



Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

I Trimestre 2022

Centro de Contacto



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Introducción

- En el marco del desarrollo del Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial, se ejecuta la clasificación de Alertas como resultado de las situaciones críticas que generan mayor grado de insatisfacción. Dicha clasificación se da como resultado de la aplicación de la encuesta vía telefónica al ciudadano a partir de la muestra recibida por parte del área de Planeación del ICBF.
- En el presente informe se presentará el resultado y valoración de las respuestas obtenidas luego de la aplicación del instrumento en el rango temporal correspondiente, así como el status para las Alertas generadas y categorización de cada una de ellas. De igual manera, se darán a conocer los diferentes niveles de satisfacción alcanzados a nivel Regional. La muestra se recibió con una frecuencia de dos veces por semana acorde al comportamiento de registro de cada punto de atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.
- Se darán a conocer algunas conclusiones, sugerencias y acciones operativas específicas del segmento que se llevaron a cabo durante el mes.

Contenido



Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

I Trimestre 2022



El futuro es de todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Ajustes operativos

Marzo 2022



El futuro es de todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Resultados Encuestas de Satisfacción

Marzo 2022



El futuro es de todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Nivel de Satisfacción

Marzo 2022



El futuro es de todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Alertas de eventos críticos

Marzo 2022



El futuro es de todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Conclusiones y recomendaciones

Marzo 2022



El futuro es de todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

I Trimestre 2022



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

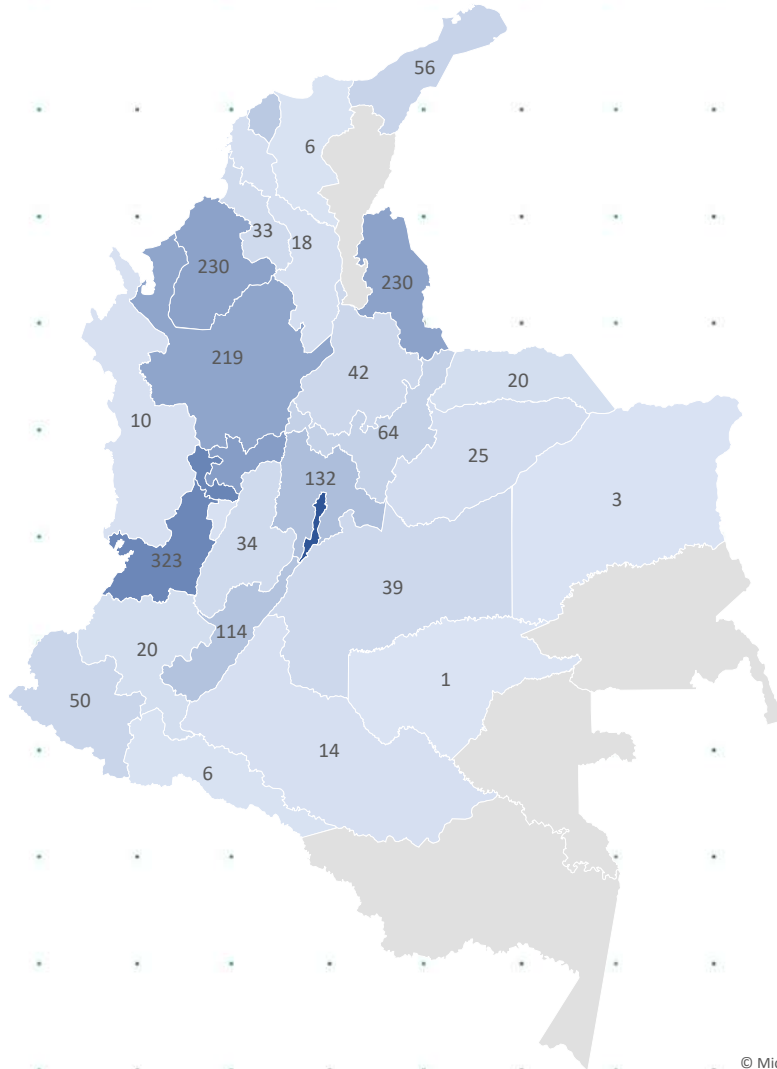
Resumen consolidado Encuestas de Satisfacción

CONSOLIDADO VIGENCIA 2021												
Mes	Reg Recibidos	Reg Validos	% Registros Validos	Registros Marcados	% Gestión de la Muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador Indice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	1.454	1.334	91,75%	1.334	100,00%	952	71,36%	109	108	11%	82,71%	74,40%
Febrero	1.576	1.445	91,69%	1.445	100,00%	875	60,55%	118	114	13%	80,05%	72,82%
Marzo	2.222	2.044	91,99%	2.036	99,61%	1.032	50,69%	171	167	16%	77,83%	74,64%
Total 2021	5.252	4.823	91,83%	4.815	99,83%	2.859	59,38%	398	389	13,61%	80,20%	73,95%

CONSOLIDADO VIGENCIA 2022												
Mes	Reg Recibidos	Reg Validos	% Registros Validos	Registros Marcados	% Gestión de la Muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador Indice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	3.476	2712	78,02%	1.699	62,65%	711	41,85%	121	119	16,7%	67,71%	61,80%
Febrero	2.873	2270	79,01%	956	42,11%	956	100,00%	167	167	17,5%	74,10%	54,50%
Marzo	2.725	1994	73,17%	2.865	143,68%	1.213	42,34%	162	160	13,2%	73,96%	57,26%
Total 2022	9.074	6.976	76,88%	5.520	79,13%	2.880	52,17%	450	446	15,49%	71,92%	57,85%

- Se presenta un comparativo de la muestra recibida por el centro de contacto y los resultados de la gestión realizada sobre la misma, comparando el mismo periodo (Enero – Marzo) durante la vigencia de los años 2021 y 2022.
- Para la vigencia 2022 se presentó un incremento del 23% sobre el tamaño de la muestra recibida respecto al mismo mes en la vigencia 2021 y del -2% sobre el tamaño de la muestra en registros válidos.
- En cuanto a la gestión de los registros válidos, la variación en el mismo comparativo fue del +41%, sobre las encuestas efectivas logradas fue del +18% y sobre las alertas escaladas a regionales fue del -4%.
- La variación en la contactabilidad en el comparativo del periodo febrero 2021-2022 fue del -17,4% y sobre la efectividad fue de -3,9%

Encuestas efectivas por regional



Con tecnología de Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general	% Part.
BOGOTA	141	148	211	500	17,4%
RISARALDA	102	77	153	332	11,5%
VALLE DEL CAUCA	63	115	145	323	11,2%
CALDAS	51	88	108	247	8,6%
CORDOBA	40	121	69	230	8,0%
NORTE DE SANTANDER	63	56	111	230	8,0%
ANTIOQUIA	29	97	93	219	7,6%
CUNDINAMARCA	38	44	50	132	4,6%
HUILA	26	40	48	114	4,0%
ATLANTICO	43	23	27	93	3,2%
BOYACA	10	31	23	64	2,2%
LA GUAJIRA	8	20	28	56	1,9%
NARIÑO	8	18	24	50	1,7%
SANTANDER	28	6	8	42	1,5%
META	5	15	19	39	1,4%
TOLIMA	10	2	22	34	1,2%
SUCRE	10	6	17	33	1,1%
CASANARE	9	5	11	25	0,9%
ARAUCA		12	8	20	0,7%
CAUCA	3	5	12	20	0,7%
BOLIVAR	3	10	5	18	0,6%
CAQUETA	5	4	5	14	0,5%
CHOCO	1	5	4	10	0,3%
QUINDIO	5	1	1	7	0,2%
CESAR	1	1	4	6	0,2%
MAGDALENA	3	3		6	0,2%
PUTUMAYO	4	1	1	6	0,2%
SAN ANDRES		2	4	6	0,2%
VICHADA	2		1	3	0,1%
GUAVIARE			1	1	0,0%
Total general	711	956	1213	2880	100,0%

El 51,1% de las encuestas realizadas durante el mes de Marzo de 2022 se concentraron en las regionales:

- Bogotá (17,4%)
- Risaralda (12,6%)
- Valle del Cauca (12%)
- Norte de Santander (9,2%)



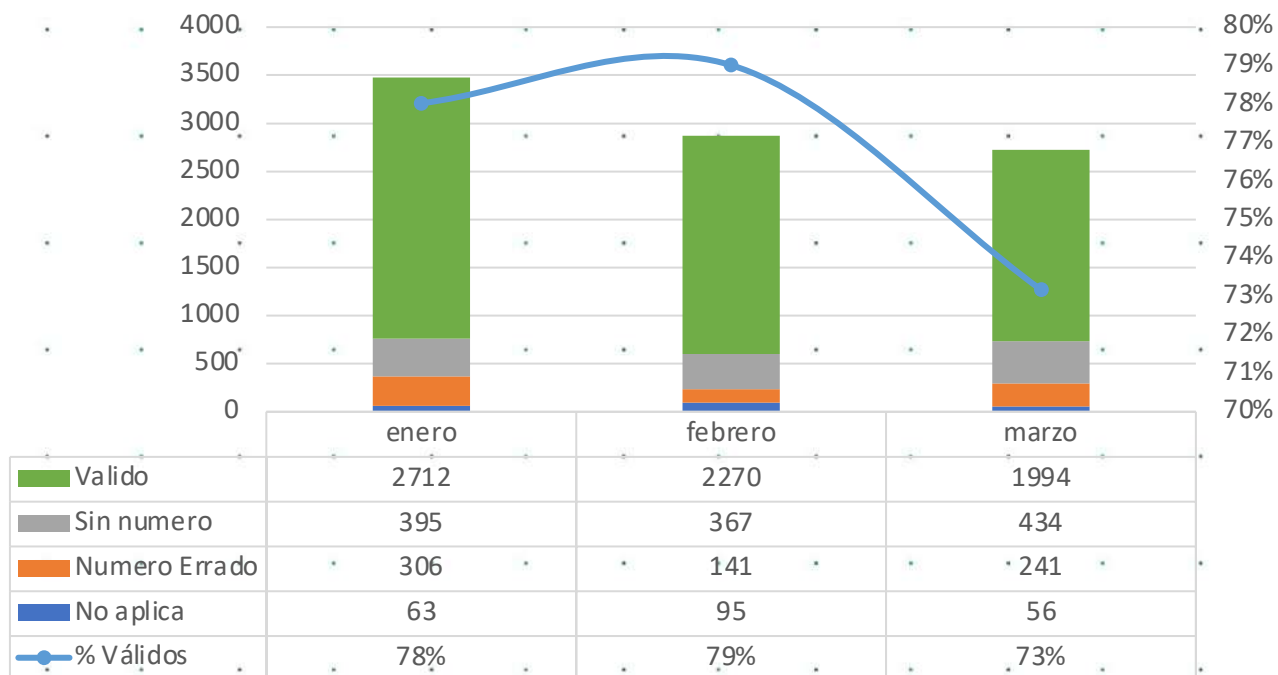
Puntos de atención sin registros

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad	Observación
Caribe	Atlantico	CZ Suroriente	97	0	Sin registros	0	-	-	
Caribe	Bolivar	CZ De La Virgen Y Turistico	47	0	Sin registros	0	-	-	
Caribe	Cesar	CZ Aguachica	99	0	Sin registros	0	-	-	
Caribe	La Guajira	CZ Maicao	2	0	Sin registros	0	-	-	
Caribe	Sucre	CZ Norte	1	1	Sin registros	0	100%	100%	Encuestas base vigencia anterior
Centro Sur	Caqueta	CZ Belen De Los Andaquies	6	0	Sin registros	0	-	-	
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 2	18	0	Sin registros	0	-	-	
Centro Sur	Caqueta	Regional Caqueta	1	0	Sin registros	0	-	-	
Centro Sur	Putumayo	CZ Mochoa	8	0	Sin registros	0	-	-	
Centroriente	Bogota	CZ Revivir	1	1	Sin registros	0	100%	100%	Encuestas base vigencia anterior
Centroriente	Boyaca	CZ Miraflores	8	0	Sin registros	0	-	-	
Centroriente	Boyaca	CZ Soata	1	0	Sin registros	0	-	-	
Centroriente	Cundinamarca	CZ Soacha Centro	31	0	Sin registros	0	-	-	
Centroriente	Norte De Santander	CZ Pamplona	6	4	Sin registros	0	100%	40%	Encuestas base vigencia anterior
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Integral Noroccidental	1	1	Sin registros	0	50%	17%	Encuestas base vigencia anterior
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Sur Oriente	32	0	Sin registros	0	-	-	
Eje Cafetero	Quindio	CZ Armenia Norte	32	1	Sin registros	0	100%	100%	Encuestas base vigencia anterior
Eje Cafetero	Quindio	CZ Armenia Sur	12	0	Sin registros	0	-	-	
Eje Cafetero	Quindio	CZ Calarca	17	0	Sin registros	0	-	-	
Llanos	Arauca	Regional Arauca	1	0	Sin registros	0	-	-	
Llanos	Vaupes	CZ Mitu	4	0	Sin registros	0	-	-	
Pacífico	Choco	CZ Istmina	2	0	Sin registros	0	-	-	
Pacífico	Choco	CZ Tado	3	1	Sin registros	0	100%	25%	Encuestas base vigencia anterior

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (23 puntos de atención a nivel nacional)

Validación de los registros recibidos

Resultado validación de datos



Frente a la validación de datos que realiza el centro de contacto, sobre la muestra recibida para durante el primer trimestre de 2022, se evidencian los siguientes aspectos:

- La relación de registros válidos para la gestión fue del 77% sobre el total de la muestra recibida.
- 2,4% fue no aplicaba, dado que corresponde a la atención presencial de la sede de la Dirección de Servicios y Atención.
- De los 2 motivos de clasificación para los registros no válidos, el 13,2% no cuenta con número de teléfono y el 7,6% corresponde a datos errados (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, campos alfanuméricos, etc.)

Validación de los registros recibidos

Mes / Validación	No aplica	Numero Errado	Sin numero	Valido	Total general	% Válidos	
CASANARE				9	9	100,0%	
CESAR				6	6	100,0%	
GUAVIARE				1	1	100,0%	
VICHADA				1	1	100,0%	
CORDOBA			4	2	113	119	95,0%
CALDAS			1	9	185	195	94,9%
LA GUAJIRA			1	1	34	36	94,4%
CUNDINAMARCA			6	3	132	141	93,6%
META				2	27	29	93,1%
SUCRE			3	5	102	110	92,7%
ANTIOQUIA			4	12	182	198	91,9%
TOLIMA			4		24	28	85,7%
VALLE DEL CAUCA			9	32	234	275	85,1%
ARAUCA				3	17	20	85,0%
CAUCA				4	21	25	84,0%
BOLIVAR			2	4	24	30	80,0%
MAGDALENA			1		4	5	80,0%
BOYACA				8	30	38	78,9%
CAQUETA			4		15	19	78,9%
CHOCO				2	7	9	77,8%
ATLANTICO			5	7	41	53	77,4%
RISARALDA			46	19	196	261	75,1%
SANTANDER			3	3	18	24	75,0%
BOGOTA			29	94	302	425	71,1%
SAN ANDRES				2	4	6	66,7%
PUTUMAYO			2	1	5	8	62,5%
NORTE DE SANTANDER			8	124	169	301	56,1%
HUILA			54		52	106	49,1%
NARIÑO			31	91	33	155	21,3%
SEDE NACIONAL	92					92	0,0%
Total general	92	217	428	1988	2725	73,0%	

Frente a la validación de datos de la muestra recibida para el mes de Marzo de 2022, se evidencian los siguientes aspectos:

- La relación de registros válidos para la gestión fue del 73,2% sobre el total de la muestra recibida
- 4 de las 29 regionales que remitieron muestra cumplen con el 100% de la calidad en registro (representan el 0,6% de la muestra recibida)
- Las regionales con menor porcentaje de registros válidos fueron Nariño, Huila, Norte de Santander, Putumayo y San Andrés, con resultados situados por debajo del 70%.
- La mayor participación en la muestra válida la presentaron las regionales Bogotá (15,1%), Valle del Cauca (11,7%), Risaralda (9,8%), Caldas (9,3%), Antioquia (9,1%), Norte de Santander (8,5%).

Validación de los registros recibidos

Punto de Atención	Regional	enero		febrero		marzo		% Válidos Trimestre I
		No válido	Válido	No válido	Válido	No válido	Válido	
CZ CÚCUTA 3	NORTE DE SANTANDER	65,75%	34,25%	69,03%	30,97%	72,92%	27,08%	31%
CZ HIPODROMO	ATLANTICO	7,78%	92,22%	4,55%	95,45%	29,73%	70,27%	87%
CZ KENNEDY	BOGOTA	18,68%	81,32%	17,86%	82,14%	50,00%	50,00%	76%
CZ LA VIRGINIA	RISARALDA	33,80%	66,20%	20,75%	79,25%	18,18%	81,82%	73%
CZ MANIZALES 2	CALDAS	12,92%	87,08%	10,56%	89,44%	5,48%	94,52%	90%
CZ MARTIRES	BOGOTA	19,35%	80,65%	19,51%	80,49%	36,67%	63,33%	75%
CZ PALMIRA	VALLE DEL CAUCA	4,35%	95,65%	22,22%	77,78%	32,26%	67,74%	75%
CZ PASTO 1	NARIÑO	92,06%	7,94%	92,31%	7,69%	96,23%	3,77%	6%
CZ PEREIRA	RISARALDA	10,47%	89,53%	11,63%	88,37%	41,01%	58,99%	81%
CZ PITALITO	HUILA	34,39%	65,61%	33,96%	66,04%	64,63%	35,37%	59%
CZ TIBU	NORTE DE SANTANDER	50,00%	50,00%	14,29%	85,71%	36,73%	63,27%	69%
CZ TUQUERRES	NARIÑO			39,58%	60,42%	52,00%	48,00%	56%
CZ USME	BOGOTA	51,75%	48,25%	31,96%	68,04%	61,05%	38,95%	51%

Frente a la validación de datos realizada por punto de atención sobre la muestra recibida durante el primer trimestre del 2022, se evidencian los siguientes aspectos:

- El 60,5% de los registros no válidos del primer trimestre (1270) se concentra en 13 puntos de atención (Tabla superior)
- 10 de los puntos de atención relacionados reportan porcentajes de registros válidos por debajo del 80%
- El punto de atención que reportó menor porcentaje de registros válidos fue el CZ Pasto 1 de la Regional Nariño (6%).
- 9 puntos de atención reportaron entre 1 y 3 registros con una validez del 0%

Validación de los registros recibidos

Punto de atención	Regional	No válido	Válido	Total general	% Válidos
CZ BAJO CAUCA	ANTIOQUIA	1		1	0,0%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	BOLIVAR	1		1	0,0%
CZ GARZON	HUILA	3		3	0,0%
CZ INIRIDA	GUAINIA	1		1	0,0%
CZ LETICIA	AMAZONAS	2		2	0,0%
CZ PUENTE ARANDA	BOGOTA	1		1	0,0%
CZ PUERTO ASIS	PUTUMAYO	1		1	0,0%
CZ RESURGIR	SANTANDER	1		1	0,0%
CZ RESURGIR	ANTIOQUIA	2		2	0,0%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	SANTANDER	18	1	19	5,3%
CZ PASTO 1	NARIÑO	256	17	273	6,2%

- Los 11 puntos de atención relacionados reportaron registros con menos del 7% de validez

Resumen encuestas efectivas por macro región

Caribe

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I	% Part.
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	20	37	25	82	18,3%
	CZ MONTELIBANO	8	50	16	74	16,5%
	REGIONAL CORDOBA	3	13	7	23	5,1%
	CZ TIERRALTA	5	8	5	18	4,0%
	CZ LORICA		7	11	18	4,0%
	CZ SAHAGUN	4	4		8	1,8%
	CZ PLANETARICA		2	3	5	1,1%
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			2	2	0,4%
Total CORDOBA		40	121	69	230	51,3%
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	32	16	15	63	14,1%
	CZ SUROCCIDENTE	2	7	8	17	3,8%
	CZ SABANALARGA	8		2	10	2,2%
	REGIONAL ATLANTICO	1			1	0,2%
	CZ BARANOA			1	1	0,2%
CZ SABANAGRANDE			1	1	0,2%	
Total ATLANTICO		43	23	27	93	20,8%
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	2	15	23	40	8,9%
	CZ MANAURE	4	4	2	10	2,2%
	REGIONAL LA GUAJIRA	2		2	4	0,9%
	CZ RIOHACHA 2		1		1	0,2%
CZ FONSECA			1	1	0,2%	
Total LA GUAJIRA		8	20	28	56	12,5%

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I	% Part.
SUCRE	CZ SINCELEJO	10	2	16	28	6,3%
	CZ LA MOJANA		2		2	0,4%
	CZ NORTE		1	1	2	0,4%
	CZ BOSTON			1	1	0,2%
Total SUCRE		10	6	17	33	7,4%
BOLIVAR	CZ SIMITI		4		4	0,9%
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	1	2		3	0,7%
	CZ MAGANGUE	1	1	1	3	0,7%
	CZ MOMPOX			3	3	0,7%
	CZ TURBACO		2		2	0,4%
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	1	1		2	0,4%
	REGIONAL BOLIVAR				1	0,2%
Total BOLIVAR		3	10	5	18	4,0%
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES		2	3	5	1,1%
	CZ LOS ALMENDROS			1	1	0,2%
Total SAN ANDRES			2	4	6	1,3%
CESAR	CZ CHIRIGUANA	1	1	3	5	1,1%
	CZ VALLEDUPAR 2			1	1	0,2%
Total CESAR		1	1	4	6	1,3%
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	1	2		3	0,7%
	CZ SANTA MARTA SUR	2			2	0,4%
	CZ FUNDACIÓN		1		1	0,2%
Total MAGDALENA		3	3		6	1,3%
Trimestre I		108	186	154	448	100,0%

Resumen encuestas efectivas por macro región

Llanos

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I	% Part.
META	CZ VILLAVICENCIO 2	3	9	13	25	28,4%
	CZ ACACIAS	2	3	4	9	10,2%
	CZ PUERTO LOPEZ		3	1	4	4,5%
	CZ VILLAVICENCIO 1			1	1	1,1%
Total META		5	15	19	39	44,3%
CASANARE	CZ YOPAL	9	5	9	23	26,1%
	REGIONAL CASANARE			2	2	2,3%
Total CASANARE		9	5	11	25	28,4%
ARAUCA	CZ SARAVERENA		4	6	10	11,4%
	CZ TAME		7	2	9	10,2%
	CZ ARAUCA		1		1	1,1%
Total ARAUCA			12	8	20	22,7%
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	2		1	3	3,4%
Total VICHADA		2		1	3	3,4%
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			1	1	1,1%
Total GUAVIARE				1	1	1,1%
Trimestre I		16	32	40	88	100,0%

Resumen encuestas efectivas por macro región

Centro Sur

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I	% Part.
HUILA	CZ PITALITO	22	33	37	92	54,8%
	CZ LA PLATA	1	4	10	15	8,9%
	CZ LA GAITANA	3	2	1	6	3,6%
	CZ NEIVA		1		1	0,6%
Total HUILA		26	40	48	114	67,9%
TOLIMA	CZ ESPINAL	6	1	11	18	10,7%
	CZ GALAN	2	1	8	11	6,5%
	CZ MELGAR	1		1	2	1,2%
	CZ PURIFICACION	1			1	0,6%
	REGIONAL TOLIMA				1	0,6%
	CZ IBAGUE				1	0,6%
Total TOLIMA		10	2	22	34	20,2%
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	1	2	4	7	4,2%
	CZ FLORENCIA 1	4	1	1	6	3,6%
	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		1		1	0,6%
Total CAQUETA		5	4	5	14	8,3%
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	3	1	1	5	3,0%
	CZ LA HORMIGA	1			1	0,6%
Total PUTUMAYO		4	1	1	6	3,6%
Trimestre I		45	47	76	168	100,0%

