



BIENESTAR
FAMILIAR



Informe de encuestas de satisfacción por canales

**Centro de Contacto ICBF
Trimestre I
2026**



Introducción



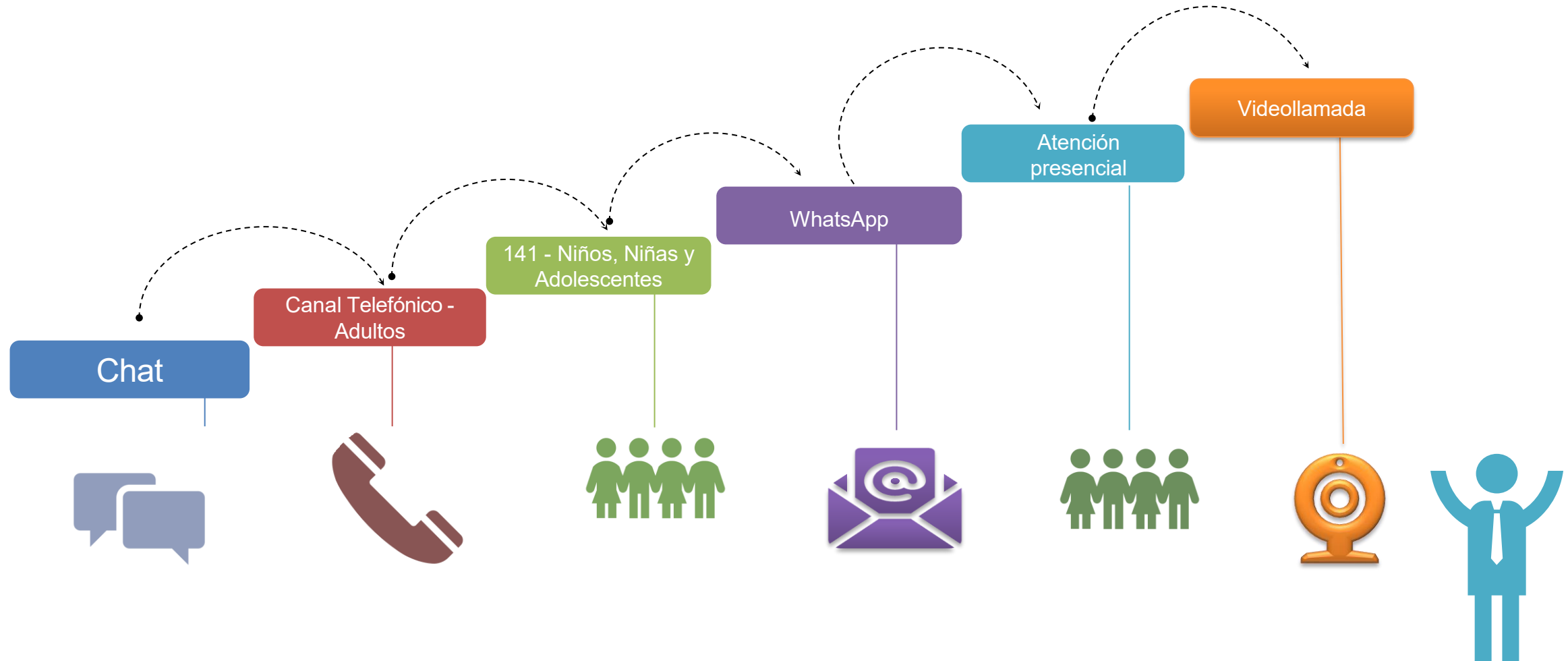
El informe que se presenta a continuación analiza el comportamiento de las encuestas recibidas de niños, niñas, adolescentes y la ciudadanía en general, así como su nivel de satisfacción respecto a los servicios ofrecidos por el ICBF a nivel nacional, a través de los canales de atención del centro de contacto.

El objetivo de las encuestas es conocer la percepción de nuestros ciudadanos sobre la atención brindada por el centro de contacto, con el fin de tomar las acciones necesarias para seguir mejorando en este aspecto.

