

iQ Outsourcing

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



iQ
OUTSOURCING



Ficha Técnica

2018

Introducción

Resumen IV Trimestre 2018

- Para los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del 2018, contamos con una muestra total de 1.331 encuestas en 233 puntos de atención del ICBF.
- Se logró la aplicación de 1.224 encuestas que representa el 92 % del total de la muestra recibida.
- Se cumplió la meta requerida en 133 de los 233 puntos de atención.
- De los 100 puntos de atención en donde no se logró la muestra requerida, se tienen las siguientes novedades:

PUNTO DE ATENCIÓN	NOVEDAD
78	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos
12	Sin Registros
8	Sin Registros HD
2	Sin Registros HD y capacidad operativa

Introducción

Resumen Gestión Diciembre

- Para el mes de Diciembre contamos con una muestra de 474 encuestas en 233 puntos de atención del ICBF.
- Se logró la aplicación de 376 encuestas que representa el 79% del total de la muestra recibida.
- Se cumplió la meta requerida en 166 de los 233 puntos de atención.
- De los 67 puntos de atención en donde no se logró la muestra requerida, se tienen las siguientes novedades:

PUNTO DE ATENCIÓN	NOVEDAD
24	Sin registros para gestionar
19	No aceptación de uso y tratamiento de datos personales
9	Sin registros suficientes para lograr la meta y existió efectividad en los registros válidos
9	Muestra fue insuficiente para gestionar y no hubo ningún contacto efectivo
4	Sin Registros Validos
2	No se cumple por capacidad operativa

Introducción

Resumen Gestión Diciembre

- Para el mes en mención se gestionaron las diferentes bases suministradas por la DSyA, cuya labor se adelanto desde el 11 de Diciembre de 2018 hasta el 14 de Enero de 2019.
- La base del mes de Diciembre contiene 5287 registros, se gestionaron 739 de los cuales se obtuvo una Contactabilidad de 472 registros, en donde se logró la aplicación de 376 encuestas. De los registros no contactados se evidencia que la principal razón es que en los números de contacto no contestan o el celular registrado se encuentra apagado.
- De acuerdo con la gestión realizada en el mes de Diciembre de 2018, se evidencia que se logró contactar a 472 personas de las cuales el 4% (19) decidieron no contestar la encuesta.

Muestra por Punto de Atención

2018

Muestra por Punto de Atención

- Se logró la aplicación de 376 encuestas que representan el 79% del total de la muestra recibida para el mes de Diciembre, en tal sentido se cumple con la meta requerida en 166 de los 233 puntos de atención, lo cual representa un 71% de cobertura.
- A continuación se presenta en detalle el resumen de la gestión realizada con respecto la muestra proyectada (474):

MES	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
Diciembre	474	376	79%

% CUMPLIMIENTO	CANTIDAD DE CZ
100%	166
0%	10
17% - 89%	10

OBSERVACIÓN PARTICULAR	CANTIDAD DE CZ
Sin Registros HD	19
Sin Registros	24
Sin Registros Validos	4

Muestra por Punto de Atención

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

GESTIÓN GENERAL DE CENTROS ZONALES CON META DE CUMPLIMIENTO DEL 0% AL 89 %

	Total Centro Zonal
Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo	9
No se cumple por capacidad operativa	2
Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos	9

CENTROS ZONALES CON CUMPLIMIENTO DEL 0%

	Total Centro Zonal
Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo	10

CENTROS ZONALES CON CUMPLIMIENTO DEL 17% AL 89%

	Total Centro Zonal
No se cumple por capacidad operativa	1
Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos	9

Detalle por Punto de Atención

- Durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018, se aplicaron 1.351 encuestas en 125 puntos de atención.
- La muestra realizada se detalla de la siguiente manera:

Mes	Muestra	Encuestas Aplicadas	% Aplicación Encuestas
Octubre	612	486	80%
Noviembre	604	489	81%
Diciembre	474	376	79%

Muestra por Punto de Atención

Diciembre 2018

Detalle por Punto de Atención Diciembre

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
ATLANTICO	CZ BARANOA	1	0	0%	3	2	1
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	2	2	100%	45	14	41
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	1	0	0%	2	0	1
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	1	1	100%	2	2	1
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	1	1	100%	11	1	7
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	2	2	100%	80	2	73
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	1	1	100%	56	1	54
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	1	1	100%	23	0	23
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	2	2	100%	49	1	44
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	1	1	100%	2	0	2
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	1		Sin Registros Validos	1	2	0
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4	4	100%	108	22	108
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	1		Sin Registros HD	0	7	0
BOLIVAR	CZ MOMPOX	2	2	100%	18	0	18
BOLIVAR	CZ SIMITI	1	1	100%	5	0	5
BOLIVAR	CZ TURBACO	1	1	100%	1	2	1
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	1	1	100%	3	5	3
CESAR	CZ AGUACHICA	1	1	100%	9	128	9
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	1	0	0%	1	0	1
CESAR	CZ CHIRIGUANA	1	1	100%	5	2	4
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	1		Sin Registros	0	0	0
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	4	4	100%	152	140	121
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	6	6	100%	24	0	24
CORDOBA	CZ CERETE	2	0	0%	3	0	3
CORDOBA	CZ LORICA	2	2	100%	24	1	20
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	1	1	100%	4	2	4
CORDOBA	CZ PLANETARICA	1		Sin Registros HD	0	1	0
CORDOBA	CZ SAHAGUN	1	1	100%	21	0	16
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	1	1	100%	1	4	1
CORDOBA	CZ TIERRALTA	2	1	50%	3	0	3
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	2	2	100%	18	0	16

Detalle por Punto de Atención Diciembre

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	1	1	100%	1	7	1
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	1		Sin Registros HD	0	5	0
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	1		Sin Registros	0	0	0
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	1		Sin Registros Validos	1	0	0
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	2	2	100%	32	0	24
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	5	5	100%	12	0	12
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	1	1	100%	3	0	3
MAGDALENA	CZ CIENAGA	2		Sin Registros	0	0	0
MAGDALENA	CZ DEL RIO	1		Sin Registros HD	0	1	0
MAGDALENA	CZ EL BANCO	1	1	100%	9	1	9
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	1	1	100%	1	0	1
MAGDALENA	CZ PLATO	1	1	100%	3	0	2
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	1		Sin Registros	0	0	0
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	2	2	100%	8	0	8
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	3	2	67%	7	0	6
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	1	1	100%	14	2	13
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	2	2	100%	10	8	6
SUCRE	CZ BOSTON	1		Sin Registros HD	0	3	0
SUCRE	CZ LA MOJANA	1	1	100%	4	1	4
SUCRE	CZ NORTE	1		Sin Registros HD	0	2	0
SUCRE	CZ SINCELEJO	3	3	100%	38	59	37
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1		Sin Registros	0	0	0
AMAZONAS	CZ LETICIA	1		Sin Registros	0	0	0
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	1		Sin Registros	0	0	0
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	1	1	100%	25	0	25
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	3	3	100%	5	27	5
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	6	6	100%	144	0	83
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	1	1	100%	5	12	5
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	1	1	100%	2	0	2
HUILA	CZ GARZON	6	6	100%	135	13	131
HUILA	CZ LA GAITANA	9	8	89%	64	51	62
HUILA	CZ LA PLATA	6	6	100%	20	0	18
HUILA	CZ NEIVA	8	3	38%	9	189	9
HUILA	CZ PITALITO	7	7	100%	158	4	135
HUILA	REGIONAL HUILA	1	1	100%	15	1	11

Detalle por Punto de Atención Diciembre

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	1	1	100%	33	0	27
PUTUMAYO	CZ MOCOA	2	2	100%	19	1	17
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	1	2	200%	3	0	3
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	1	1	100%	6	0	3
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	1	0	0%	2	0	2
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	3	3	100%	45	1	42
TOLIMA	CZ ESPINAL	3	2	67%	4	14	4
TOLIMA	CZ GALAN	6	2	33%	3	5	3
TOLIMA	CZ HONDA	2	1	50%	1	23	1
TOLIMA	CZ IBAGUE	6	4	67%	6	0	6
TOLIMA	CZ JORDAN	2	2	100%	13	5	13
TOLIMA	CZ LERIDA	1		Sin Registros	0	0	0
TOLIMA	CZ LIBANO	1	0	0%	1	0	1
TOLIMA	CZ MELGAR	1		Sin Registros	0	0	0
TOLIMA	CZ PURIFICACION	1	0	0%	1	1	1
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	1		Sin Registros	0	0	0
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	1	1	100%	17	43	11
BOGOTA	CZ BOSA	5	5	100%	40	283	39
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	2	2	100%	19	93	18
BOGOTA	CZ CREER	1	1	100%	25	0	24
BOGOTA	CZ ENGATIVA	3	3	100%	179	28	177
BOGOTA	CZ FONTIBON	5	5	100%	42	4	38
BOGOTA	CZ KENNEDY	3	3	100%	246	7	170
BOGOTA	CZ MARTIRES	1	1	100%	61	0	60
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	1		Sin Registros	0	0	0
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	1	1	100%	2	16	2
BOGOTA	CZ REVIVIR	1	1	100%	17	5	15
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	1	1	100%	30	13	28
BOGOTA	CZ SANTA FE	2	2	100%	18	1	18
BOGOTA	CZ SUBA	6	6	100%	16	37	9
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	1	1	100%	55	15	51
BOGOTA	CZ USAQUEN	1	1	100%	15	1	14
BOGOTA	CZ USME	3	3	100%	207	91	206
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	1	1	100%	43	3	40

Detalle por Punto de Atención Diciembre

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	1	1	100%	3	1	3
BOYACA	CZ DUITAMA	1	1	100%	12	6	11
BOYACA	CZ EL COCUY	1	1	100%	4	0	3
BOYACA	CZ GARAGOA	1	1	100%	5	6	4
BOYACA	CZ MIRAFLORES	1	1	100%	4	0	4
BOYACA	CZ MONIQUIRA	1	1	100%	6	1	6
BOYACA	CZ OTANCHE	1	1	100%	3	0	3
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	1	1	100%	5	2	4
BOYACA	CZ SOATA	1	1	100%	10	2	10
BOYACA	CZ SOGAMOSO	2	2	100%	67	20	64
BOYACA	CZ TUNJA 1	1	1	100%	6	0	6
BOYACA	CZ TUNJA 2	2	2	100%	77	51	69
BOYACA	REGIONAL BOYACA	1	1	100%	2	0	2
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	1	1	100%	5	0	5
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	1	1	100%	6	0	6
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	1	1	100%	123	46	118
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	2	2	100%	93	2	85
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	1	1	100%	2	0	2
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	1	1	100%	106	3	97
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	1	1	100%	4	7	4
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	1	1	100%	13	0	9
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	1	1	100%	8	0	8
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	1	1	100%	9	140	9
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	1	1	100%	11	4	11
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	1	1	100%	4	1	4
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	2	2	100%	14	28	14
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	1		Sin Registros	0	0	0
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	1	1	100%	84	12	72
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	2	2	100%	64	4	62
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	2	2	100%	193	8	178
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	1	1	100%	2	2	2
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	1	1	100%	39	0	32
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	2	2	100%	6	32	6
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	1	1	100%	62	13	58