Resumen encuestas efectivas por macro región

Pacífico

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I	% Part.
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	19	28	62	109	27,0%
	REGIONAL VALLE	10	44	21	75	18,6%
	CZ PALMIRA	6	6	38	50	12,4%
	CZ CARTAGO	14	13	2	29	7,2%
	CZ SUR	3	7	12	22	5,5%
	CZ LADERA	4	9	2	15	3,7%
	CZ CENTRO	3	4	3	10	2,5%
	CZ JAMUNDI	4	1		5	1,2%
	CZ NORORIENTAL			3	3	0,7%
	CZ SEVILLA		1	1	2	0,5%
	CZ ROLDANILLO			2	2	0,5%
	CZ BUENAVENTURA				1	0,2%
Total VALLE DEL CAUCA		63	115	145	323	80,1%
NARIÑO	CZ TUQUERRES		4	14	18	4,5%
	REGIONAL NARIÑO	5	2	4	11	2,7%
	CZ PASTO 1	1	6	2	9	2,2%
	CZ PASTO 2	1	3	3	7	1,7%
	CZ LA UNION		2	1	3	0,7%
	CZ IPIALES	1	1		2	0,5%
Total NARIÑO		8	18	24	50	12,4%
CAUCA	CZ SUR	3	3	8	14	3,5%
	CZ NORTE		2	2	4	1,0%
	CZ CENTRO			1	1	0,2%
	CZ POPAYAN			1	1	0,2%
Total CAUCA		3	5	12	20	5,0%
CHOCO	CZ TADO	1	2	1	4	1,0%
	CZ RIOSUCIO		1	1	2	0,5%
	CZ QUIBDO		1	1	2	0,5%
	CZ BAHIA SOLANO			1	1	0,2%
	CZ ISTMINA			1	1	0,2%
Total CHOCO		1	5	4	10	2,5%
Trimestre I		75	143	185	403	100,0%

Resumen encuestas efectivas por macro región

Centro Oriente

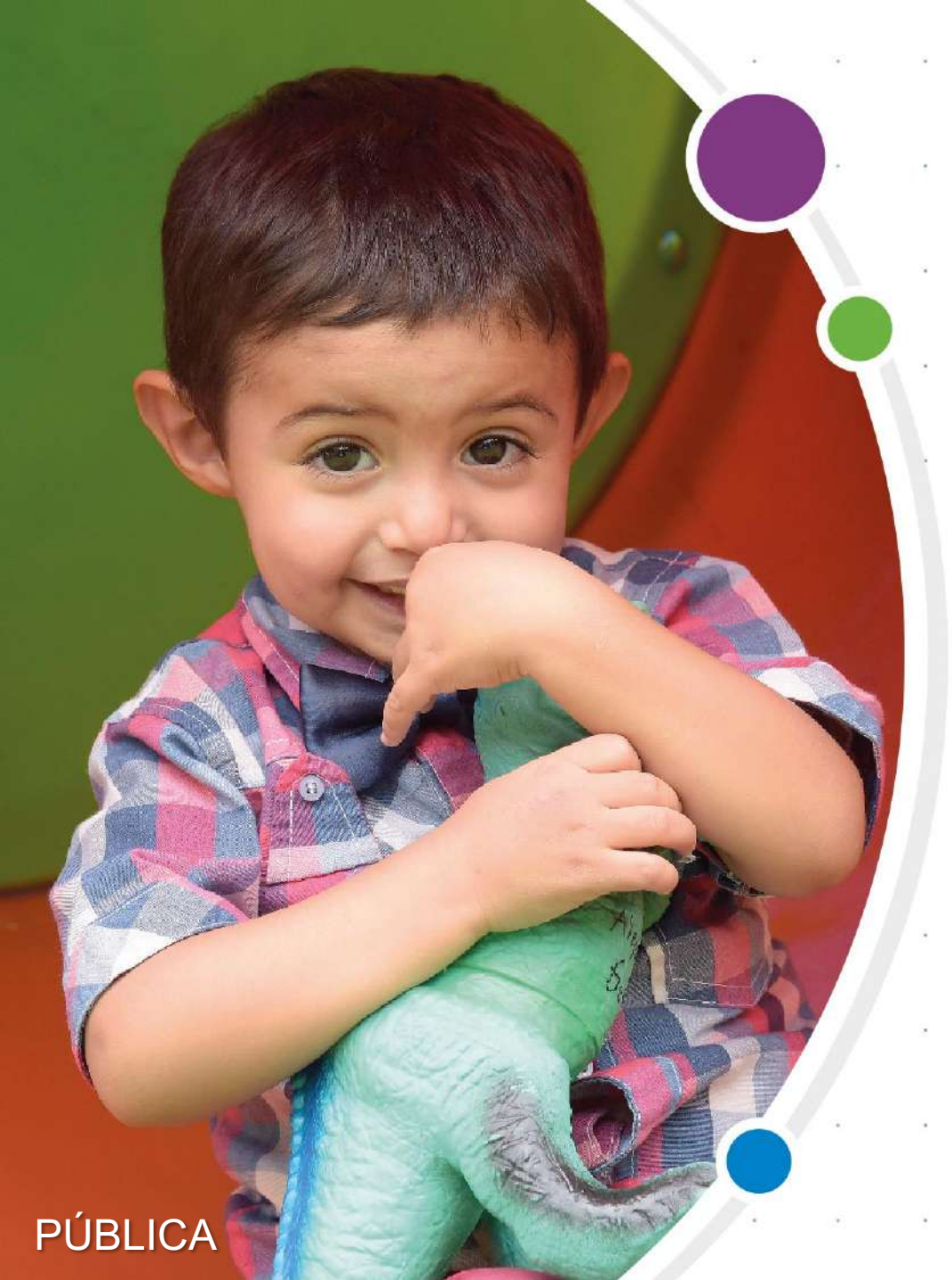
Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I	% Part.
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	23	43	64	130	13,4%
	CZ USME	25	18	34	77	8,0%
	CZ KENNEDY	23	26	12	61	6,3%
	CZ FONTIBON	9	11	17	37	3,8%
	CZ USAQUEN	15	15	7	37	3,8%
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	9	4	18	31	3,2%
	CZ MARTIRES	6	7	16	29	3,0%
	CZ SUBA	3	7	18	28	2,9%
	CZ ENGATIVA	7	3	2	12	1,2%
	CZ CIUDAD BOLIVAR	2	7	1	10	1,0%
	CZ TUNJUELITO	3	3	4	10	1,0%
	CZ BARRIOS UNIDOS	7		3	10	1,0%
	CZ SANTA FE	3	3	1	7	0,7%
	CZ CREER	3		3	6	0,6%
	REGIONAL BOGOTA	1	1	4	6	0,6%
	CZ BOSA	1		3	4	0,4%
	CZ KENNEDY CENTRAL			3	3	0,3%
	CZ REVIVIR	1		1	2	0,2%
	Total BOGOTA		141	148	211	500
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	22	18	34	74	7,6%
	CZ OCAÑA	24	8	13	45	4,6%
	CZ CUCUTA 2	3	2	33	38	3,9%
	CZ PAMPLONA	13	19	4	36	3,7%
	CZ TIBU		4	18	22	2,3%
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER		3	5	8	0,8%
CZ CUCUTA 1	1	2	4	7	0,7%	
Total NORTE DE SANTANDER		63	56	111	230	23,8%

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I	% Part.
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	12	15	18	45	4,6%
	CZ ZIPAQUIRA	10	10	16	36	3,7%
	CZ CAQUEZA	5	7	4	16	1,7%
	CZ FUSAGASUGA	4	3	4	11	1,1%
	CZ SOACHA	1	4	5	10	1,0%
	CZ CHOCONTA	1	4	2	7	0,7%
	CZ GACHETA	2		1	3	0,3%
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	2			2	0,2%
	REGIONAL CUNDINAMARCA	1			1	0,1%
	CZ SOACHA CENTRO			1	1	0,1%
	Total CUNDINAMARCA		38	44	50	132
BOYACA	CZ TUNJA 2	1	18	7	26	2,7%
	CZ OTANCHE	2	8	6	16	1,7%
	CZ EL COCUY		1	5	6	0,6%
	CZ GARAGOA	1		2	3	0,3%
	CZ TUNJA 1		1	2	3	0,3%
	CZ MIRAFLORES	2	1		3	0,3%
	CZ PUERTO BOYACA	1	1	1	3	0,3%
	CZ DUITAMA	1	1		2	0,2%
	CZ SOGAMOSO	1			1	0,1%
	CZ SOATA	1			1	0,1%
Total BOYACA		10	31	23	64	6,6%
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15	1	2	18	1,9%
	CZ SOCORRO	8	1	1	10	1,0%
	CZ BUCARAMANGA SUR	2	1	2	5	0,5%
	CZ ANTONIA SANTOS	1	1	1	3	0,3%
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	1	1		2	0,2%
	CZ MALAGA	1		1	2	0,2%
	CZ SAN GIL		1		1	0,1%
CZ LA FLORESTA			1	1	0,1%	
Total SANTANDER		28	6	8	42	4,3%
Trimestre I		280	285	403	968	100,0%

Resumen encuestas efectivas por macro región

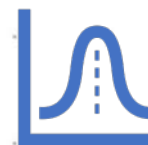
Eje cafetero

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I	% Participacion
RISARALDA	CZ PEREIRA	54	42	61	157	19,5%
	CZ DOS QUEBRADAS	16	13	48	77	9,6%
	CZ LA VIRGINIA	10	20	26	56	7,0%
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	9	1	11	21	2,6%
	REGIONAL RISARALDA	9	1	1	11	1,4%
	CZ BELEN DE UMBRIA	4		6	10	1,2%
Total RISARALDA		102	77	153	332	41,2%
CALDAS	CZ MANIZALES 2	46	76	79	201	25,0%
	CZ OCCIDENTE		5	27	32	4,0%
	CZ NORTE	2	3	1	6	0,7%
	CZ ORIENTE	2	1	1	4	0,5%
	CZ SUR ORIENTE		2		2	0,2%
	CZ DEL CAFE	1	1		2	0,2%
Total CALDAS		51	88	108	247	30,7%
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	13	36	12	61	7,6%
	CZ ABURRA NORTE		13	35	48	6,0%
	CZ OCCIDENTE	3	15	11	29	3,6%
	CZ ORIENTE MEDIO	3	6	8	17	2,1%
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	2	13	1	16	2,0%
	REGIONAL ANTIOQUIA	2	5	6	13	1,6%
	CZ ROSALES	4	2	4	10	1,2%
	CZ PORCE NUS		3	2	5	0,6%
	CZ ABURRA SUR	1	1	3	5	0,6%
	CZ URABA		2	2	4	0,5%
	CZ PENDERISCO			4	4	0,5%
	CZ LA MESETA	1		2	3	0,4%
	CZ SUROESTE			1	1	0,1%
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL			1	1	0,1%
	CAIF COMUNA 13			1	1	0,1%
CZ OCCIDENTE MEDIO		1		1	0,1%	
Total ANTIOQUIA		29	97	93	219	27,2%
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	3	1	1	5	0,6%
	REGIONAL QUINDIO	2			2	0,2%
Total QUINDIO		5	1	1	7	0,9%
Trimestre I		187	263	355	805	100,0%



Ajustes operativos

Marzo 2022



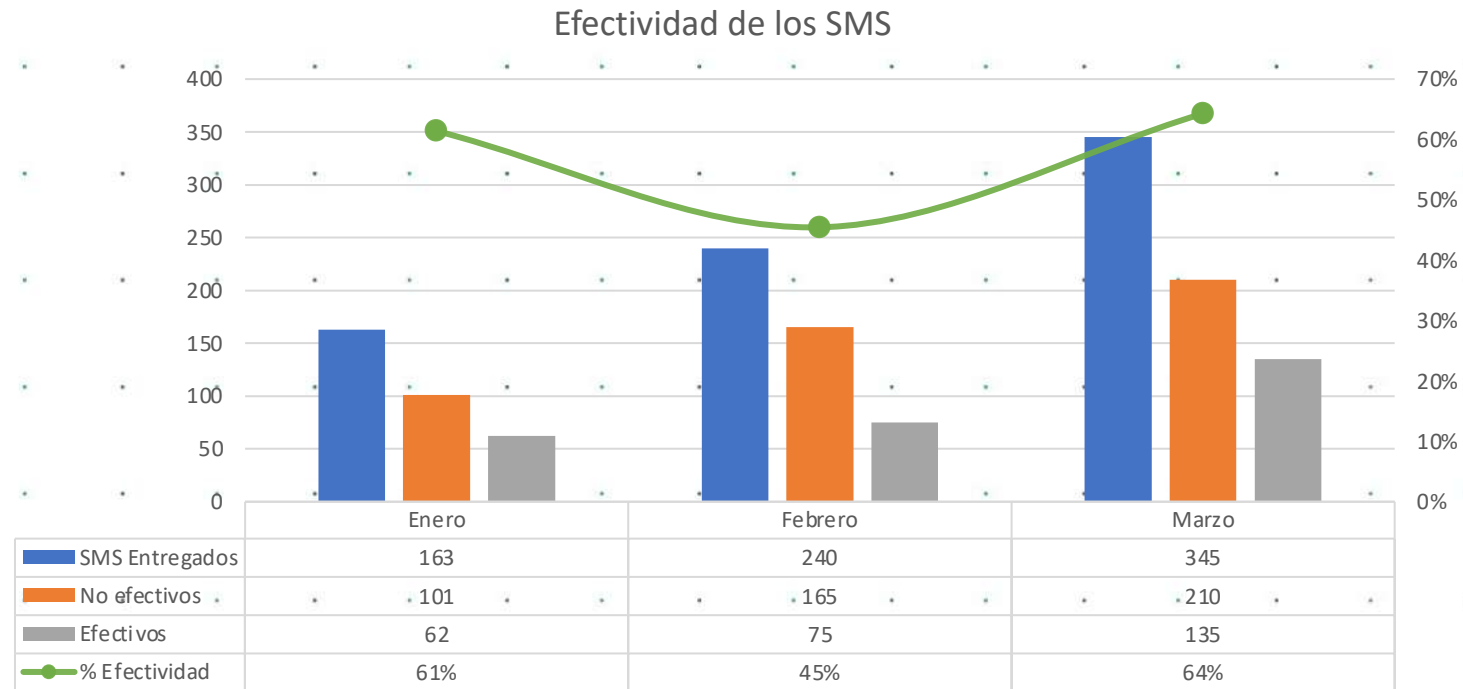
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



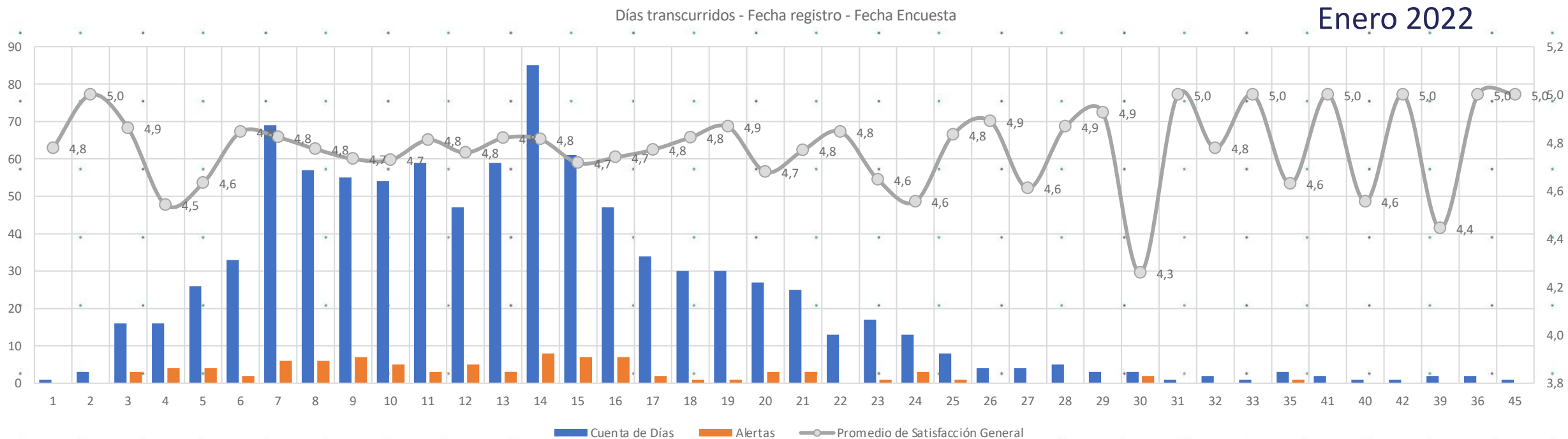
**BIENESTAR
FAMILIAR**

Efectividad mensajes de texto



- Desde el último trimestre del 2021 se viene adelantando la estrategia de envío de SMS a los ciudadanos cuyo resultado del primer contacto es “No efectivo”; con la finalidad de promover su participación en la encuesta y posteriormente volver a llamarles.
- En la gráfica, el porcentaje de efectividad de la estrategia se calcula con la cantidad de encuestas efectivas sobre el total de registros marcados a los que se les envió SMS.
- Se encuentra un promedio general de efectividad del 56,6% durante el primer trimestre del 2022.

Oportunidad en la medición de satisfacción

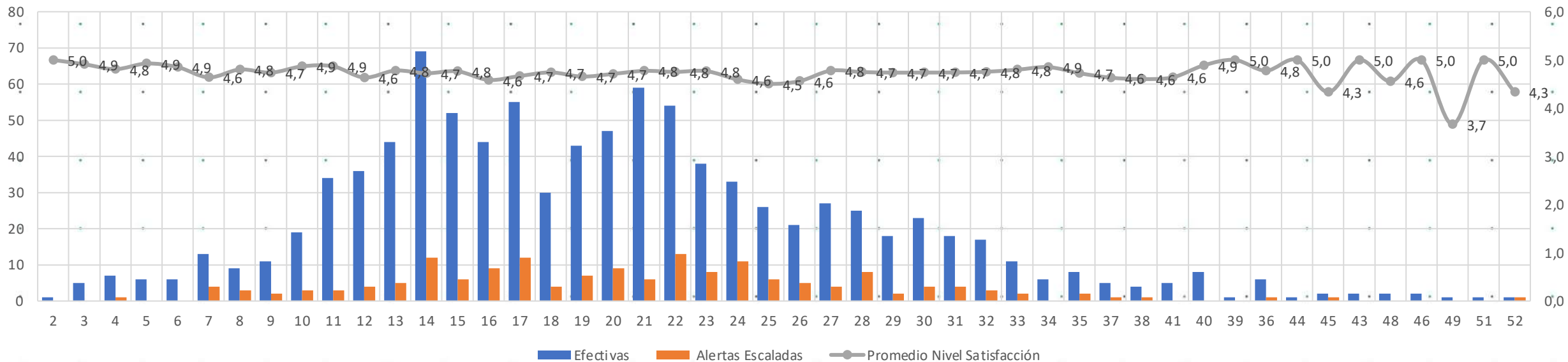


- La mayor concentración de encuestas efectivas (59%) se logró en el rango de 7 a 15 días transcurridos entre la visita al punto de atención y el contacto efectivo.
- Las alertas vs encuestas efectivas tuvieron mayor concentración en el rango de 7 a 16 días transcurridos entre la visita al punto de atención y el contacto efectivo (65%).
- Respecto al nivel de satisfacción logrado, se evidencia una variación de positiva en el rango de 1 a 3 días (4,9) a las realizadas en el rango de 4 a 13 días (4,7). El resto del mes se mantiene la media de 4,8.

Oportunidad en la medición de satisfacción

Febrero 2022

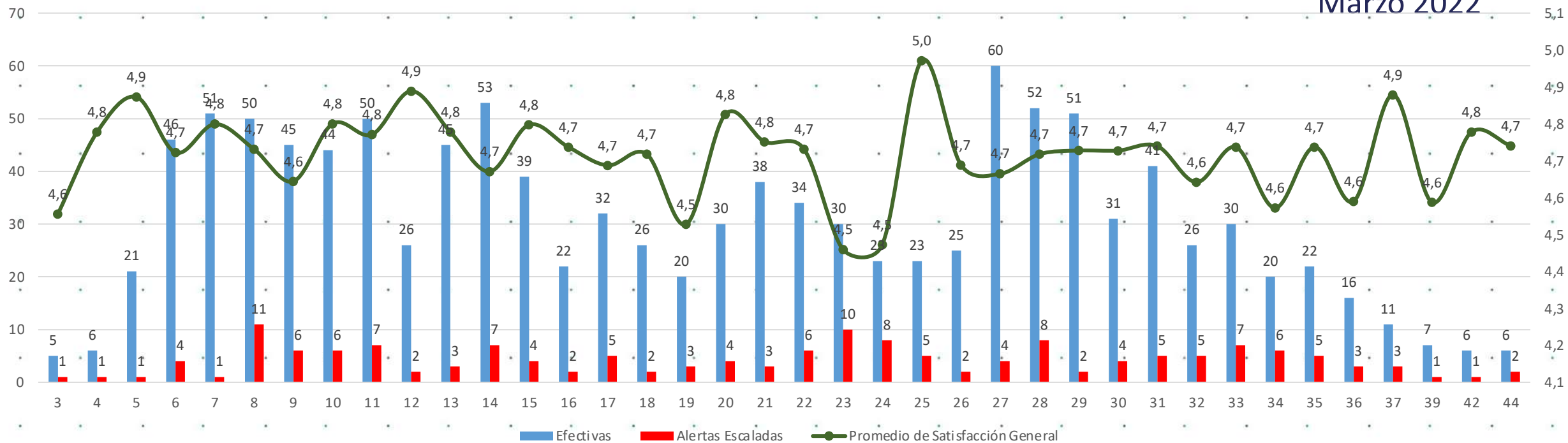
Días transcurridos - Fecha registro - Fecha Encuesta



- La mayor concentración de encuestas efectivas (27%) se logró en el rango de 7 a 15 días transcurridos entre la visita al punto de atención y el contacto efectivo.
- Las alertas vs encuestas efectivas tuvieron mayor concentración en el rango de 14 a 20 días transcurridos entre la visita al punto de atención y el contacto efectivo (34%).
- Respecto al nivel de satisfacción logrado, se evidencia una variación de positiva en el rango de 1 a 2 días (4,9) a las realizadas en el rango de 4 a 13 días (4,7). El resto del mes se mantiene la media de 4,8.

Oportunidad en la medición de satisfacción

Marzo 2022



- La mayor concentración de encuestas efectivas (37%) se logró en el rango de 6 a 15 días transcurridos entre la visita al punto de atención y el contacto efectivo.
- Las alertas vs encuestas efectivas tuvieron mayor concentración en el mismo rango (31,9%).
- Respecto al nivel de satisfacción logrado, se evidencia una concentración positiva en el rango de 4 a 18 días (4,8). El resto del mes se mantiene la media de 4,7.





Resultados Encuestas de Satisfacción

Marzo 2022



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Categorías

(Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound)

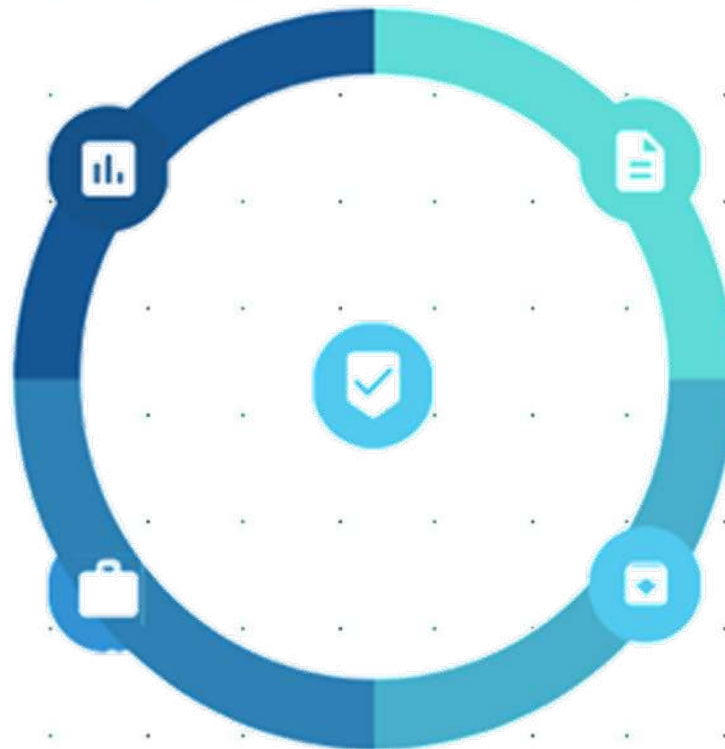
Desde el día 1 de Febrero de 2020 se empieza a realizar la aplicación de encuestas empleando como instrumento el Aplicativo de Encuestas de Satisfacción Outbound (F1.P6.RC Versión 1.), el cual se construyó en conjunto con el grupo de Calidad de la DSyA. Las preguntas que se realizan se agrupan en 3 categorías generales y se acompañan del cierre de la encuesta con una pregunta abierta que indaga sobre las sugerencias de mejora en el Servicio y la Atención.