Dentro del proceso se tiene en cuenta:



Canales de atención Centro de Contacto





Resumen Global

**I Trimestre
2026**



Resumen año 2026



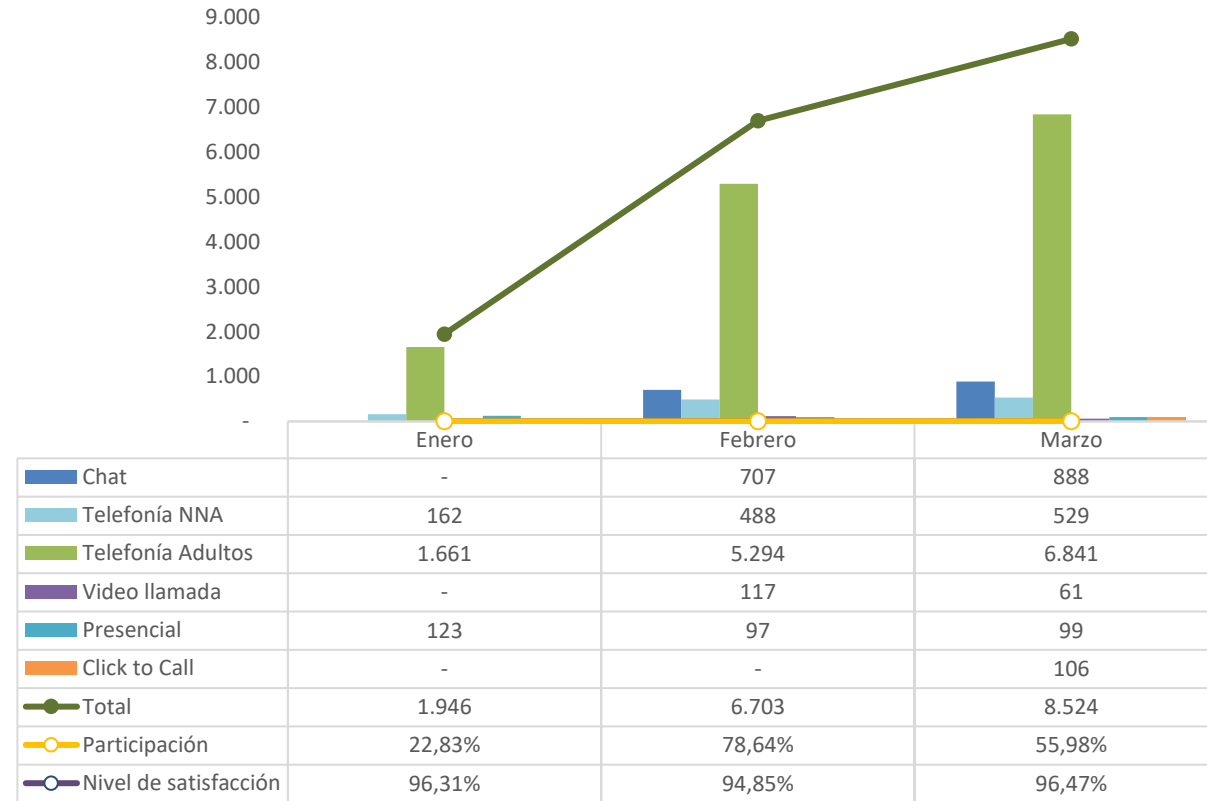
A continuación, se presenta un resumen de los resultados mensuales, correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo.