Detalle por Punto de Atención Diciembre

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	1	1	100%	12	9	12
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	1	1	100%	27	60	21
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	3	3	100%	17	1	14
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	1	1	100%	6	9	6
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	1	1	100%	9	3	8
SANTANDER	CZ MALAGA	1	1	100%	4	0	4
SANTANDER	CZ SAN GIL	1	1	100%	2	0	2
SANTANDER	CZ SOCORRO	1	1	100%	24	1	22
SANTANDER	CZ VELEZ	1	1	100%	23	0	17
SANTANDER	CZ YARIQUIES	1	1	100%	4	0	4
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	1		Sin Registros	0	0	0
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	1		Sin Registros	0	0	0
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	4	4	100%	134	0	132
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	2	2	100%	204	14	204
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	1	1	100%	22	0	21
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4		Sin Registros HD	0	2	0
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	3	3	100%	15	43	15
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	2	2	100%	37	28	32
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	1	1	100%	8	0	7
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	1	1	100%	2	0	2
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	1	1	100%	62	0	59
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	1	1	100%	2	0	2
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	3	3	100%	73	2	72
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	1	1	100%	4	4	3
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	1	0	0%	5	6	5
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	1	1	100%	5	8	5
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	1	1	100%	25	8	24
ANTIOQUIA	CZ URABA	1	1	100%	25	6	24
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	1	1	100%	26	55	24
CALDAS	CZ DEL CAFE	1	1	100%	21	1	20
CALDAS	CZ MANIZALES 2	4	4	100%	83	9	79
CALDAS	CZ NORTE	1	1	100%	3	0	3
CALDAS	CZ OCCIDENTE	1	1	100%	5	0	5
CALDAS	CZ ORIENTE	1	1	100%	11	8	10
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	1		Sin Registros	0	0	0
CALDAS	REGIONAL CALDAS	1		Sin Registros	0	0	0

Detalle por Punto de Atención Diciembre

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	5	5	100%	47	3	47
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	4	4	100%	22	0	19
QUINDIO	CZ CALARCA	1	1	100%	14	4	14
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1		Sin Registros	0	0	0
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	2	2	100%	17	0	9
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	6	6	100%	90	52	87
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	4	4	100%	53	1	48
RISARALDA	CZ PEREIRA	9	9	100%	246	55	238
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	3	3	100%	17	14	17
ARAUCA	CZ ARAUCA	2	2	100%	3	0	3
ARAUCA	CZ SARAVERENA	10	11	110%	89	1	81
ARAUCA	CZ TAME	12	12	100%	41	0	39
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	1	1	100%	5	39	5
CASANARE	CZ VILLANUEVA	1		Sin Registros HD	0	9	0
CASANARE	CZ YOPAL	2	2	100%	9	9	9
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	1	1	100%	9	0	6
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	2	2	100%	10	0	10
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	1	0	0%	1	1	1
META	CZ ACACIAS	6	1	17%	1	21	1
META	CZ GRANADA	2		Sin Registros HD	0	4	0
META	CZ PUERTO LOPEZ	1	1	100%	2	3	2
META	CZ VILLAVICENCIO 1	3	3	100%	18	0	18
META	CZ VILLAVICENCIO 2	4	4	100%	21	36	20
META	REGIONAL META	1		Sin Registros	0	0	0
VAUPES	REGIONAL VAUPES	2		Sin Registros	0	0	0
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	5		Sin Registros Validos	2	0	0
VICHADA	REGIONAL VICHADA	1		Sin Registros HD	0	1	0
CAUCA	CZ CENTRO	1		Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	1		Sin Registros Validos	1	0	0
CAUCA	CZ INDIGENA	1	1	100%	1	0	1
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1		Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ NORTE	1		Sin Registros HD	0	28	0
CAUCA	CZ POPAYAN	1		Sin Registros HD	0	2	0

Detalle por Punto de Atención Diciembre

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	1	1	100%	5	0	3
CHOCO	CZ ISTMINA	3		Sin Registros	0	0	0
CHOCO	CZ QUIBDO	1	1	100%	2	0	2
CHOCO	CZ RIOSUCIO	1		Sin Registros	0	0	0
CHOCO	CZ TADO	1	1	100%	1	1	1
CHOCO	REGIONAL CHOCO	1		Sin Registros	0	0	0
NARIÑO	CZ BARBACOAS	1	1	100%	4	0	2
NARIÑO	CZ IPIALES	1		Sin Registros HD	0	1	0
NARIÑO	CZ LA UNION	1		Sin Registros HD	0	4	0
NARIÑO	CZ PASTO 1	2		Sin Registros HD	0	134	0
NARIÑO	CZ PASTO 2	2		Sin Registros HD	0	49	0
NARIÑO	CZ REMOLINO	1		Sin Registros HD	0	1	0
NARIÑO	CZ TUMACO	1	0	0%	1	0	1
NARIÑO	CZ TUQUERRES	3		Sin Registros HD	0	13	0
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	3		Sin Registros HD	0	63	0
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	1	1	100%	20	2	19
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	2	2	100%	38	26	37
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	6	6	100%	128	3	124
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	8	8	100%	108	6	54
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	3	3	100%	48	9	27
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	1	1	100%	14	0	14
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	5	2	40%	2	93	2
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	8	8	100%	16	30	15
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	1	1	100%	2	0	2
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	1	1	100%	18	2	18
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	3	3	100%	21	1	19
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	2	2	100%	27	0	27
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	5	5	100%	52	11	52
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	2	2	100%	38	0	21
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	4	4	100%	69	49	69

Detalle por Punto de Atención Diciembre

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

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Observacion
CARIBE	ATLANTICO	CZ BARANOA	1	0	0%	3	2	1	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
CARIBE	ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	1	0	0%	2	0	1	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
CARIBE	CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	1	0	0%	1	0	1	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
CARIBE	CORDOBA	CZ CERETE	2	0	0%	3	0	3	2	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
CENTRO SUR	PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	1	0	0%	2	0	2	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ LIBANO	1	0	0%	1	0	1	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ PURIFICACION	1	0	0%	1	1	1	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
EJE CAFETERO	ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	1	0	0%	5	6	5	1	No se cumple por capacidad operativa se tendrá en cuenta para la próxima muestra.
LLANOS	GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	1	0	0%	1	1	1	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo
PACÍFICO	NARIÑO	CZ TUMACO	1	0	0%	1	0	1	1	Muestra insuficiente para gestionar y ningún contacto efectivo

Detalle por Punto de Atención Diciembre

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

Macrorregión	Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Observacion
LLANOS	META	CZ ACACIAS	6	1	17%	1	21	1	5	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ GALAN	6	2	33%	3	5	3	4	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos
CENTRO SUR	HUILA	CZ NEIVA	8	3	38%	9	189	9	5	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos
PACÍFICO	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	5	2	40%	2	93	2	3	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos
CARIBE	CORDOBA	CZ TIERRALTA	2	1	50%	3	0	3	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ HONDA	2	1	50%	1	23	1	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos
CARIBE	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	3	2	67%	7	0	6	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ ESPINAL	3	2	67%	4	14	4	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos
CENTRO SUR	TOLIMA	CZ IBAGUE	6	4	67%	6	0	6	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos

Muestra por Punto de Atención

IV Trimestre 2018

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
ATLANTICO	CZ BARANOA	3	2	67%	10	8	7
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	9	9	100%	84	19	76
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	3	2	67%	7	0	5
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	3	2	67%	4	2	3
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	5	5	100%	35	2	26
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	8	8	100%	249	14	228
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	3	3	100%	193	1	190
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	9	5	56%	73	3	71
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	10	10	100%	164	5	144
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	3	2	67%	7	0	7
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3	0	0%	3	4	1
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	14	15	107%	267	125	266
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	5	4	80%	11	19	11
BOLIVAR	CZ MOMPOX	6	6	100%	51	13	49
BOLIVAR	CZ SIMITI	3	3	100%	8	8	8
BOLIVAR	CZ TURBACO	5	5	100%	43	6	35
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	3	3	100%	16	12	13
CESAR	CZ AGUACHICA	3	3	100%	31	352	31
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	3	1	33%	2	1	2
CESAR	CZ CHIRIGUANA	3	3	100%	9	6	8
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	3	1	33%	1	0	1
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	15	15	100%	630	297	487
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	18	18	100%	89	0	88
CORDOBA	CZ CERETE	8	0	0%	4	5	4
CORDOBA	CZ LORICA	7	7	100%	85	21	73
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	5	3	60%	16	2	16
CORDOBA	CZ PLANETARICA	3	2	67%	10	3	9
CORDOBA	CZ SAHAGUN	7	7	100%	66	3	56
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	6	6	100%	21	29	18
CORDOBA	CZ TIERRALTA	9	5	56%	9	0	7
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	6	6	100%	97	1	90

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	4	2	50%	8	45	7
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	3	1	33%	5	14	3
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	4	0	Sin Registros Validos	2	0	0
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	3	0	Sin Registros Validos	1	0	0
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	5	5	100%	76	0	57
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	9	9	100%	38	0	34
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	3	3	100%	74	0	65
MAGDALENA	CZ CIENAGA	7	0	Sin Registros Validos	1	0	0
MAGDALENA	CZ DEL RIO	3	1	33%	2	1	2
MAGDALENA	CZ EL BANCO	4	4	100%	61	2	58
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	3	1	33%	3	0	3
MAGDALENA	CZ PLATO	3	2	67%	8	0	6
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	3	2	67%	3	0	3
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	7	7	100%	33	3	33
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	8	6	75%	17	0	15
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	4	4	100%	54	24	47
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	5	5	100%	18	62	13
SUCRE	CZ BOSTON	3	2	67%	38	3	35
SUCRE	CZ LA MOJANA	3	2	67%	10	2	10
SUCRE	CZ NORTE	3	2	67%	3	9	3
SUCRE	CZ SINCELEJO	19	19	100%	204	217	192
SUCRE	REGIONAL SUCRE	3	0	Sin Registros	0	0	0
AMAZONAS	CZ LETICIA	3	0	Sin Registros	0	0	0
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	3	1	33%	3	0	2
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	3	3	100%	75	1	73
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	15	11	73%	16	102	16
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	25	20	80%	369	0	247
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	5	3	60%	12	22	12
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	3	2	67%	12	0	11
HUILA	CZ GARZON	17	17	100%	454	132	420
HUILA	CZ LA GAITANA	35	34	97%	312	129	300
HUILA	CZ LA PLATA	23	24	104%	135	6	120
HUILA	CZ NEIVA	25	20	80%	63	614	63
HUILA	CZ PITALITO	21	21	100%	503	21	448
HUILA	REGIONAL HUILA	3	2	67%	72	24	63



Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	4	4	100%	67	0	52
PUTUMAYO	CZ MOCOA	5	5	100%	88	3	79
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	3	4	133%	8	0	6
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	3	3	100%	14	0	9
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	3	0	0%	2	0	2
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	9	9	100%	172	4	147
TOLIMA	CZ ESPINAL	9	6	67%	9	57	8
TOLIMA	CZ GALAN	21	10	48%	14	34	14
TOLIMA	CZ HONDA	8	1	13%	1	42	1
TOLIMA	CZ IBAGUE	18	15	83%	24	2	23
TOLIMA	CZ JORDAN	5	5	100%	27	6	25
TOLIMA	CZ LERIDA	3	2	67%	5	0	5
TOLIMA	CZ LIBANO	3	1	33%	4	0	4
TOLIMA	CZ MELGAR	3	1	33%	1	0	1
TOLIMA	CZ PURIFICACION	3	2	67%	4	1	3
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	3	0	Sin Registros	0	0	0
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	5	5	100%	138	138	61
BOGOTA	CZ BOSA	28	28	100%	368	863	356
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	8	8	100%	78	268	74
BOGOTA	CZ CREER	3	3	100%	77	0	74
BOGOTA	CZ ENGATIVA	8	8	100%	838	126	822
BOGOTA	CZ FONTIBON	19	19	100%	316	31	297
BOGOTA	CZ KENNEDY	11	11	100%	921	12	652
BOGOTA	CZ MARTIRES	3	3	100%	238	1	216
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	3	1	33%	3	0	3
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	4	4	100%	16	33	16
BOGOTA	CZ REVIVIR	3	3	100%	33	12	27
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	4	4	100%	130	40	122
BOGOTA	CZ SANTA FE	7	7	100%	102	4	99
BOGOTA	CZ SUBA	17	15	88%	44	119	26
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	5	5	100%	180	55	172
BOGOTA	CZ USAQUEN	4	4	100%	96	15	91
BOGOTA	CZ USME	9	9	100%	509	501	506
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	3	3	100%	110	18	104