Oportunidad del Servicio



Resolución de la necesidad



Calidad y Servicio en la Atención



Cierre de la Encuesta



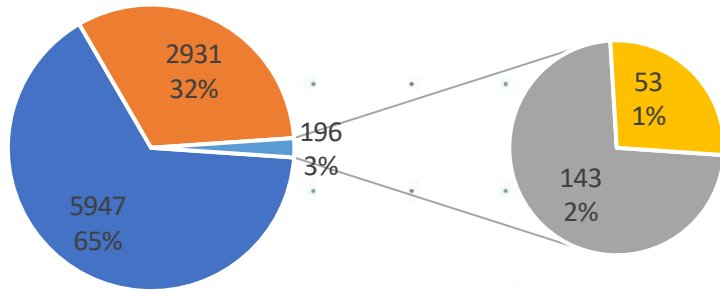
Categorías

(Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound)

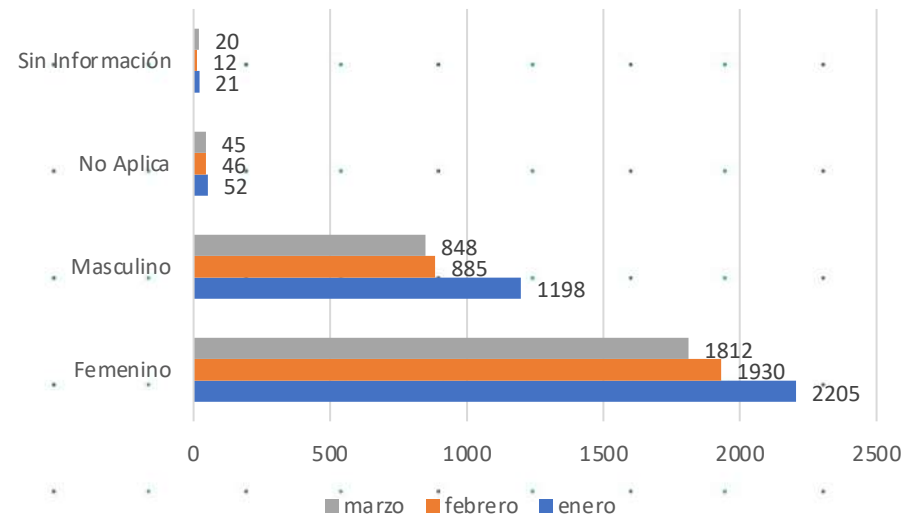


Caracterización Sociodemográfica de la población

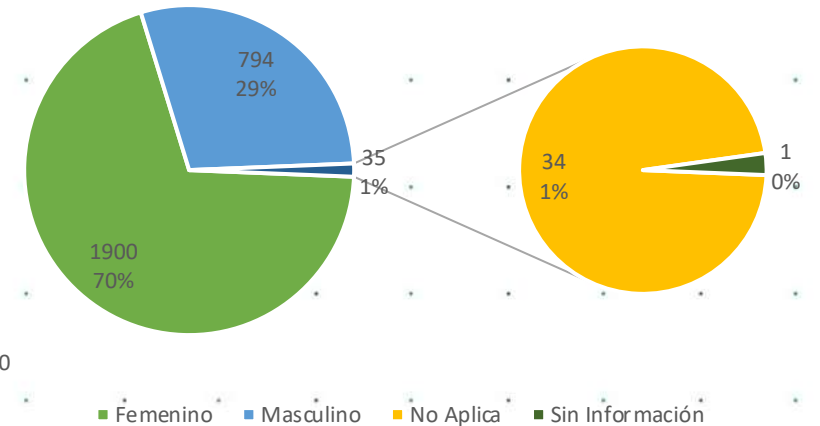
Distribución población por sexo



Sexo del peticionario(a) por mes



Encuestas Efectivas



■ Femenino ■ Masculino ■ No Aplica ■ Sin Información

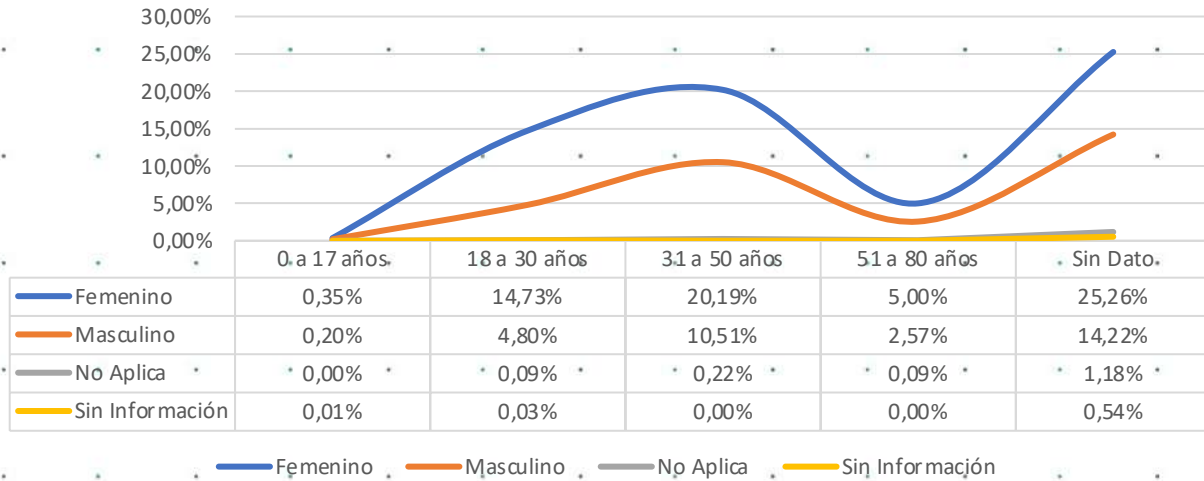
Se presentan los datos de la caracterización sociodemográfica del primer trimestre de 2022.

La mayor proporción por género es femenina (65%).

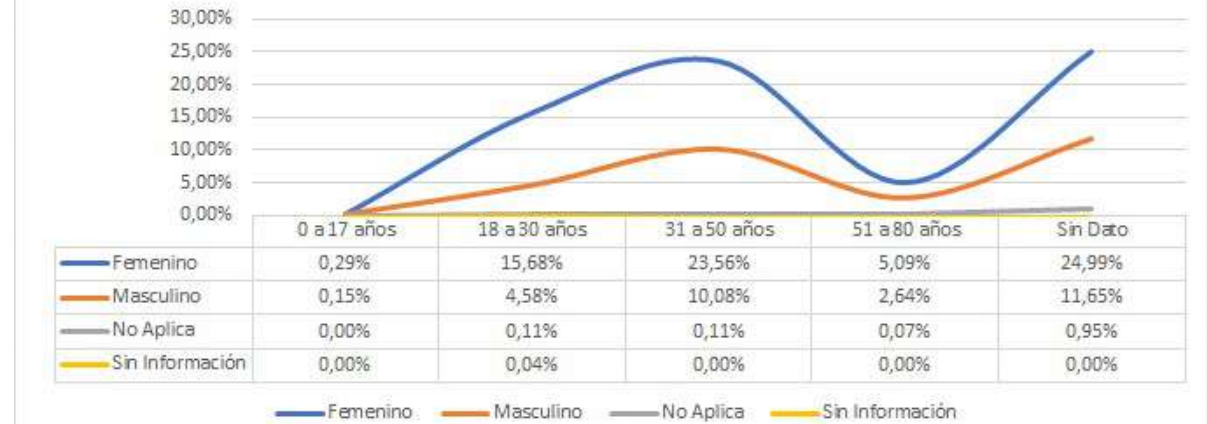
La mayor proporción por género en los encuestados es femenina (70%).

Caracterización Sociodemográfica de la población

Distribución poblacional por Sexo y Edad general



Distribución poblacional por Sexo y Edad Encuestados



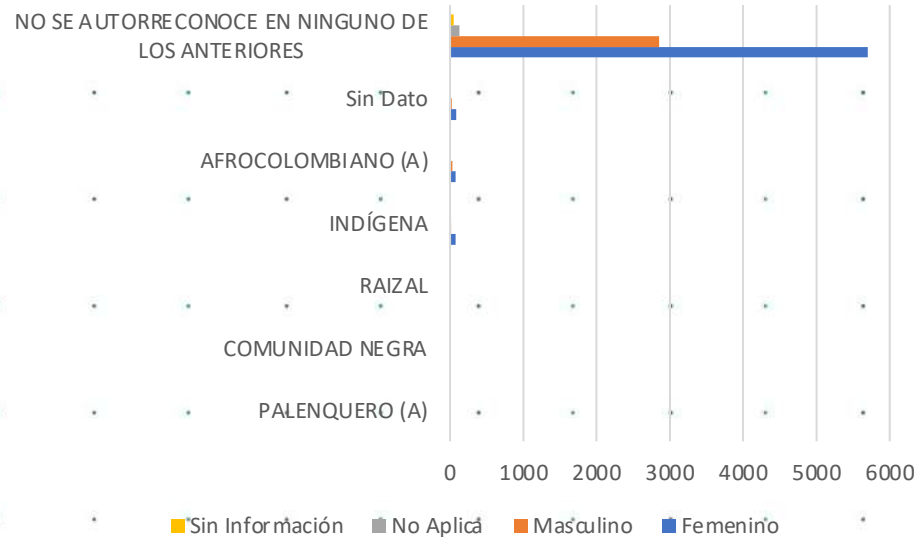
La mayor concentración por sexo/género y rango de edad se encuentra en Mujeres de 31 a 50 años (20,19%).

En segundo lugar, mujeres de 18 a 30 años de edad.

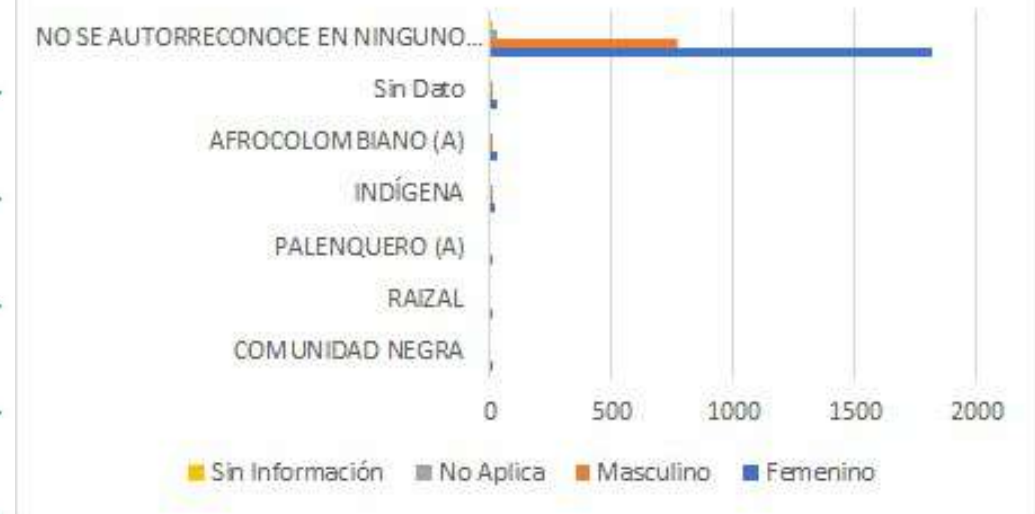
En la población encuestada, se presentó la misma tendencia.

Caracterización Sociodemográfica de la población

Autorreconocimiento étnico general



Autorreconocimiento étnico encuestado

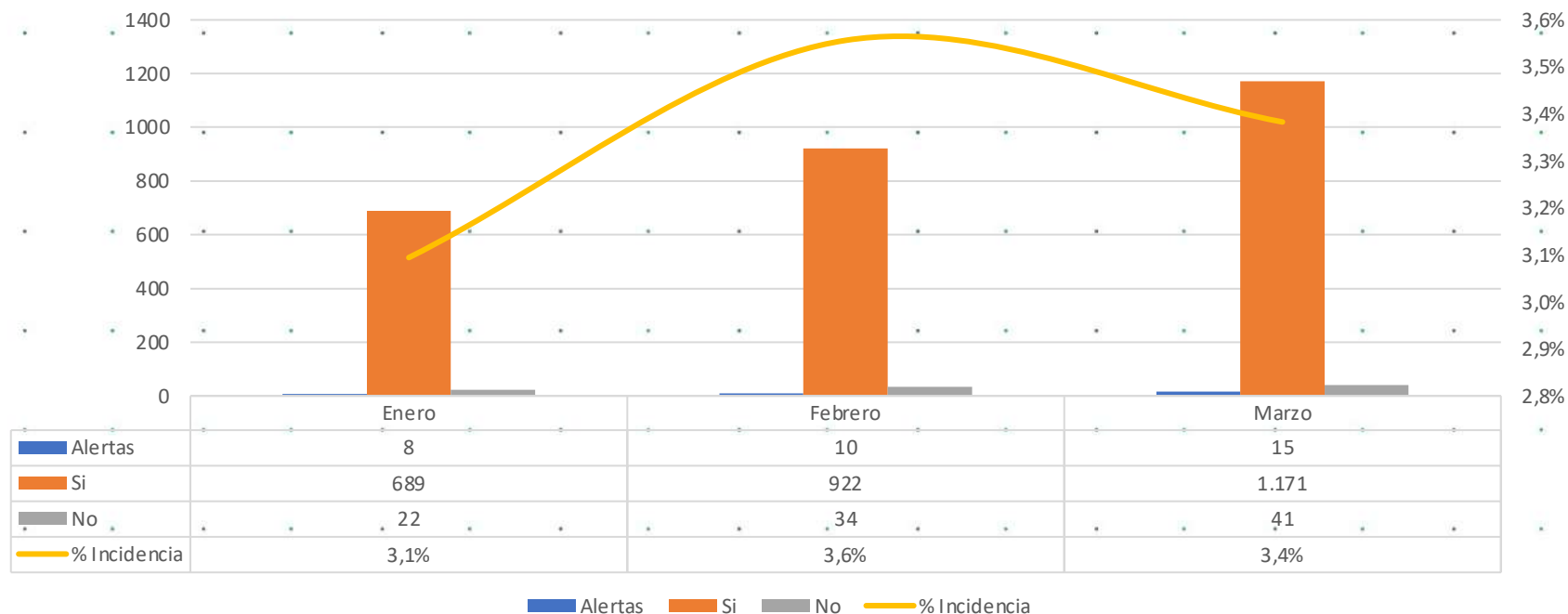


Respecto al autorreconocimiento étnico, se encontró el 1,1% de la población se reconoce como afrodescendiente, el 1% de la población se reconoce como Indígena, el 0,2% como otras etnias (Palenquero, Comunidad negra, Raizal). El 96,5% no se autorreconoce en ninguno de estos grupos.

Apertura punto de atención



Oportunidad del Servicio



"llegué al Centro zonal a las 12:30 pm, pero este estaba cerrado, me informaron que los funcionarios estaban en hora de almuerzo, y abrieron nuevamente hasta las 2:00 pm, por lo que me toco esperar fuera del Centro zonal".

CZ CUCUTA 2 – NORTE DE SANTANDER

"me acerque a las 12:00 pm al CZ, el cual se encontraba cerrado, dado que los colaboradores estaban en hora de almuerzo. El vigilante me informó que solo se atendían 6 personas en la tarde, por lo que debía regresar después de la 01:00 pm para recibir atención, pero me aconsejó que hiciera fila de una vez, pues si al regresar ya se habían entregado los 6 turnos, no alcanzarían a atenderme".

CZ ABURRA NORTE - ANTIOQUIA

El 96,6% de los encuestados calificó positivo el nivel de satisfacción frente al horario de atención.

Frente al 3,6% de incidencia en el nivel de satisfacción se generaron 41 alertas asociadas.

Apertura punto de atención



Oportunidad del Servicio

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Desconoce el motivo	2	1	1	4
Llegó antes de la apertura	18	31	38	87
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo		1	2	3
Retraso o demora en apertura	2	1		3
Total general	22	34	41	97

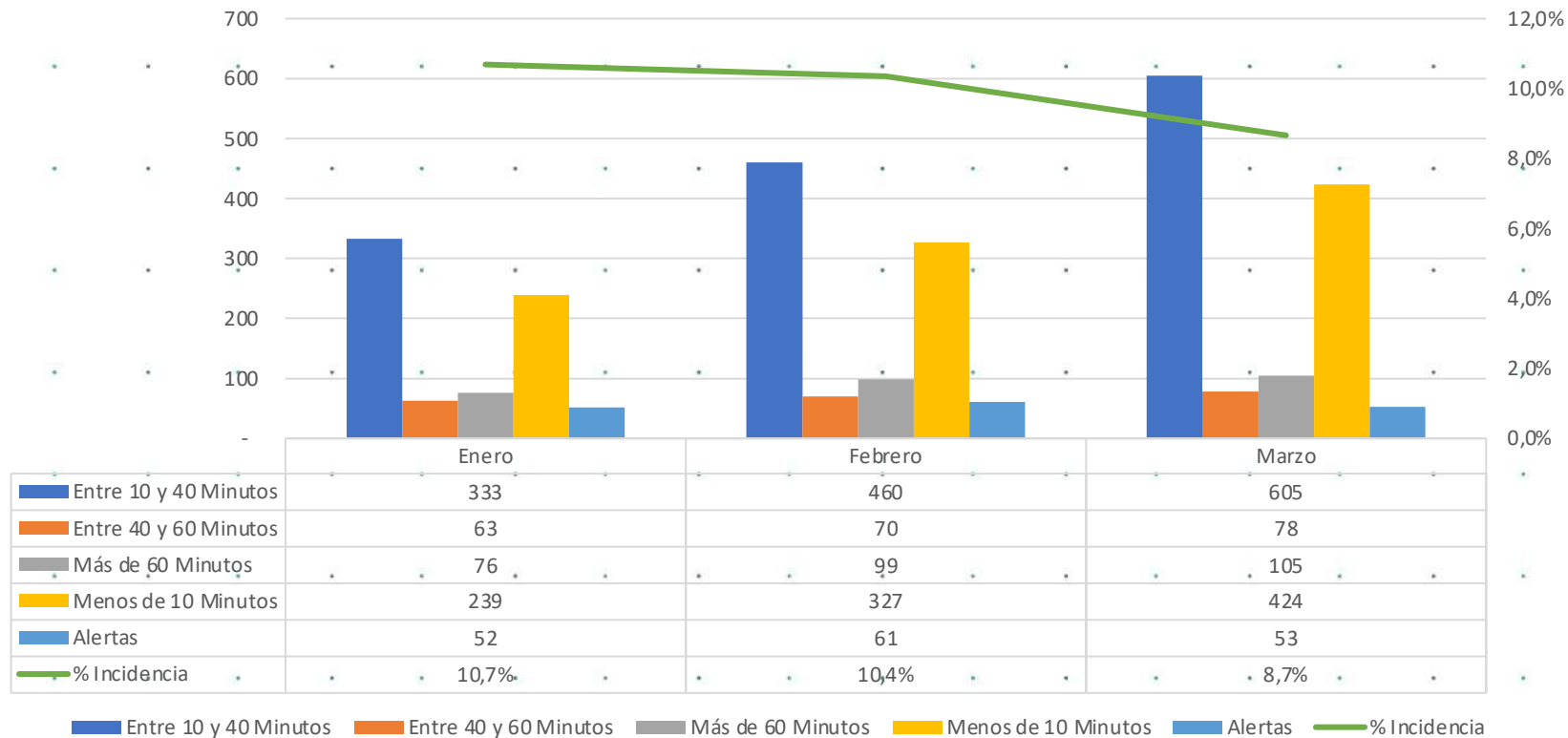
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ATLANTICO	11	10	10	31
VALLE DEL CAUCA	2	5	4	11
ANTIOQUIA		5	5	10
BOGOTA	1	3	5	9
CORDOBA	1	6	2	9
NORTE DE SANTANDER			6	6
CUNDINAMARCA		2	3	5
SANTANDER	1	1	2	4
CALDAS	1	1	1	3
META	2	1		3
SUCRE	1		1	2
CASANARE			2	2
BOLIVAR	1			1
BOYACA	1			1

Total general	22	34	41	97
----------------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Tiempo de espera



Oportunidad del Servicio



"Me acerqué al CZ a las 09:00 am, tuve que esperar aproximadamente 3 horas para ser atendida, dado que, solo estaba atendiendo una colaboradora quien se tardaba bastante tiempo con cada persona".
CZ PUERTO BOYACA - BOYACA

"Me acerqué las 11:00 am, tuve que esperar más de 2 horas en sala para ser atendida y poder recibir asesoría, esto debido a que por el horario se deben turnar los RYSA para ir a almorzar y la atención se vuelve un poco más lenta"
CZ USME - BOGOTÁ

En el mes de Marzo, el intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que esta entre 10 y 40 minutos.

Del total de encuestados, el 91,3% manifestó que los tiempos de espera estuvieron dentro de los estándares establecidos y el 8,7% (1,7% menos que el mes anterior) manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que derivó en la generación de 53 alertas.



BIENESTAR FAMILIAR

Tiempo de espera



Oportunidad del Servicio

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Total general	
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo		8	7	9	24
Los responsables de SYA se encontraban en reunión			1	2	3
No habia ningun RSYA atendiendo				3	3
Se encontraba un RSYA atendiendo		16	24	31	71
Se encontraban muchas personas en la sala		52	67	60	179
Total general		76	99	105	280

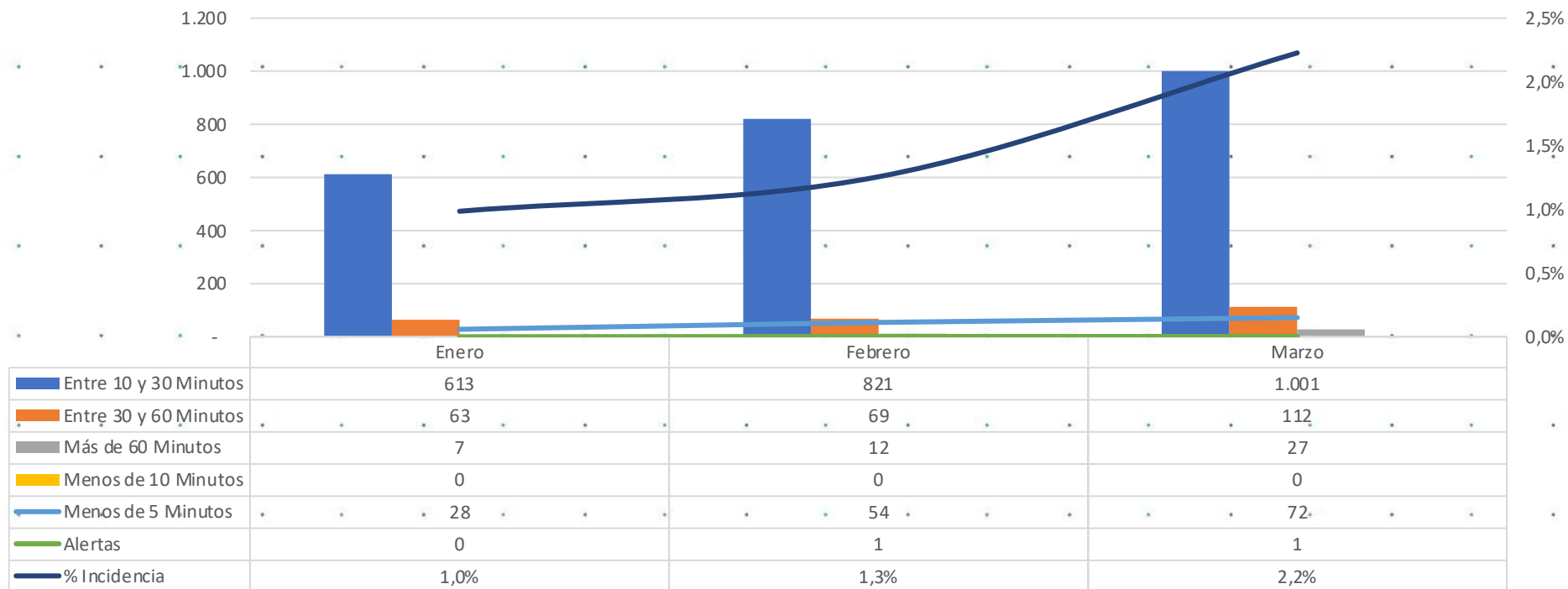
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA	3	13	20	36
ARAUCA				
ATLANTICO	20	10	11	41
BOGOTA	22	25	22	69
BOLIVAR				
BOYACA			1	1
CALDAS		4	8	12
CAQUETA		1		1
CASANARE	1	2	2	5
CAUCA	1			1
CESAR				
CHOCO				
CORDOBA	2	14	8	24
CUNDINAMARCA	7	8	6	21
GUAVIARE				
HUILA		2	2	4

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general	
LA GUAJIRA			1	1	
MAGDALENA					
META		3	1	4	
NARIÑO		1		1	
NÓRTE DE SANTANDER		4	1	6	11
PUTUMAYO					
QUINDIO					
RISARALDA	7	9	5	21	
SAN ANDRES			1	1	
SANTANDER	3	1	2	6	
SEDE NACIONAL					
SUCRE	1	1	1	3	
TOLIMA					
VALLE DEL CAUCA	5	3	9	17	
VAUPES					
VICHADA					
Total general	76	99	105	280	

Duración de la Atención



Oportunidad del Servicio



Durante el mes de marzo se evidenció que existe relación entre las variables Tiempo de Espera y Duración de la Atención, debido a que en el rango de tiempo de espera en sala más alto estuvo entre “10 a 40 minutos” y el rango de tiempo de duración de la atención más impactante estuvo entre los “10 y 30 minutos”. El 97,8% de los ciudadanos manifestó ser atendido dentro de los tiempos establecidos.