Canal	Enero		Febrero		Marzo	
	Encuestas	Nivel de satisfacción	Encuestas	Nivel de satisfacción	Encuestas	Nivel de satisfacción
Chat	0	NA	707	87%	888	91%
Telefonía NNA	162	87%	488	87%	529	98%
Telefonía Adultos	1661	96%	5294	96%	6841	91%
Video llamada	0	NA	117	62%	61	72%
Presencial	123	100%	97	99%	99	100%
Click to Call	61	69%	84	75%	106	92%
Whatsapp	0	NA	0	NA	-	-
Total	2626	88%	6788	85%	8524	91%

Durante los tres meses de gestión (enero, febrero, marzo), se han recibido un total de **17.938 encuestas** por parte de niños, niñas, adolescentes y ciudadanos en todo el territorio nacional. El análisis de estas encuestas refleja un **promedio de satisfacción del 90%**, lo cual evidencia un desempeño favorable en la calidad del servicio ofrecido.

Destaca el desempeño de los canales Presencial y Telefonía Adultos con una valoración mayor al 98%. En términos tecnológicos, se estabilizaron 5 de los 6 canales, con WhatsApp aún en fase de optimización.

Resumen trimestre 2026



Para el trimestre se recibieron 17.938 encuestas de satisfacción del centro de contacto, el canal con mayor participación fue telefonía adultos con un total de 13.796 lo que representa 81% sobre el total de las encuestas realizadas

En cuanto al nivel de satisfacción a nivel trimestral cierra con un promedio de 95.87%.



Comparativo por canal

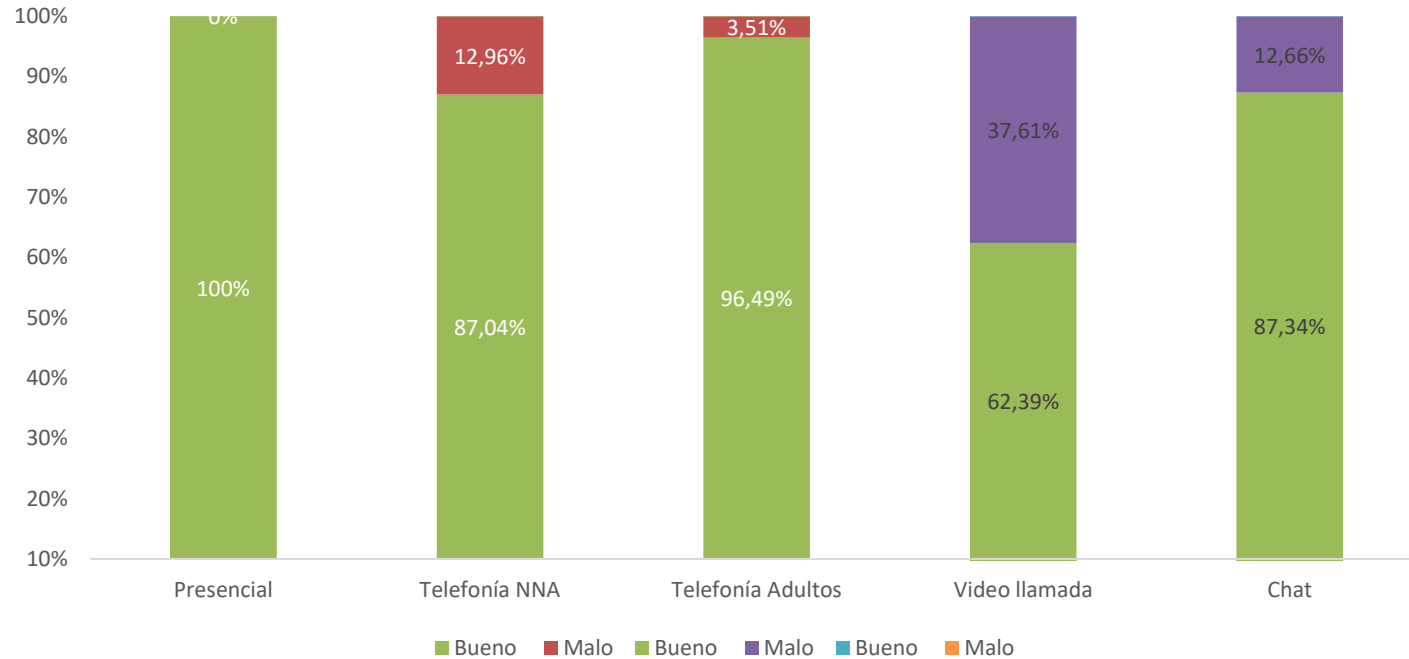
**Trimestral I
2026**



Nivel de Satisfacción – por Canal



El umbral mínimo de nivel de satisfacción de los canales de atención del centro de contacto es de $\geq 90\%$.

