

# iQ Outsourcing

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

---



**iQ**  
OUTSOURCING



# Ficha Técnica

II Trimestre 2018

# Ficha Técnica

---

- Para el segundo trimestre contamos con una muestra de 1.443 encuestas en 233 puntos de atención del ICBF.
- Se logró la aplicación de 901 encuestas que representan el 62% del total de la muestra requerida.
- Se cumplió la meta requerida en 67 puntos de los 233 requeridos.
- En 128 puntos no se logró obtener la meta requerida para el segundo trimestre de 2018, de los cuales en 34 se refleja que el cumplimiento estuvo en 0% debido a que en varios Centros zonales no hubo suficientes registros para cumplir la meta y adicional no hubo contactabilidad en ellos y en los 94 puntos de atención restantes el % de cumplimiento se encuentra entre el 9% y el 94% debido a que en algunos puntos no hubo contactabilidad o no contestaron la encuesta.
- En 21 Puntos de Atención, no se contaba con registros de Información y Orientación del periodo encuestado.
- En 13 Puntos de Atención se contaba con registros de Información y Orientación; sin embargo, en ninguno se aceptó el uso de los datos personales.
- En 4 Puntos de Atención existían registros para encuestar, sin embargo los datos de contacto no eran validos.
- Para el mes de abril se usó la base de registros desde el 2 hasta el 22 de abril del 2018, debido a la finalización del contrato con el anterior operador que aplicó las encuestas.
- Para el mes de mayo se usó la base de registros con corte al día 21 de mayo del 2018, debido a los procesos de empalme entre operadores entrante y saliente.
- Para el mes de junio, se utilizó la base de registros de todo el mes.

# Muestra por Punto de Atención

II Trimestre 2018

# Introducción

---

- Durante el mes de abril de 2018 se aplicaron 240 encuestas en 86 puntos de atención de los 245, con una muestra de 582 encuestas y un porcentaje de efectividad del 42%.
- En abril se logró cumplir la muestra en 55 puntos de atención, en 130 no se cumplió debido a la finalización del contrato del operador que aplicó las encuestas y en 60 no se tenían registros disponibles. De los 60 puntos en los que no se tenían registros para encuestar, 38 no tenían registros y en 22 no se aceptó el uso de datos.
- El % de cumplimiento de la muestra en el mes de mayo fue del 128% (42% Real), teniendo en cuenta que el proceso de aplicación por parte de IQ, nuevo operador, inició el 08 de Junio.
- El % de cumplimiento de la muestra del mes de Junio alcanzó un 55% debido a que la aplicación de la muestra inició el 26 de Junio y finalizó el 13 de Julio.
- En algunos centros zonales se evidencia que el % de cumplimiento es superior al 100%, debido a que se buscaba cumplir la muestra total del trimestre en las regionales
- La base del mes de mayo contiene 3203 registros, se gestionaron 740 de los cuales se obtuvo una contactabilidad de 376 registros donde se logró la aplicación de 323 encuestas. De los registros no contactados se evidencia que la principal razón es que los números de contacto o el celular registrado se encuentra apagado.
- La base correspondiente al mes de Junio cuenta con 6006 registros de los cuales se gestionaron 691; de estos, se logró contactabilidad en 400 registros donde se aplicaron 338 encuestas.
- De acuerdo con la gestión realizada en los meses de Mayo y Junio del 2018, se evidencia que se logró contactar a 776 personas de las cuales el 5% decidió no contestar la encuesta.

# Detalle por Punto de Atención

---

- Durante los meses de abril, mayo y junio se aplicaron 901 encuestas en 162 puntos de atención.
- La muestra realizada se detalla de la siguiente manera:

Mes	Muestra	Encuestas Aplicadas	% Aplicación Encuestas
Abril	582	240	41%
Mayo	252	323	128% (42% Real)
Junio	615	338	55%

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
ATLANTICO	CZ BARANOA	5	0	0%	2	1	2
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	6	3	50%	40	24	26
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	9	5	56%	12	1	11
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	3	1	33%	4	3	3
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	3	2	67%	56	1	27
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	8	10	125%	112	19	100
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	3	3	100%	43	0	38
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	4	3	75%	32	6	24
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	10	2	20%	156	2	73
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	3	0	Sin Registros	0	0	0
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4	4	100%	37	0	12
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	5	4	80%	107	184	80
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	7	3	43%	15	18	14
BOLIVAR	CZ MOMPOX	8	5	63%	49	9	41
BOLIVAR	CZ SIMITI	2	3	150%	29	0	26
BOLIVAR	CZ TURBACO	4	6	150%	102	5	94
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	2	2	100%	12	4	8
CESAR	CZ AGUACHICA	15	4	27%	33	331	29
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	3	0	0%	5	0	4
CESAR	CZ CHIRIGUANA	2	1	50%	6	1	6
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	3	0	0%	2	0	1
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	3	6	200%	390	189	297
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	21	3	14%	91	6	74
CORDOBA	CZ CERETE	11	2	18%	15	0	13
CORDOBA	CZ LORICA	4	0	Sin Registros Validos	1	67	0
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	2	3	150%	31	1	31
CORDOBA	CZ PLANETARICA	3	2	67%	13	1	10
CORDOBA	CZ SAHAGUN	4	0	0%	2	4	2
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	6	2	33%	20	0	17
CORDOBA	CZ TIERRALTA	4	3	75%	39	5	33
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	9	3	33%	55	1	38

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	11	1	9%	8	46	5
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	2	0	Sin Registros HD	0	3	0
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	3	1	33%	2	0	2
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	2	0	Sin Registros	0	0	0
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	2	5	250%	133	0	96
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	3	4	133%	126	6	87
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	2	2	100%	50	35	17
MAGDALENA	CZ CIENAGA	2	0	0%	2	0	1
MAGDALENA	CZ DEL RIO	5	0	Sin Registros	0	0	0
MAGDALENA	CZ EL BANCO	9	0	Sin Registros HD	0	35	0
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	3	1	33%	5	0	4
MAGDALENA	CZ PLATO	3	0	Sin Registros	0	0	0
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	3	1	33%	8	0	4
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	2	2	100%	7	4	7
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	5	0	0%	2	0	1
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	3	3	100%	14	0	10
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	9	0	0%	18	50	15
SUCRE	CZ BOSTON	3	1	33%	3	12	3
SUCRE	CZ LA MOJANA	2	0	0%	5	4	3
SUCRE	CZ NORTE	2	0	Sin Registros Validos	1	1	0
SUCRE	CZ SINCELEJO	4	7	175%	169	65	95
SUCRE	REGIONAL SUCRE	3	0	0%	3	0	2
AMAZONAS	CZ LETICIA	2	0	Sin Registros	0	0	0
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	3	1	33%	6	2	4
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	2	4	200%	41	4	27
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	9	12	133%	145	45	143
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	5	6	120%	381	2	295
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	4	1	25%	13	7	8
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	2	0	0%	2	0	2
HUILA	CZ GARZON	52	5	10%	111	8	103
HUILA	CZ LA GAITANA	23	20	87%	229	86	178
HUILA	CZ LA PLATA	8	11	138%	286	3	228
HUILA	CZ NEIVA	21	15	71%	102	198	85
HUILA	CZ PITALITO	11	19	173%	356	13	294
HUILA	REGIONAL HUILA	3	1	33%	2	0	1



# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	2	0	Sin Registros	0	0	0
PUTUMAYO	CZ MOCOA	6	6	100%	59	0	38
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	3	1	33%	8	0	5
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	2	1	50%	6	1	4
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	3	0	Sin Registros	0	0	0
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	4	6	150%	176	0	139
TOLIMA	CZ ESPINAL	3	0	Sin Registros HD	0	53	0
TOLIMA	CZ GALAN	6	4	67%	22	15	17
TOLIMA	CZ HONDA	6	1	17%	3	75	2
TOLIMA	CZ IBAGUE	12	10	83%	94	0	86
TOLIMA	CZ JORDAN	9	8	89%	52	26	45
TOLIMA	CZ LERIDA	2	0	Sin Registros	0	0	0
TOLIMA	CZ LIBANO	3	0	Sin Registros Validos	1	1	0
TOLIMA	CZ MELGAR	3	0	0%	1	1	1
TOLIMA	CZ PURIFICACION	3	0	0%	3	1	3
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	2	0	0%	1	0	1
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	3	4	133%	69	4	42
BOGOTA	CZ BOSA	17	15	88%	399	621	336
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	18	8	44%	340	4	274
BOGOTA	CZ CREER	4	1	25%	17	0	17
BOGOTA	CZ ENGATIVA	9	10	111%	383	46	318
BOGOTA	CZ FONTIBON	11	7	64%	354	90	232
BOGOTA	CZ KENNEDY	20	13	65%	232	6	158
BOGOTA	CZ MARTIRES	4	3	75%	42	18	29
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	3	0	Sin Registros	0	0	0
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	4	2	50%	52	9	45
BOGOTA	CZ REVIVIR	3	3	100%	8	5	5
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	6	5	83%	64	16	58
BOGOTA	CZ SANTA FE	7	4	57%	183	2	144
BOGOTA	CZ SUBA	15	4	27%	49	114	40
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	4	14	350%	131	49	107
BOGOTA	CZ USAQUEN	3	2	67%	16	2	10
BOGOTA	CZ USME	8	10	125%	306	36	267
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	4	2	50%	62	5	48