El 2,2% de las personas encuestadas reportó una Duración de la atención por encima de los 60 minutos, lo que de acuerdo con el Modelo de Atención Presencial del ICBF, supera máximo tiempo de atención establecido como tolerable, para lo cual se sugieren acciones de mejora. No se generaron alertas relacionadas.

Duración de la Atención

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

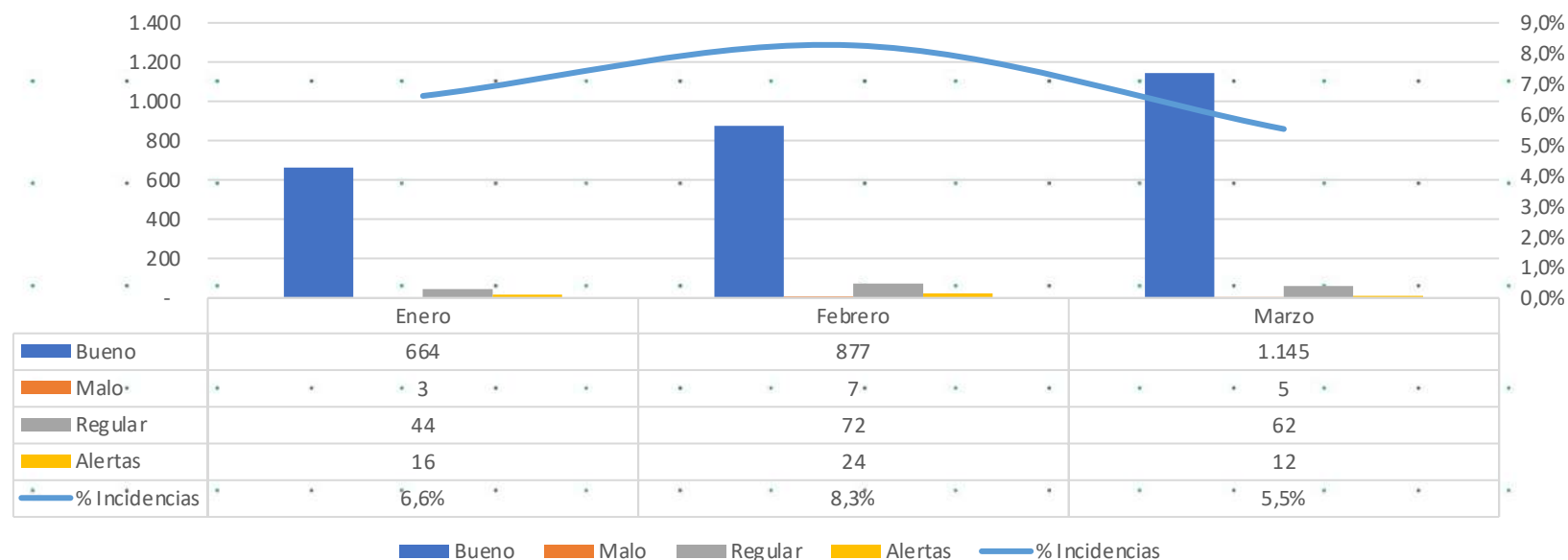


Oportunidad del Servicio

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Total general
El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo	4	6	10	20
Iniciaron tramite	3	6	17	26
Total general	7	12	27	46

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA	1	3	1	5
ATLANTICO			2	2
BOGOTA	1		3	4
BOYACA		2		2
CALDAS		1	4	5
CAQUETA			1	1
CORDOBA		2	1	3
CUNDINAMARCA		1	1	2
HUILA	1		2	3
LA GUAJIRA		1		1
META			1	1
NORTE DE SANTANDER	2	1	4	7
RISARALDA	1		3	4
SANTANDER	1			1
VALLE DEL CAUCA		1	3	4
VICHADA			1	1
Total general	7	12	27	46

Instalaciones físicas



"las instalaciones están en malas condiciones, cuentan con grietas, se filtraba el agua por las paredes y en general están muy feas para ser ese tipo de entidad".

CZ 1 MONTERIA - CORDOBA

Para el mes de enero el 94,5% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención

El 5,4% las califica como "Regular" y el 0,04% como "Malas", percepción asociada principalmente con la disponibilidad de los espacios de espera, la privacidad, el espacio y privacidad de los cubículos, el orden y aseo de las instalaciones y la estética.

Instalaciones físicas



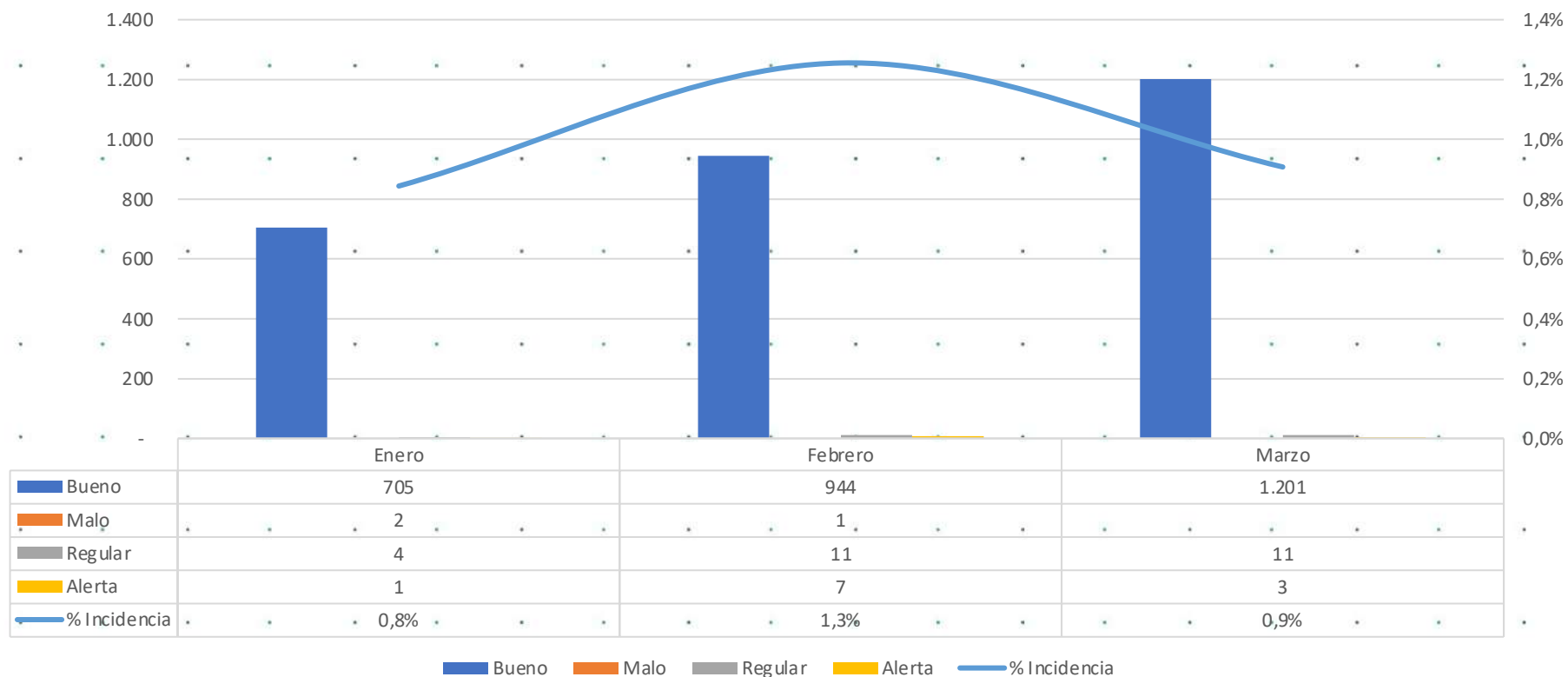
Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	6	8	7	21
Falta aseo y orden	2	6	8	16
Falta de señalización			2	2
Falta de sillas Sillas mal estado	2	6	4	12
No iluminación	2	2	5	9
No tienen baños/baños en mal estado			2	2
No ventilación	1	3	1	5
Otro	34	54	38	126
Total general	47	79	67	193

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA		6	5	11
ARAUCA			1	1
ATLANTICO	4	4	1	9
BOGOTA	18	23	27	68
BOLIVAR		1		1
BOYACA	1	1	2	4
CALDAS	1	2	4	7
CASANARE	1	1		2
CESAR		1		1
CHOCO		2		2
CORDOBA	7	17	10	34
CUNDINAMARCA	4	3	1	8
HUILA		1		1
LA GUAJIRA	1		2	3
META		1	2	3
NARIÑO	1			1
NORTE DE SANTANDER		2	2	4
RISARALDA	3	5	6	14
SAN ANDRES			1	1
SANTANDER	1	1	1	3
SUCRE	3			3
TOLIMA	1			1
VALLE DEL CAUCA	1	8	2	11
Total general	47	79	67	193

Presentación personal del colaborador

Calidad y Servicio
en la Atención



“En el Centro Zonal ningún colaborador portaba su carné institucional”.

CZ 1 Montería - Córdoba

“No visualizó el carnet institucional del colaborador”

CZ Usme - Bogotá

De los 1213 encuestados en el mes de marzo, 11 personas manifestaron que la presentación personal del funcionario que les atendió no era la adecuada, calificándola como “Regular” y “Mala”.

Se registraron 3 alertas asociadas a la categoría “Mal procedimiento”.



BIENESTAR
FAMILIAR

Presentación personal del colaborador

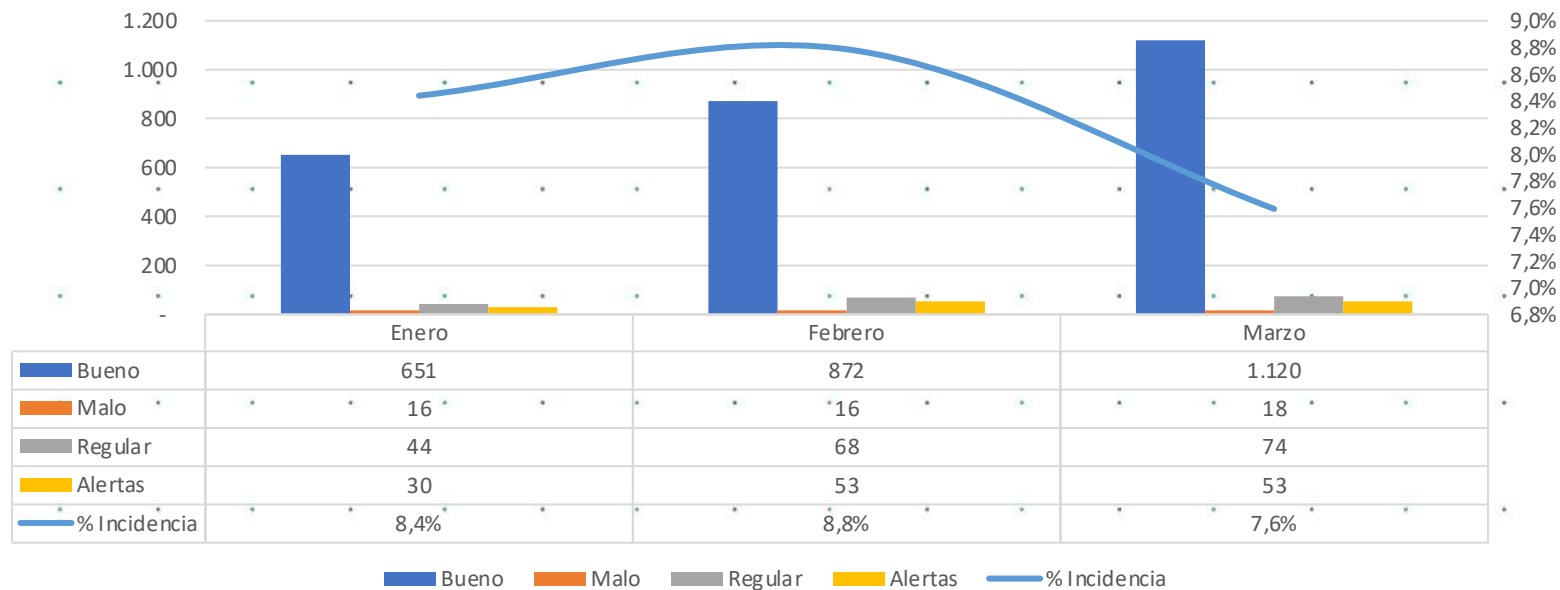


Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
CZ 1 MONTERIA		3	1	4
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO			1	1
CZ CIUDAD BOLIVAR		1		1
CZ CUCUTA 3			1	1
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	1			1
CZ FACATATIVA		1		1
CZ FUSAGASUGA			1	1
CZ HIPODROMO		1		1
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL		1		1
CZ KENNEDY		1		1
CZ MANIZALES 2	1			1
CZ PASTO 1		1		1
CZ PEREIRA	1	1		2
CZ RAFAEL URIBE	2	1	1	4
CZ RIOHACHA 1			2	2
CZ SINCELEJO			1	1
CZ SUBA			1	1
CZ TUNJA 2		1		1
CZ USME			1	1
CZ YOPAL	1			1
CZ ZIPAQUIRA			1	1
Total general	6	12	11	29

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Falta de aseo	1			1
No cuenta con el carnet institucional			2	2
No cumplía código de vestimenta	2	6	5	13
Otro	3	4	2	9
Total general	6	12	11	29

Actitud y disposición del colaborador



“El colaborador se dirigió ella con una actitud “prepotente”, y no le permitió relatar de manera abierta su consulta, lo hacía sentir a uno como si fuera bruto y no entendiera la información”.

CZ Facatativá- Cundinamarca

“me respondió con tres piedras en la mano”, me dijo “a mí que me interesa eso, quien le mandó a no sacar el turno antes, aquí no se atiende a la gente por palanca”; además, cuando el usuario manifestó su inconformidad ante la atención indica que el colaborador refirió “y qué?, es que me va a hacer echar o qué”

CZ Espinal - Tolima

El 92,4% de los ciudadanos calificó de manera positiva este ítem. El 7,6% (0,6% menos que el mes anterior) de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió.

Se crearon 17 alertas relacionadas por la categoría “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” y 36 más por otras categorías primarias.

Actitud y disposición del colaborador

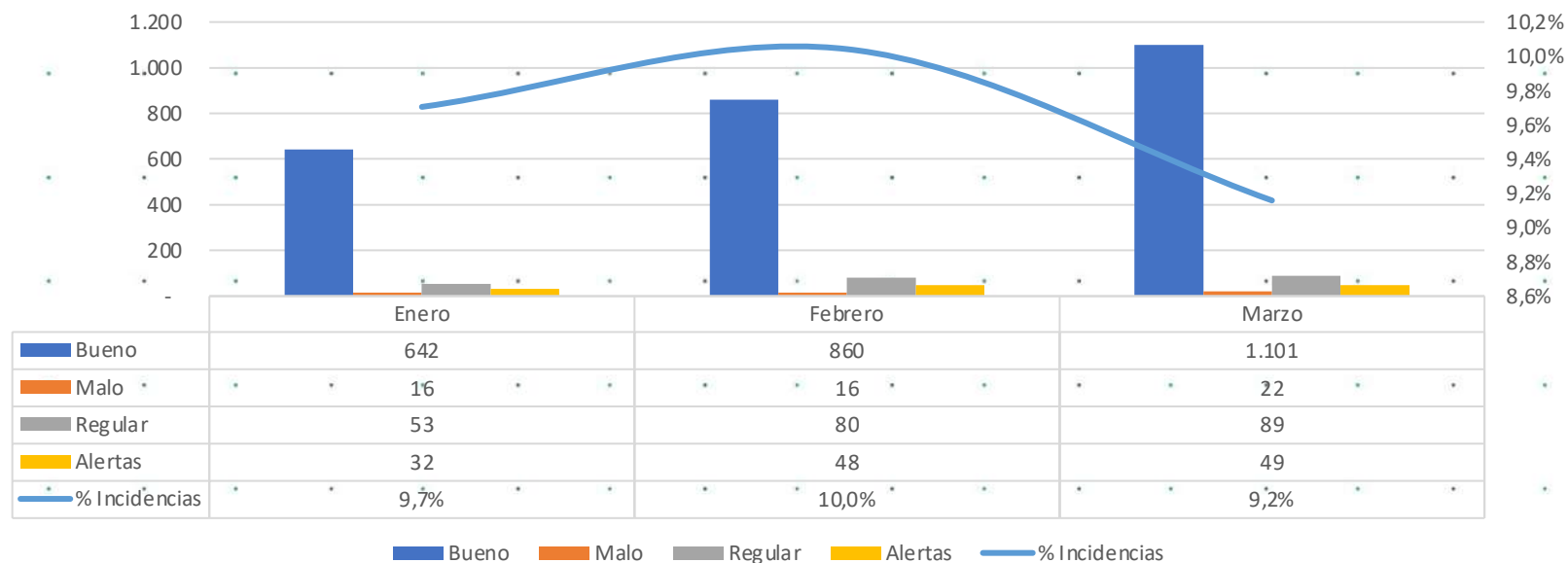


Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA		12	13	25
ATLANTICO	6	4	3	13
BOGOTA	13	17	23	53
BOLIVAR		1		1
BOYACA	1	1	1	3
CALDAS	6	7	10	23
CAQUETA		1		1
CASANARE			1	1
CORDOBA	4	16	4	24
CUNDINAMARCA	6	3	8	17
HUILA		3		3
LA GUAJIRA	2	1	4	7
META		2		2
NARIÑO	1	2		3
NORTE DE SANTANDER	3		4	7
RISARALDA	11	5	8	24
SANTANDER	3	1		4
SUCRE	2		1	3
TOLIMA			1	1
VALLE DEL CAUCA	2	8	11	21
Total general	60	84	92	236

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	diciembre	Total general
Otro	39	38	42	27	146
No escucha o resuelve todas las dudas	6	14	20	25	65
No empático (a)	7	15	10	7	39
Afán en dar asesoría	1	7	10	6	24
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	5	6	4	4	19
Generación de juicios de valor	2	2	5	2	11
Comunicación no verbal no asertiva		2	1	1	4
Total general	60	84	92	72	308

Dominio del tema



La pretensión de la ciudadana era solicitar la desvinculación de la menor del CDI, ante lo cual, el colaborador realizó una llamada e indica “me dijo que no me podían ayudar” finalizando de esta manera la atención.
CZ Sincelejo - Sucre

No se brinda información completa sobre el trámite de fijación de custodia que solicitaba el usuario, toda vez que, “el colaborador no le brindó ninguna información sobre el mismo, únicamente le indicó que había citas disponibles en tres meses” .
CZ Espinal- Tolima

Aunado a la pregunta anterior, 111 personas (el 0,8% menos que el mes anterior) refirieron oportunidades de mejora en cuanto al dominio del tema por parte de los responsables de servicios y atención, como: brindar alternativas, resolución de preguntas, claridad en la información suministrada, apropiación del conocimiento, brindar orientación aún cuando no sea competencia directa del ICBF o territorial, imparcialidad en la orientación, mayor detalle en la orientación.

Es importante aclarar que algunas de las percepciones manifestadas por los ciudadanos también se encuentran asociadas a inconformidad frente a la resolución de su necesidad, en situaciones que requieren trámites adicionales o son competencia de otras autoridades (comisaría de familia, juez de familia).

Con relación a las encuestas calificadas como “Regular y Malo” se registraron 49 alertas, 41 asociadas a la categoría “Mal procedimiento” y el resto a categorías secundarias.



Dominio del tema



Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA	1	15	15	31
ATLANTICO	5	5	4	14
BOGOTA	18	18	24	60
BOLIVAR		1	2	3
BOYACA	1	2	3	6
CALDAS	9	6	11	26
CAQUETA		1		1
CASANARE		1	1	2
CORDOBA	3	12	3	18
CUNDINAMARCA	6	5	7	18
HUILA		3	1	4
LA GUAJIRA	1	2	6	9
META			1	1
NARIÑO		1	1	2
NORTE DE SANTANDER	5	1	9	15
RISARALDA	13	5	8	26
SAN ANDRES		1		1
SANTANDER	4	3		7
SUCRE	1		1	2
TOLIMA			1	1
VALLE DEL CAUCA	2	14	13	29
Total general	69	96	111	276

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Asesoría incorrecta	3	11	6	20
Falta de seguridad en el tema	13	21	11	45
Otro	49	50	83	182
Requirió de apoyo del computador o de un compañero	4	14	11	29
Total general	69	96	111	276

Orientación clara y completa



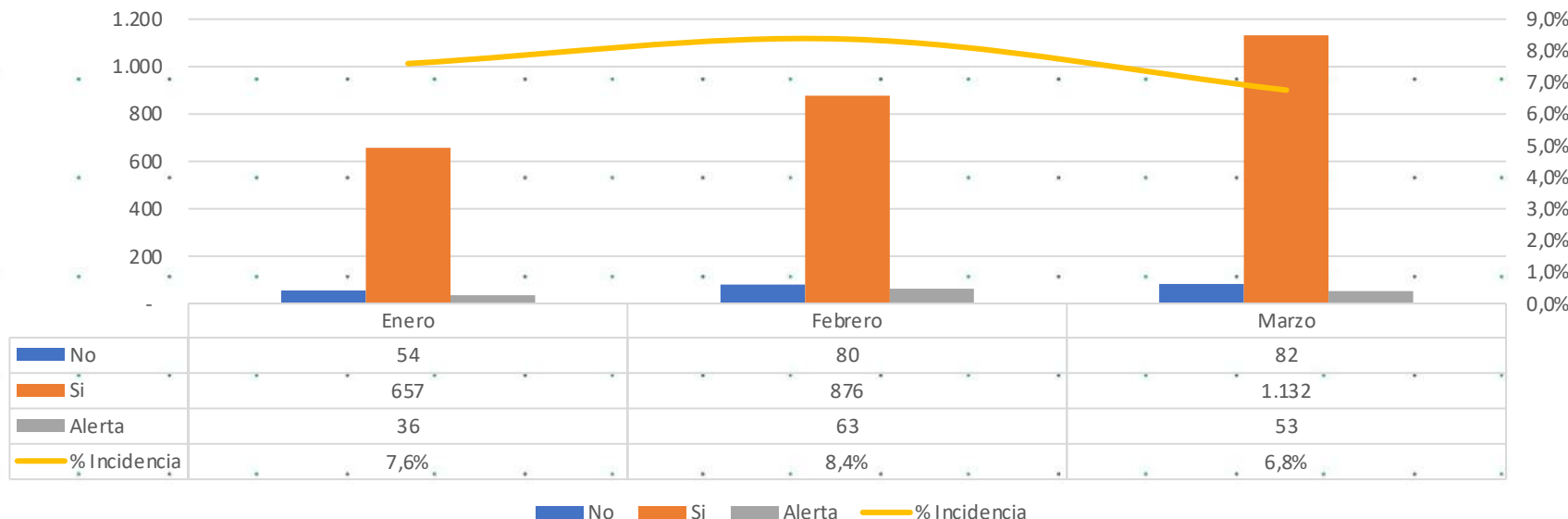
Resolución de la necesidad

"El colaborador no brindó ningún tipo de información... la atención duró 3 minutos, tiempo en el cual, el funcionario solo registró en el sistema, sin decir para qué y aun así, no me dio asesoría sobre el requerimiento"

CZ Dos Quebradas - Risaralda

"Brindó la asesoría en 5 minutos, de una manera muy rápida y sin explicar a detalle el procedimiento a seguir... tenía afán, como si ya se fuera a ir"

CZ Manizales - Caldas



El 93,2% de los encuestados calificó positivamente la orientación clara y completa por parte del colaborador que le atendió. Un total de 82 personas (1,6% menos que el mes anterior), indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. La mayor participación en consultas de esta población se relaciona con temas de conciliables, trámites internacionales, procesos legales ante juzgados de familia, procesos de filiación, reportes de presuntas amenazas o vulneración de derechos hacia NNA y permisos de salida del país.