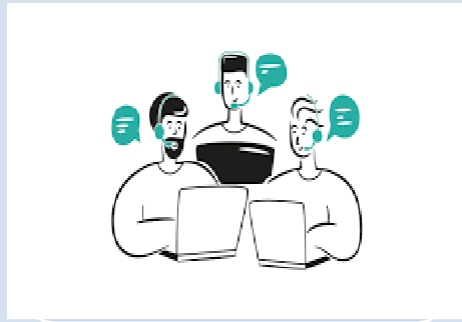


Primer trimestre 2026

Se evidencia cumplimiento del nivel de satisfacción de **tres** canales de atención los cuales son presencial, telefonía adultos y Chat en cuanto a los otros canales se evidencia nivel de satisfacción por debajo del umbral, por lo cual más adelante se conoce el detalle de cada canal de atención.

Acciones ejecutadas para brindar una buena atención

A continuación, se muestra las acciones que se vienen ejecutando en el año 2026 para dar cumplimiento con el umbral mínimo definido, el proceso se enfoca dentro de los protocolos establecidos.



Socialización de información:

De manera frecuente el centro de contacto comparte material con la finalidad que los líderes de cada área refuercen a sus equipos de trabajo.



Capacitaciones:

Constantemente desde el área de formación se realiza refuerzo mensual sobre un tema en particular, sin embargo, cada dupla de trabajo (supervisor y formador) realizan refuerzos en temáticas que consideren importantes abordar en su equipo.



Retroalimentaciones:

Como seguimiento de las oportunidades de mejora y de la evolución, cada líder de equipo está en continua verificación de espacios que favorezcan el conocimiento y habilidades de los agentes y profesionales



Seguimiento:

Cada líder de segmento mantiene un seguimiento constante sobre el que hacer de los colaboradores con la finalidad de operar de manera eficiente para evidenciar mejoría mes a mes.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Resultado canal presencial