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	3	2	67%	3	2	1
BOYACA	CZ DUITAMA	3	0	Sin Registros HD	0	4	0
BOYACA	CZ EL COCUY	2	1	50%	16	0	10
BOYACA	CZ GARAGOA	3	0	0%	2	29	2
BOYACA	CZ MIRAFLORES	3	1	33%	12	2	9
BOYACA	CZ MONIQUIRA	3	3	100%	26	0	22
BOYACA	CZ OTANCHE	3	2	67%	14	0	13
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	3	1	33%	14	0	5
BOYACA	CZ SOATA	2	0	0%	4	7	3
BOYACA	CZ SOGAMOSO	3	11	367%	260	40	193
BOYACA	CZ TUNJA 1	3	2	67%	15	2	14
BOYACA	CZ TUNJA 2	8	11	138%	233	135	180
BOYACA	REGIONAL BOYACA	2	4	200%	29	3	22
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	3	1	33%	7	1	5
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	4	1	25%	11	0	11
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	4	7	175%	365	5	278
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	3	5	167%	383	2	360
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	3	1	33%	4	2	3
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	2	3	150%	101	2	72
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	2	2	100%	6	11	4
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	4	0	0%	11	0	9
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3	2	67%	14	1	10
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	4	0	0%	12	202	10
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	2	2	100%	34	8	31
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	2	0	0%	1	0	1
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	3	8	267%	91	84	74
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	2	0	Sin Registros	0	0	0
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	6	9	150%	487	21	358
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	9	10	111%	272	57	236
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	10	4	40%	385	22	297
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	3	0	0%	8	10	5
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	2	2	100%	49	9	34
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	2	2	100%	59	110	44
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	6	5	83%	223	81	188

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	3	0	0%	2	4	2
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	5	6	120%	44	94	40
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	11	13	118%	456	7	379
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	3	3	100%	87	98	59
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	3	100%	20	1	20
SANTANDER	CZ MALAGA	2	0	Sin Registros	0	0	0
SANTANDER	CZ SAN GIL	3	2	67%	4	0	4
SANTANDER	CZ SOCORRO	3	5	167%	64	2	45
SANTANDER	CZ VELEZ	3	0	Sin Registros HD	0	19	0
SANTANDER	CZ YARIQUES	2	0	0%	1	27	1
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	3	0	0%	5	2	3
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	4	2	50%	14	19	12
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	4	7	175%	241	123	215
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	6	4	67%	82	156	58
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	3	4	133%	43	0	39
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	16	11	69%	105	3	94
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	8	16	200%	164	104	158
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	7	12	171%	227	40	180
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	2	4	200%	44	4	35
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	5	0	Sin Registros HD	0	35	0
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	9	10	111%	126	1	107
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	3	2	67%	9	0	8
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	9	9	100%	243	3	239
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	5	3	60%	30	1	23
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	3	0	Sin Registros HD	0	54	0
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	3	2	67%	14	12	14
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	3	9	300%	44	6	38
ANTIOQUIA	CZ URABA	5	9	180%	44	11	34
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	2	4	200%	73	45	63
CALDAS	CZ DEL CAFE	6	14	233%	151	12	131
CALDAS	CZ MANIZALES 2	13	4	31%	78	36	75
CALDAS	CZ NORTE	4	1	25%	40	1	33
CALDAS	CZ OCCIDENTE	5	4	80%	29	0	25
CALDAS	CZ ORIENTE	4	0	0%	1	46	1
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	3	0	0%	5	0	5
CALDAS	REGIONAL CALDAS	2	0	Sin Registros	0	0	0

# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	24	18	75%	291	7	242
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	8	11	138%	198	17	159
QUINDIO	CZ CALARCA	2	1	Sin Registros Validos	2	2	0
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	2	0	Sin Registros	0	0	0
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	5	11	220%	124	0	70
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	14	6	43%	24	106	17
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	7	10	143%	247	14	197
RISARALDA	CZ PEREIRA	26	13	50%	787	21	631
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	18	6	33%	146	16	124
ARAUCA	CZ ARAUCA	10	0	0%	14	0	14
ARAUCA	CZ SARAVENA	26	11	42%	94	81	75
ARAUCA	CZ TAME	28	24	86%	110	2	96
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	4	2	50%	20	62	15
CASANARE	CZ VILLANUEVA	3	0	0%	1	35	1
CASANARE	CZ YOPAL	4	0	0%	2	47	1
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	2	1	50%	36	1	14
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	13	6	46%	14	11	13
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	3	1	33%	4	3	4
META	CZ ACACIAS	9	0	Sin Registros HD	0	60	0
META	CZ GRANADA	4	5	125%	15	10	9
META	CZ PUERTO LOPEZ	5	0	0%	1	2	1
META	CZ VILLAVICENCIO 1	9	1	11%	8	23	7
META	CZ VILLAVICENCIO 2	18	9	50%	26	3	19
META	REGIONAL META	3	0	Sin Registros	0	0	0
VAUPES	REGIONAL VAUPES	5	0	Sin Registros	0	0	0
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	25	0	0%	4	4	2
VICHADA	REGIONAL VICHADA	2	0	Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ CENTRO	2	0	Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	2	1	50%	18	7	12
CAUCA	CZ INDIGENA	2	1	50%	9	1	7
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	3	0	Sin Registros	0	0	0
CAUCA	CZ NORTE	4	3	75%	38	21	28
CAUCA	CZ POPAYAN	3	0	0%	1	8	1



# Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	5	1	20%	11	1	5
CHOCO	CZ ISTMINA	3	0	0%	2	1	1
CHOCO	CZ QUIBDO	5	1	20%	14	3	7
CHOCO	CZ RIOSUCIO	2	0	0%	7	9	4
CHOCO	CZ TADO	4	3	75%	20	5	14
CHOCO	REGIONAL CHOCO	2	0	Sin Registros	0	0	0
NARIÑO	CZ BARBACOA	3	1	33%	7	0	5
NARIÑO	CZ IPIALES	3	0	Sin Registros HD	0	3	0
NARIÑO	CZ LA UNION	2	0	0%	4	8	4
NARIÑO	CZ PASTO 1	6	0	Sin Registros HD	0	164	0
NARIÑO	CZ PASTO 2	16	0	0%	2	65	2
NARIÑO	CZ REMOLINO	3	0	Sin Registros	0	0	0
NARIÑO	CZ TUMACO	2	0	Sin Registros HD	0	1	0
NARIÑO	CZ TUQUERRES	2	0	Sin Registros HD	0	80	0
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	3	0	Sin Registros HD	0	256	0
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	3	4	133%	37	39	32
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	6	7	117%	77	69	70
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	18	20	111%	343	3	293
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	18	8	44%	178	242	62
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	19	22	116%	155	8	105
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	4	1	25%	3	0	3
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	23	3	13%	26	401	23
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	18	17	94%	62	149	42
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	3	0	Sin Registros	0	0	0
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	16	9	56%	38	18	33
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	11	18	164%	147	5	123
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	13	5	38%	45	1	35
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	5	12	240%	185	53	149
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	14	2	14%	46	3	16
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	5	9	180%	427	21	352

# Puntos de Atención Reincidentes en No Aceptación de Habeas Data

**II Trimestre 2018**

# No Aceptación Habeas Data

## I Trimestre 2018

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

## II Trimestre 2018

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

Se identifican 5 puntos de atención en donde en todos los registros capturados no se aceptó el uso de datos personales, durante los dos trimestres de aplicación de la encuesta, lo que impide la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acudieron a esos puntos de atención.