Dentro de los escenarios que se identificaron y que denotaron una orientación incompleta, se procedió a la generación de 44 alertas relacionadas con la categoría "Mal procedimiento" y 9 más asociadas a otras categorías.

Orientación clara y completa



Resolución de la necesidad

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

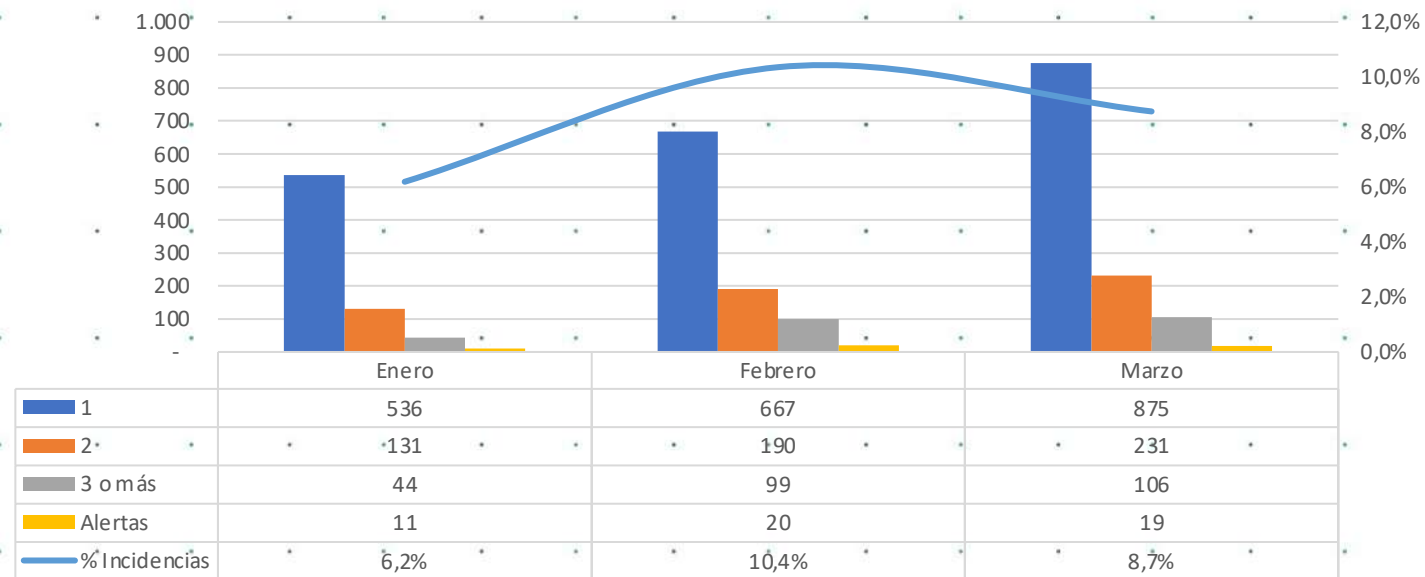
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA	2	9	12	23
ATLANTICO	3	3	4	10
BOGOTA	14	14	20	48
BOLIVAR		1		1
BOYACA	1	1	1	3
CALDAS	6	5	9	20
CORDOBA	3	13	3	19
CUNDINAMARCA	5	8	3	16
HUILA		3	1	4
LA GUAJIRA	1	1	3	5
META	1		2	3
NARIÑO		3		3
NORTE DE SANTANDER	2	2	5	9
RISARALDA	9	6	6	21
SAN ANDRES		1		1
SANTANDER	3	3	1	7
SUCRE	1		2	3
TOLIMA			2	2
VALLE DEL CAUCA	3	7	8	18
Total general	54	80	82	216

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Total general	
Hablaba muy rápido			1	1	
La información estuvo incompleta		34	58	32	124
No se hacia entender muy bien		1	3	8	12
Otro		15	16	40	71
Remitió a otra entidad sin indicar el porqué		4	3	1	8
Total general	54	80	82	216	

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Resolución de la necesidad



La ciudadana informa que se ha presentado en tres ocasiones desde el año 2021 por el mismo caso y ha sido atendida por el mismo RSyA, "ese señor siempre uno llega y no lo deja ni hablar a uno, siempre dice -lo único que hacemos acá es el restablecimiento de derechos- queda uno sin ganas de preguntar más"
Regional Antioquia

"Indica que tuvo que acercarse en 3 ocasiones al punto de atención, una de ellas porque no pudo recibir atención dado que el punto se encontraba en cese de labores por parte de los colaboradores y todos se encontraban afuera"

CZ Suba - Bogotá

En el mes de marzo, 8,7% personas indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones, de estas puntuaciones de las personas encuestadas, se crearon 15 alertas relacionadas con la categoría "Mal procedimiento" y 4 alertas por otras categorías secundarias.

El motivo más recurrente por el cual regresan los ciudadanos al centro zonal es por motivos diferentes o complementarios a la consulta inicial, seguido de asistencia a trámites o citas posteriores.



BIENESTAR FAMILIAR

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Resolución de la necesidad

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

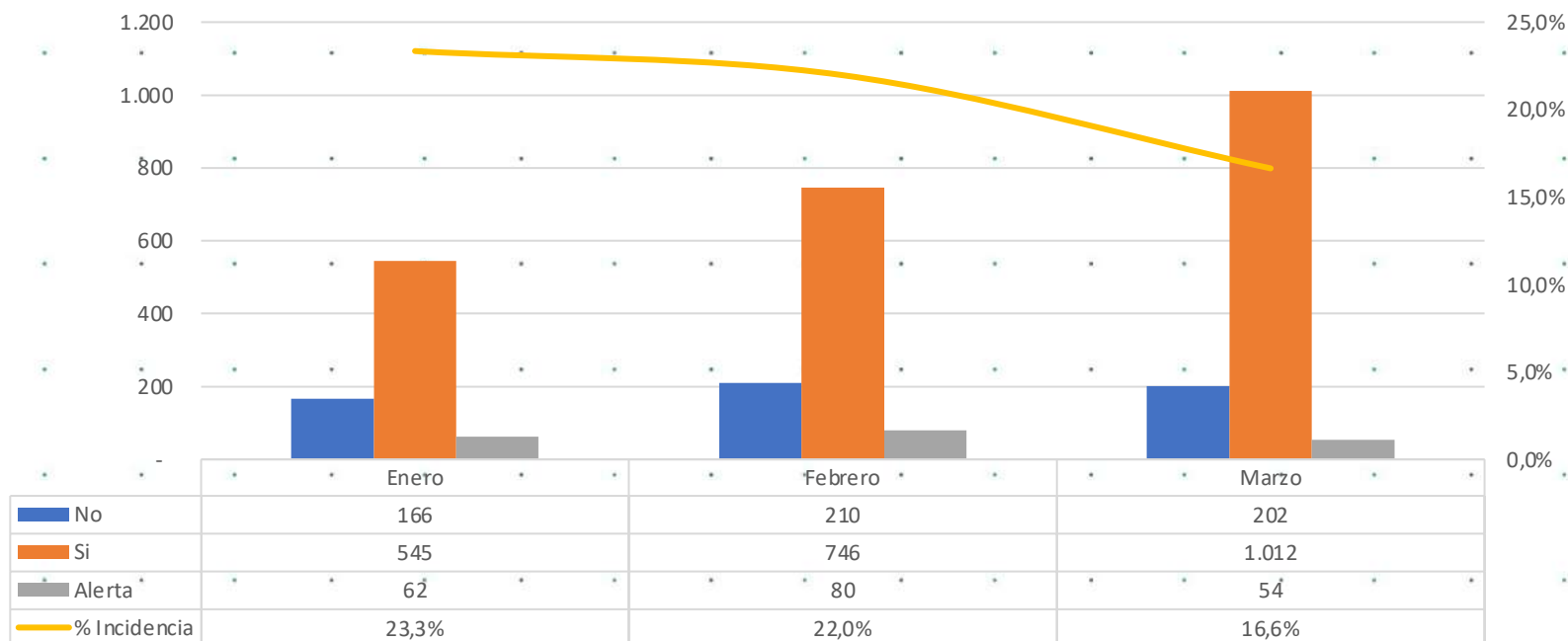
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA	4	16	10	30
ARAUCA		4		4
ATLANTICO	1	2	1	4
BOGOTA	6	13	20	39
BOLIVAR		1		1
BOYACA	1	7	4	12
CALDAS	5	5	4	14
CASANARE		3	2	5
CESAR		1		1
CHOCO			1	1
CORDOBA	3	7		10
CUNDINAMARCA	2	7	5	14
HUILA			5	5
LA GUAJIRA		4	7	11
MAGDALENA		1		1
META		1	4	5
NARIÑO		2	3	5
NORTE DE SANTANDER	6	7	14	27
QUINDIO	2			2
RISARALDA	8	7	11	26
SANTANDER	1	2		3
SUCRE		1	2	3
TOLIMA	1		1	2
VALLE DEL CAUCA	4	8	12	24
Total general	44	99	106	249

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Aclaración de dudas por asesoría incompleta	5	6	6	17
Por motivos o situaciones diferentes	26	55	63	144
Se requería por citas programadas	10	33	26	69
Se requería traer documentación	3	5	11	19
Total general	44	99	106	249

Número de colaboradores



Resolución de la necesidad



"Tuvo que esperar tres horas para ser atendido, al parecer porque en la hora del almuerzo solo había una colaboradora brindando el servicio y esto atraso la atención, teniendo en cuenta la cantidad de petitionarios que se acercaron ese día al punto por atención"

CZ Usaqué - Bogotá

"Tuvo que esperar en sala aproximadamente 3 horas para ser atendido debido a que había muchas personas en sala y solo se encontraban dos RSYA brindando atención al público, la cual tardaba aproximadamente una hora por usuario"

CZ Zipaquirá - Cundinamarca

El 83,4% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención era suficiente.

El 16,6% restante (5,4% menos que en el mes anterior) reportó que no eran suficientes los colaboradores, lo que se asocia con tiempos de espera prolongados y en la no atención de sus solicitudes.

Se generaron 12 alertas por la categoría "Tiempo de espera muy largo", 4 por "Se limita la atención", 78 por "Mal procedimiento" y 12 más por "Actitud inadecuada del colaborador que le atendió".

Número de colaboradores



Resolución de la necesidad

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA	4	21	21	46
ARAUCA		4	1	5
ATLANTICO	23	11	7	41
BOGOTA	57	48	67	172
BOLIVAR		1	1	2
BOYACA		5	3	8
CALDAS	7	12	17	36
CAQUETA	1	1	1	3
CASANARE	2	2	4	8
CAUCA			1	1
CORDOBA	11	19	5	35
CUNDINAMARCA	12	14	11	37
HUILA	3	9	3	15
LA GUAJIRA		3	1	4
MAGDALENA	1			1
META	2	3	4	9
NARIÑO	1	3		4
NORTE DE SANTANDER	11	10	15	36
PUTUMAYO	1			1
QUINDIO		1		1
RISARALDA	17	19	14	50
SAN ANDRES			1	1
SANTANDER	3	2	2	7
SUCRE	2			2
TOLIMA			2	2
VALLE DEL CAUCA	8	22	20	50
Total general	166	210	201	577

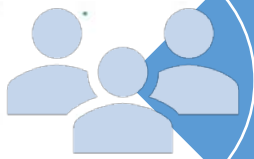
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	80	140	145	365
Únicamente había un asesor	86	70	56	212
Total general	166	210	201	577

Sugerencias de la ciudadanía



Resolución de la
necesidad

¿Cómo considera usted que podríamos mejorar en el servicio y la atención en el ICBF?



Contar con más colaboradores para la atención.

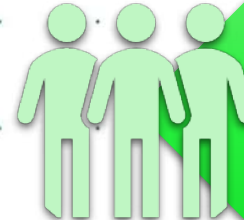
Contar con mayor disponibilidad de agenda para trámites conciliables.



Mejorar las fachadas del CZ (en cuanto a pintura), así como, poner un letrero (logo) del ICBF más visible.



Capacitar de manera constante a los funcionarios (En cuanto a los procesos y trato al ciudadano), especialmente para que la atención se más humanizada, empática y amable.



Contar con dispensador de agua en la sala de espera.

Que permitan el ingreso de acompañantes al CZ.



Capacitando al personal de seguridad para que brinden un mejor servicio.



Contar con objetos que cubran del sol y de la lluvia a las personas que esperan fuera del CZ.



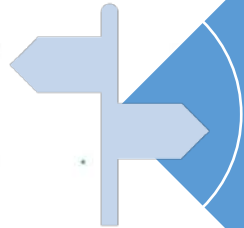
BIENESTAR
FAMILIAR

Sugerencias de la ciudadanía



Resolución de la
necesidad

¿Cómo considera usted que podríamos mejorar en el servicio y la atención en el ICBF?



Que se señalice mejor cómo está distribuido el centro zonal, para que los usuarios puedan ubicarse y encontrar fácil el área que necesitan.



"Que a la hora del almuerzo no se vayan todos los colaboradores y respeten la jornada continua."



Ampliar las salas de espera y amenizarlas para que los ciudadanos se entretengan o aprendan sobre temas de interés mientras esperan, con accesibilidad a PcD, y personas que no saben leer.



Que se extienda la jornada de atención o se brinde el servicio en horarios más cómodos para las personas que laboran en horario de oficina.



Permitir el acceso a más personas a la sala de espera y brindar más turnos o fichas a lo largo del día.



Implementar digiturnos para que sea más organizada la recepción de los ciudadanos. (CZ Aburrá Norte – Regional Antioquia)



Nivel de Satisfacción

Marzo 2022



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Cálculo nivel de satisfacción

El nivel de satisfacción se calcula a partir de la homologación numérica en una escala de 1 a 5, de las respuestas obtenidas en las encuestas como se ilustra a continuación:

Pregunta	Respuesta	Homologación
¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?	Si	5
	No	1
¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser atendido?	Menos de 10 Minutos	5
	Entre 10 y 40 Minutos	5
	Entre 40 y 60 Minutos	5
	Más de 60 Minutos	1
¿Cuánto tiempo duró la atención?	Menos de 5 Minutos	5
	Entre 10 y 30 Minutos	5
	Entre 30 y 60 Minutos	5
	Más de 60 Minutos	1
Adecuación de las instalaciones físicas para la prestación del servicio.	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1

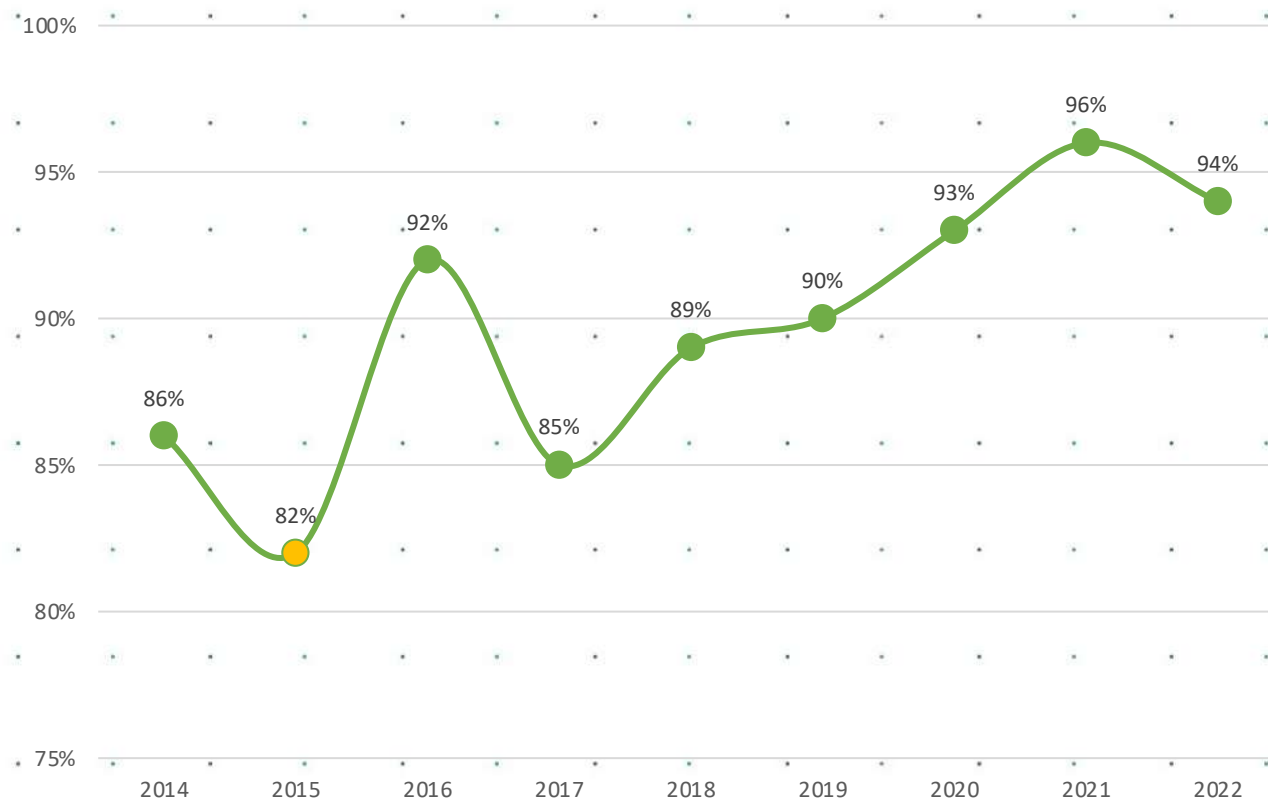
Pregunta	Respuesta	Homologación
Presentación personal del colaborador que lo atendió	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1
Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1
Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1
¿Considera usted que la información brindada por el colaborador fue completa y clara?	Si	5
	No	1
¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el punto de atención?	Si	5
	No	1

Una vez realizada la homologación de las respuestas, se realiza el cálculo del nivel de satisfacción de acuerdo a la siguiente tabla:

Satisfacción General	(promedio Homologación)/5
Oportunidad del Servicio	Promedio Homologación Atributos Oportunidad del Servicio
Calidad del Servicio	Promedio Homologación Atributos Calidad del Servicio
Resolución de la Necesidad	Promedio Homologación Atributos Resolución de la Necesidad

Histórico nivel de satisfacción

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



Satisfacción por categoría

Calificación	Categoría indicador	Icono
Mayor o igual a 4.5	Nivel alto de satisfacción	
Entre 4 a 4.49	Nivel aceptable de satisfacción	
Menor de 4	Nivel bajo de satisfacción	

Oportunidad del Servicio	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I
Caribe	4,5	4,7	4,7	4,6
Centro Sur	5,0	4,9	4,9	4,9
Centroriente	4,8	4,8	4,8	4,8
Eje Cafetero	4,9	4,8	4,8	4,8
Llanos	4,8	4,7	4,8	4,8
Pacífico	4,9	4,9	4,9	4,9
Trimestre I	4,8	4,8	4,8	4,8

Calidad de servicio	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I
Caribe	4,5	4,7	4,7	4,6
Centro Sur	5,0	4,9	4,9	4,9
Centroriente	4,8	4,8	4,8	4,8
Eje Cafetero	4,9	4,8	4,8	4,8
Llanos	4,8	4,7	4,8	4,8
Pacífico	4,9	4,9	4,9	4,9
Trimestre I	4,8	4,8	4,8	4,8

Resolución de la Necesidad	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I
Caribe	4,2	4,4	4,6	4,4
Centro Sur	4,8	4,4	4,8	4,7
Centroriente	4,2	4,2	4,4	4,3
Eje Cafetero	4,5	4,4	4,6	4,5
Llanos	4,4	4,4	4,5	4,4
Pacífico	4,7	4,5	4,7	4,6
Trimestre I	4,4	4,4	4,5	4,4

Satisfacción General	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I
Caribe	4,5	4,6	4,7	4,6
Centro Sur	4,9	4,8	4,9	4,9
Centroriente	4,6	4,6	4,6	4,6
Eje Cafetero	4,8	4,7	4,7	4,7
Llanos	4,7	4,7	4,7	4,7
Pacífico	4,8	4,7	4,8	4,8
Trimestre I	4,7	4,7	4,7	4,7



Nivel Alto de Satisfacción



- Las Macro región con mejor satisfacción general es Centro Sur
- Las Macrorregiones con menor resultado de satisfacción en la categoría **Resolución de la necesidad** son Centro Oriente (4,3), Caribe y Llanos con 4,3 respectivamente, para el primer trimestre de 2022.

Nivel de Satisfacción Caribe

Marzo 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La regional con menores resultados de satisfacción en la categoría de Oportunidad del servicio es **Atlántico**

Oportunidad del Servicio		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
ATLANTICO	4,0	3,8	3,9	3,9	
CZ BARANOA			5,0	5,0	
CZ HIPODROMO	3,8	3,5	3,3	3,6	
CZ SABANAGRANDE			5,0	5,0	
CZ SABANALARGA	5,0		4,3	4,9	
CZ SUROCCIDENTE	4,3	4,6	4,5	4,5	
REGIONAL ATLANTICO	3,7			3,7	
BOLIVAR	4,6	5,0	5,0	4,9	
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	5,0	5,0		5,0	
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	5,0		5,0	
CZ MAGANGUE	3,7	5,0	5,0	4,6	
CZ MOMPOX			5,0	5,0	
CZ TURBACO		5,0		5,0	
REGIONAL BOLIVAR			5,0	5,0	
CZ SIMITI		5,0		5,0	
CESAR	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ CHIRIGUANA	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ VALLEDUPAR 2			5,0	5,0	
CORDOBA	4,9	4,7	4,8	4,8	
CZ 1 MONTERIA	4,8	4,2	4,6	4,5	
CZ LORICA		4,7	4,6	4,7	
CZ MONTELIBANO	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ PLANETARICA		5,0	5,0	5,0	
CZ SAHAGUN	5,0	5,0		5,0	
CZ TIERRALTA	5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL CORDOBA	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			5,0	5,0	
LA GUAJIRA	5,0	4,9	5,0	5,0	
CZ FONSECA			5,0	5,0	
CZ MANAURE	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ RIOHACHA 1	5,0	4,9	5,0	5,0	
CZ RIOHACHA 2		3,7		3,7	
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0		5,0	5,0	
MAGDALENA	5,0	5,0		5,0	
CZ FUNDACIÓN		5,0		5,0	
CZ SANTA MARTA SUR	5,0			5,0	
CZ SANTA MARTA NORTE	5,0	5,0		5,0	
SAN ANDRES		5,0	4,7	4,8	
CZ LOS ALMENDROS			5,0	5,0	
REGIONAL SAN ANDRES		5,0	4,6	4,7	
SUCRE	4,7	4,8	4,8	4,8	
CZ BOSTON		3,7		3,7	
CZ NORTE		5,0	5,0	5,0	
CZ SINCELEJO	4,7	5,0	4,8	4,8	
CZ LA MOJANA		5,0		5,0	
Total	4,5	4,7	4,7	4,6	

Calidad del Servicio		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
ATLANTICO	4,8	4,6	4,8	4,7	
CZ BARANOA			4,0	4,0	
CZ HIPODROMO	4,8	4,4		4,8	
CZ SABANAGRANDE			5,0	5,0	
CZ SABANALARGA	5,0		5,0	5,0	
CZ SUROCCIDENTE	4,0	4,9	4,9	4,8	
REGIONAL ATLANTICO	5,0			5,0	
BOLIVAR	5,0	4,8	4,4	4,7	
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	5,0	5,0		5,0	
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	5,0		5,0	
CZ MAGANGUE	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MOMPOX			4,7	4,7	
CZ TURBACO		5,0		5,0	
REGIONAL BOLIVAR			3,0	3,0	
CZ SIMITI		4,5		4,5	
CESAR	5,0	4,0	5,0	4,8	
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,0	5,0	4,8	
CZ VALLEDUPAR 2			5,0	5,0	
CORDOBA	4,8	4,7	4,8	4,8	
CZ 1 MONTERIA	4,7	4,5	4,6	4,6	
CZ LORICA		4,7	5,0	4,9	
CZ MONTELIBANO	4,8	4,9	4,9	4,9	
CZ PLANETARICA		5,0	4,7	4,8	
CZ SAHAGUN	4,5	5,0		4,8	
CZ TIERRALTA	5,0	4,8	4,8	4,8	
REGIONAL CORDOBA	5,0	4,8	5,0	4,9	
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			4,5	4,5	
LA GUAJIRA	4,8	4,9	4,6	4,8	
CZ FONSECA			4,0	4,0	
CZ MANAURE	4,5	5,0	5,0	4,8	
CZ RIOHACHA 1	5,0	4,9	4,6	4,7	
CZ RIOHACHA 2		5,0		5,0	
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0		5,0	5,0	
MAGDALENA	5,0	5,0		5,0	
CZ FUNDACIÓN		5,0		5,0	
CZ SANTA MARTA SUR	5,0			5,0	
CZ SANTA MARTA NORTE	5,0	5,0		5,0	
SAN ANDRES		4,5	4,8	4,7	
CZ LOS ALMENDROS			4,0	4,0	
REGIONAL SAN ANDRES		4,5	5,0	4,8	
SUCRE	4,6	5,0	4,9	4,8	
CZ BOSTON		5,0		5,0	
CZ NORTE		5,0	5,0	5,0	
CZ SINCELEJO	4,6	5,0	4,9	4,8	
CZ LA MOJANA		5,0		5,0	
Total	4,8	4,7	4,8	4,8	



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La regional con menores resultados de satisfacción en la categoría de Resolución de la Necesidad es Atlántico, seguida de San Andrés.