**I Trimestre
2026**

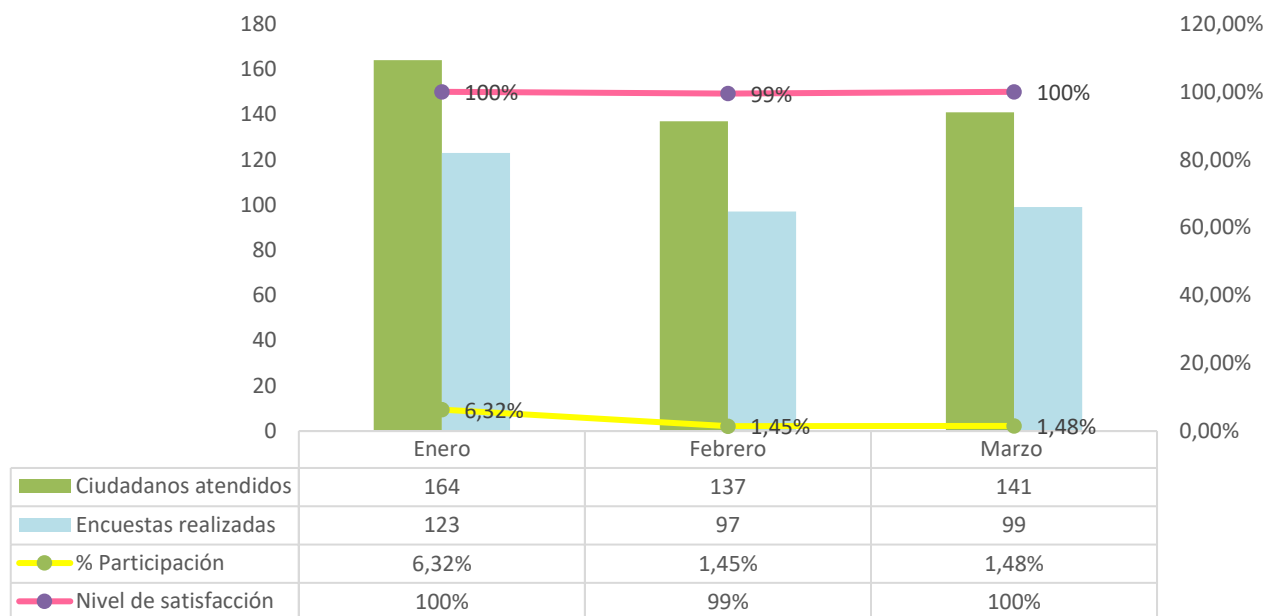


Comportamiento canal presencial



Dentro de los canales de atención, el centro de contacto tiene atención presencial de lunes a viernes; para el 2026 se continuo realizando por medio de un formulario obteniendo la información más pronta.

A continuación, se evidencia los resultados sobre los ciudadanos atendidos Vs encuestas realizadas:



En enero, febrero y marzo se atendieron 445 ciudadanos.

Así mismo, cierra su porcentaje promedio de satisfacción con un **99%**



NOVEDAD 1

Se realizaron **319** encuestas para marzo, este segmento tiene un **1,48%** de participación sobre el total de encuestas realizadas en el centro de contacto

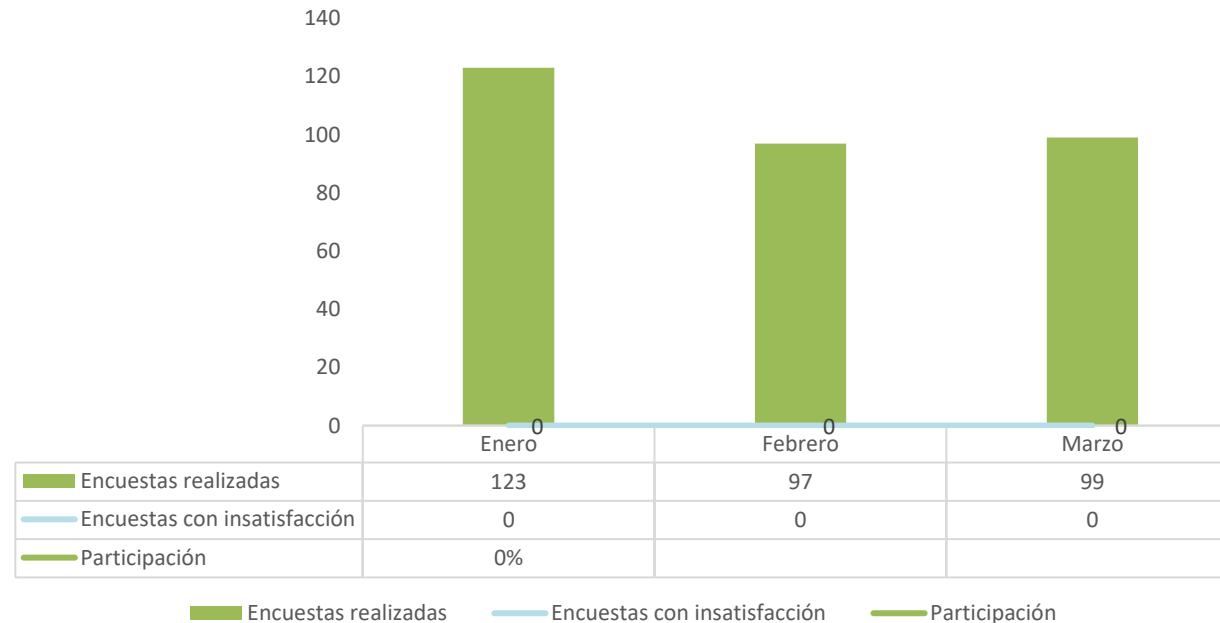


NOVEDAD 2

Participación encuestas no satisfactorias



En enero, febrero y marzo no se han tenido encuestas mal calificadas como no satisfactorias de los ciudadanos que se atendieron de manera presencial, por lo cual no genera una afectación de impacto en los resultados finales del canal lo que da cuenta de la atención y buena disposición de los colaboradores.