# Puntos de Atención Sin Registros

II Trimestre 2018



# Puntos de Atención Sin Registros

## I Trimestre 2018

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

## II Trimestre 2018

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

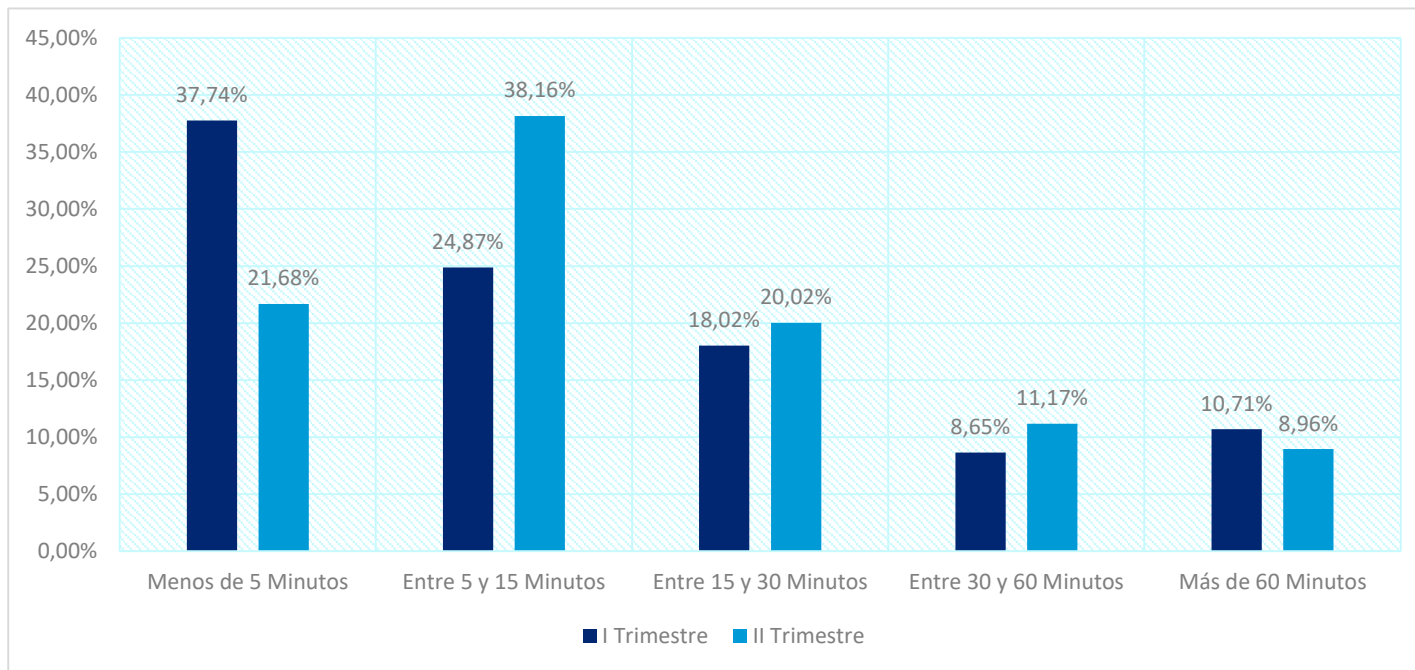
Se identifican 6 puntos de atención, en donde durante los trimestres encuestados, no se encuentran peticiones de información y orientación registradas por el canal presencial.

En los puntos de atención de la Regional Cauca se encuentran tres registros realizados en el mes de Abril, no obstante en los meses de Mayo y Junio no se registraron peticiones.

# Resultado Encuestas de Satisfacción

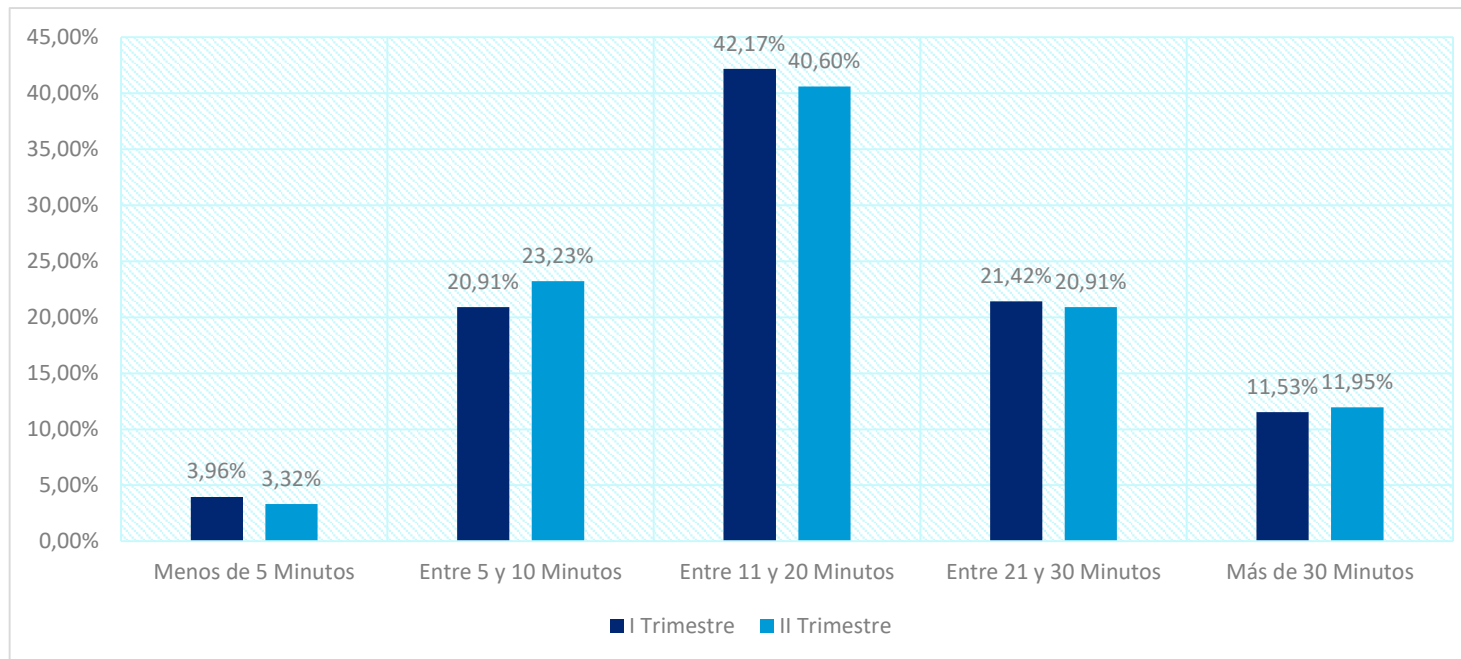
II Trimestre 2018

# Tiempo para ser Atendido



Conforme a la aplicación realizada se evidencia que el 38,16% de los encuestados para el II Trimestre indica que el tiempo para ser atendido se encuentra entre 5 y 15 minutos, mientras que en el I Trimestre el 37,74% indicó que esperó menos de 5 minutos para ser atendido, con lo cual se analiza que el tiempo para ser atendido ha aumentado en los puntos de atención.

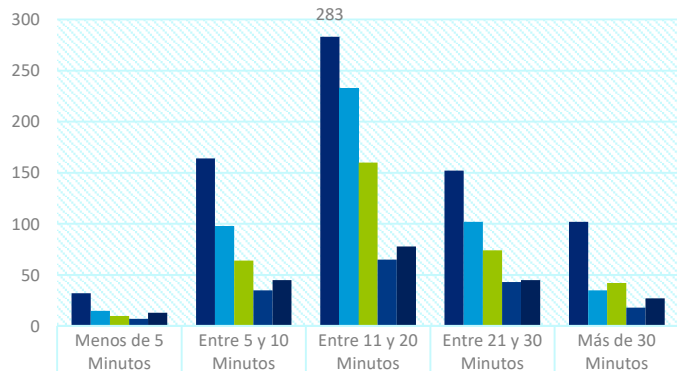
# Duración de la Atención



La atención realizada por el personal de los puntos del ICBF durante los dos trimestres se encuentra entre 11 y 20 minutos (42 y 40%, no obstante en el segundo trimestre el 23% informa que la atención realizada fue entre 5 y 10 minutos.

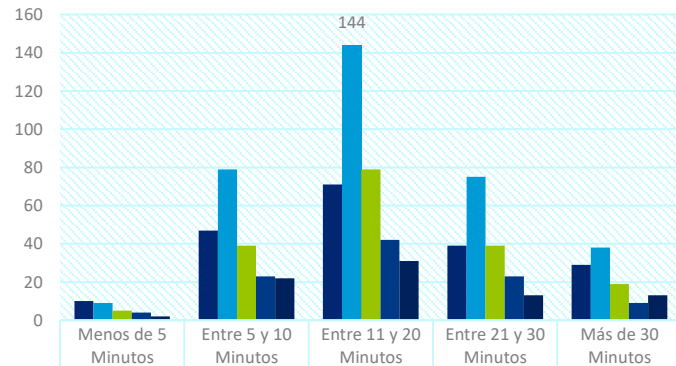
# Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

## I Trimestre 2018



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

## II Trimestre 2018



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

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

# Criterios de Satisfacción

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

# Crterios de Satisfacción



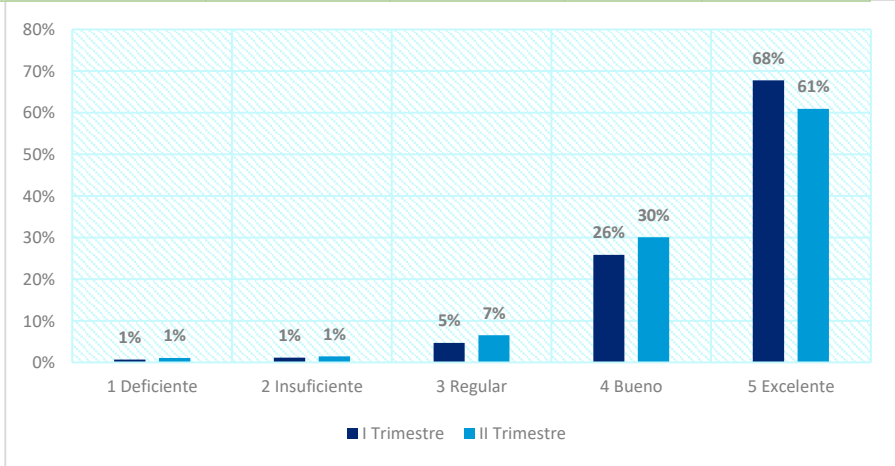
De acuerdo con los criterios definidos se procede a la identificación del nivel de satisfacción en las encuestadas aplicadas durante el primer semestre del año.