Resolución de la Necesidad Regional / CZ	Trimestre			
	Enero	Febrero	Marzo	Total
ATLANTICO	3,8	3,8	4,2	3,9
CZ BARANOA			5,0	5,0
CZ HIPODROMO	3,6	3,6	4,1	3,7
CZ SABANAGRANDE			5,0	5,0
CZ SABANALARGA	4,5		5,0	4,6
CZ SUROCCIDENTE	4,0	4,1	4,0	4,1
REGIONAL ATLANTICO	5,0			5,0
BOLIVAR	5,0	4,6	4,6	4,7
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	5,0	5,0		5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	5,0		5,0
CZ MAGANGUE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MOMPOX			4,3	4,3
CZ TURBACO		4,0		4,0
REGIONAL BOLIVAR		5,0		5,0
CZ SIMITI		4,5		4,5
CESAR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 2			5,0	5,0
CORDOBA	4,3	4,5	4,8	4,5
CZ 1 MONTERIA	4,3	4,0	4,5	4,2
CZ LORICA		4,4	5,0	4,8
CZ MONTELIBANO	4,0	4,7	4,8	4,6
CZ PLANETARICA		5,0	5,0	5,0
CZ SAHAGUN	4,0	4,5		4,3
CZ TIERRALTA	5,0	4,5	5,0	4,8
REGIONAL CORDOBA	4,3	4,8	5,0	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			5,0	5,0
LA GUAJIRA	4,8	4,6	4,7	4,7
CZ FONSECA			5,0	5,0
CZ MANAURE	4,5	5,0	5,0	4,8
CZ RIOHACHA 1	5,0	4,6	4,7	4,7
CZ RIOHACHA 2		3,0		3,0
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0		5,0	5,0
MAGDALENA	4,3	5,0		4,7
CZ FUNDACIÓN		5,0		5,0
CZ SANTA MARTA SUR	4,0			4,0
CZ SANTA MARTA NORTE	5,0	5,0		5,0
SAN ANDRES		4,0	4,5	4,3
CZ LOS ALMENDROS			3,0	3,0
REGIONAL SAN ANDRES		4,0	5,0	4,6
SUCRE	4,4	5,0	4,8	4,7
CZ BOSTON		5,0		5,0
CZ NORTE		5,0	3,0	4,0
CZ SINCELEJO	4,4	5,0	4,9	4,7
CZ LA MOJANA		5,0		5,0
Total	4,2	4,4	4,6	4,4

Satisfacción General Regional / CZ	Trimestre			
	Enero	Febrero	Marzo	Total
ATLANTICO	4,2	4,1	4,3	4,2
CZ BARANOA			4,7	4,7
CZ HIPODROMO	4,0	3,9	4,1	4,0
CZ SABANAGRANDE			5,0	5,0
CZ SABANALARGA	4,8		4,8	4,8
CZ SUROCCIDENTE	4,1	4,5	4,5	4,5
REGIONAL ATLANTICO	4,6			4,6
BOLIVAR	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	5,0	5,0		5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	5,0		5,0
CZ MAGANGUE	4,6	5,0	5,0	4,9
CZ MOMPOX			4,7	4,7
CZ TURBACO		4,7		4,7
REGIONAL BOLIVAR		4,3		4,3
CZ SIMITI		4,7		4,7
CESAR	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ VALLEDUPAR 2			5,0	5,0
CORDOBA	4,7	4,6	4,8	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,6	4,2	4,6	4,4
CZ LORICA		4,6	4,9	4,8
CZ MONTELIBANO	4,6	4,9	4,9	4,8
CZ PLANETARICA		5,0	4,9	4,9
CZ SAHAGUN	4,5	4,8		4,7
CZ TIERRALTA	5,0	4,8	4,9	4,9
REGIONAL CORDOBA	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			4,8	4,8
LA GUAJIRA	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ FONSECA			4,7	4,7
CZ MANAURE	4,7	5,0	5,0	4,9
CZ RIOHACHA 1	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ RIOHACHA 2		3,9		3,9
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0		5,0	5,0
MAGDALENA	4,8	5,0		4,9
CZ FUNDACIÓN		5,0		5,0
CZ SANTA MARTA SUR	4,7			4,7
CZ SANTA MARTA NORTE	5,0	5,0		5,0
SAN ANDRES		4,5	4,6	4,6
CZ LOS ALMENDROS			4,0	4,0
REGIONAL SAN ANDRES		4,5	4,9	4,7
SUCRE	4,6	4,9	4,8	4,8
CZ BOSTON		4,6		4,6
CZ NORTE		5,0	4,3	4,7
CZ SINCELEJO	4,6	5,0	4,9	4,8
CZ LA MOJANA		5,0		5,0
Total	4,5	4,6	4,7	4,6



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de Satisfacción Centro Sur

Marzo 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- El centro zonal con menor resultado de satisfacción en la categoría **Oportunidad del servicio** es CZ Neiva de la regional **Huila** con un promedio bajo.

Oportunidad del Servicio		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
CAQUETA	5,0	4,7	4,7	4,8	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		5,0		5,0	
CZ FLORENCIA 1	5,0	3,7	5,0	4,8	
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	4,7	4,8	
HUILA	4,9	4,9	4,9	4,9	
CZ LA GAITANA	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ LA PLATA	5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ NEIVA		3,7		3,7	
CZ PITALITO	4,9	5,0	4,9	4,9	
PUTUMAYO	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ LA HORMIGA	5,0			5,0	
CZ SIBUNDOY	5,0	5,0	5,0	5,0	
TOLIMA	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ ESPINAL	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ GALAN	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ IBAGUE			5,0	5,0	
CZ MELGAR	5,0		5,0	5,0	
CZ PURIFICACION	5,0			5,0	
REGIONAL TOLIMA			5,0	5,0	
Total	5,0	4,9	4,9	4,9	

Calidad del Servicio		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
CAQUETA	5,0	4,8	5,0	4,9	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		4,0		4,0	
CZ FLORENCIA 1	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	5,0	5,0	
HUILA	5,0	4,9	5,0	5,0	
CZ LA GAITANA	5,0	5,0	4,0	4,8	
CZ LA PLATA	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ NEIVA		5,0		5,0	
CZ PITALITO	5,0	4,9	5,0	5,0	
PUTUMAYO	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ LA HORMIGA	5,0			5,0	
CZ SIBUNDOY	5,0	5,0	5,0	5,0	
TOLIMA	4,9	5,0	4,9	4,9	
CZ ESPINAL	5,0	5,0	4,8	4,9	
CZ GALAN	4,5	5,0	5,0	4,9	
CZ IBAGUE			5,0	5,0	
CZ MELGAR	5,0		5,0	5,0	
CZ PURIFICACION	5,0			5,0	
REGIONAL TOLIMA			5,0	5,0	
Total	5,0	4,9	5,0	4,9	



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regional con mejor satisfacción general fue **Tolima**

Resolución de la Necesidad		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
CAQUETA	4,6	4,5	4,6	4,6	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		5,0		5,0	
CZ FLORENCIA 1	4,5	5,0	3,0	4,3	
CZ PUERTO RICO	5,0	4,0	5,0	4,7	
HUILA	4,8	4,4	4,8	4,7	
CZ LA GAITANA	3,7	5,0	5,0	4,3	
CZ LA PLATA	5,0	5,0	4,8	4,9	
CZ NEIVA		5,0		5,0	
CZ PITALITO	4,9	4,3	4,8	4,7	
PUTUMAYO	4,5	5,0	5,0	4,7	
CZ LA HORMIGA	5,0			5,0	
CZ SIBUNDOY	4,3	5,0	5,0	4,6	
TOLIMA	5,0	5,0	4,6	4,8	
CZ ESPINAL	5,0	5,0	4,8	4,9	
CZ GALAN	5,0	5,0	4,5	4,6	
CZ IBAGUE			5,0	5,0	
CZ MELGAR	5,0		5,0	5,0	
CZ PURIFICACION	5,0			5,0	
REGIONAL TOLIMA			3,0	3,0	
Total	4,8	4,4	4,8	4,7	

Satisfacción General		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
CAQUETA	4,9	4,6	4,8	4,8	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		4,7		4,7	
CZ FLORENCIA 1	4,8	4,6	4,3	4,7	
CZ PUERTO RICO	5,0	4,7	4,9	4,8	
HUILA	4,9	4,7	4,9	4,8	
CZ LA GAITANA	4,6	5,0	4,7	4,7	
CZ LA PLATA	5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ NEIVA		4,6		4,6	
CZ PITALITO	4,9	4,7	4,9	4,8	
PUTUMAYO	4,8	5,0	5,0	4,9	
CZ LA HORMIGA	5,0			5,0	
CZ SIBUNDOY	4,8	5,0	5,0	4,9	
TOLIMA	5,0	5,0	4,8	4,9	
CZ ESPINAL	5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ GALAN	4,8	5,0	4,8	4,8	
CZ IBAGUE			5,0	5,0	
CZ MELGAR	5,0		5,0	5,0	
CZ PURIFICACION	5,0			5,0	
REGIONAL TOLIMA			4,3	4,3	
Total	4,9	4,8	4,9	4,9	



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de Satisfacción Centro oriente

Marzo 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La regional con menor resultado de satisfacción en la categoría **Oportunidad del servicio** es Santander.

Oportunidad del Servicio	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total
BOGOTA	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ BARRIOS UNIDOS	5,0		4,3	4,8
CZ BOSA	5,0		4,6	4,7
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CREER	4,1		5,0	4,6
CZ ENGATIVA	4,6	3,7	4,3	4,3
CZ FONTIBON	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ KENNEDY	4,7	4,8	4,6	4,7
CZ KENNEDY CENTRAL			5,0	5,0
CZ MARTIRES	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RAFAEL URIBE	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ REVIVIR	5,0		5,0	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	5,0	4,7	4,9	4,9
CZ SANTA FE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUBA	4,6	5,0	4,9	4,9
CZ TUNJUELITO	4,3	5,0	4,7	4,7
CZ USAQUEN	4,8	4,2	4,4	4,5
CZ USME	4,5	4,3	4,6	4,5
REGIONAL BOGOTA	5,0	5,0	5,0	5,0
BOYACA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ DUITAMA	5,0	5,0		5,0
CZ EL COCUY		5,0	5,0	5,0
CZ MIRAFLORES	5,0	5,0		5,0
CZ PUERTO BOYACA	3,7	5,0	3,7	4,1
CZ SOATA	5,0			5,0
CZ TUNJA 1		5,0	5,0	5,0
CZ SOGAMOSO	5,0			5,0
CZ OTANCHE	5,0	4,7	5,0	4,8
CZ TUNJA 2	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GARAGOA	5,0		5,0	5,0

Oportunidad del Servicio	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total
CUNDINAMARCA	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	4,7	5,0	4,8
CZ FACATATIVA	5,0	4,6	4,7	4,7
CZ FUSAGASUGA	4,7	5,0	5,0	4,9
CZ GACHETA	5,0		5,0	5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			5,0
CZ SOACHA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOACHA CENTRO		3,7		3,7
CZ ZIPAQUIRA	4,2	4,3	4,5	4,4
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0			5,0
NORTE DE SANTANDER	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ CUCUTA 1	5,0	5,0	4,7	4,8
CZ CUCUTA 2	4,6	5,0	4,7	4,7
CZ CUCUTA 3	4,9	4,9	4,7	4,8
CZ OCAÑA	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ PAMPLONA	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ TIBU		5,0	4,9	4,9
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		5,0	5,0	5,0
SANTANDER	4,7	4,6	4,3	4,6
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	4,3	5,0	5,0	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6	2,3	3,0	4,3
CZ LA FLORESTA			3,7	3,7
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	5,0		5,0
CZ MALAGA	5,0		5,0	5,0
CZ SOCORRO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SAN GIL		5,0		5,0
Total	4,8	4,8	4,8	4,8



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La punto de atención con menor resultado de satisfacción en la categoría **Calidad del servicio** es el CZ Tunja 1 de la Regional **Boyacá**

Calidad del Servicio Regional / CZ	Trimest			
	Enero	Febrero	Marzo	Total
BOGOTA	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	5,0		5,0	5,0
CZ BOSA	5,0		5,0	5,0
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	4,7	4,0	4,7
CZ CREER	5,0		4,3	4,7
CZ ENGATIVA	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ FONTIBON	4,4	4,7	4,7	4,6
CZ KENNEDY	4,7	4,7	4,6	4,7
CZ KENNEDY CENTRAL			5,0	5,0
CZ MARTIRES	4,5	4,7	4,9	4,8
CZ RAFAEL URIBE	4,2	4,6	4,6	4,6
CZ REVIVIR	5,0		5,0	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,6	4,5	4,6	4,5
CZ SANTA FE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUBA	5,0	4,6	4,8	4,8
CZ TUNJUELITO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ USAQUEN	4,9	4,6	4,9	4,8
CZ USME	4,9	4,7	4,8	4,8
REGIONAL BOGOTA	5,0	5,0	4,5	4,7
BOYACA	4,8	4,9	4,7	4,8
CZ DUITAMA	5,0	5,0		5,0
CZ EL COCUY		5,0	5,0	5,0
CZ MIRAFLORES	4,5	5,0		4,7
CZ OTANCHE	4,5	5,0	5,0	4,9
CZ PUERTO BOYACA	5,0	4,0	5,0	4,7
CZ SOATA	5,0			5,0
CZ SOGAMOSO	5,0			5,0
CZ TUNJA 1		5,0	3,5	4,0
CZ TUNJA 2	5,0	4,9	4,6	4,8
CZ GARAGOA	5,0		5,0	5,0

Calidad del Servicio Regional / CZ	Trimest			
	Enero	Febrero	Marzo	Total
CUNDINAMARCA	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ CAQUEZA	4,6	4,9	5,0	4,8
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FACATATIVA	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ FUSAGASUGA	5,0	4,7	4,8	4,8
CZ GACHETA	4,5		5,0	4,7
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			5,0
CZ SOACHA	3,0	4,8	4,6	4,5
CZ SOACHA CENTRO		5,0		5,0
CZ ZIPAQUIRA	4,5	4,9	4,9	4,8
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0			5,0
NORTE DE SANTANDER	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 1	5,0	4,5	5,0	4,9
CZ CUCUTA 2	5,0	5,0	4,8	4,8
CZ CUCUTA 3	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ OCAÑA	4,9	4,8	4,8	4,9
CZ PAMPLONA	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ TIBU		5,0	4,9	5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		5,0	5,0	5,0
SANTANDER	4,8	4,2	4,9	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	4,0	5,0	4,7
CZ BUCARAMANGA SUR	4,5	5,0	4,5	4,6
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6	3,0	5,0	4,6
CZ LA FLORESTA			5,0	5,0
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	5,0		5,0
CZ MALAGA	5,0		5,0	5,0
CZ SOCORRO	5,0	3,0	5,0	4,8
CZ SAN GIL		5,0		5,0
Total	4,7	4,8	4,8	4,8



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La regional con menor resultado de satisfacción en la categoría **Resolución de la necesidad** es Bogotá.
- El punto de atención con menor resultado en esta categoría es el **CZ Carlos Lleras Restrepo** de la regional **Santander**.

Resolución de la Necesidad	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total
BOGOTA	4,0	4,2	4,2	4,1
CZ BARRIOS UNIDOS	4,4		4,3	4,4
CZ BOSA	3,0		4,3	4,0
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	4,4	5,0	4,6
CZ CREER	3,7		4,3	4,0
CZ ENGATIVA	3,6	5,0	4,0	4,0
CZ FONTIBON	4,8	4,1	4,4	4,4
CZ KENNEDY	3,6	4,2	3,8	3,9
CZ KENNEDY CENTRAL			5,0	5,0
CZ MARTIRES	2,7	5,0	4,5	4,2
CZ RAFAEL URIBE	4,0	4,2	4,3	4,2
CZ REVIVIR	5,0		5,0	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	3,7	4,5	3,9	3,9
CZ SANTA FE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUBA	3,7	4,4	4,2	4,2
CZ TUNJUELITO	4,3	4,3	4,5	4,4
CZ USAQUEN	4,2	3,9	3,9	4,0
CZ USME	4,2	3,3	3,7	3,8
REGIONAL BOGOTA	3,0	5,0	4,5	4,3
BOYACA	4,8	4,6	4,7	4,7
CZ DUITAMA	5,0	5,0		5,0
CZ EL COCUY		5,0	5,0	5,0
CZ MIRAFLORES	5,0	5,0		5,0
CZ PUERTO BOYACA	5,0	3,0	3,0	3,7
CZ SOATA	3,0			3,0
CZ TUNJA 1		5,0	4,0	4,3
CZ SOGAMOSO	5,0			5,0
CZ OTANCHE	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ TUNJA 2	5,0	4,6	4,4	4,5
CZ GARAGOA	5,0		5,0	5,0

Resolución de la Necesidad	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total
CUNDINAMARCA	4,1	4,0	4,4	4,2
CZ CAQUEZA	4,6	5,0	5,0	4,9
CZ CHOCONTA	5,0	4,5	5,0	4,7
CZ FACATATIVA	4,5	3,5	4,3	4,1
CZ FUSAGASUGA	3,5	5,0	4,5	4,3
CZ GACHETA	5,0		5,0	5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			5,0
CZ SOACHA	3,0	3,5	3,8	3,6
CZ SOACHA CENTRO		3,0		3,0
CZ ZIPAQUIRA	3,2	3,8	4,4	3,9
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0			5,0
NORTE DE SANTANDER	4,6	4,6	4,6	4,6
CZ CUCUTA 1	5,0	5,0	4,5	4,7
CZ CUCUTA 2	4,3	3,0	4,8	4,7
CZ CUCUTA 3	4,5	4,7	4,5	4,5
CZ OCAÑA	4,6	4,0	4,4	4,4
CZ PAMPLONA	4,7	4,7	5,0	4,7
CZ TIBU		5,0	4,9	4,9
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		5,0	4,2	4,5
SANTANDER	4,6	3,3	4,3	4,3
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,2	1,0	2,0	3,8
CZ LA FLORESTA			5,0	5,0
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	3,0		4,0
CZ MALAGA	5,0		5,0	5,0
CZ SOCORRO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SAN GIL		1,0		1,0
Total	4,2	4,2	4,4	4,3



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regionales con mejor satisfacción general fueron **Boyacá** y **Norte de Santander**
- Los puntos de atención con menor resultado de satisfacción general fueron **CZ Carlos Lleras Restrepo (Santander)** y **CZ Puerto Boyacá (Boyacá)**

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

Satisfacción General		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
CUNDINAMARCA	4,5	4,5	4,7	4,6	
CZ CAQUEZA	4,7	5,0	5,0	4,9	
CZ CHOCONTA	5,0	4,7	5,0	4,8	
CZ FACATATIVA	4,8	4,3	4,6	4,5	
CZ FUSAGASUGA	4,4	4,9	4,8	4,7	
CZ GACHETA	4,8		5,0	4,9	
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			5,0	
CZ SOACHA	3,7	4,4	4,5	4,4	
CZ SOACHA CENTRO		3,9		3,9	
CZ ZIPAQUIRA	4,0	4,3	4,6	4,3	
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0			5,0	
NORTE DE SANTANDER	4,8	4,8	4,8	4,8	
CZ CUCUTA 1	5,0	4,8	4,7	4,8	
CZ CUCUTA 2	4,6	4,3	4,8	4,7	
CZ CUCUTA 3	4,8	4,9	4,7	4,8	
CZ OCAÑA	4,8	4,5	4,7	4,7	
CZ PAMPLONA	4,8	4,9	5,0	4,9	
CZ TIBU		5,0	4,9	4,9	
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		5,0	4,7	4,8	
SANTANDER	4,7	4,0	4,5	4,6	
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	4,7	5,0	4,9	
CZ BUCARAMANGA SUR	4,6	5,0	4,8	4,8	
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,5	2,1	3,3	4,2	
CZ LA FLORESTA			4,6	4,6	
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	4,3		4,7	
CZ MALAGA	5,0		5,0	5,0	
CZ SOCORRO	5,0	4,3	5,0	4,9	
CZ SAN GIL		3,7		3,7	
Total	4,6	4,6	4,6	4,6	



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de Satisfacción Eje Cafetero

Marzo 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

Oportunidad del Servicio		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
ANTIOQUIA	4,8	4,7	4,6	4,7	
CAIF COMUNA 13			5,0	5,0	
CZ ABURRA NORTE		4,3	4,1	4,1	
CZ ABURRA SUR	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,3	4,7	5,0	4,7	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			3,7	3,7	
CZ LA MESETA	5,0		5,0	5,0	
CZ OCCIDENTE	5,0	4,7	5,0	4,9	
CZ OCCIDENTE MEDIO		5,0		5,0	
CZ ORIENTE	4,8	4,7	4,9	4,8	
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ PENDERISCO			5,0	5,0	
CZ PORCE NUS		5,0	5,0	5,0	
CZ ROSALES	4,7	4,3	4,7	4,6	
CZ SUROESTE			5,0	5,0	
CZ URABA		5,0	5,0	5,0	
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	5,0	5,0	5,0	
CALDAS	5,0	4,9	4,8	4,9	
CZ DEL CAFE	5,0	5,0		5,0	
CZ MANIZALES 2	5,0	4,9	4,8	4,9	
CZ NORTE	5,0	5,0	3,7	4,8	
CZ OCCIDENTE		5,0	4,9	4,9	
CZ ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ SUR ORIENTE		5,0		5,0	
QUINDIO	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ ARMENIA NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL QUINDIO	5,0			5,0	
RISARALDA	4,9	4,8	4,9	4,9	
CZ BELEN DE UMBRIA	4,7		5,0	4,9	
CZ DOS QUEBRADAS	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ LA VIRGINIA	5,0	5,0	4,9	5,0	
CZ PEREIRA	4,8	4,7	4,8	4,8	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL RISARALDA	5,0	5,0	5,0	5,0	
Total	4,9	4,8	4,8	4,8	