Resultado canal Video llamada

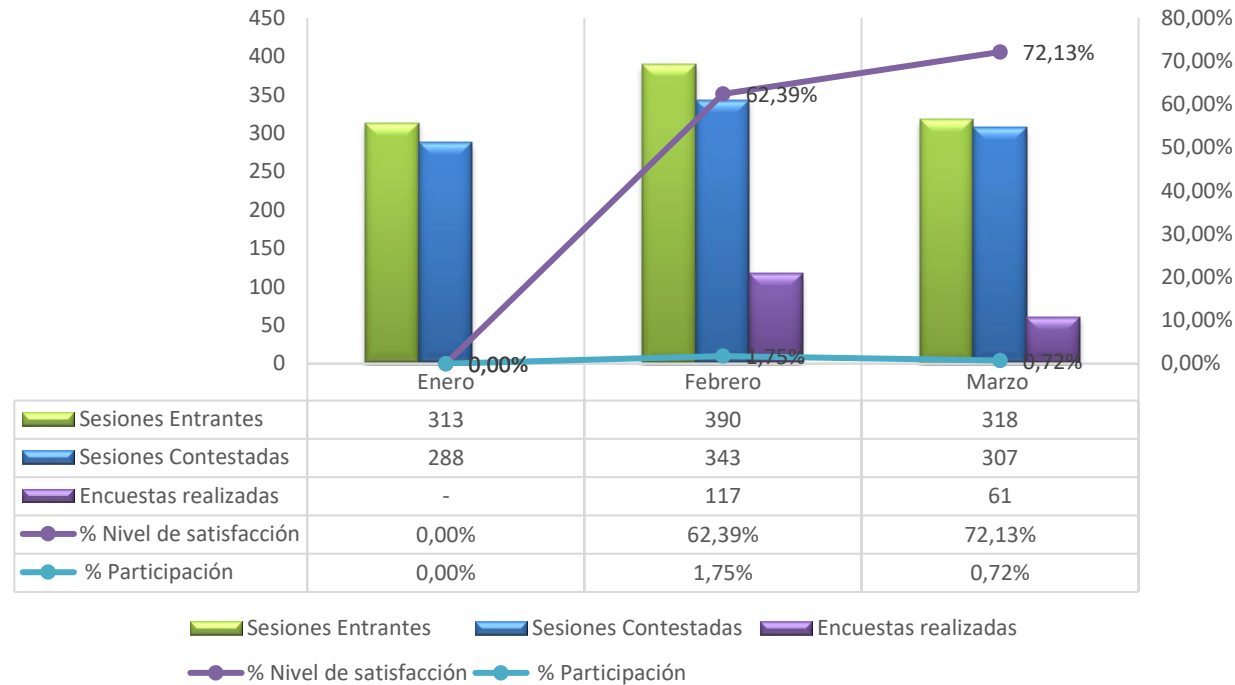
**I Trimestre
2026**



Comportamiento canal video llamada



En la gráfica se evidencia el comportamiento los tres primeros meses del 2026 del canal de video llamada de las interacciones entrantes vs las contestadas, encuestas realizadas y nivel de satisfacción.