# Calidad de la Atención

## Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Disposición y amabilidad del personal	1%	1%	6%	27%	65%
Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema	1%	2%	5%	24%	68%
Calidad de la asesoría brindada	2%	2%	6%	25%	65%
Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	0%	3%	26%	71%
Cómo califica la comodidad de las instalaciones	0%	1%	5%	31%	63%
En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF?	1%	1%	7%	30%	62%

Para los criterios definidos dentro de la categoría Calidad se evidencia que en el segundo trimestre el 61% de los encuestados los calificaron como Excelente. Sin embargo, existe una disminución de 7 puntos porcentuales respecto del primer trimestre del año. Adicionalmente, es importante resaltar que se incrementó en dos puntos porcentuales la categoría Regular para la que los criterios de calidad de la asesoría brindada y calificación de la atención recibida son los que presentan mayor participación para mejorar.





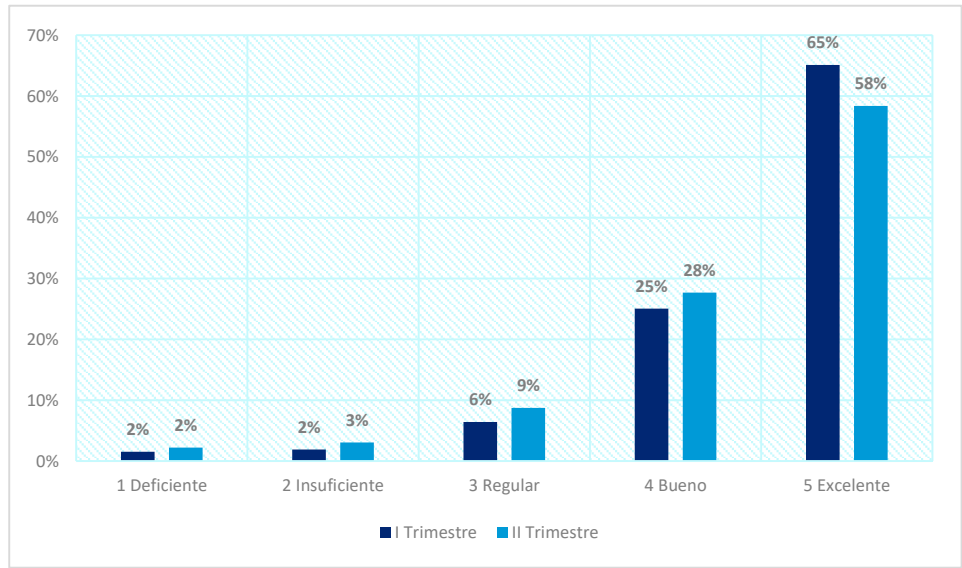
# Claridad de la Información Suministrada

## Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	2%	3%	9%	26%	60%
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	1%	2%	6%	26%	65%

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, donde se observa una baja en 7 puntos porcentuales en la valoración Excelente (65%) respecto del primer trimestre (58)

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

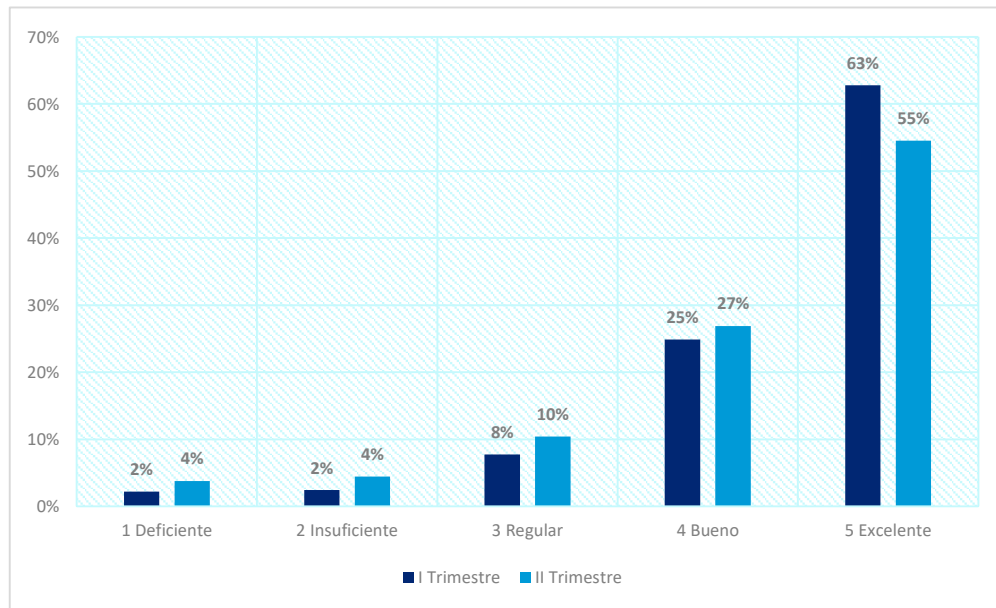


# Resolución de la Necesidad

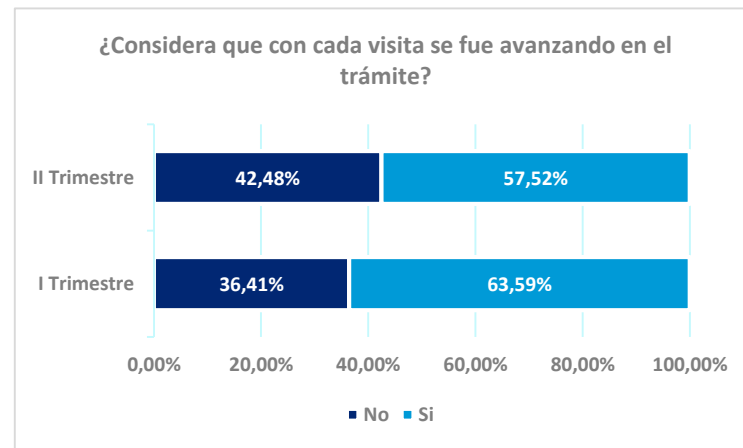
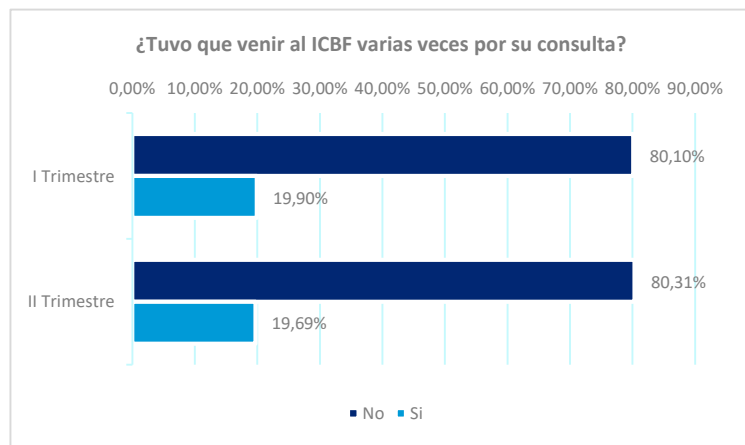
## Consolidado 2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	3%	3%	9%	26%	60%

En la variable Resolución de la Necesidad que contempla si se resolvieron todas las dudas e inquietudes formuladas por el ciudadano, el 55% de las personas encuestadas en el segundo trimestre opinó que el servicio es Excelente, presentando una baja de 8 puntos porcentuales respecto del primer trimestre del año. No obstante, se requiere continuar implementando acciones de mejora ya que el 10% opinó que en esta categoría del servicio es Regular.



# Resolución de la Necesidad



En el primer y segundo trimestre se ha evidenciado que el 20% de los encuestados tuvo que visitar varias veces el punto de atención para resolver su consulta. 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.