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	3	1	33%	3	2	3
BOYACA	CZ DUITAMA	3	2	67%	17	6	16
BOYACA	CZ EL COCUY	3	3	100%	11	1	8
BOYACA	CZ GARAGOA	3	1	33%	5	42	4
BOYACA	CZ MIRAFLORES	3	1	33%	4	9	4
BOYACA	CZ MONIQUIRA	3	3	100%	41	1	38
BOYACA	CZ OTANCHE	3	2	67%	13	12	12
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	3	1	33%	5	2	4
BOYACA	CZ SOATA	3	3	100%	25	3	25
BOYACA	CZ SOGAMOSO	5	5	100%	233	63	216
BOYACA	CZ TUNJA 1	3	3	100%	30	1	29
BOYACA	CZ TUNJA 2	7	7	100%	127	206	110
BOYACA	REGIONAL BOYACA	3	3	100%	13	1	13
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	3	3	100%	16	4	14
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	3	3	100%	21	0	20
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	4	4	100%	528	91	505
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	6	6	100%	370	8	344
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	3	3	100%	11	1	11
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	3	3	100%	356	10	330
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	3	2	67%	9	16	8
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	3	3	100%	35	0	27
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3	3	100%	16	1	16
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	6	6	100%	26	467	26
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	3	3	100%	54	10	52
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	3	3	100%	12	1	12
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	6	6	100%	97	110	93
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	3	1	33%	1	0	1
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	6	6	100%	408	31	377
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	8	8	100%	236	45	229
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	8	8	100%	691	26	644
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	3	3	100%	7	6	7
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	3	2	67%	56	14	48
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	6	6	100%	43	120	42
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	3	3	100%	216	71	209

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	3	3	100%	77	55	73
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	5	5	100%	63	223	55
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	11	11	100%	49	3	45
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	3	3	100%	67	26	66
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4	3	75%	16	18	14
SANTANDER	CZ MALAGA	3	3	100%	10	0	10
SANTANDER	CZ SAN GIL	3	3	100%	7	0	7
SANTANDER	CZ SOCORRO	3	3	100%	75	5	73
SANTANDER	CZ VELEZ	3	3	100%	57	1	45
SANTANDER	CZ YARIQUIES	3	3	100%	37	0	36
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	3	0	Sin Registros	0	0	0
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	3	2	67%	12	98	11
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	16	16	100%	388	78	376
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	8	8	100%	649	84	639
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	3	3	100%	55	0	52
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	30	7	23%	9	4	8
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	7	7	100%	152	77	151
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	7	7	100%	193	32	165
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	3	3	100%	37	0	32
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	5	4	80%	20	0	8
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	4	4	100%	188	0	168
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	3	2	67%	4	0	3
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	11	11	100%	304	6	302
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	5	5	100%	22	18	20
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	3	1	33%	7	38	7
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	3	3	100%	13	24	13
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	4	4	100%	61	12	60
ANTIOQUIA	CZ URABA	5	5	100%	118	34	115
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	3	3	100%	107	151	101
CALDAS	CZ DEL CAFE	5	5	100%	81	4	79
CALDAS	CZ MANIZALES 2	18	18	100%	324	19	307
CALDAS	CZ NORTE	4	4	100%	40	1	39
CALDAS	CZ OCCIDENTE	3	3	100%	37	3	37
CALDAS	CZ ORIENTE	4	4	100%	25	34	24
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	3	2	67%	3	0	3
CALDAS	REGIONAL CALDAS	3	0	Sin Registros	0	0	0

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	23	23	100%	137	4	136
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	14	14	100%	104	2	98
QUINDIO	CZ CALARCA	5	2	40%	30	32	27
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	3	1	33%	10	0	9
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	4	4	100%	66	0	42
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	23	23	100%	396	95	386
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	14	14	100%	182	2	169
RISARALDA	CZ PEREIRA	22	22	100%	1008	168	955
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	13	13	100%	46	62	42
ARAUCA	CZ ARAUCA	5	5	100%	14	0	13
ARAUCA	CZ SARAVERENA	39	41	105%	354	34	315
ARAUCA	CZ TAME	41	44	107%	172	1	160
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	3	3	100%	21	89	21
CASANARE	CZ VILLANUEVA	6	0	Sin Registros HD	0	28	0
CASANARE	CZ YOPAL	6	6	100%	20	90	19
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	3	2	67%	15	0	8
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	9	9	100%	32	5	28
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	3	2	67%	6	4	6
META	CZ ACACIAS	24	7	29%	14	86	14
META	CZ GRANADA	11	4	36%	11	22	10
META	CZ PUERTO LOPEZ	4	1	25%	2	3	2
META	CZ VILLAVICENCIO 1	5	5	100%	73	0	72
META	CZ VILLAVICENCIO 2	15	10	67%	39	118	38
META	REGIONAL META	3	0	Sin Registros HD	0	1	0
VAUPES	REGIONAL VAUPES	9	0	Sin Registros	0	0	0
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	21	10	48%	19	6	13
VICHADA	REGIONAL VICHADA	3	0	Sin Registros HD	0	1	0
CAUCA	CZ CENTRO	3	0	Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	3	2	67%	17	2	8
CAUCA	CZ INDIGENA	3	2	67%	2	0	2
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	3	0	Sin Registros HD	0	1	0
CAUCA	CZ NORTE	4	3	75%	4	76	4
CAUCA	CZ POPAYAN	4	0	Sin Registros HD	0	4	0

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	3	1	33%	21	0	4
CHOCO	CZ ISTMINA	5	0	Sin Registros	0	0	0
CHOCO	CZ QUIBDO	3	3	100%	20	0	15
CHOCO	CZ RIOSUCIO	3	1	33%	5	3	3
CHOCO	CZ TADO	3	3	100%	23	2	20
CHOCO	REGIONAL CHOCO	3	0	Sin Registros	0	0	0
NARIÑO	CZ BARBACOAS	3	3	100%	27	0	20
NARIÑO	CZ IPIALES	3	0	Sin Registros HD	0	2	0
NARIÑO	CZ LA UNION	3	1	33%	1	48	1
NARIÑO	CZ PASTO 1	11	1	9%	1	395	1
NARIÑO	CZ PASTO 2	8	1	13%	2	168	2
NARIÑO	CZ REMOLINO	3	0	Sin Registros HD	0	1	0
NARIÑO	CZ TUMACO	3	1	33%	4	0	4
NARIÑO	CZ TUQUERRES	10	0	0%	1	50	1
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	12	1	8%	1	191	1
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	3	3	100%	45	7	43
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	8	8	100%	187	57	171
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	23	23	100%	447	3	429
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	34	34	100%	281	39	141
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	13	14	108%	137	26	98
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	3	3	100%	28	1	27
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	25	2	8%	2	416	2
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	24	21	88%	59	123	53
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	3	2	67%	4	0	4
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	5	5	100%	59	9	58
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	9	9	100%	110	14	108
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	6	6	100%	120	3	108
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	22	22	100%	215	57	210
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	7	7	100%	100	1	65
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	9	9	100%	321	124	312

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

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

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Consolidado
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3	0	0%	3	4	1	3	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CORDOBA	CZ CERETE	8	0	0%	4	5	4	8	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo (Octubre, Noviembre y Diciembre)
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	3	0	0%	2	0	2	3	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo (Octubre, Noviembre y Diciembre)
NARIÑO	CZ TUQUERRES	10	0	0%	1	50	1	10	Muestra insuficiente para gestionar y ningun contacto efectivo (Octubre, Noviembre y Diciembre)
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	25	2	8%	2	416	2	23	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	12	1	8%	1	191	1	11	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
NARIÑO	CZ PASTO 1	11	1	9%	1	395	1	10	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
TOLIMA	CZ HONDA	8	1	13%	1	42	1	7	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
NARIÑO	CZ PASTO 2	8	1	13%	2	168	2	7	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	30	7	23%	9	4	8	23	Muestra insuficiente y sin registros HD (Octubre, Noviembre y Diciembre)

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

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

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Consolidado
META	CZ PUERTO LOPEZ	4	1	25%	2	3	2	3	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
META	CZ ACACIAS	24	7	29%	14	86	14	17	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	3	1	33%	2	1	2	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	3	1	33%	1	0	1	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	3	1	33%	5	14	3	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
MAGDALENA	CZ DEL RIO	3	1	33%	2	1	2	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	3	1	33%	3	0	3	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	3	1	33%	3	0	2	2	Sin registros validos y efectividad en los registros validos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
TOLIMA	CZ LIBANO	3	1	33%	4	0	4	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
TOLIMA	CZ MELGAR	3	1	33%	1	0	1	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

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

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Consolidado
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	3	1	33%	3	0	3	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	3	1	33%	3	2	3	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
BOYACA	CZ GARAGOA	3	1	33%	5	42	4	2	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
BOYACA	CZ MIRAFLORES	3	1	33%	4	9	4	2	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	3	1	33%	5	2	4	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	3	1	33%	1	0	1	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	3	1	33%	7	38	7	2	Sin Registros HD y capacidad operativa
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	3	1	33%	10	0	9	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	3	1	33%	21	0	4	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CHOCO	CZ RIOSUCIO	3	1	33%	5	3	3	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

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

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Consolidado
NARIÑO	CZ LA UNION	3	1	33%	1	48	1	2	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
NARIÑO	CZ TUMACO	3	1	33%	4	0	4	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
META	CZ GRANADA	11	4	36%	11	22	10	7	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
QUINDIO	CZ CALARCA	5	2	40%	30	32	27	3	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
TOLIMA	CZ GALAN	21	10	48%	14	34	14	11	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	21	10	48%	19	6	13	11	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	4	2	50%	8	45	7	2	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	9	5	56%	73	3	71	4	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CORDOBA	CZ TIERRALTA	9	5	56%	9	0	7	4	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	5	3	60%	16	2	16	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

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

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Consolidado
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	5	3	60%	12	22	12	2	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
ATLANTICO	CZ BARANOA	3	2	67%	10	8	7	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	3	2	67%	7	0	5	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	3	2	67%	4	2	3	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	3	2	67%	7	0	7	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CORDOBA	CZ PLANETARICA	3	2	67%	10	3	9	1	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
MAGDALENA	CZ PLATO	3	2	67%	8	0	6	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	3	2	67%	3	0	3	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
SUCRE	CZ BOSTON	3	2	67%	38	3	35	1	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
SUCRE	CZ LA MOJANA	3	2	67%	10	2	10	1	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

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

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Consolidado
SUCRE	CZ NORTE	3	2	67%	3	9	3	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	3	2	67%	12	0	11	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
HUILA	REGIONAL HUILA	3	2	67%	72	24	63	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
TOLIMA	CZ ESPINAL	9	6	67%	9	57	8	3	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
TOLIMA	CZ LERIDA	3	2	67%	5	0	5	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
TOLIMA	CZ PURIFICACION	3	2	67%	4	1	3	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
BOYACA	CZ DUITAMA	3	2	67%	17	6	16	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
BOYACA	CZ OTANCHE	3	2	67%	13	12	12	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	3	2	67%	9	16	8	1	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	3	2	67%	56	14	48	1	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

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

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Consolidado
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	3	2	67%	12	98	11	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	3	2	67%	4	0	3	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	3	2	67%	3	0	3	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	3	2	67%	15	0	8	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	3	2	67%	6	4	6	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
META	CZ VILLAVICENCIO 2	15	10	67%	39	118	38	5	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	3	2	67%	17	2	8	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CAUCA	CZ INDIGENA	3	2	67%	2	0	2	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	3	2	67%	4	0	4	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	15	11	73%	16	102	16	4	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)

Detalle por Punto de Atención IV Trimestre

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

Regional	Centro Zonal	IV Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes	Consolidado
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	8	6	75%	17	0	15	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4	3	75%	16	18	14	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CAUCA	CZ NORTE	4	3	75%	4	76	4	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	5	4	80%	11	19	11	1	Sin registros HD y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	25	20	80%	369	0	247	5	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
HUILA	CZ NEIVA	25	20	80%	63	614	63	5	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	5	4	80%	20	0	8	1	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
TOLIMA	CZ IBAGUE	18	15	83%	24	2	23	3	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	24	21	88%	59	123	53	3	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
BOGOTA	CZ SUBA	17	15	88%	44	119	26	2	Sin registros suficientes para lograr la meta y efectividad en los registros válidos (Octubre, Noviembre y Diciembre)
HUILA	CZ LA GAITANA	35	34	97%	312	129	300	1	capacidad operativa

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

- Durante el cuarto trimestre se presentan 7 Puntos de Atención, con el 100% de no Aceptación de uso de Datos.
- En Comparación con el Trimestre anterior se presentan dos puntos de atención reincidentes.