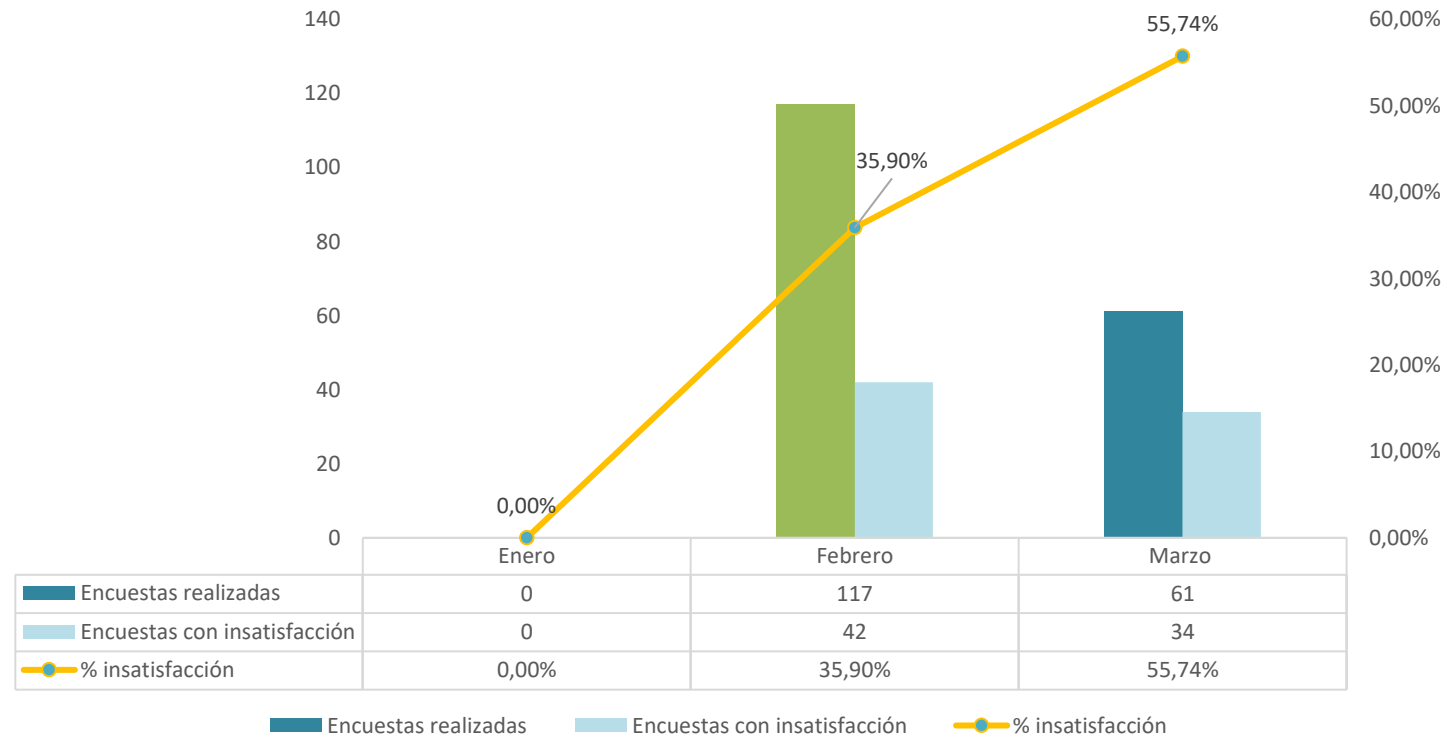
En el transcurso de los meses de enero, febrero y marzo del 2026 se recibieron 1.021 sesiones de los cuales, se contestaron **938** interacciones entrantes.

En el trimestre se presentaron 178 encuestas realizadas con un promedio de nivel de atención de 67.26%

Por otro lado, debido a la conexión de los peticionarios desde el lugar desde el cual nos contactan, la encuesta se ha visto afectada, ya que la comunicación se interrumpe y no es posible completar la gestión en su totalidad. No obstante, esta novedad no es atribuible directamente al operador

Participación encuestas no satisfactorias canal Video llamada

En el trimestre se registraron un total de **76 videollamadas** con calificaciones de insatisfacción. Debido al reciente cambio de plataforma. Por otro lado el Centro de Contacto se encuentra trabajando activamente en la resolución de esta novedad con el fin de habilitar la revisión de estos registros a la mayor brevedad posible.