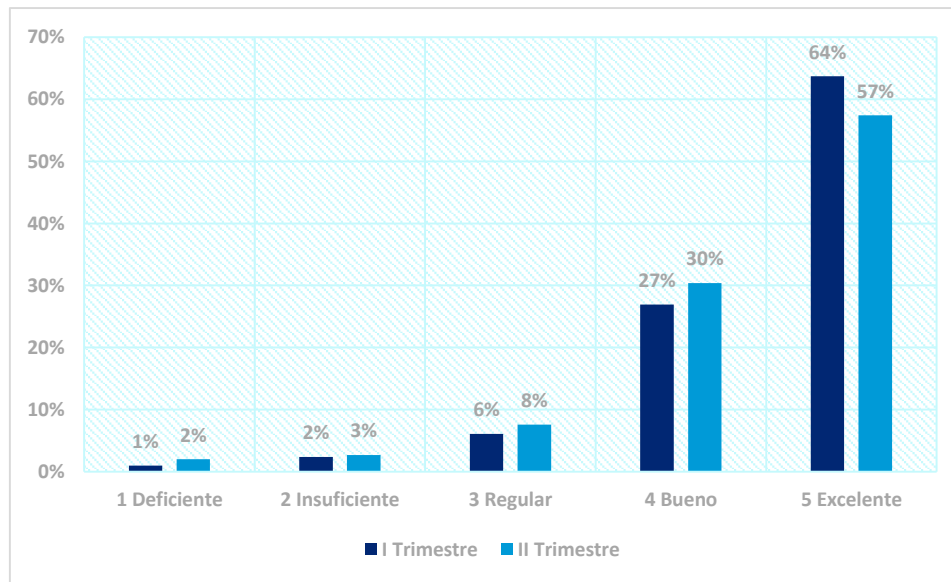
Lo anterior resulta más preocupante cuando vemos que para el segundo trimestre el 42% consideró que las demás visitas que tuvo que hacer no le representaron ningún avance.

# Oportunidad de Respuesta

## Consolidado 2018

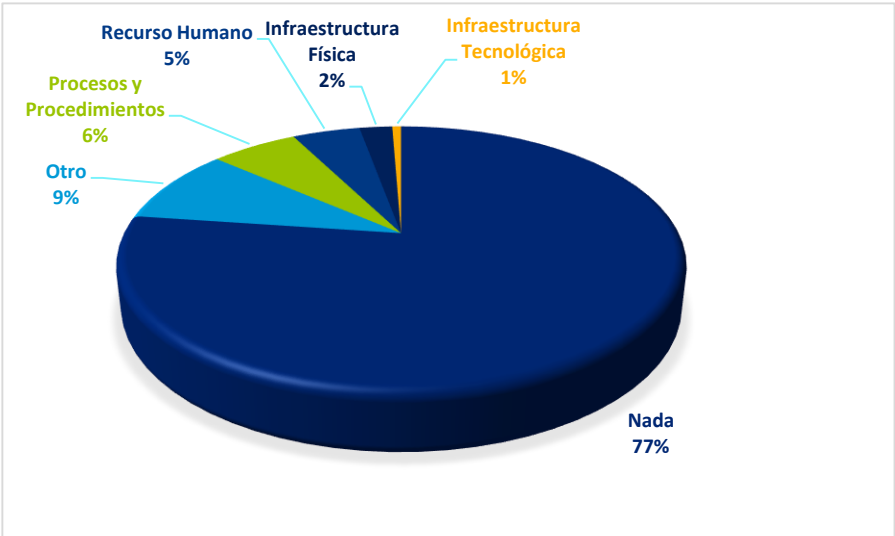
Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	1%	3%	6%	29%	61%
Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes	2%	2%	7%	27%	62%

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 57% de los encuestados opinó que en esta categoría el servicio es excelente y el 30% informó que es bueno. Importante evidenciar la baja de 7 puntos porcentuales en la valoración Excelente y el aumento de 2 puntos en la categoría Regular.



# ¿Cómo cree que podríamos mejorar el servicio y la atención en el ICBF?

Aspecto a Mejorar	Cantidad
Nada	511
Otro	61
Procesos y Procedimientos	40
Recurso Humano	31
Infraestructura Física	15
Infraestructura Tecnológica	4
<b>Total general</b>	<b>662</b>



Dentro de la aplicación realizada, el 77% de las personas encuestadas opinan que no se requiere ninguna mejora adicional al proceso de atención; no obstante el 9% consideró que se debe mejorar aspectos como incrementar la cantidad de personas para mejorar los tiempos de atención, escuchar atentamente al ciudadano y dar agilidad en la atención de los turnos.


# 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
 92%	 85%

I Trimestre 2018	II Trimestre
 90%	 87%

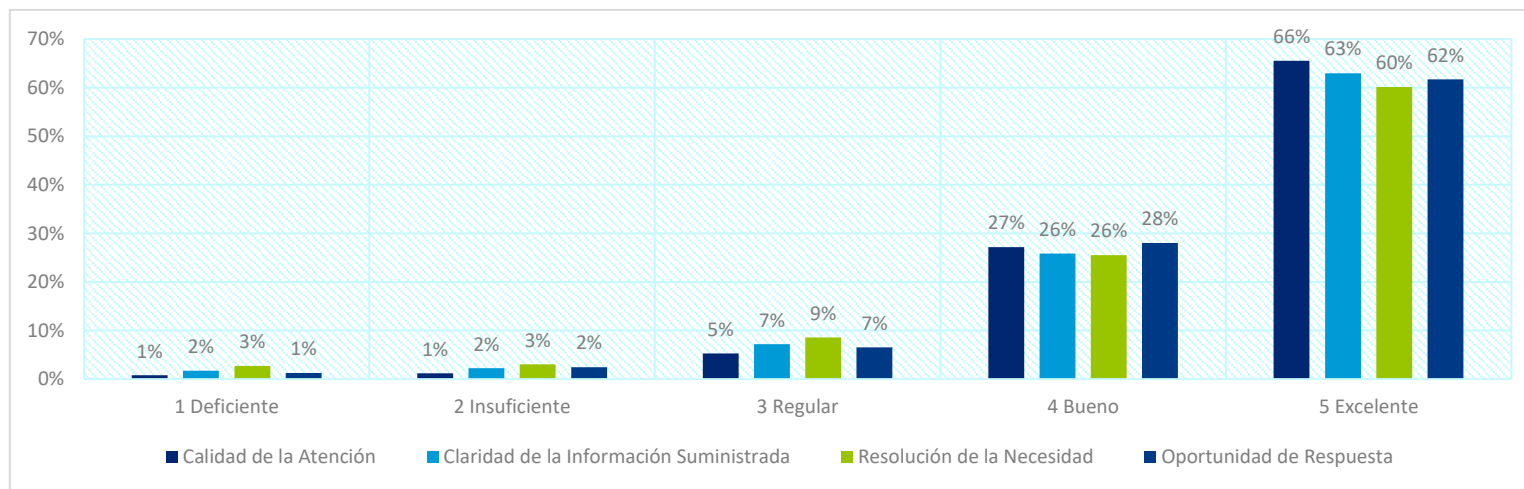
2018
 89%

Durante el Segundo Trimestre se obtuvo un nivel de satisfacción del **87%** que, dentro de los parámetros establecidos, continua siendo un **Nivel de Satisfacción Alto**, pese a la baja de 3 puntos porcentuales respecto del primer trimestre del año.