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

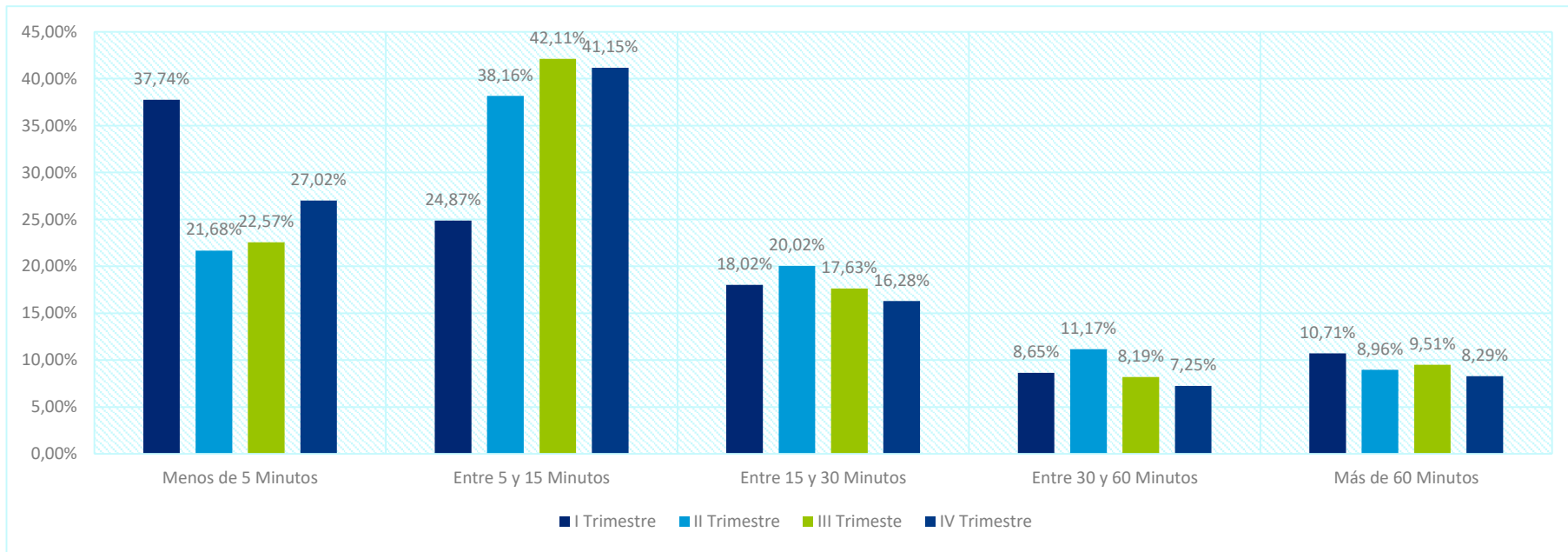
Regional	Centro Zonal
AMAZONAS	CZ LETICIA
CALDAS	REGIONAL CALDAS
CAUCA	CZ CENTRO
CHOCO	CZ ISTMINA
CHOCO	REGIONAL CHOCO
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER
SUCRE	REGIONAL SUCRE
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA
VAUPES	REGIONAL VAUPES

- Se presentan 2 puntos de atención en los cuales no se evidencian peticiones registradas durante el 2018.
- Durante el IV Trimestre se presentan 9 puntos de atención sin peticiones registradas.

Resultado Encuestas de Satisfacción

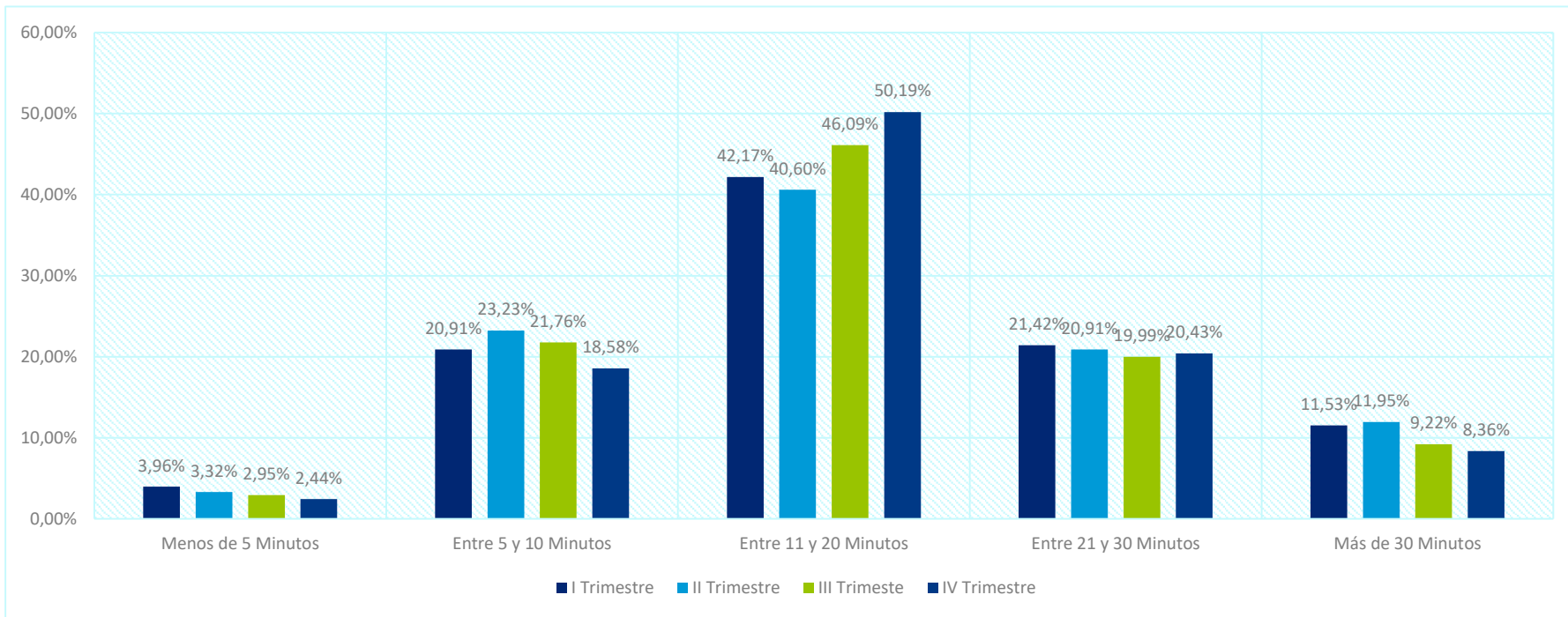
2018

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.

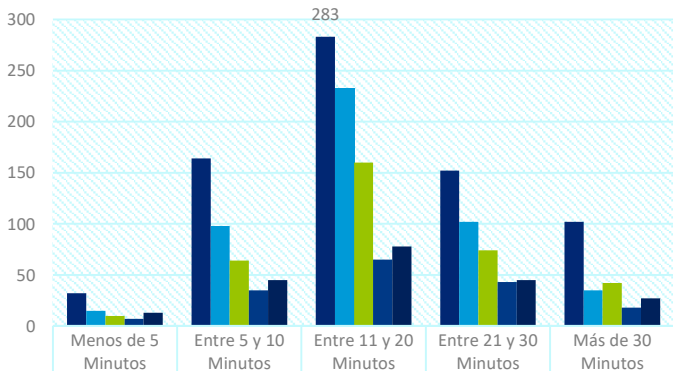
Duración de la Atención



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 primer y el cuarto trimestre más del 45% de las personas manifestaron que la atención al ciudadano se mantiene entre este periodo de tiempo.

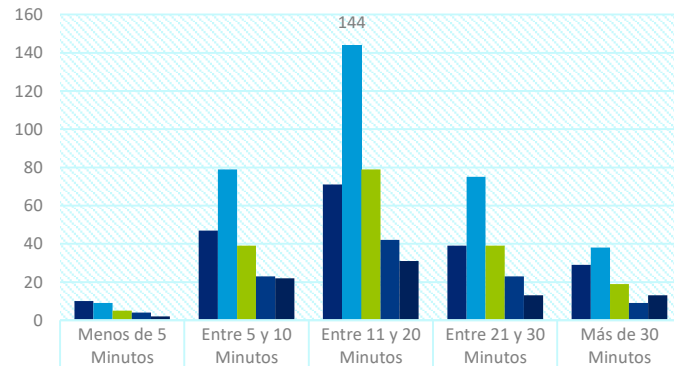
Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

I Trimestre 2018



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

II Trimestre 2018

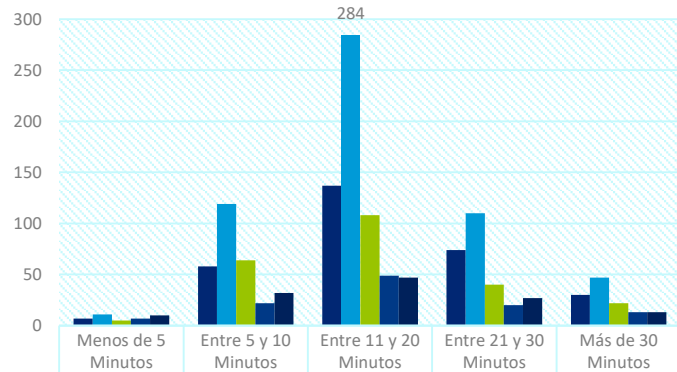


■ Menos de 5 Minutos	10	47	71	39	29
■ Entre 5 y 15 Minutos	9	79	144	75	38
■ Entre 15 y 30 Minutos	5	39	79	39	19
■ Entre 30 y 60 Minutos	4	23	42	23	9
■ Más de 60 Minutos	2	22	31	13	13

Conforme a la muestra realizada para el primer trimestre se evidencia que 283 personas informaron que esperaron menos de 5 minutos y su tiempo de atención fue entre 11 y 20 minutos; en el segundo trimestre 144 personas presentaron tiempo de espera entre 5 y 15 minutos y su tiempo de atención en el punto estuvo entre 11 y 20 minutos. En resumen se observa un comportamiento constante para el tiempo de duración de la atención, no obstante el tiempo de espera aumentó de menos de 5 minutos a entre 5 y 10 minutos.