Calidad del Servicio		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
ANTIOQUIA	5,0	4,7	4,7	4,8	
CAIF COMUNA 13			5,0	5,0	
CZ ABURRA NORTE		4,2	4,6	4,5	
CZ ABURRA SUR	4,0	5,0	4,3	4,4	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	5,0	4,8	5,0	4,9	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			5,0	5,0	
CZ LA MESETA	5,0		5,0	5,0	
CZ OCCIDENTE	5,0	4,9	4,9	4,9	
CZ OCCIDENTE MEDIO		4,0		4,0	
CZ ORIENTE	5,0	4,8	4,6	4,8	
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	4,8	4,8	4,8	
CZ PENDERISCO			5,0	5,0	
CZ PORCE NUS		4,7	5,0	4,8	
CZ ROSALES	5,0	4,0	5,0	4,8	
CZ SUROESTE			5,0	5,0	
CZ URABA		5,0	5,0	5,0	
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	4,8	4,8	4,8	
CALDAS	4,7	4,9	4,9	4,9	
CZ DEL CAFE	5,0	5,0		5,0	
CZ MANIZALES 2	4,7	4,9	4,8	4,8	
CZ NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ OCCIDENTE		5,0	5,0	5,0	
CZ ORIENTE	5,0	5,0	4,0	4,8	
CZ SUR ORIENTE		5,0		5,0	
QUINDIO	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ ARMENIA NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL QUINDIO	5,0			5,0	
RISARALDA	4,8	4,8	4,9	4,9	
CZ BELEN DE UMBRIA	4,5		4,7	4,6	
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	5,0	4,9	4,9	
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,8	4,8	4,8	
CZ PEREIRA	4,8	4,8	5,0	4,9	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,8	5,0	4,9	4,9	
REGIONAL RISARALDA	4,9	5,0	5,0	4,9	
Total	4,8	4,8	4,8	4,8	

- La regional con mejor resultado de satisfacción en las categorías Oportunidad del servicio y Calidad del servicio es Quindío



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Los puntos de atención con menor resultado para el mes de marzo en la categoría **Resolución de la necesidad** fueron el **CAIF Comuna 13**, **CZ Aburrá Norte** y el **CZ Aburrá Sur** de la regional **Antioquia**.
- Las regionales con menor resultado en la categoría Resolución de la necesidad fue **Antioquia**.
- Las regional con mejor satisfacción general fue **Quindío**

Resolución de la Necesidad		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
ANTIOQUIA	4,6	4,4	4,3	4,4	
CAIF COMUNA 13			3,0	3,0	
CZ ABURRA NORTE		4,2	3,7	3,9	
CZ ABURRA SUR	5,0	5,0	3,7	4,2	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	2,0	4,2	5,0	4,0	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			5,0	5,0	
CZ LA MESETA	5,0		5,0	5,0	
CZ OCCIDENTE	5,0	4,9	4,8	4,9	
CZ OCCIDENTE MEDIO		5,0		5,0	
CZ ORIENTE	4,7	4,1	4,3	4,3	
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ PENDERISCO			5,0	5,0	
CZ PORCE NUS		5,0	5,0	5,0	
CZ ROSALES	4,5	3,0	4,0	4,0	
CZ SUROESTE			5,0	5,0	
CZ URABA		5,0	5,0	5,0	
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	4,6	4,7	4,7	
CALDAS	4,5	4,6	4,5	4,5	
CZ DEL CAFE	5,0	5,0		5,0	
CZ MANIZALES 2	4,4	4,6	4,4	4,5	
CZ NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ OCCIDENTE		4,6	4,7	4,7	
CZ ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ SUR ORIENTE		5,0		5,0	
QUINDIO	5,0	3,0	5,0	4,7	
CZ ARMENIA NORTE	5,0	3,0	5,0	4,6	
REGIONAL QUINDIO	5,0			5,0	
RISARALDA	4,5	4,4	4,7	4,6	
CZ BELEN DE UMBRIA	4,5		5,0	4,8	
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,5	4,6	4,6	
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,7	4,9	4,9	
CZ PEREIRA	4,2	4,1	4,7	4,4	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,6	5,0	4,8	4,7	
REGIONAL RISARALDA	4,8	5,0	5,0	4,8	
Total	4,5	4,4	4,6	4,5	

Satisfacción General		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
ANTIOQUIA	4,8	4,6	4,5	4,6	
CAIF COMUNA 13			4,3	4,3	
CZ ABURRA NORTE		4,2	4,1	4,2	
CZ ABURRA SUR	4,7	5,0	4,3	4,5	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	3,8	4,6	5,0	4,5	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			4,6	4,6	
CZ LA MESETA	5,0		5,0	5,0	
CZ OCCIDENTE	5,0	4,8	4,9	4,9	
CZ OCCIDENTE MEDIO		4,7		4,7	
CZ ORIENTE	4,8	4,5	4,6	4,6	
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	4,9	4,9	4,9	
CZ PENDERISCO			5,0	5,0	
CZ PORCE NUS		4,9	5,0	4,9	
CZ ROSALES	4,7	3,8	4,6	4,5	
CZ SUROESTE			5,0	5,0	
CZ URABA		5,0	5,0	5,0	
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	4,8	4,8	4,8	
CALDAS	4,7	4,8	4,7	4,8	
CZ DEL CAFE	5,0	5,0		5,0	
CZ MANIZALES 2	4,7	4,8	4,7	4,7	
CZ NORTE	5,0	5,0	4,6	4,9	
CZ OCCIDENTE		4,9	4,9	4,9	
CZ ORIENTE	5,0	5,0	4,7	4,9	
CZ SUR ORIENTE		5,0		5,0	
QUINDIO	5,0	4,3	5,0	4,9	
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,3	5,0	4,9	
REGIONAL QUINDIO	5,0			5,0	
RISARALDA	4,7	4,7	4,9	4,8	
CZ BELEN DE UMBRIA	4,6		4,9	4,8	
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,8	4,8	4,9	
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,8	4,9	4,9	
CZ PEREIRA	4,6	4,5	4,8	4,7	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,8	5,0	4,9	4,9	
REGIONAL RISARALDA	4,9	5,0	5,0	4,9	
Total	4,8	4,7	4,7	4,7	



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de Satisfacción Llanos

Marzo 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regionales con mejor resultado de satisfacción en las categorías **Oportunidad del servicio** y **Calidad del servicio** son **Arauca, Guaviare y Vichada**

Oportunidad del Servicio		Trimestre			
Regional / CZ		Enero	Febrero	Marzo	Total
ARAUCA		▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0
CZ ARAUCA		▶ 5,0		▶ 5,0	▶ 5,0
CZ SARAVERENA		▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0
CZ TAME		▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0
CASANARE		▶ 4,9	▶ 4,5	▶ 4,5	▶ 4,6
CZ YOPAL		▶ 4,9	▶ 4,5	▶ 4,4	▶ 4,6
REGIONAL CASANARE				▶ 5,0	▶ 5,0
GUAVIARE				▶ 5,0	▶ 5,0
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE				▶ 5,0	▶ 5,0
META		▶ 4,5	▶ 4,6	▶ 4,9	▶ 4,7
CZ ACACIAS		▶ 5,0	▶ 4,6	▶ 5,0	▶ 4,9
CZ PUERTO LOPEZ			▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0
CZ VILLAVICENCIO 1				▶ 5,0	▶ 5,0
CZ VILLAVICENCIO 2		▶ 4,1	▶ 4,5	▶ 4,8	▶ 4,6
VICHADA		▶ 5,0		▶ 3,7	▶ 4,6
CZ PUERTO CARREÑO		▶ 5,0		▶ 3,7	▶ 4,6
Total		▶ 4,8	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,8

Calidad del Servicio		Trimestre			
Regional / CZ		Enero	Febrero	Marzo	Total
ARAUCA		▶ 5,0	▶ 4,9	▶ 5,0	▶ 5,0
CZ ARAUCA		▶ 5,0		▶ 5,0	▶ 5,0
CZ SARAVERENA		▶ 5,0	▶ 4,8	▶ 4,9	▶ 4,9
CZ TAME		▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0
CASANARE		▶ 4,9	▶ 4,6	▶ 4,8	▶ 4,8
CZ YOPAL		▶ 4,9	▶ 4,6	▶ 4,8	▶ 4,8
REGIONAL CASANARE				▶ 5,0	▶ 5,0
GUAVIARE				▶ 5,0	▶ 5,0
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE				▶ 5,0	▶ 5,0
META		▶ 5,0	▶ 4,9	▶ 4,8	▶ 4,9
CZ ACACIAS		▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0	▶ 5,0
CZ PUERTO LOPEZ			▶ 5,0	▶ 4,0	▶ 4,8
CZ VILLAVICENCIO 1				▶ 4,0	▶ 4,0
CZ VILLAVICENCIO 2		▶ 5,0	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9
VICHADA		▶ 5,0		▶ 5,0	▶ 5,0
CZ PUERTO CARREÑO		▶ 5,0		▶ 5,0	▶ 5,0
Total		▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- El punto de atención con menor resultado en la categoría **Resolución de la necesidad** fue el CZ Arauca
- Las regional con mejor satisfacción general fue **Guaviare**

Resolución de la Necesidad		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
ARAUCA		4,3	4,8	4,5	
CZ ARAUCA		3,0		3,0	
CZ SARAVERENA		5,0	4,7	4,8	
CZ TAME		4,1	5,0	4,3	
CASANARE	4,6	4,2	4,3	4,4	
CZ YOPAL	4,6	4,2	4,3	4,4	
REGIONAL CASANARE			4,0	4,0	
GUAVIARE			5,0	5,0	
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0	5,0	
META	3,8	4,6	4,4	4,4	
CZ ACACIAS	3,0	4,3	5,0	4,3	
CZ PUERTO LOPEZ		5,0	3,0	4,5	
CZ VILLAVICENCIO 1			5,0	5,0	
CZ VILLAVICENCIO 2	4,3	4,6	4,2	4,4	
VICHADA	5,0		5,0	5,0	
CZ PUERTO CARREÑO	5,0		5,0	5,0	
Total	4,4	4,4	4,5	4,4	

Satisfacción General		Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total	
ARAUCA		4,8	4,9	4,8	
CZ ARAUCA		4,3		4,3	
CZ SARAVERENA		5,0	4,8	4,9	
CZ TAME		4,7	5,0	4,8	
CASANARE	4,8	4,4	4,5	4,6	
CZ YOPAL	4,8	4,4	4,5	4,6	
REGIONAL CASANARE			4,7	4,7	
GUAVIARE			5,0	5,0	
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0	5,0	
META	4,4	4,7	4,7	4,7	
CZ ACACIAS	4,3	4,6	5,0	4,7	
CZ PUERTO LOPEZ		5,0	4,0	4,8	
CZ VILLAVICENCIO 1			4,7	4,7	
CZ VILLAVICENCIO 2	4,5	4,6	4,6	4,6	
VICHADA	5,0		4,6	4,9	
CZ PUERTO CARREÑO	5,0		4,6	4,9	
Total	4,7	4,7	4,7	4,7	



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de Satisfacción Pacífico

Marzo 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regionales con mejor resultado de satisfacción en las categorías **Oportunidad del servicio** y **Calidad del servicio** para el mes de febrero fueron **Chocó** y **Nariño**.

Oportunidad del Servicio	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total
CAUCA	4,6	5,0	5,0	4,9
CZ CENTRO			5,0	5,0
CZ NORTE		5,0	5,0	5,0
CZ POPAYAN			5,0	5,0
CZ SUR	4,6	5,0	5,0	4,9
CHOCO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BAHIA SOLANO			5,0	5,0
CZ ISTMINA		5,0		5,0
CZ QUIBDO		5,0	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO		5,0	5,0	5,0
CZ TADO	5,0	5,0	5,0	5,0
NARIÑO	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ IPIALES	5,0	5,0		5,0
CZ LA UNION		5,0	5,0	5,0
CZ PASTO 1	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PASTO 2	5,0	4,6	5,0	4,8
CZ TUQUERRES		5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0	5,0	5,0
VALLE DEL CAUCA	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ BUENAVENTURA			5,0	5,0
CZ CARTAGO	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ CENTRO	4,6	4,7	4,6	4,6
CZ JAMUNDI	5,0	5,0		5,0
CZ LADERA	4,7	5,0	5,0	4,9
CZ NORORIENTAL			4,6	4,6
CZ PALMIRA	4,8	4,8	4,6	4,7
CZ SEVILLA		5,0	5,0	5,0
CZ SUR	5,0	4,6	4,7	4,7
CZ TULUA	4,9	4,9	5,0	4,9
REGIONAL VALLE	4,7	4,9	5,0	4,9
CZ ROLDANILLO		5,0		5,0
Total	4,9	4,9	4,9	4,9

Calidad del Servicio	Trimestre			
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total
CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CENTRO			5,0	5,0
CZ NORTE		5,0	5,0	5,0
CZ POPAYAN			5,0	5,0
CZ SUR	5,0	5,0	5,0	5,0
CHOCO	5,0	4,6	5,0	4,8
CZ BAHIA SOLANO			5,0	5,0
CZ ISTMINA		5,0		5,0
CZ QUIBDO		5,0	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO		5,0	5,0	5,0
CZ TADO	5,0	4,0	5,0	4,5
NARIÑO	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ IPIALES	5,0	5,0		5,0
CZ LA UNION		5,0	5,0	5,0
CZ PASTO 1	5,0	4,7	5,0	4,8
CZ PASTO 2	4,0	5,0	5,0	4,9
CZ TUQUERRES		5,0	4,9	4,9
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0	5,0	5,0
VALLE DEL CAUCA	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ BUENAVENTURA			5,0	5,0
CZ CARTAGO	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ CENTRO	4,3	5,0	5,0	4,8
CZ JAMUNDI	5,0	5,0		5,0
CZ LADERA	5,0	4,7	5,0	4,8
CZ NORORIENTAL			5,0	5,0
CZ PALMIRA	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ SEVILLA		5,0	5,0	5,0
CZ SUR	5,0	4,0	4,7	4,5
CZ TULUA	5,0	4,9	4,9	4,9
REGIONAL VALLE	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ ROLDANILLO		4,5		4,5
Total	4,9	4,8	4,9	4,9



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Los puntos de atención con menor resultado en la categoría **Resolución de la necesidad** para el mes de marzo fueron CZ Buenaventura de la regional Valle del Cauca.
- El mejor resultado de nivel de **satisfacción general** en marzo lo obtuvo la regional Chocó.

Resolución de la Necesidad Trimestre				
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total
CAUCA	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ CENTRO			5,0	5,0
CZ NORTE		5,0	4,0	4,5
CZ POPAYAN			5,0	5,0
CZ SUR	5,0	5,0	5,0	5,0
CHOCO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BAHIA SOLANO			5,0	5,0
CZ ISTMINA		5,0		5,0
CZ QUIBDO		5,0	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO		5,0	5,0	5,0
CZ TADO	5,0	5,0	5,0	5,0
NARIÑO	4,8	4,3	5,0	4,7
CZ IPIALES	5,0	3,0		4,0
CZ LA UNION		5,0	5,0	5,0
CZ PASTO 1	5,0	4,0	5,0	4,3
CZ PASTO 2	3,0	3,7	5,0	4,1
CZ TUQUERRES		5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0	5,0	5,0
VALLE DEL CAUCA	4,7	4,5	4,6	4,6
CZ BUENAVENTURA			3,0	3,0
CZ CARTAGO	4,7	4,4	5,0	4,6
CZ CENTRO	3,7	4,0	5,0	4,2
CZ JAMUNDI	5,0	5,0		5,0
CZ LADERA	5,0	3,9	5,0	4,3
CZ NORORIENTAL			4,3	4,3
CZ PALMIRA	4,3	4,0	4,4	4,3
CZ SEVILLA		5,0	5,0	5,0
CZ SUR	4,3	3,6	4,2	4,0
CZ TULUA	4,7	4,7	4,8	4,7
REGIONAL VALLE	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ ROLDANILLO		5,0		5,0
Total	4,7	4,5	4,7	4,6

Satisfacción General Trimestre				
Regional / CZ	Enero	Febrero	Marzo	Total
CAUCA	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ CENTRO			5,0	5,0
CZ NORTE		5,0	4,7	4,8
CZ POPAYAN			5,0	5,0
CZ SUR	4,9	5,0	5,0	5,0
CHOCO	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ BAHIA SOLANO			5,0	5,0
CZ ISTMINA		5,0		5,0
CZ QUIBDO		5,0	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO		5,0	5,0	5,0
CZ TADO	5,0	4,7	5,0	4,8
NARIÑO	4,9	4,7	5,0	4,9
CZ IPIALES	5,0	4,3		4,7
CZ LA UNION		5,0	5,0	5,0
CZ PASTO 1	5,0	4,6	5,0	4,7
CZ PASTO 2	4,0	4,4	5,0	4,6
CZ TUQUERRES		5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0	5,0	5,0
VALLE DEL CAUCA	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ BUENAVENTURA			4,3	4,3
CZ CARTAGO	4,9	4,7	5,0	4,8
CZ CENTRO	4,2	4,6	4,9	4,5
CZ JAMUNDI	5,0	5,0		5,0
CZ LADERA	4,9	4,5	5,0	4,7
CZ NORORIENTAL			4,6	4,6
CZ PALMIRA	4,6	4,6	4,6	4,6
CZ SEVILLA		5,0	5,0	5,0
CZ SUR	4,8	4,1	4,5	4,4
CZ TULUA	4,9	4,8	4,9	4,9
REGIONAL VALLE	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ ROLDANILLO		4,8		4,8
Total	4,8	4,7	4,8	4,8



Nivel Alto de Satisfacción





Alertas de eventos críticos

Marzo 2022



El futuro
es de todos

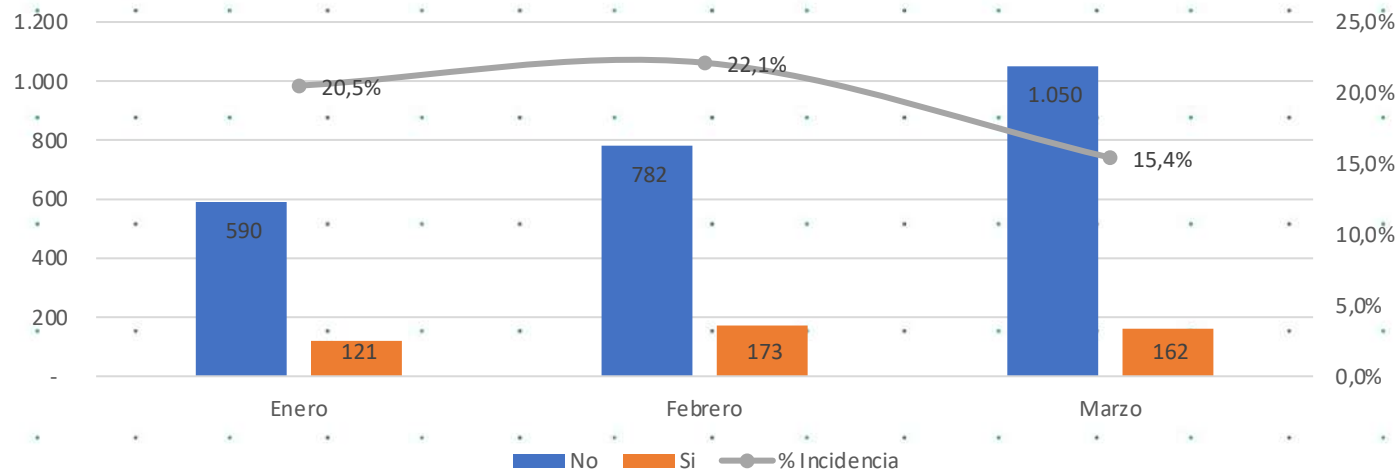
Gobierno
de Colombia



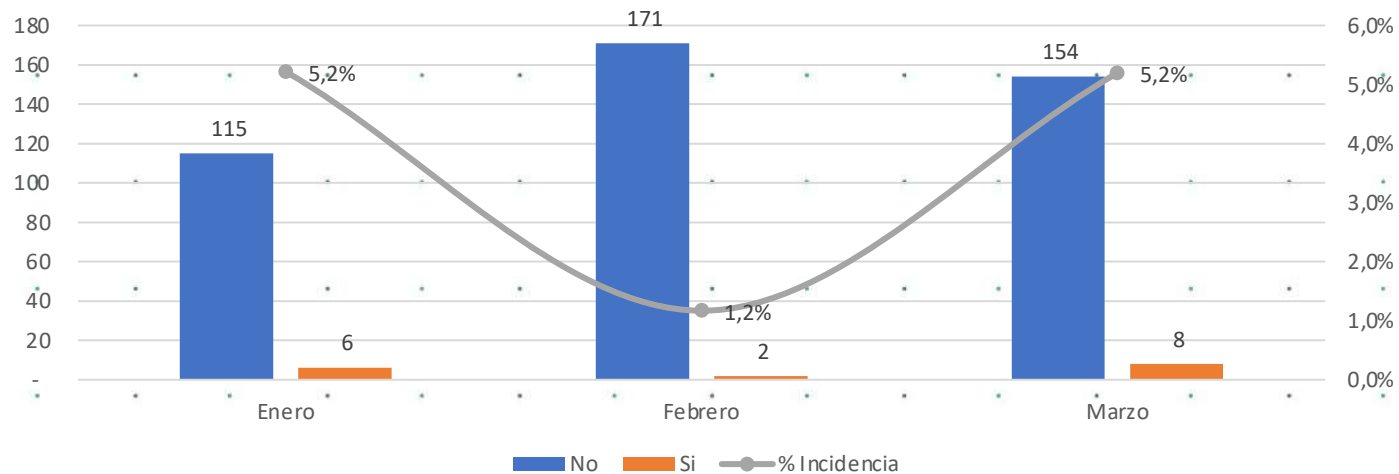
**BIENESTAR
FAMILIAR**

¿Desea poner en conocimiento su inconformidad?

¿Se requiere generar alera de evento crítico?



¿Se requiere generar queja, reclamo o petición con trámite?

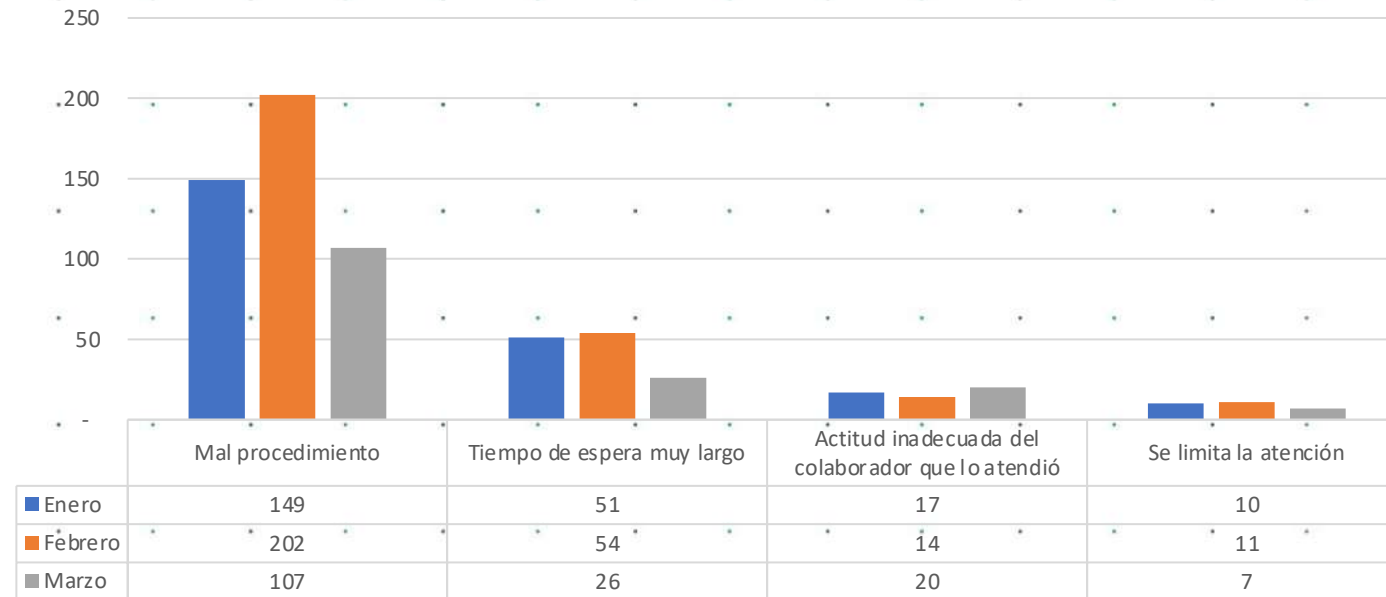


- De los 2.864 registros marcados en el mes de marzo, se generaron 1213 encuestas, en las que se registraron 162 alertas y de estas se escalaron 160 alertas a las regionales.