# Nivel de Satisfacción por Variables

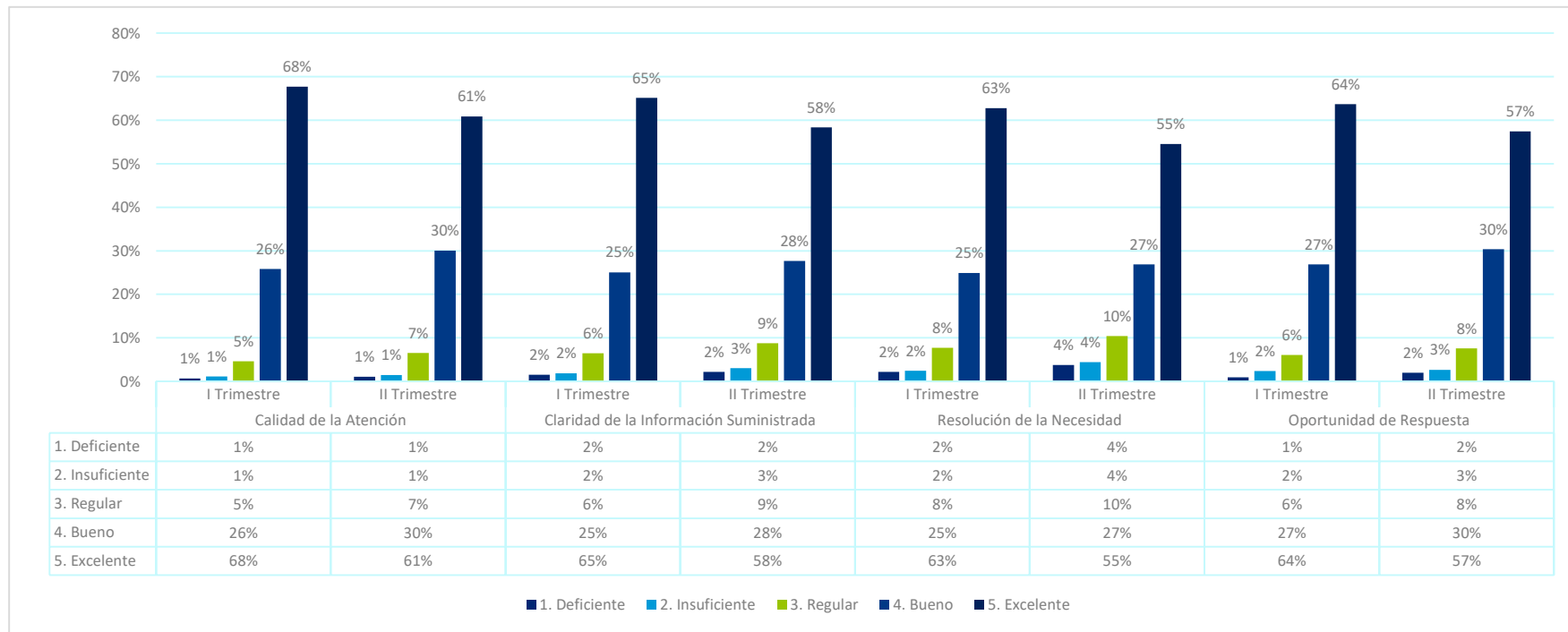
Consolidado  
2018

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad de la Atención	1%	1%	5%	27%	66%
Claridad de la Información Suministrada	2%	2%	7%	26%	63%
Resolución de la Necesidad	3%	3%	9%	26%	60%
Oportunidad de Respuesta	1%	2%	7%	28%	62%
<b>Promedio</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>	<b>27%</b>	<b>63%</b>



En la elaboración de la encuesta durante el segundo trimestre del año en curso, 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 oportunidad de mejora con respecto al trimestre anterior en los ítem de calidad de la atención (61%); claridad de la información suministrada (58%); resolución de la necesidad (55%) y oportunidad de la respuesta (57%).



# Detalle por Macroregión

II Trimestre 2018

# Nivel de Satisfacción por Macroregión

## Consolidado 2018

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



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

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

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

# Nivel de Satisfacción por Variables

Consolidado  
2018

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



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

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

# Macroregión Caribe

II Trimestre 2018

# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
<b>ATLANTICO</b>	<b>56</b>	<b>27</b>	<b>83</b>
CZ HIPODROMO	7	3	10
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	6	5	11
CZ SABANAGRANDE	1	1	2
CZ SABANALARGA	7	2	9
CZ SURORIENTE		3	3
CZ SUROCCIDENTE	30	10	40
REGIONAL ATLANTICO	5	3	8
<b>BOLIVAR</b>	<b>64</b>	<b>29</b>	<b>93</b>
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	10	2	12
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	5	4	9
CZ MOMPOX	11	5	16
CZ SIMITI	12	3	15
CZ TURBACO	6	6	12
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3	4	7
CZ MAGANGUE	16	3	19
REGIONAL BOLIVAR	1	2	3
<b>CESAR</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>24</b>
CZ AGUACHICA	5	4	9
CZ CHIRIGUANA		1	1
CZ VALLEDUPAR 2	5	6	11
REGIONAL CESAR	1	2	3
<b>CORDOBA</b>	<b>125</b>	<b>18</b>	<b>143</b>
CZ 1 MONTERIA	37	3	40
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	12	2	14
CZ TIERRALTA	8	3	11
REGIONAL CORDOBA	13	3	16
CZ CERETE	25	2	27
CZ PLANETARICA	4	2	6
CZ MONTELIBANO	24	3	27
CZ SAHAGUN	2		2

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
<b>LA GUAJIRA</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>33</b>
CZ FONSECA	3	1	4
REGIONAL LA GUAJIRA	1	2	3
CZ RIOHACHA 2	7	4	11
CZ RIOHACHA 1	8	5	13
CZ MANAURE	1	1	2
<b>MAGDALENA</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>28</b>
CZ SANTA ANA	4	1	5
CZ SANTA MARTA NORTE	6	2	8
CZ FUNDACIÓN	3	1	4
REGIONAL MAGDALENA	4	3	7
CZ SANTA MARTA SUR	2		2
CZ PLATO	2		2
<b>SAN ANDRES</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
CZ LOS ALMENDROS	9		9
<b>SUCRE</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>18</b>
CZ NORTE	2		2
CZ SINCELEJO	7	7	14
CZ BOSTON		1	1
CZ LA MOJANA	1		1
<b>Total general</b>	<b>316</b>	<b>115</b>	<b>431</b>

# Satisfacción General

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

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

La Regional Cesar presenta Oportunidad de Mejora con una puntuación de 4,0 en el Nivel de Satisfacción para el segundo trimestre.

# Satisfacción por Criterio

## Calidad de la Atención

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

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

Con respecto a los criterios satisfacción de calidad de la atención y claridad de la información se identifica que los centros zonales que presentan oportunidad de mejora son Chiriguaná en la regional César; Histórico y del Caribe Norte en Bolívar y Planetarica en la Regional Córdoba.

# Satisfacción por Criterio

## Claridad de la Información

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

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

Con respecto al criterio de claridad de la información se identifica que las regionales que presentan oportunidad de mejora son Atlántico, Bolívar, César y Córdoba en la aplicación de las encuestas para el segundo trimestre



# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

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

<b>LA GUAJIRA</b>	4,5	4,5	4,5
CZ FONSECA	3,7	5,0	4,0
CZ MANAURE	2,0	5,0	3,5
CZ RIOHACHA 1	4,8	4,2	4,5
CZ RIOHACHA 2	4,7	4,3	4,5
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	5,0	5,0
<b>MAGDALENA</b>	4,5	4,4	4,5
CZ FUNDACIÓN	5,0	5,0	5,0
CZ PLATO	4,0		4,0
CZ SANTA ANA	4,5	4,0	4,4
CZ SANTA MARTA NORTE	4,7	4,5	4,6
CZ SANTA MARTA SUR	3,5		3,5
REGIONAL MAGDALENA	4,8	4,3	4,6
<b>SAN ANDRES</b>	4,2		4,2
CZ LOS ALMENDROS	4,2		4,2
<b>SUCRE</b>	4,4	4,9	4,6
CZ BOSTON		4,0	4,0
CZ LA MOJANA	5,0		5,0
CZ NORTE	4,5		4,5
CZ SINCELEJO	4,3	5,0	4,6
<b>Total general</b>	4,4	4,2	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 segundo trimestre es Atlántico, ya que presenta una puntuación de 3,9.

# Satisfacción por Criterio

## Oportunidad de Respuesta

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

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

De acuerdo al criterio oportunidad de respuesta se identifica que las regionales que se destacan en la labor realizada son Magdalena y Sucre.

# Macroregión Centrosur

II Trimestre 2018

# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
<b>AMAZONAS</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
REGIONAL AMAZONAS		1	1
<b>CAQUETA</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>52</b>
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	3	4	7
CZ FLORENCIA 1	8	12	20
CZ FLORENCIA 2	14	6	20
CZ PUERTO RICO	3	1	4
REGIONAL CAQUETA	1		1
<b>HUILA</b>	<b>268</b>	<b>71</b>	<b>339</b>
CZ GARZON	56	5	61
CZ LA GAITANA	41	20	61
CZ LA PLATA	98	11	109
CZ NEIVA		15	15
CZ PITALITO	72	19	91
REGIONAL HUILA	1	1	2
<b>PUTUMAYO</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>28</b>
CZ SIBUNDOY	1	1	2
CZ MOCOA	16	6	22
CZ PUERTO ASIS	3	1	4
<b>TOLIMA</b>	<b>64</b>	<b>29</b>	<b>93</b>
CZ CHAPARRAL	22	6	28
CZ IBAGUE	14	10	24
CZ JORDAN	7	8	15
CZ GALAN	10	4	14
CZ HONDA		1	1
CZ LIBANO	9		9
CZ LERIDA	1		1
CZ PURIFICACION	1		1
<b>Total general</b>	<b>381</b>	<b>132</b>	<b>513</b>

# Satisfacción General

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

En la Macroregión Centrosur se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,5 en el segundo trimestre logrando un nivel satisfacción alto.

Los centros zonales de Mocoa y Puerto Asis presentan oportunidad del mejora con una puntuación de 4,0 respectivamente.

## Calidad de la Atención

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

## Claridad de la Información

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

En el segundo trimestre, referente a la satisfacción por criterio se identifica que las regionales cuentan con un nivel de satisfacción sobre 4,2 con respecto a la Calidad de la atención en la información.

Los Centros Zonales de Mocoa, Puerto Asís, y Jordán presentan oportunidad de mejora en los criterios anteriormente mencionados, ya que se encuentran dentro del nivel aceptable.