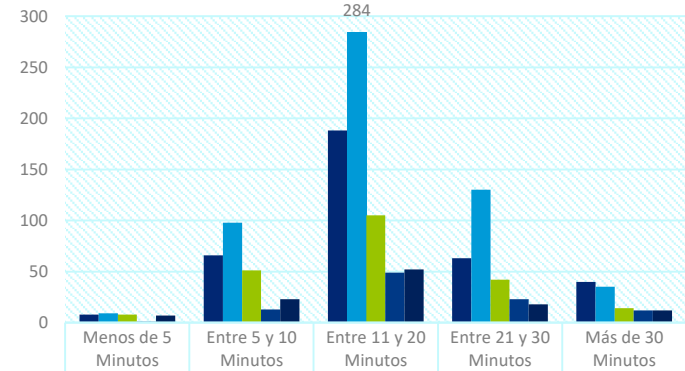
Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

III Trimestre 2018



■ Menos de 5 Minutos	7	58	137	74	30
■ Entre 5 y 15 Minutos	11	119	284	110	47
■ Entre 15 y 30 Minutos	5	64	108	40	22
■ Entre 30 y 60 Minutos	7	22	49	20	13
■ Más de 60 Minutos	10	32	47	27	13

IV Trimestre 2018



■ Menos de 5 Minutos	8	66	188	63	40
■ Entre 5 y 15 Minutos	9	98	284	130	35
■ Entre 15 y 30 Minutos	8	51	105	42	14
■ Entre 30 y 60 Minutos	1	13	49	23	12
■ Más de 60 Minutos	7	23	52	18	12

Conforme a la muestra realizada se evidencia que en el cuarto trimestre 284 personas presentaron tiempo de espera entre 5 y 15 minutos y el tiempo de atención en el punto estuvo entre 11 y 20 minutos. Para el tercer trimestre este se mantiene en 284 personas informaron que esperaron en el mismo rango de tiempo de 5 y 15 minutos y su tiempo de atención fue entre 11 y 20 minutos. En resumen se observa que para los últimos dos trimestres del año el tiempo de espera y el tiempo de atención se mantienen en el mismo rango.

Criterios de Satisfacción

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

Crterios de Satisfacción



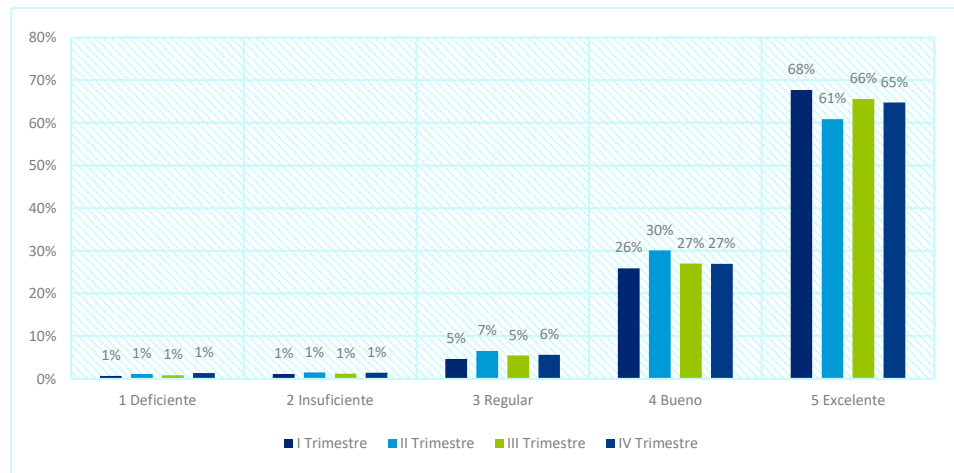
De acuerdo con los criterios definidos se procede a la identificación del nivel de satisfacción en las encuestadas aplicadas durante el cuarto trimestre del año.

1. Calidad de la Atención

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 se evidencia que en el cuarto trimestre el 65% de los encuestados los calificaron como Excelente. Se evidencia que los criterios que tuvieron mejor desempeño fueron los que permiten evaluar la presentación personal del colaborador al 70%, seguido de la actitud del colaborador al 67% los califican como excelente.



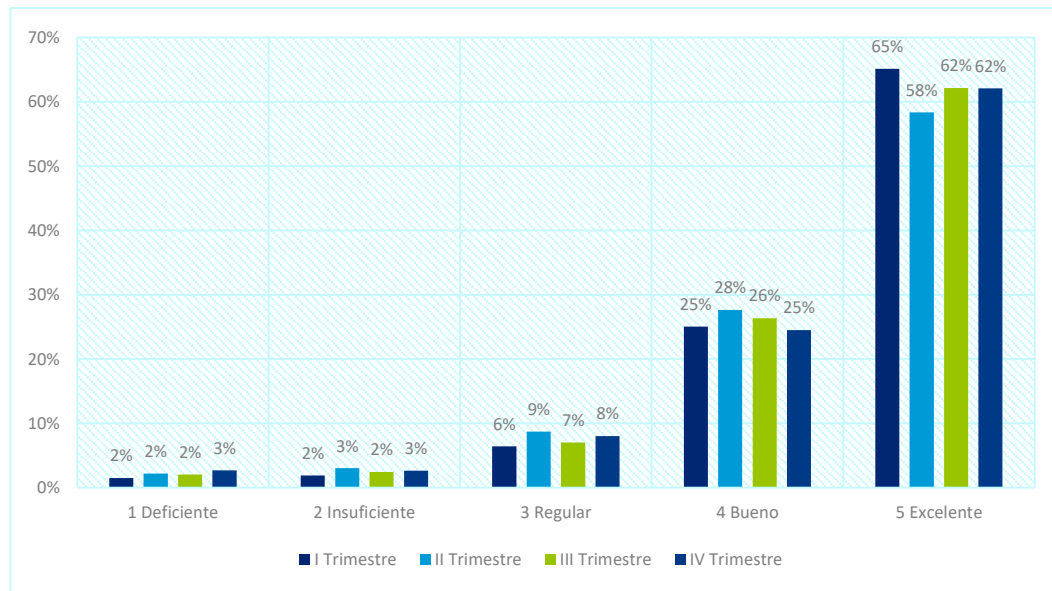
2. Claridad de la Información Suministrada

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 el 8 % opinó que el servicio es Regular.

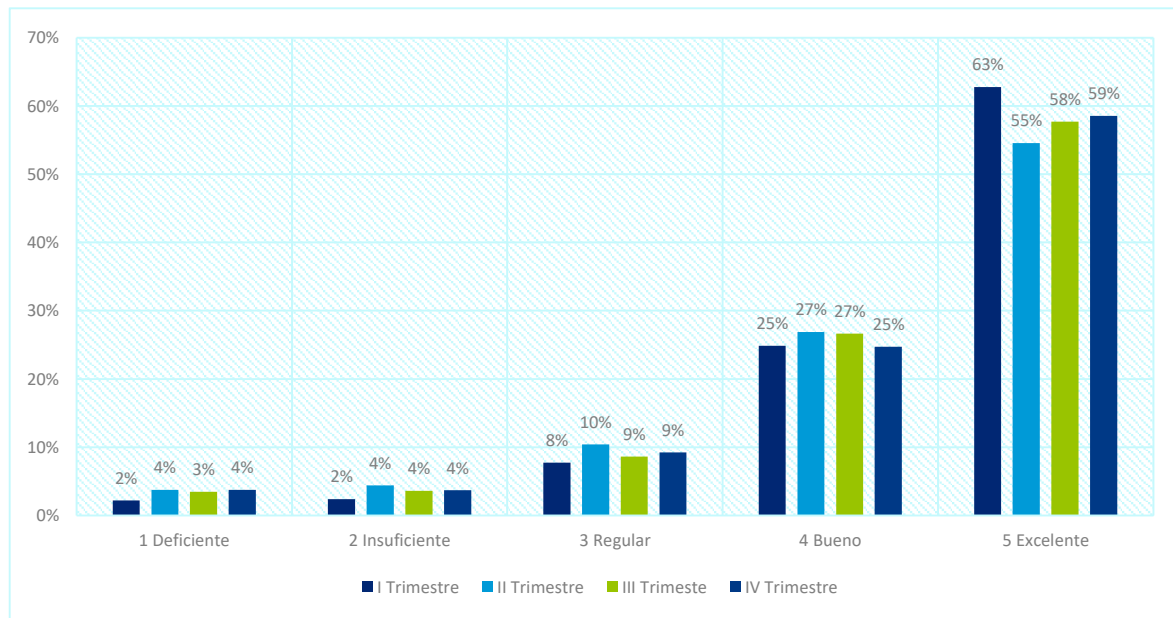


3. Resolución de la Necesidad

Consolidado 2018

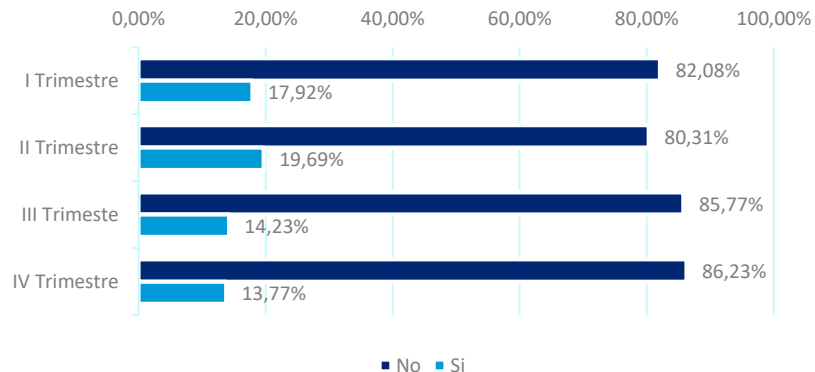
Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	3%	3%	9%	26%	59%

En la variable Resolución de la Necesidad que contempla si se resolvieron todas las dudas e inquietudes formuladas por el ciudadano, el 59% de las personas encuestadas en el cuarto trimestre opinó que el servicio es Excelente, generando una diferencia de un punto porcentual con respecto del tercer trimestre del año. No obstante, se requiere continuar implementando acciones de mejora ya que el 9% opinó que en esta categoría del servicio es Regular.

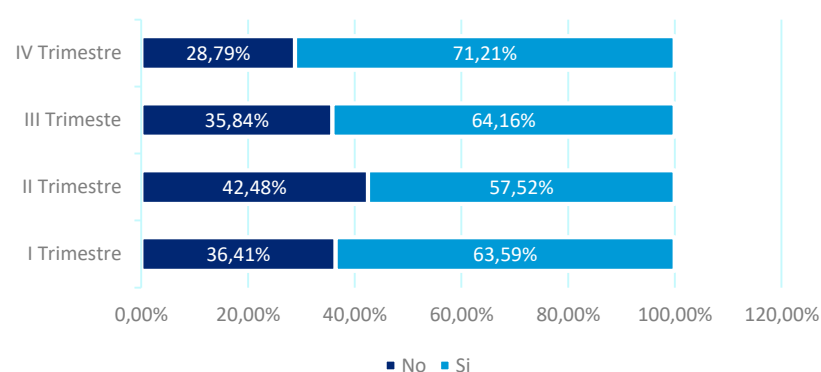


Resolución de la Necesidad

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



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



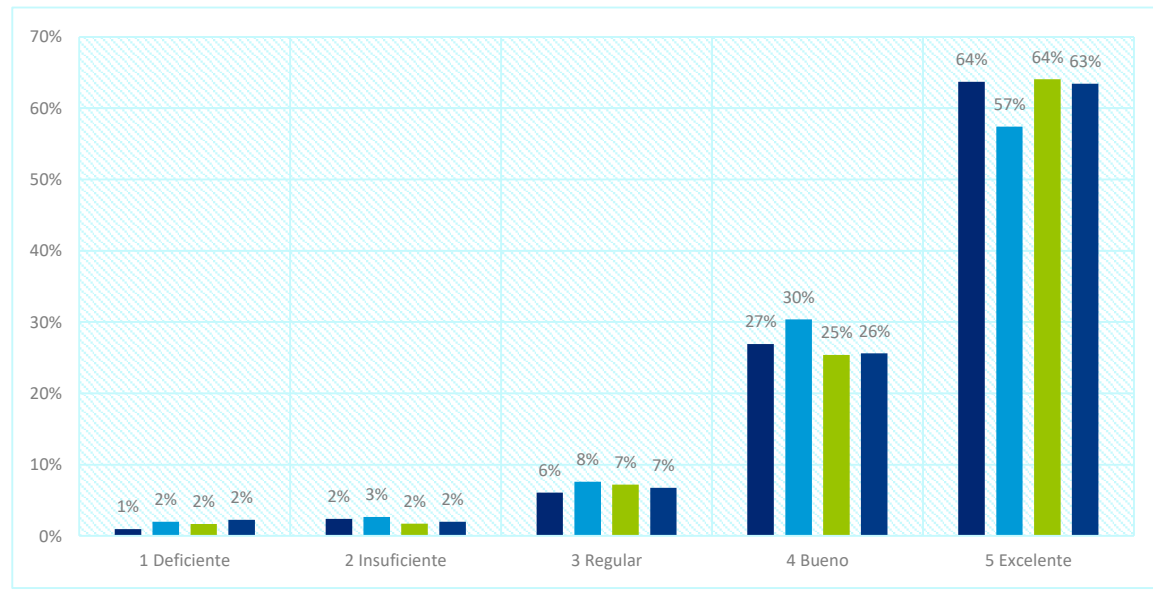
- En el cuatro trimestre se evidencia mejora en la resolución de la consulta, ya que el 86,23% de los encuestados resolvió su consulta en la primera visita al punto de atención. Este indicador presenta mejora con respecto a los trimestres inmediatamente anteriores. Recordemos que los encuestados fueron 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 trimestres anteriores.