- Se registraron 8 quejas/reclamos y/o registros con trámite en el mes de marzo, por solicitud de los encuestados.

Alertas escaladas a Regionales

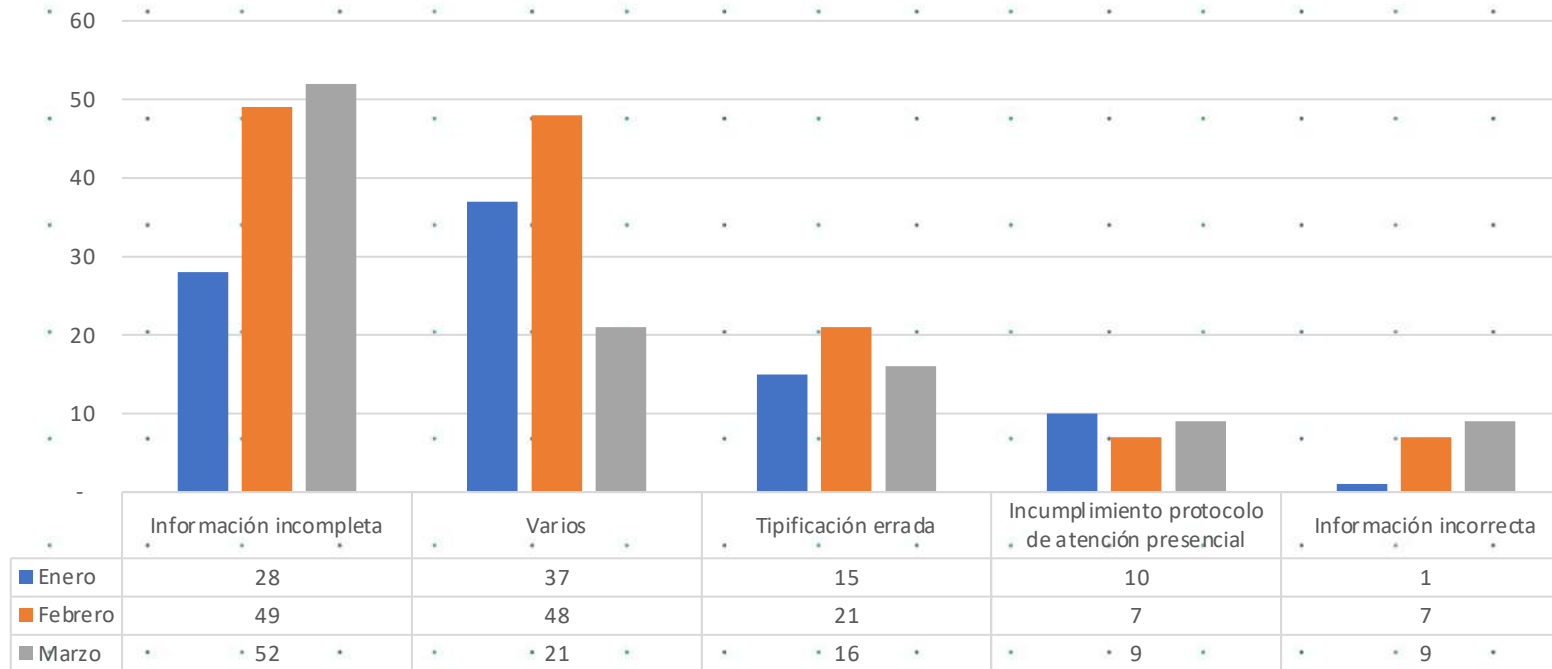
Categoría de la alerta por mes



- La categoría con mayor participación fue Mal Procedimiento (66,9%, versus un 62% de participación en el año 2021), seguida de Tiempos de espera muy largos (16,3%). Las categorías de Actitud inadecuada por parte del colaborador que le atendió (12,5%) y Se limita la atención presentaron (4,4%) de participación respectivamente.
- Es visible una disminución en las alertas relacionadas con la categoría de Se limita la atención.

Alertas escaladas a Regionales

Subcategoría de la alerta por mes



- De las 160 alertas escaladas en el mes de marzo, para la categoría Mal Procedimiento, el 48,6% se escaló por información incompleta, el 19,6% por varias subcategorías, 15% por Tipificación errada y 8,4% por Incumplimiento protocolo de atención presencial e información incorrecta respectivamente.
- Se evidencia un incremento en las alertas escaladas a regional que presentan de manera simultánea diferentes inconformidades y/o incumplimientos identificados en la misma encuesta, así como en la categoría de información incompleta.

Alertas escaladas por Regional

Detalle Marzo 2022

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA	3	18	28	49
ATLANTICO	22	9	9	40
BOGOTA	34	27	31	92
BOLIVAR		2		2
BOYACA	3	3	3	9
CALDAS	7	11	12	30
CAQUETA	1			1
CASANARE	1	2	4	7
CESAR			1	1
CHOCO		1		1
CORDOBA	7	26	9	42
CUNDINAMARCA	10	11	12	33
HUILA		4	6	10
LA GUAJIRA	1	3	2	6
META		4	3	7
NARIÑO	1	2	1	4
NORTE DE SANTANDER	6	4	9	19
RISARALDA	9	15	11	35
SAN ANDRES		1		1
SANTANDER	5	3	2	10
SUCRE	2	2	3	7
TOLIMA	1		3	4
VALLE DEL CAUCA	5	19	11	35
VICHADA	1			1
Total general	119	167	160	446

Regional	Mal procedimiento	Tiempo de espera muy largo	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Se limita la atención	Total general
BOGOTA	18	6	7		31
ANTIOQUIA	20	4	2	2	28
CUNDINAMARCA	8	2	1	1	12
CALDAS	7		5		12
RISARALDA	10		1		11
VALLE DEL CAUCA	8	1	2		11
NORTE DE SANTANDER	5	1	2	1	9
ATLANTICO	2	7			9
CORDOBA	7	2			9
HUILA	4			2	6
CASANARE	2	2			4
SUCRE	3				3
TOLIMA	3				3
BOYACA	2	1			3
META	3				3
SANTANDER	1			1	2
LA GUAJIRA	2				2
CESAR	1				1
NARIÑO	1				1
Total general	107	26	20	7	160

- La mayor participación en alertas escaladas se presentó en la regional Bogotá, superando el umbral alcanzado en diciembre de 2021.
- En segundo lugar la regional Antioquia, que superó la media de alertas escaladas en el trimestre anterior.

Alertas escaladas por punto de atención

Centro Zonal	Regional	Enero	Febrero	Marzo	% Part. Marzo
CZ ABURRA NORTE	ANTIOQUIA		▶ 3	▶ 20	12,5%
CZ MANIZALES 2	CALDAS	▶ 6	▶ 11	▶ 11	6,9%
CZ USME	BOGOTA	▶ 6	▶ 10	▶ 9	5,6%
CZ 1 MONTERIA	CORDOBA	▶ 3	▶ 9	▶ 7	4,4%
CZ HIPODROMO	ATLANTICO	▶ 20	▶ 8	▶ 6	3,8%
CZ FACATATIVA	CUNDINAMARCA	▶ 2	▶ 5	▶ 6	3,8%
CZ PALMIRA	VALLE DEL CAUCA		▶ 2	▶ 6	3,8%
CZ SUBA	BOGOTA			▶ 5	3,1%
CZ PEREIRA	RISARALDA	▶ 8	▶ 13	▶ 4	2,5%
CZ RAFAEL URIBE	BOGOTA	▶ 5	▶ 2	▶ 4	2,5%
CZ CUCUTA 3	NORTE DE SANTANDER	▶ 1	▶ 2	▶ 4	2,5%
CZ PITALITO	HUILA		▶ 3	▶ 4	2,5%

Centro Zonal	Regional	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I	% Part
CZ HIPODROMO	ATLANTICO	▶ 20	▶ 8	▶ 6	34	7,6%
CZ MANIZALES 2	CALDAS	▶ 6	▶ 11	▶ 11	28	6,3%
CZ USME	BOGOTA	▶ 6	▶ 10	▶ 9	25	5,6%
CZ PEREIRA	RISARALDA	▶ 8	▶ 13	▶ 4	25	5,6%
CZ ABURRA NORTE	ANTIOQUIA		▶ 3	▶ 20	23	5,2%
CZ 1 MONTERIA	CORDOBA	▶ 3	▶ 9	▶ 7	19	4,3%
CZ ORIENTE	ANTIOQUIA	▶ 2	▶ 10	▶ 2	14	3,1%
CZ FACATATIVA	CUNDINAMARCA	▶ 2	▶ 5	▶ 6	13	2,9%
CZ KENNEDY	BOGOTA	▶ 7	▶ 2	▶ 3	12	2,7%
CZ MONTELIBANO	CORDOBA	▶ 2	▶ 9	▶ 1	12	2,7%
CZ RAFAEL URIBE	BOGOTA	▶ 5	▶ 2	▶ 4	11	2,5%
CZ ZIPAQUIRA	CUNDINAMARCA	▶ 4	▶ 3	▶ 3	10	2,2%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	BOGOTA	▶ 5	▶ 1	▶ 3	9	2,0%
CZ LADERA	VALLE DEL CAUCA	▶ 3	▶ 6		9	2,0%
CZ PALMIRA	VALLE DEL CAUCA		▶ 2	▶ 6	8	1,8%
CZ USAQUEN	BOGOTA	▶ 3	▶ 4	▶ 1	8	1,8%

- El 53,8% de las alertas escaladas en el mes de marzo, se concentran en 12 puntos de atención, pertenecientes a 10 regionales.
- El 46,3% restante, se distribuye entre 83 puntos de atención con 1,9% de participación o menos (3 alertas o menos)
- El punto de atención con mayor cantidad de alertas en el mes de marzo fue el Centro Zonal Aburrá Norte de la regional Antioquia.
- El 58,3% del total de alertas del primer trimestre del año se concentraron en 16 puntos de atención, pertenecientes a 8 regionales.
- El 41,7% restante se distribuye entre 79 puntos de atención con 1,6% o menos de participación (7 alertas o menos)
- El punto de atención con mayor cantidad de alertas durante el primer trimestre del año fue el Centro Zonal Hipódromo de la Regional Atlántico.

Bogotá

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice de Alertas
BOGOTA	774	319	211	31	72,0%	59,0%	14,69%

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
CZ USME	6	10	9	25
CZ KENNEDY	7	2	3	12
CZ RAFAEL URIBE	5	2	4	11
CZ SAN CRISTOBAL SUR	5	1	3	9
CZ USAQUEN	3	4	1	8
CZ SUBA			5	5
CZ MARTIRES	3		2	5
CZ ENGATIVA	3	1		4
CZ FONTIBON	1	3		4
CZ CIUDAD BOLIVAR		2	1	3
CZ TUNJUELITO		2	1	3
CZ CREER			2	2
CZ SANTA FE	1			1
Total general	34	27	31	92

Regional	Mal procedimiento	Tiempo de espera muy largo	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Total general
Enero	23	9	2	34
Febrero	19	6	2	27
Marzo	18	6	7	31
Total general	60	21	11	92



Antioquia

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice de Alertas
ANTIOQUIA	372	151	93	28	70,5%	58,1%	30,11%

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
CZ ABURRA NORTE		3	20	23
CZ ORIENTE	2	10	2	14
CZ ROSALES		2	1	3
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	1	2		3
REGIONAL ANTIOQUIA		1	1	2
CZ PORCE NUS			1	1
CZ ABURRA SUR			1	1
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			1	1
CZ OCCIDENTE			1	1
Total general	3	18	28	49

Regional	Mal procedimiento	Tiempo de espera muy largo	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Se limita la atención	Total general
Marzo	20	4	2	2	28
Febrero	16	1	1		18
Enero	3				3
Total general	39	5	3	2	49

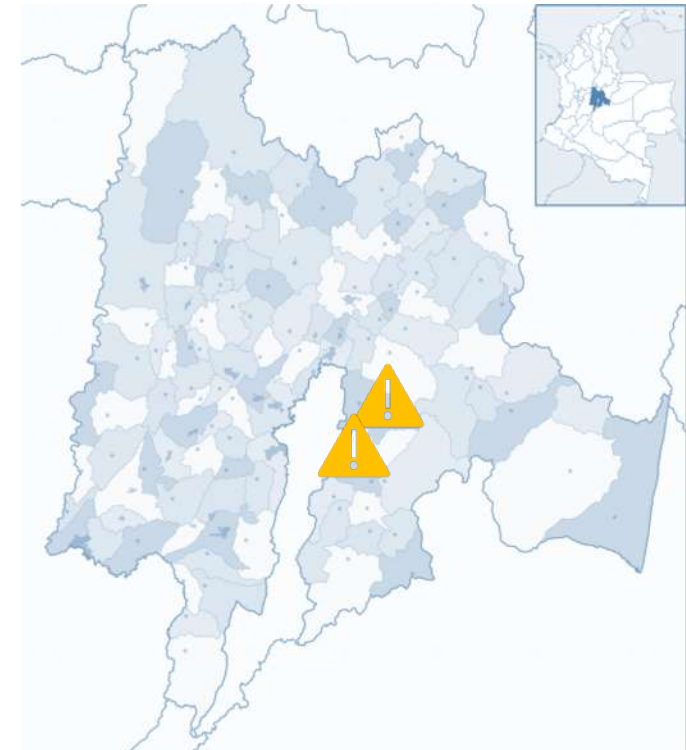


Cundinamarca

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice de Alertas
CUNDINAMARCA	240	85	50	12	64,1%	50,3%	24,00%

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
CZ FACATATIVA	2	5	6	13
CZ ZIPAQUIRA	4	3	3	10
CZ SOACHA		2	3	5
CZ CAQUEZA	2			2
CZ CHOCONTA		1		1
CZ GACHETA	1			1
CZ FUSAGASUGA	1			1
Total general	10	11	12	33

Regional	Mal procedimiento	Tiempo de espera muy largo	Se limita la atención	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Total general
Marzo	8	2	1	1	12
Febrero	9	2			11
Enero	9		1		10
Total general	26	4	2	1	33



Índice de Alertas por regional

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice de Alertas
ANTIOQUIA	372	151	93	28	70,5%	58,1%	30,11%
ARAUCA	36	12	8	0	72,7%	52,4%	0,00%
ATLANTICO	92	41	27	9	81,8%	58,9%	33,33%
BOGOTA	774	319	211	31	72,0%	59,0%	14,69%
BOLIVAR	26	12	5	0	71,4%	38,9%	0,00%
BOYACA	82	35	23	3	71,9%	57,1%	13,04%
CALDAS	402	165	108	12	73,0%	59,4%	11,11%
CAQUETA	15	9	5	0	71,4%	63,6%	0,00%
CASANARE	25	17	11	4	73,3%	75,0%	36,36%
CAUCA	36	14	12	0	92,3%	54,2%	0,00%
CESAR	14	6	4	1	66,7%	85,7%	25,00%
CHOCO	14	4	4	0	100,0%	40,0%	0,00%
CORDOBA	211	93	69	9	80,2%	58,1%	13,04%
CUNDINAMARCA	240	85	50	12	64,1%	50,3%	24,00%
GUAINIA	-	0	0	0	"-"	"-"	0,00%
GUAVIARE	5	2	1	0	50,0%	50,0%	0,00%
HUILA	168	72	48	6	70,6%	56,7%	12,50%
LA GUAJIRA	108	48	28	2	70,0%	58,0%	7,14%
MAGDALENA	12	3	0	0	0,0%	42,9%	0,00%
META	48	25	19	3	82,6%	67,6%	15,79%
NARIÑO	83	35	24	1	80,0%	57,7%	4,17%
NORTE DE SANTANDER	302	157	111	9	82,8%	64,1%	8,11%
PUTUMAYO	11	2	1	0	100,0%	14,3%	0,00%
QUINDIO	2	1	1	0	100,0%	50,0%	0,00%
RISARALDA	519	226	153	11	74,6%	56,2%	7,19%
SAN ANDRES	13	5	4	0	80,0%	50,0%	0,00%
SANTANDER	52	14	8	2	61,5%	37,1%	25,00%
SUCRE	72	37	17	3	58,6%	65,9%	17,65%
TOLIMA	53	33	22	3	75,9%	80,6%	13,64%
VALLE DEL CAUCA	531	211	145	11	76,3%	52,1%	7,59%
VAUPES	3	0	0	0	"-"	0,0%	0,00%
VICHADA	8	4	1	0	50,0%	66,7%	0,00%
Total general	4.329	1838	1213	160	73,96%	57,26%	9,98%

- El mayor índice de alertas con una muestra representativa de encuestas lo presentó la regional Antioquia con 30,11% en 93 encuestas.
- Les siguen Cundinamarca (24% en 50 encuestas) y Atlántico (33,3% en 27 encuestas).
- La regional Casanare presenta un índice de alertas del 36,36%, sobre una muestra de 11 encuestas efectivas que tiene menor peso en la muestra.
- Las regionales Arauca y Cauca presentaron el menor índice de alertas, 0% con una muestra de 8 y 12 encuestas respectivamente.



Conclusiones y recomendaciones

Marzo 2022



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Conclusiones y Recomendaciones

Resultados Marzo 2022

- ✓ Se gestionaron en el mes de Marzo de 2022 un total de 2864 registros, de los cuales se generaron 1213 encuestas y de estas mismas se escalaron 160 alertas a las regionales. Se obtuvo como índice 9,98%, lo que es un 7,52% menos que el mes de Febrero.
- ✓ Las regionales con mayor cantidad de encuestas fueron Bogotá, Risaralda, Valle del Cauca, Norte de Santander y Caldas, que representaron el 60% de la muestra de encuestas en marzo.
- ✓ Las regionales con mayor indicador índice fueron Antioquia (30,11%), Cundinamarca (24%), Atlántico (33,3%).
- ✓ El mejor resultado fue el de la Regional Cauca y Arauca con un índice de alertas del 0% en una muestra de 12 y 8 encuestas respectivamente.
- ✓ Se obtuvo una satisfacción general del 94%, disminuyó 3 puntos porcentual respecto al trimestre inmediatamente anterior. La macro región con mejor resultado de satisfacción fue “Centro Sur” con un 4,9.
- ✓ Las categorías con mejor resultado global fueron “Calidad del servicio” y “Oportunidad en el servicio” con un índice de 4,80 (96%) y aquella con más bajo resultado “Resolución de la necesidad” con un índice de 4,4 (88%).
- ✓ De las 160 alertas generadas el 66,9% se ubican en la categoría “Mal procedimiento”. La regional con mayor cantidad de alertas es Bogotá con 31 alertas, seguida de Antioquia con 28 alertas. El Centro Zonal con más alertas fue CZ Aburrá Norte con 20 alertas.

Conclusiones y Recomendaciones

Oportunidades de mejora identificadas frente a la atención presencial

- ✓ Frente a las alertas escaladas por la categoría de “Mal procedimiento” se evidencia mayor participación de la subcategoría “Información incompleta”, por tanto, se sugiere que desde las Regionales se refuercen los temas de mayor impacto con los Responsables de Servicios y Atención frente a la identificación de necesidades de la ciudadanía, en especial el uso de preguntas filtro e identificación de situaciones asociadas a posibles situaciones de amenaza o vulneración de derechos, así como sensibilización en escucha activa .
- ✓ Reforzar con los Responsables de Servicios y Atención el componente de gestión de redes y remisiones interinstitucionales para que las mismas sean explicadas claramente a los ciudadanos, informando el motivo de la remisión a otras entidades cuando así se requiera.
- ✓ En cuanto al registro de los trámites de atención extraprocesal es importante dar a conocer la disponibilidad de la agenda y el ciudadano sea quien tome la decisión en cuanto al registro, para evitar que el ciudadano deba volver al punto y brindar la orientación, además, tener presente el registro del tipo de petición aún cuando no sea la competencia territorial del punto de atención.
- ✓ Afianzamiento de asistencia técnica en lo relacionado con la Ley 2126 de 2021, especialmente en temas de competencia de comisarías de familia y defensorías de familia en trámites conciliables cuando exista conflicto entre adultos y situaciones de violencia intrafamiliar.
- ✓ Importancia visibilizar adecuadamente los canales de atención alternos del ICBF, y así mitigar los tiempos de espera altos en consultas frecuentes, como el uso del teléfono verde, las líneas de atención y canales virtuales.
- ✓ Realizar seguimiento con las áreas encargadas para garantizar el cumplimiento de los horarios, la capacidad y aforo para la atención, así como a los planes de mejoramiento en la infraestructura de los puntos de atención.
- ✓ Reforzar con los Responsables de Servicios y Atención la importancia del registro y la actualización de datos personales de los ciudadanos, especialmente los números de teléfono de contacto, con el fin de mejorar la calidad de datos y la contactabilidad en la gestión de medición de la satisfacción.

Conclusiones y Recomendaciones

Estrategias de mejora operativa en el centro de contacto

- ✓ Buscando dar cumplimiento al indicador de ocupación, se ha generado seguimiento al nivel de contactabilidad, asignación y gestión estratégica de la base de datos, considerando entre otros elementos los estados y control de la ocupación, optimización de tiempos de encuesta y revisión previa en el SIM antes de marcar y la gestión prioritaria de regionales con mayores índices de contactabilidad.
- ✓ Frente a la necesidad del equipo, desde el mes de marzo se constituyó el equipo completo de 6 agentes generales para apoyar la gestión de acuerdo al dimensionamiento de la ocupación considerando el tamaño de la muestra recibida para gestionar, respetando los acuerdos pactados para la prestación del servicio.
- ✓ Se brinda al equipo de encuestadores fortalecimiento de dudas en temas transversales de los productos y servicios del ICBF, además de los insumos requeridos para argumentar las casuísticas presentadas. Por parte de la supervisora el seguimiento con la estrategia de monitoreo de los agentes, de manera semanal en compañía del mismo.
- ✓ Por parte del área de formación se genera la capacitación focalizada y la inclusión de preguntas focalizadas en la evaluación mensual de conocimientos, a fin de mejorar la calidad del proceso de medición de satisfacción.
- ✓ Desde el mes de Diciembre se complementa con una revisión aleatoria por parte de la agente especializada, de las interacciones en las cuales se generan alertas para reforzar protocolos, guías y demás elementos que sustentan el procedimiento y fortalecen los procesos de calidad en el servicio por parte de los encuestadores.

Conclusiones y Recomendaciones

Estrategias de mejora operativa en el centro de contacto

- ✓ Teniendo en cuenta el resultado de la contactabilidad en el primer trimestre de 2022, que presentaba una tendencia negativa, se realizó la revisión y ajuste de la estrategia de marcado para realizar una remarcación focalizada en registros con contactabilidad no efectiva y por regional, acorde a los horarios de mayor respuesta. Así mismo, se optó por reforzar el barrido de los registros más recientes, ajustando la capacidad operativa para atender las bases nuevas.
- ✓ Se ajustó la estructura en la redacción y escalamiento de las Alertas a las Regionales con el fin de lograr mayor claridad en la información, la incidencia y las oportunidades de mejora en cada caso. Así mismo se aplica la revisión del 100% de las alertas creadas para asegurar la claridad y argumentación acorde a la línea técnica oficial.
- ✓ Cabe señalar que para el mes de marzo se recibieron las bases actualizadas, no obstante, se continuó con la marcación de la base de datos recibida en el mes de febrero, lo que amplía el rango de días de antigüedad de los registros marcados.
- ✓ Se evidencia una disminución significativa de las tasas de contactabilidad, pese a las estrategias de marcado generadas, dado el volumen de registros marcados, es por ello que se sugiere considerar la calidad de datos de la base para la medición de la contactabilidad. Por otra parte, se adelanta desde el centro de contacto un análisis detallado del mapa de contactabilidad, incluyendo variables sociodemográficas que permitan realizar una marcación focalizada, acorde al comportamiento de los datos durante el primer trimestre del año, lo que permitirá concentrar la capacidad operativa en los rangos y registros de mayor contactabilidad.



Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

Marzo 2022

Centro de Contacto



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**