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

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

## Oportunidad de Respuesta

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

Con respecto a los criterios de Resolución de la necesidad y oportunidad en la respuesta se evidencia que la tres regionales cuentan con un nivel de satisfacción alto en el segundo trimestre.

Los Centros Zonales de La Plata, Chaparral Mocoa, Puerto Asís, y Jordán presentan oportunidad de mejora en los criterios anteriormente mencionados, ya que se encuentran dentro del nivel aceptable.

# Macroregión Centroriente

II Trimestre 2018



# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
<b>BOGOTA</b>	<b>277</b>	<b>107</b>	<b>384</b>
CZ BARRIOS UNIDOS	7	4	11
CZ BOSA	40	15	55
CZ CIUDAD BOLIVAR	33	8	41
CZ CREER	10	1	11
CZ ENGATIVA	34	10	44
CZ FONTIBON	31	7	38
CZ KENNEDY	24	13	37
CZ MARTIRES	11	3	14
CZ RAFAEL URIBE	9	2	11
CZ REVIVIR		3	3
CZ SAN CRISTOBAL SUR	17	5	22
CZ SANTA FE	5	4	9
CZ SUBA	5	4	9
CZ TUNJUELITO	16	14	30
CZ USAQUEN	3	2	5
CZ USME	25	10	35
REGIONAL BOGOTA	7	2	9
<b>BOYACA</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>70</b>
CZ TUNJA 2	12	11	23
CZ SOGAMOSO	1	11	12
CZ CHIQUINQUIRA		2	2
REGIONAL BOYACA	1	4	5
CZ OTANCHE	3	2	5
CZ MONIQUIRA	3	3	6
CZ MIRAFLORES	3	1	4
CZ PUERTO BOYACA		1	1
CZ TUNJA 1	4	2	6
CZ DUITAMA	1		1
CZ GARAGOA	1		1
CZ EL COCUY	3	1	4

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
<b>CUNDINAMARCA</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>74</b>
CZ UBATE	2	2	4
CZ GIRARDOT	4	3	7
CZ LA MESA	3	2	5
CZ FACATATIVA	9	7	16
CZ ZIPAQUIRA	3	8	11
CZ FUSAGASUGA	11	5	16
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3	2	5
CZ CAQUEZA	1	1	2
CZ CHOCONTA	3	1	4
CZ GACHETA		1	1
REGIONAL CUNDINAMARCA	1		1
CZ PACHO	2		2
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>76</b>
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	16	5	21
CZ CUCUTA 1	12	9	21
CZ TIBU	1	2	3
CZ CUCUTA 3	8	4	12
CZ CUCUTA 2	6	10	16
CZ PAMPLONA	1	2	3
<b>SANTANDER</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>82</b>
CZ SAN GIL	3	2	5
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	16	13	29
CZ SOCORRO	10	5	15
CZ LA FLORESTA	8	3	11
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5	3	8
CZ BUCARAMANGA SUR	7	6	13
CZ ANTONIA SANTOS	1		1
<b>Total general</b>	<b>445</b>	<b>241</b>	<b>686</b>

# Satisfacción General

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

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

En la Macroregión Centroriente se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,4 logrando satisfacción alta. Así mismo, es importante destacar que las Regionales de Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Norte de Santander y Santander cuentan con una puntuación por encima de 4,2.

# Satisfacción por Criterio

## Calidad de la Atención

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

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

En la regional Bogotá, los Centros Zonales Kennedy, Rafael Uribe, Santafé, Suba y Tunjuelito presentan oportunidad de mejora el criterio de calidad de la atención, ya que se encuentran dentro del nivel bajo y aceptable. Con respecto a las regionales de Cundinamarca, el centro zonal de Facatativá se encuentra en una puntuación de 3,9.

# Satisfacción por Criterio

## Claridad de la Información

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

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

Para el criterio de Calidad en la información en el segundo trimestre, en la regional Bogotá, los Centros Zonales Kennedy, Rafael Uribe, Santafé, Suba y Tunjuelito presentan oportunidad de mejora el criterio de calidad de la atención, ya que se encuentran dentro del nivel bajo y aceptable. Con respecto a las regionales de Cundinamarca, el centro zonal de Facatativá se encuentra en una puntuación de 3,5.

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

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

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

Con respecto a Resolución de la necesidad, de destacan las Regionales de Boyacá con una puntuación de 4,3 y Cundinamarca 4,4

# Satisfacción por Criterio

## Oportunidad de Respuesta

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

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

Con respecto a Oportunidad de la respuesta, de destacan las Regionales de Cundinamarca con una puntuación de 4,5; Santander y Norte de Santander con 4,5.

# Macroregión Eje Cafetero

II Trimestre 2018

# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
<b>ANTIOQUIA</b>	<b>122</b>	<b>108</b>	<b>230</b>
CAIF COMUNA 13		2	2
CZ ABURRA NORTE	14	7	21
CZ ABURRA SUR	7	4	11
CZ BAJO CAUCA	4	4	8
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	26	11	37
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	12	16	28
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	7	12	19
CZ LA MESETA	1	4	5
CZ OCCIDENTE	15	10	25
CZ ORIENTE	18	9	27
CZ ORIENTE MEDIO	7	3	10
CZ PORCE NUS	3	2	5
CZ SUROESTE	3	9	12
CZ URABA	1	9	10
REGIONAL ANTIOQUIA	4	4	8
CZ OCCIDENTE MEDIO		2	2
<b>CALDAS</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>69</b>
CZ DEL CAFE	26	14	40
CZ MANIZALES 2	3	4	7
CZ NORTE	6	1	7
CZ OCCIDENTE	7	4	11
CZ SUR ORIENTE	4		4
<b>QUINDIO</b>	<b>71</b>	<b>30</b>	<b>101</b>
CZ ARMENIA NORTE	45	18	63
CZ ARMENIA SUR	26	11	37
CZ CALARCA		1	1
<b>RISARALDA</b>	<b>157</b>	<b>46</b>	<b>203</b>
CZ BELEN DE UMBRIA	32	11	43
CZ LA VIRGINIA	5	10	15
CZ PEREIRA	66	13	79
CZ SANTA ROSA DE CABAL	32	6	38
CZ DOS QUEBRADAS	22	6	28
<b>Total general</b>	<b>396</b>	<b>207</b>	<b>603</b>



# Satisfacción General

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

En las Regionales de Antioquia y Quindío algunos centros zonales cuentan con un nivel de satisfacción bajo y aceptable.

# Satisfacción por Criterio

## Calidad de la Atención

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

## Claridad de la Información

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

Con respecto a los criterios satisfacción se identifica que los centros zonales donde se evidencian oportunidades de mejora son Aburra Sur, La Meseta y Armenia Norte, donde el nivel se presenta como Aceptable y Bajo en el segundo trimestre.

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

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

## Oportunidad de Respuesta

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

Con respecto a los criterios satisfacción se identifica que los centros zonales donde se evidencian oportunidades de mejora son Aburra Sur, Calarcá e Integral Sur Oriental en Antioquia para el segundo trimestre.

# Macroregión Llanos

II Trimestre 2018

# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
<b>ARAUCA</b>	<b>72</b>	<b>35</b>	<b>107</b>
CZ SARAVERENA	24	11	35
CZ TAME	48	24	72
<b>CASANARE</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
CZ PAZ DE ARIPORO	6	2	8
CZ YOPAL	1		1
<b>GUAINIA</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
REGIONAL GUAINIA	2	1	3
<b>GUAVIARE</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
REGIONAL GUAVIARE	1	1	2
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	2	6	8
<b>META</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>47</b>
CZ GRANADA	2	5	7
CZ VILLAVICENCIO 1	8	1	9
CZ VILLAVICENCIO 2	15	9	24
CZ ACACIAS	7		7
<b>VAUPES</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
CZ MITU	1	1	2
<b>VICHADA</b>	<b>7</b>		<b>7</b>
REGIONAL VICHADA	1		1
CZ PUERTO CARREÑO	6		6
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>61</b>	<b>185</b>

# Satisfacción General

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

En la Regional de Vaupés el nivel de satisfacción se encuentra en aceptable para los dos trimestres.

# Satisfacción por Criterio

## Calidad de la Atención

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

## Claridad de la Información

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

En los criterios de resolución calidad de la atención y claridad de la información, los centros zonales que presentan oportunidad de mejora son Mitú, Granada y Villavicencio 2, ya que el nivel de satisfacción se encuentra en aceptable y bajo en el segundo trimestre.

# Satisfacción por Criterio

## Resolución de la Necesidad

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

## Oportunidad de Respuesta

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

Para el de resolución de la necesidad los centros zonales que presentan oportunidad de mejora son Granada y Villavicencio 2. Se destaca el buen desempeño en el criterio oportunidad de respuesta ya que las regionales presentan un nivel de satisfacción alto.