5. Nivel de Satisfacción

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

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

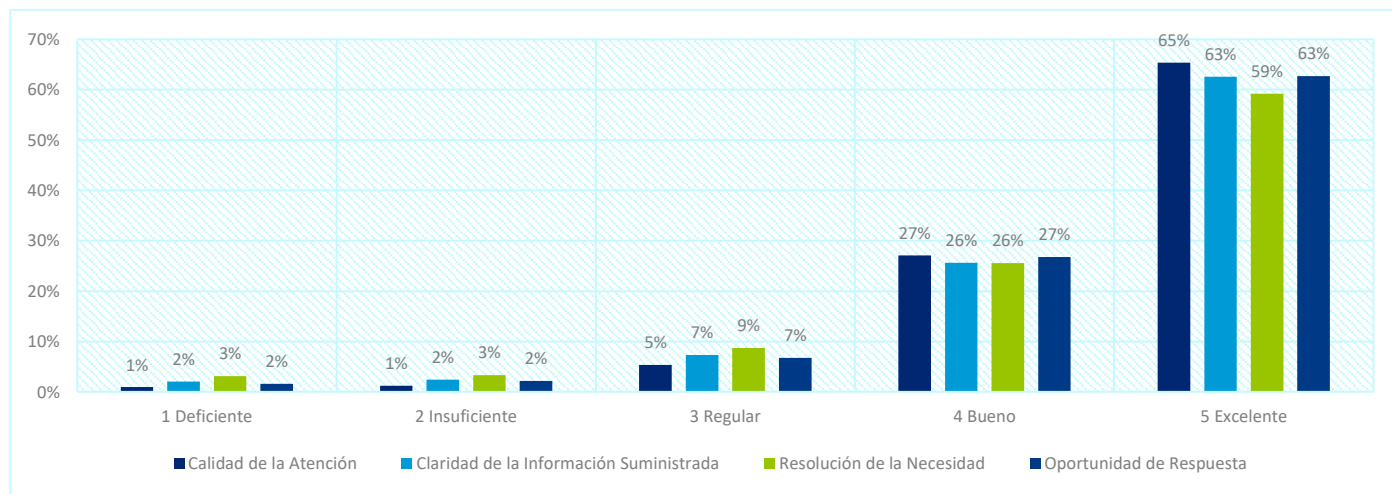
2016	2017	I Trimestre 2018	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	2018
 92%	 85%	 90%	 87%	 89%	 88%	 89%

En el cuarto Trimestre se obtuvo un nivel de satisfacción del **89%** que dentro de los parámetros establecidos, continua siendo un **Nivel de Satisfacción Alto**. Con respecto al trimestre anterior no se presentan cambios. Para lo transcurrido del año 2018 se presenta mejora de 4 puntos porcentuales con respecto al año 2017 el cual estuvo sobre el 85%.

Nivel de Satisfacción por Variables

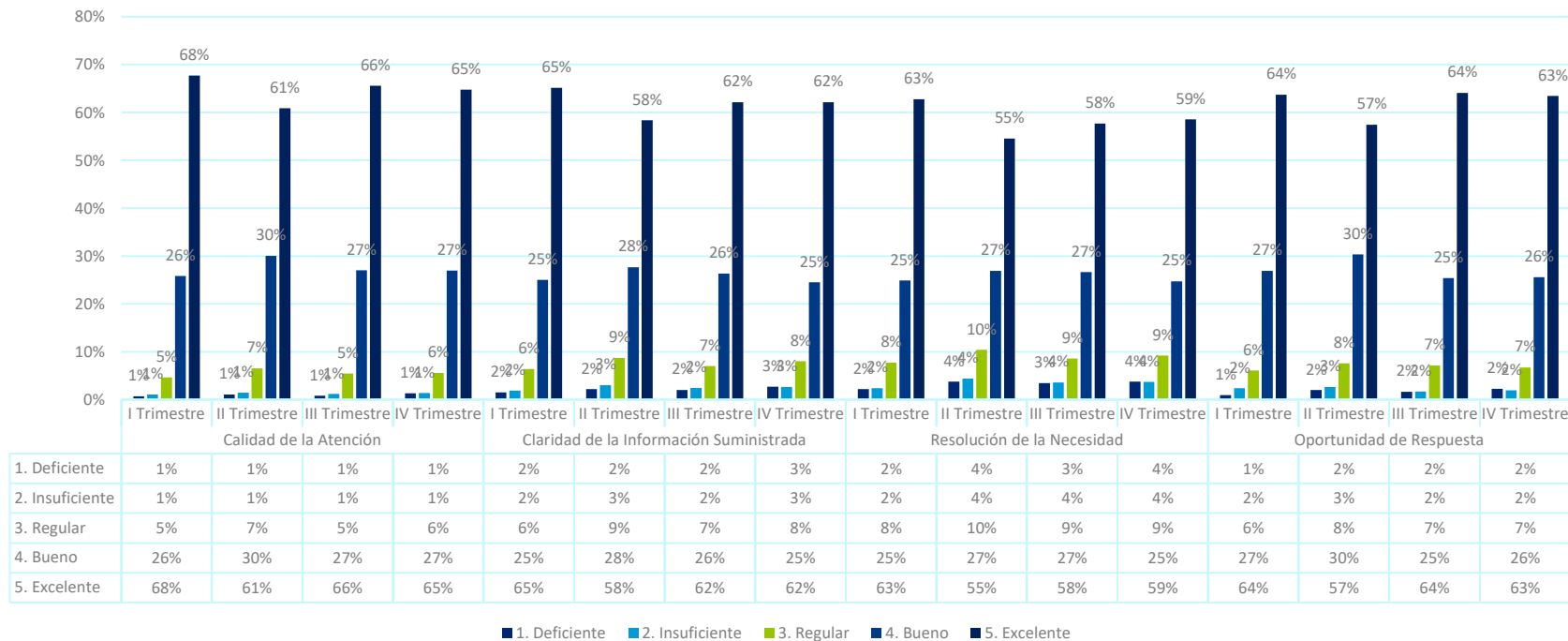
Consolidado
2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad de la Atención	1%	1%	5%	27%	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%



En el cuatro trimestre, con respecto al nivel de satisfacción por variables se visualiza que el 63% de las personas que contestaron la encuesta opinan que el servicio es excelente y el 27% considera el servicio como bueno.

Nivel de Satisfacción por Variables



En el comportamiento del nivel de satisfacción por variables, se evidencia mejora 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

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

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

Nivel de Satisfacción por Variables

Consolidado
2018

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

Macroregión Caribe

2018

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ATLANTICO	56	27	33	36	152
CZ HIPODROMO	7	3	8	9	27
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	6	5	3	2	16
CZ SABANAGRANDE	1	1		2	4
CZ SABANALARGA	7	2	3	5	17
CZ SURORIENTE		3	3	3	9
CZ SUROCCIDENTE	30	10	9	8	57
REGIONAL ATLANTICO	5	3	5	5	18
CZ BARANOA			2	2	4
BOLIVAR	64	29	52	48	193
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	10	2	10	10	32
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	5	4	18	15	42
CZ MOMPOX	11	5	5	6	27
CZ SIMITI	12	3	3	3	21
CZ TURBACO	6	6	3	5	20
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3	4	5		12
CZ MAGANGUE	16	3		4	26
REGIONAL BOLIVAR	1	2	2	3	8
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR			3	2	5
CESAR	11	13	18	23	65
CZ AGUACHICA	5	4	10	3	22
CZ CHIRIGUANA		1	2	3	6
CZ VALLEDUPAR 2	5	6	3	15	29
REGIONAL CESAR	1	2			3
CZ AGUSTIN CODAZZI			2	1	3
CZ VALLEDUPAR 1			1	1	2
CORDOBA	125	18	72	54	269
CZ 1 MONTERIA	37	3	28	18	86
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	12	2	6	6	26
CZ TIERRALTA	8	3	11	5	27
REGIONAL CORDOBA	13	3	9	6	31
CZ CERETE	25	2	4		31
CZ PLANETARICA	4	2	6	2	14
CZ MONTELIBANO	24	3	2	3	32
CZ SAHAGUN	2		2	7	11
CZ LORICA			4	7	11

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
LA GUAJIRA	20	13	15	20	68
CZ FONSECA	3	1	2	2	8
REGIONAL LA GUAJIRA	1	2	4	3	10
CZ RIOHACHA 2	7	4	3	9	23
CZ RIOHACHA 1	8	5	3	5	21
CZ MANAURE	1	1	1		3
CZ MAICAO			2	1	3
MAGDALENA	21	7	20	27	75
CZ SANTA ANA	4	1	2	2	9
CZ SANTA MARTA NORTE	6	2	4	7	19
CZ FUNDACIÓN	3	1	1	1	6
REGIONAL MAGDALENA	4	3	4	4	15
CZ SANTA MARTA SUR	2		3	6	11
CZ PLATO	2		2	2	6
CZ EL BANCO			4	4	8
CZ DEL RIO				1	1
SAN ANDRES	9		3	5	17
CZ LOS ALMENDROS	9		3	5	17
SUCRE	10	8	16	25	59
CZ NORTE	2		3	2	7
CZ SINCELEJO	7	7	7	19	40
CZ BOSTON		1	3	2	6
CZ LA MOJANA	1		2	2	5
REGIONAL SUCRE			1		1
Total general	316	115	229	238	898

Satisfacción General

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

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

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

La Regional La Guajira presenta Oportunidad de Mejora en el Centro Zonal (Manaure) y en la Regional Magdalena en el Centro Zonal (Del Rio) ya que sus niveles de satisfacción son inferior al 3,2.

Calidad de la Atención

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

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

Al realizar la aplicación de la encuesta en el cuarto trimestre se visualiza que referente a la calidad de la atención se identifica que los puntos de atención que presentan oportunidad de mejora son el Centro Zonal Manaure (Regional la Guajira), Centro Zonal del Rio (Regional Magdalena) pues su calificación se encuentra sobre 3,2 y 3,7 lo que evidencia un desempeño bajo.

