere mayor cantidad de funcionarios para agilizar el servicio al igual, menos tiempo de espera, ya que , en su caso fueron tres horas por falta de sistema.
32148065	Valle Del Cauca	CZ Palmira	Ciudadano sugiere mayor precisión en la información que se brinda.
32148097	Valle Del Cauca	CZ Palmira	Ciudadana sugiere mayor claridad en la información.
31441976	Valle Del Cauca	CZ Suroriental	Ciudadana sugiere mayor amabilidad y menos tiempo de espera.
31441974	Valle Del Cauca	CZ Suroriental	Ciudadano sugiere mayor cantidad de profesionales para atender al ciudadano
16794631	Valle Del Cauca	CZ Centro	Ciudadano sugiere mayor cantidad de profesionales para atender al ciudadano.
31782348	Valle Del Cauca	CZ Centro	Ciudadano sugiere mayor cantidad de funcionarios y menos tiempo de espera.
32148187	Valle Del Cauca	CZ Palmira	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera y mas funcionarios en atención al ciudadano.
32148254	Valle Del Cauca	CZ Palmira	Ciudadana sugiere mejora en la sala de espera.
32147939	Valle Del Cauca	CZ Palmira	Ciudadana sugiere mayor facilidad para solicitar trámites y documentos.



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com