# Macroregión Pacífico

II Trimestre 2018

# Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	Total general
<b>CAUCA</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
CZ NORTE	5	3	8
CZ INDIGENA	2	1	3
CZ COSTA PACIFICA	1	1	2
<b>CHOCO</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>23</b>
CZ TADO	6	3	9
CZ QUIBDO	5	1	6
CZ BAHIA SOLANO	2	1	3
REGIONAL CHOCO	2		2
CZ RIOSUCIO	3		3
<b>NARIÑO</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
REGIONAL NARIÑO	1		1
CZ PASTO 2	9		9
CZ LA UNION	1		1
CZ BARBACOAS		1	1
CZ REMOLINO	2		2
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>241</b>	<b>137</b>	<b>378</b>
CZ BUENAVENTURA	3	4	7
CZ BUGA	19	7	26
CZ CARTAGO	35	20	55
CZ CENTRO	14	8	22
CZ JAMUNDI	22	22	44
CZ LADERA	4	1	5
CZ NORORIENTAL	40	3	43
CZ PALMIRA	8	17	25
CZ SEVILLA	5	9	14
CZ SUR	27	18	45
CZ SURORIENTAL	6	5	11
CZ TULUA	9	12	21
REGIONAL VALLE	35	9	44
CZ YUMBO	13	2	15
CZ ROLDANILLO	1		1
<b>Total general</b>	<b>280</b>	<b>148</b>	<b>428</b>

# Satisfacción General

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

En la Macroregión Pacífico se evidencia que a nivel general su puntuación con respecto a la satisfacción general se encuentra en 4,3 logrando satisfacción alta para el segundo trimestre del año.

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

## Claridad de la Información

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

Los centros zonales que presentan oportunidad de mejora en los criterios de calidad de la atención y claridad de la información son Barbacoas centro, Nororiental, Palmira, Costa Pacífica, Norte, Bahía Solano y Quibdó.

## Resolución de la Necesidad

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

## Oportunidad de Respuesta

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

De acuerdo a la aplicación de la encuesta se evidencia que se presenta mayor oportunidad de mejora en la resolución de la necesidad. No obstante, algunos centros zonales presentan aspectos a mejora en el criterio de oportunidad de Respuesta.

De acuerdo a la muestra realizada para los meses de abril, mayo y junio de 2018, a continuación se presentan los hallazgos encontrados en el proceso de aplicación de encuesta a los ciudadanos:

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
33118636- 33118584- 33118630- 33118621	1090410419- 1007206941- 1116869397- 1094248318	Olga Lucia Villabona Sarmiento - Claudia Patricia Mora Medina	Arauca	CZ TAME	Ciudadanos manifiestan la necesidad de extender los días de atención al ciudadano, pues en la actualidad sólo se atienden los días lunes y martes lo cual es insuficiente de acuerdo a la cantidad de ciudadanos que asisten para información o gestión de sus trámites. Además, se sugiere generar mayor cantidad de turnos para citas de conciliación por jornada (mañana- tarde).	Abril
11044128	43904345	María Piedad Roldan Jiménez	Antioquia	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	Ciudadana manifiesta que durante la atención que recibió en el centro zonal, la funcionaria la hizo sentar frente a ella mientras permanecía callada y chateaba en el computador y atendía otras cosas por el celular, finalmente cuando fue atendida y manifestó su caso, la funcionaria le informó que ese proceso de alimentos lo realizaba ICBF, pero habían citas hasta el mes de octubre, así que era mejor que fuera al consultorio jurídico de la Universidad Colombia para realizar este trámite; la ciudadana la acercarse a la universidad le informaron que no sabían porque la habían remitido si ellos no podían tomar el caso. Por otro lado, la funcionaria al evidenciar que se acercaba el horario de cierre pidió colaboración de otro funcionario y le dijo " <i>Que le colaborará que faltaban dos personas por atender y que ella tenía afán</i> ". Por ello, solicita mejor escucha y claridad en la información que se brinda al ciudadano.	Abril

De acuerdo a la muestra realizada para los meses de abril, mayo y junio de 2018, a continuación se presentan los hallazgos encontrados en el proceso de aplicación de encuesta a los ciudadanos:

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
23423645- TAE 23422640	1081412569	Deidy Roció Campos Rodríguez	Huila	CZ LA PLATA	La funcionaria Deidy Roció Campos Rodríguez crea todas las IO con motivo servicio al ciudadano y en su mayoría son citaciones de procesos en gestión, dónde no se deben crear IO, sino realizar las observaciones pertinentes a dicha petición.	Abril
23423659- Alimentos	12283429	Deidy Roció Campos Rodríguez	Huila	CZ LA PLATA		
23423831- SRD 17611022276	12281340	Deidy Roció Campos Rodríguez	Huila	CZ LA PLATA		
23423660 Custodia	12281340	Deidy Roció Campos Rodríguez	Huila	CZ LA PLATA		
23423687-TAE 23423526	12276809	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	CZ LA PLATA	La funcionaria Ana Constanza Pérez Monje crea todas las IO con motivo servicio al ciudadano y en su mayoría son citaciones de procesos en gestión, dónde no se deben crear IO, sino realizar observaciones a dicha petición.	Abril
23423711- Permiso de salida del país	26535513	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	CZ LA PLATA		
23423733-SRD 23422566	55131405	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	CZ LA PLATA		
23423800- Alimentos	1081401984	Ana Constanza Pérez Monje	Huila	CZ LA PLATA		

# Hallazgos

De acuerdo a la muestra realizada para los meses de abril, mayo y junio de 2018, a continuación se presentan los hallazgos encontrados en el proceso de aplicación de encuesta a los ciudadanos:

HALLAZGOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	MES
23335420- Otras instituciones	1077873883	Diana Marcela Calderón Escobar	Huila	CZ GARZON	La funcionaria Diana Marcela Calderón Escobar crea todas las IO con motivo servicio al ciudadano y en su mayoría son citaciones de procesos en gestión, dónde no se deben crear IO, sino realizar observaciones a dicha petición.	Abril
23335455- Alimentos	1077877680	Diana Marcela Calderón Escobar	Huila	CZ GARZON		
23335487- Filiación	1079408002	Diana Marcela Calderón Escobar	Huila	CZ GARZON		
23335506- Alimentos	1077856105	Diana Marcela Calderón Escobar	Huila	CZ GARZON		



De acuerdo a la muestra realizada para los meses de mayo y junio de 2018, a continuación se presentan los hallazgos encontrados en el proceso de aplicación de encuesta a los ciudadanos:

RADICADO SIM IO	DOCUMENTO DE PETICIONARIO	ASESOR	Motivo	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	REGIONAL	CENTRO ZONAL	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	FECHA DE REPORTE	FECHA DE LLAMADA
14157633	52448258	Lady Puerto	Permiso de salida del país	Yulie Torres Payoma	Bogotá	CZ Rafael Uribe	Que la profesional brinde una mejor atención a los ciudadanos (que sea amable).	21/05/2018	15/06/2018
33869967	24815581	Lady Puerto	Permiso de salida del país	Angela Maritza Mejía Barrero	Quindio	CZ Armenia Norte	Que brinden una atención oportuna a las madres cabeza de familia	06/06/2018	26/06/2018
146101728	104262195	Lady Puerto	Alimentos	Carmen Cecilia Garzón Ospina	Bogotá	CZ Suba	Mayor orden en los turnos y agilidad para atender a los usuarios (ciudadana tuvo que esperar más de una hora para que la atendieran)	12/06/2018	29/06/2018
14223856	81740091	Lady Puerto	Proceso de restablecimiento de derechos de NNA	Francisca Bibiana Silva Varon	Bogotá	CZ Santa fe	Que la defensora de familia brinde una atención de calidad y que tenga conocimiento en los temas que maneja, en especial a los procesos de restablecimiento de derechos ya que parcialmente se evidencia un desconocimiento de la normatividad.	21/05/2018	18/06/2018
13824131	53102580	Lady Puerto	AANF	Maria Ligia Barrera Garcia	Bogotá	CZ Revivir	Que los funcionarios cumplan con los horarios de atención	25/05/2018	15/06/2018
32146272	14700410	Lady Puerto	AANF	Wendy Johanna Martinez Mosquera	Valle del cauca	CZ Palmira	Mas personal, agilidad en la atención y no realizar actividades personales, dentro de la jornada laboral.	29/05/2018	12/06/2018
13396253	80798287	Lady Puerto	Custodia	Gladys Gallego Bolaños	Bogotá	CZ Ciudad Bolivar	Que se tomen el tiempo de escuchar a los ciudadanos y resuelven las dudas que tengan. Que la atención que brindan sea imparcial y no tengan preferencias de género.	06/06/2018	27/06/2018

## Plan de Acción Centro de Contacto

- Con el fin de complementar la muestra no alcanzada en los 129 puntos de atención, se realizó nueva distribución de estos puntos de atención la cual fue gestionada del 09 al 13 de julio de 2018.



**iQ**  
**OUTSOURCING**

**T. (57 1) 593 1990**

**D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7**

**Bogotá – Colombia**

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