Claridad de la Información

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

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

Con respecto al criterio de claridad de la información a nivel general se identifica que las Regionales que presenta oportunidad de mejora son la Guajira en el centro zonal de Manaure y la Regional Magdalena en el centro zonal Del Rio, ya que en este criterio se encuentran entre 3,3 y 3,0.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

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

Con respecto a resolución de la necesidad y oportunidad de respuesta se identifica que la regional que presenta oportunidad de mejora en el cuarto trimestre es la Regional Atlántico donde este criterio se encuentra entre 3,3 en el centro zonal Hipódromo.

Los centros zonales que presentan mayores oportunidades de mejora en este ítem son Magangué, Mompox (Regional Bolívar), Montería 1 (Regional Córdoba), Manaure (Regional la Guajira) Del Rio (Regional Magdalena) y Los Almendros (Regional San Andres) ya que la calificación en este ítem no excede el 3.8.

Oportunidad de Respuesta

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

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

De acuerdo al criterio oportunidad de respuesta se identifica que las regionales que se destacan en la labor realizada son Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, San Andrés y Sucre, ya que en este ítem su calificación es superior al 4.3

Macroregión Centrosur

2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
AMAZONAS		1	1	1	3
REGIONAL AMAZONAS		1	1	1	3
CAQUETA	29	23	32	39	123
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	3	4	3	3	13
CZ FLORENCIA 1	8	12	19	11	50
CZ FLORENCIA 2	14	6	7	20	47
CZ PUERTO RICO	3	1	1	3	8
REGIONAL CAQUETA	1		2	2	5
HUILA	268	71	122	118	579
CZ GARZON	56	5	23	17	101
CZ LA GAITANA	41	20	44	34	139
CZ LA PLATA	98	11	6	24	139
CZ NEIVA		15	22	20	57
CZ PITALITO	72	19	26	21	138
REGIONAL HUILA	1	1	1	2	5
PUTUMAYO	20	8	10	16	54
CZ SIBUNDOY	1	1	3	3	8
CZ MOCOA	16	6	3	5	30
CZ PUERTO ASIS	3	1	3	4	11
CZ LA HORMIGA			1	4	5
TOLIMA	64	29	40	52	185
CZ CHAPARRAL	22	6	6	9	43
CZ IBAGUE	14	10	14	15	53
CZ JORDAN	7	8	9	5	29
CZ GALAN	10	4	3	10	27
CZ HONDA		1		1	2
CZ LIBANO	9		1	1	11
CZ LERIDA	1		2	2	5
CZ PURIFICACION	1		2	2	5
CZ ESPINAL			2	6	8
CZ MELGAR			1	1	2
Total general	381	132	205	226	944

Satisfacción General

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

En el centros zonal Purificación y Regional Huila presentan oportunidad de mejora con una puntuación de 3,5 y 2,9 respectivamente; desmejorando su satisfacción gradualmente con respecto a los trimestres anteriores.

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Para el cuarto trimestre referente a la Calidad de atención y claridad de información los Centros Zonales de Purificación (Regional Tolima) y la Regional Huila presentan oportunidad de mejora en los criterios anteriormente mencionados, ya que se encuentran en una calificación inferior a 4.0.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Para los criterios de resolución de la necesidad y oportunidad de respuesta, el centro zonal Purificación, centro zonal Florencia 2 y Regional Huila presenta oportunidad de mejora ya que se encuentra dentro de un nivel inferior de 4.0.

Macroregión Centroriente

2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
BOGOTA	277	107	135	140	659
CZ BARRIOS UNIDOS	7	4	3	5	19
CZ BOSA	40	15	27	28	110
CZ CIUDAD BOLIVAR	33	8	12	8	61
CZ CREER	10	1	3	3	17
CZ ENGATIVA	34	10	9	8	61
CZ FONTIBON	31	7	15	19	72
CZ KENNEDY	24	13	13	11	61
CZ MARTIRES	11	3	3	3	20
CZ RAFAEL URIBE	9	2	3	4	18
CZ REVIVIR		3	2	3	8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	17	5	3	4	29
CZ SANTA FE	5	4	6	7	22
CZ SUBA	5	4	17	15	41
CZ TUNJUELITO	16	14	5	5	40
CZ USAQUEN	3	2	3	4	12
CZ USME	25	10	7	9	51
REGIONAL BOGOTA	7	2	3	3	15
CZ PUENTE ARANDA			1	1	2
BOYACA	32	38	34	35	139
CZ TUNJA 2	12	11	8	7	38
CZ SOGAMOSO	1	11	3	5	20
CZ CHIQUINQUIRA		2	2	1	5
REGIONAL BOYACA	1	4	3	3	11
CZ OTANCHE	3	2	2	2	9
CZ MONIQUIRA	3	3	3	3	12
CZ MIRAFLORES	3	1	1	1	6
CZ PUERTO BOYACA		1	2	1	4
CZ TUNJA 1	4	2	3	3	12
CZ DUITAMA	1			2	3
CZ GARAGOA	1		2	1	4
CZ EL COCUY	3	1	2	3	9
CZ SOATA			3	3	6

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CUNDINAMARCA	42	32	43	49	166
CZ UBATE	2	2	3	3	10
CZ GIRARDOT	4	3	3	3	13
CZ LA MESA	3	2	3	2	10
CZ FACATATIVA	9	7	3	4	23
CZ ZIPAQUIRA	3	8	3	6	20
CZ FUSAGASUGA	11	5	6	6	28
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3	2	3	3	11
CZ CAQUEZA	1	1	3	3	8
CZ CHOCONTA	3	1	3	3	10
CZ GACHETA		1	3	3	7
REGIONAL CUNDINAMARCA	1		1	1	3
CZ PACHO	2		3	3	8
CZ SOACHA			6	6	12
CZ VILLETA				3	3
NORTE DE SANTANDER	44	32	50	36	162
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	16	5	11	3	35
CZ CUCUTA 1	12	9	16	6	43
CZ TIBU	1	2	3	6	12
CZ CUCUTA 3	8	4	7	8	27
CZ CUCUTA 2	6	10	9	8	33
CZ PAMPLONA	1	2	3	2	8
CZ OCAÑA			1	3	4
SANTANDER	50	32	37	40	159
CZ SAN GIL	3	2	1	3	9
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	16	13	9	11	49
CZ SOCORRO	10	5	3	3	21
CZ LA FLORESTA	8	3	3	3	17
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5	3	3	3	14
CZ BUCARAMANGA SUR	7	6	6	5	24
CZ ANTONIA SANTOS	1		3	3	7
CZ MALAGA			2	3	5
REGIONAL SANTANDER			2		2
CZ YARIQUIES			3	3	6
CZ VELEZ			2	3	5
Total general	445	241	299	300	1.285



Satisfacción General

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

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

En la Macrorregión Centroriente se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,4 logrando satisfacción alta para el cuarto trimestre.

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

Calidad de la Atención

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

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

En el cuarto trimestre se evidencia que en el criterio de calidad de la atención los puntos de atención que presentan oportunidad de mejora son: Ciudad Bolívar y Usaquén; sin dejar de lado el centro zonal Sogamoso (Regional Boyacá) y Girardot (Regional Cundinamarca).

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

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

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

Para el criterio de Claridad de la información en la aplicación de encuestas realizadas en el cuarto trimestre, en la regional Bogotá, los Centros Zonales Ciudad Bolívar, Mártires, Usaquén; y sin dejar de lado las regionales: Cundinamarca, Norte de Santander y Boyacá quienes presentan en algunos de sus puntos de atención oportunidad de mejora en el criterio de claridad de la información, ya que se encuentran dentro del nivel bajo y aceptable.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

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

Con respecto a Resolución de la Necesidad, se destacan las Regionales de Boyacá, Cundinamarca y Santander con una puntuación superior a 4,2 en el cuarto trimestre. En los centros zonal de Sogamoso, regional Boyacá, Ciudad Bolívar, Mártires, San Cristóbal Sur, Usaquén y Usme (regional Bogotá), Ocaña, Cúcuta 2 (regional Norte de Santander), Vélez (Regional Santander), se presenta un indicador bajo (2,0) en este ítem.

Satisfacción por Criterio

Oportunidad de Respuesta

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

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

Con respecto a Oportunidad de la Respuesta, se destacan las Regionales de Boyacá, Cundinamarca, Norte de Santander y Santander con una puntuación superior a 4.3. En este criterio los centros zonales de Ciudad Bolívar, Mártires, Usaquén (Regional Bogotá), Facatativá, Girardot (Regional Cundinamarca), Sogamoso (Regional Boyacá), presentan oportunidad de mejora ya que su calificación estuvo sobre el inferior al 3,1.

Macroregión Eje Cafetero

2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ANTIOQUIA	122	108	85	95	410
CAIF COMUNA 13		2	4	2	8
CZ ABURRA NORTE	14	7	9	16	46
CZ ABURRA SUR	7	4	7	8	26
CZ BAJO CAUCA	4	4	3	3	14
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	26	11	7	7	51
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	12	16	12	7	47
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	7	12	9	7	35
CZ LA MESETA	1	4	2	3	10
CZ OCCIDENTE	15	10	6	4	35
CZ ORIENTE	18	9	9	11	47
CZ ORIENTE MEDIO	7	3	4	5	19
CZ PORCE NUS	3	2	3	3	11
CZ SUROESTE	3	9	3	4	19
CZ URABA	1	9	3	5	18
REGIONAL ANTIOQUIA	4	4	3	3	14
CZ OCCIDENTE MEDIO		2		2	4
CZ MAGDALENA MEDIO			1	4	5
CZ PENDERISCO				1	1
CALDAS	46	23	48	36	153
CZ DEL CAFE	26	14	7	5	52
CZ MANIZALES 2	3	4	26	18	51
CZ NORTE	6	1	3	4	14
CZ OCCIDENTE	7	4	7	3	21
CZ ORIENTE			1	4	5
CZ SUR ORIENTE	4		3	2	9
REGIONAL CALDAS			1		1
QUINDIO	71	30	44	40	185
CZ ARMENIA NORTE	45	18	26	23	112
CZ ARMENIA SUR	26	11	17	14	68
CZ CALARCA		1	1	2	4
REGIONAL QUINDIO				1	1
RISARALDA	157	46	80	76	359
CZ BELEN DE UMBRIA	32	11	6	4	53
CZ LA VIRGINIA	5	10	16	14	45
CZ PEREIRA	66	13	23	22	124
CZ SANTA ROSA DE CABAL	32	6	17	13	68
CZ DOS QUEBRADAS	22	6	18	23	69
Total general	396	207	257	247	1.107

Satisfacción General

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

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

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Con respecto a los criterios calidad de la atención y claridad de la información en el cuarto trimestre, se identifica que los centros zonales donde se evidencian oportunidades de mejora son Aburra Sur, Integral Noroccidental (Regional Antioquia) en donde los criterios se encuentran en un desempeño bajo.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Referente a la Resolución de la necesidad, los centros zonales que presentan oportunidad de mejora en el cuarto trimestre son Aburra Sur, Integral Noroccidental, Occidente ya que presenta un desempeño bajo.

En la Regional Caldas el nivel de satisfacción en oportunidad de respuesta se encuentra en 4.7 un nivel alto.

Macroregión Llanos

2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ARAUCA	72	35	93	90	290
CZ SARAVENA	24	11	49	41	125
CZ TAME	48	24	42	44	158
CZ ARAUCA			2	5	7
CASANARE	7	2	8	9	26
CZ PAZ DE ARIPORO	6	2	3	3	14
CZ YOPAL	1		4	6	11
CZ VILLANUEVA			1		1
GUAINIA	2	1		2	5
REGIONAL GUAINIA	2	1		2	5
GUAVIARE	3	7	15	11	36
REGIONAL GUAVIARE	1	1	2	2	6
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	2	6	13	9	30
META	32	15	33	27	107
CZ GRANADA	2	5	4	4	15
CZ VILLAVICENCIO 1	8	1	15	5	29
CZ VILLAVICENCIO 2	15	9	10	10	44
CZ ACACIAS	7		3	7	17
CZ PUERTO LOPEZ			1	1	2
VAUPES	1	1			2
CZ MITU	1	1			2
VICHADA	7		9	10	26
REGIONAL VICHADA	1				1
CZ PUERTO CARREÑO	6		9	10	25
Total general	124	61	158	149	492

Satisfacción General

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

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

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

En la calificación general los criterios de resolución calidad de la atención y claridad de la información, los centros zonales que presentan oportunidad de mejora son: Mitú (Regional Vaupés) y la Regional Vichada ya que el nivel de satisfacción se encuentra sobre 3,8.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Para los criterios de resolución de la necesidad y oportunidad de respuesta en los centro zonales Villavicencio 1, Villavicencio 2 y la Regional Guaviare presenta oportunidad de mejora. Se destaca el buen desempeño la Regional Casanare en el cuarto trimestre en los criterios correspondientes.

Macroregión Pacífico

2018

Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CAUCA	8	5	12	7	32
CZ NORTE	5	3	5	3	16
CZ INDIGENA	2	1	2	2	7
CZ COSTA PACIFICA	1	1	4	2	8
CZ MACIZO COLOMBIANO			1		1
CHOCO	18	5	8	8	39
CZ TADO	6	3	3	3	15
CZ QUIBDO	5	1	2	3	11
CZ BAHIA SOLANO	2	1		1	4
REGIONAL CHOCO	2				2
CZ RIOSUCIO	3		3	1	7
NARIÑO	13	1	5	8	27
REGIONAL NARIÑO	1			1	2
CZ PASTO 2	9		1	1	11
CZ LA UNION	1			1	2
CZ BARBACOAS		1	3	3	7
CZ REMOLINO	2				2
CZ TUMACO			1	1	2
CZ PASTO 1				1	1
VALLE DEL CAUCA	241	137	183	168	729
CZ BUENAVENTURA	3	4	4	3	14
CZ BUGA	19	7	11	8	45
CZ CARTAGO	35	20	28	23	106
CZ CENTRO	14	8	25	34	81
CZ JAMUNDI	22	22	15	14	73
CZ LADERA	4	1	2	3	10
CZ NORORIENTAL	40	3	11	2	56
CZ PALMIRA	8	17	34	21	80
CZ SEVILLA	5	9	6	5	25
CZ SUR	27	18	8	9	62
CZ SURORIENTAL	6	5	10	6	27
CZ TULUA	9	12	15	22	58
REGIONAL VALLE	35	9	6	9	59
CZ YUMBO	13	2	8	7	30
CZ ROLDANILLO	1			2	3
Total general	280	148	208	191	827

Satisfacción General

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

En la Macroregión Pacífico se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,5 logrando satisfacción alta en el transcurso del cuarto trimestre.

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

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Para los criterios de resolución de la necesidad de calidad de atención y claridad de la información el centro zonal que presenta oportunidad de mejora es Pasto 2 (Regional Nariño), se destaca la Regional Valle del Cauca por mejora en sus puntos de atención en el criterio de calidad de la información.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

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

Hallazgos del mes de Diciembre

92

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Fecha Encuesta	Teléfono de Contacto	Hallazgos	Documente el hallazgo
23338198	1077868068	Huila	CZ GARZON	Alimentos	Gretell Prieto	12/11/2018 15:41:51	3126170738	SI	<p>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.</p>
31784291	6549289	Valle del cauca	Centro	Alimentos	Lady Puerto	12/13/2018 12:47:39	3154535307	SI	<p>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 "si no le alcanza entonces endéudese", finalmente, resalta que esta profesional fue muy grosera con él.</p>
32338323	94366792	Valle del cauca	Tuluá	Alimentos	Lady Puerto	12/14/2018 11:11:16	3166091649	SI	<p>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.</p>
32338324	52197920	Valle del cauca	Tulua	Reconocimiento de paternidad	Lady Puerto	12/14/2018 11:21:34	3154888303	SI	<p>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.</p>
28237163	42031488	Risaralda	CZ DOS QUEBRADAS	Alimentos	Gretell Prieto	12/17/2018 18:28:57	3125020750	SI	<p>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.</p> <p>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.</p>

Voz del Ciudadano del mes de Diciembre

93

Número de petición SIM	Número de identificación del peticionario	Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Fecha Encuesta	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
23338193	55062454	Huila	CZ GARZON	Alimentos	Gretell Prieto	12/11/2018 15:15:56	3112278089	SI	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	1075210532	Huila	CZ LA GAITANA	Custodia	Gretell Prieto	12/12/2018 9:36:36	3174569037	SI	Ciudadana sugiere que se genere ingreso a los ciudadanos cuando en las horas de la mañana esperan ser atendidos.
23671193	1075314460	Huila	CZ LA GAITANA	Alimentos	Gretell Prieto	12/12/2018 9:46:08	3158463680	SI	Ciudadana sugiere mejor actitud por parte de la guarda de seguridad.
23671221	7708862	Huila	CZ LA GAITANA	Alimentos	Gretell Prieto	12/12/2018 12:53:23	3223736626	SI	Ciudadano sugiere mayor agilidad y mejor atención en los casos que dan a conocer los ciudadanos
23671234	1075226197	Huila	CZ LA GAITANA	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	12/12/2018 14:22:33	3118063267	SI	Ciudadano sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios.
23671184	36276105	Huila	CZ LA GAITANA	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	12/12/2018 14:42:54	3142883828	SI	Ciudadana sugiere mayor atención a los casos de vulneración de los niños y niñas.
23576091	40621980	Huila	CZ PITALITO	Custodia	Gretell Prieto	12/13/2018 10:54:43	3142331908	SI	Ciudadana sugiere mayor orientación y claridad en la información, mejor amabilidad y el afán por atender al ciudadano.
11048713	43925217	Antioquia	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	Alimentos	Gretell Prieto	12/14/2018 11:10:10	3016359505	SI	Ciudadana sugiere mayor cantidad profesionales para agilizar el servicio
10754744	8062855	Antioquia	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	Filiación	Gretell Prieto	12/14/2018 11:36:07	3008914066	SI	Ciudadano sugiere menos tiempo de espera.
11139111	1020424393	Antioquia	CZ ABURRA NORTE	Alimentos	Gretell Prieto	12/14/2018 15:01:03	3232025843	SI	Ciudadana sugiere mejor rigurosidad en los procesos.

Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Fecha Encuesta	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
Antioquia	CZ MAGDALENA MEDIO	Alimentos	Gretell Prieto	12/14/2018 15:17:53	3193618719	SI	Ciudadano sugiere la neutralidad hacia los padres al expresar sus casos.
Tolima	CZ CHAPARRAL	Filiación	Gretell Prieto	12/14/2018 15:39:16	3167791785	SI	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.
Casanare	CZ PAZ DE ARIPORO	Custodia	Gretell Prieto	12/14/2018 16:36:44	3115317989	SI	Ciudadana sugiere ampliación de la sala de espera.
Tolima	CZ JORDAN	Custodia	Gretell Prieto	12/15/2018 12:32:20	3165839055	SI	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios.
Risaralda	CZ PEREIRA	Custodia	Gretell Prieto	12/15/2018 17:36:09	3003682668	SI	Ciudadana sugiere mejor actitud y amabilidad con los ciudadanos.
Risaralda	CZ PEREIRA	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	12/17/2018 15:38:57	3135702856	SI	Ciudadana sugiere manejo de prioridad para las mujeres gestantes.
Risaralda	CZ DOS QUEBRADAS	Permiso de salida del país	Gretell Prieto	12/18/2018 12:22:18	3007563182	SI	Ciudadana sugiere menos tiempos de espera en el centro zonal.
Risaralda	CZ DOS QUEBRADAS	Custodia	Gretell Prieto	12/18/2018 14:39:27	3017002913	SI	Ciudadana sugiere mayor cantidad de profesionales y mejora a la sala de espera, pues es demasiado incomoda.
Cordoba	CZ TIERRALTA	Custodia	Gretell Prieto	12/18/2018 15:21:23	3233245290	SI	Ciudadana sugiere mayor amabilidad por parte de los funcionarios.
Cordoba	CZ 1 MONTERIA	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	12/18/2018 17:27:15	3017671231	SI	Ciudadana sugiere mejora en las instalaciones del centro zonal.

Voz del Ciudadano del mes de Diciembre

Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Fecha Encuesta	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
Córdoba	CZ 1 MONTERIA	Custodia	Gretell Prieto	12/18/2018 17:48:15	3122981463	SI	Ciudadana sugiere mejor ubicación del centro zonal.
Córdoba	CZ 1 MONTERIA	Alimentos	Gretell Prieto	12/18/2018 18:20:31	3014668252	SI	Ciudadano sugiere mayor cantidad de profesionales.
Bolívar	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	Custodia	Gretell Prieto	12/19/2018 9:36:30	3002547745	SI	Ciudadana sugiere que los ciudadanos puedan ingresar al centro zonal para esperar.
Bolívar	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Visitas	Gretell Prieto	12/19/2018 11:02:27	3148086130	SI	Ciudadano sugiere mayor distribución de turnos.
Bolívar	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Alimentos y visitas	Gretell Prieto	12/19/2018 11:11:21	3208780212	SI	Ciudadano sugiere mayor amabilidad en la atención al ciudadano.
Bolívar	REGIONAL BOLIVAR	Custodia	Gretell Prieto	12/19/2018 11:33:14	3017716740	SI	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 pagina web, adicionalmente, los teléfonos que se encuentran en la pagina web están desactualizados.
BOLIVAR	CZ MOMPOX	Alimentos	Gretell Prieto	12/19/2018 12:12:54	3135110305	SI	Ciudadana sugiere agilidad en los procesos.
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	Custodia	Gretell Prieto	12/19/2018 12:54:49	3008106103	SI	Ciudadano sugiere menos tiempo para el agendamiento de las citas de conciliación.
CESAR	CZ AGUACHICA	Custodia	Gretell Prieto	12/19/2018 16:25:26	3202199389	SI	Ciudadana sugiere más funcionarios para atender al ciudadano.
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	Custodia	Gretell Prieto	12/20/2018 12:36:11	3163255655	SI	Ciudadana sugiere mayor claridad de la información para que sea entendida por el ciudadano.

Voz del Ciudadano del mes de Diciembre

Regional	Centro Zonal	Motivo Visita	Agente Asignado	Fecha Encuesta	Teléfono de Contacto	Voz del Ciudadano	Documento Voz del Ciudadano
Atlantico	CZ HIPODROMO	Alimentos	Gretell Prieto	12/20/2018 12:59:05	3022655100	SI	Ciudadana sugiere menos tiempo de espera.
CASANARE	CZ YOPAL	Custodia	Gretell Prieto	12/24/2018 12:28:08	3105820773	SI	Ciudadana sugiere mayores fechas para el agendamiento de citas de conciliación.
Putumayo	CZ SIBUNDOY	Otras instituciones	Gretell Prieto	12/24/2018 15:11:01	3126139876	SI	Ciudadana sugiere mayor claridad en la información brindada.
Cesar	CZ CHIRIGUANA	Alimentos	Gretell Prieto	12/24/2018 15:23:13	3104479778	SI	Ciudadana sugiere mayor amabilidad y opciones de solución a sus inquietudes entrega a los ciudadanos.
Atlantico	REGIONAL ATLANTICO	Alimentos	Gretell Prieto	12/26/2018 10:03:24	3006423311	SI	Ciudadana sugiere mayor orientación y claridad en la información recibida.
Santander	CZ SAN GIL	Servicio al ciudadano	Gretell Prieto	12/26/2018 11:39:28	3196822323	SI	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.
Tolima	CZ ESPINAL	Custodia	Gretell Prieto	1/3/2019 12:57:49	3124621581	SI	Ciudadana sugiere mayor tiempo para escuchar al ciudadano.



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com