Resultado canal Telefónico

I Trimestre
2026

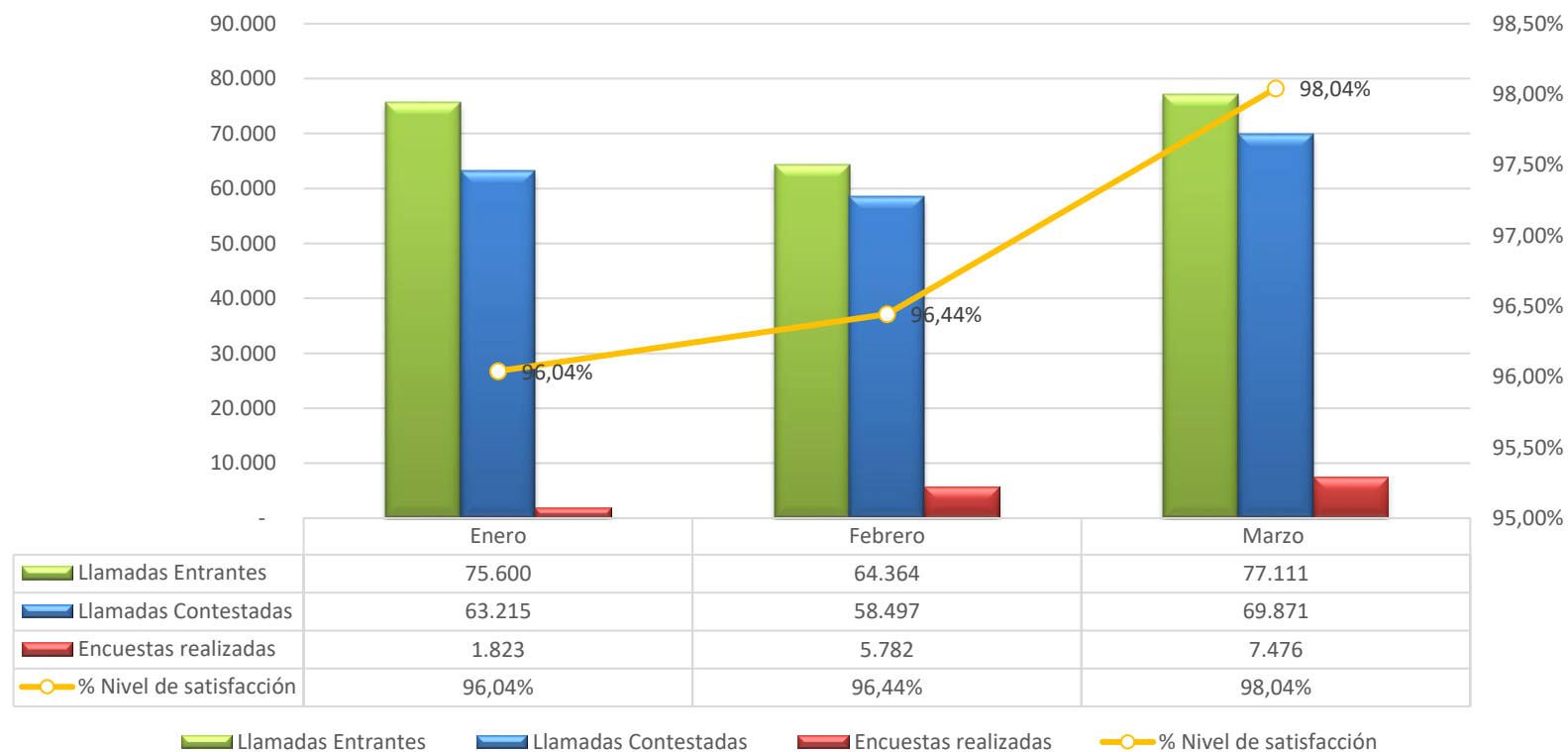


Comportamiento canal telefónico



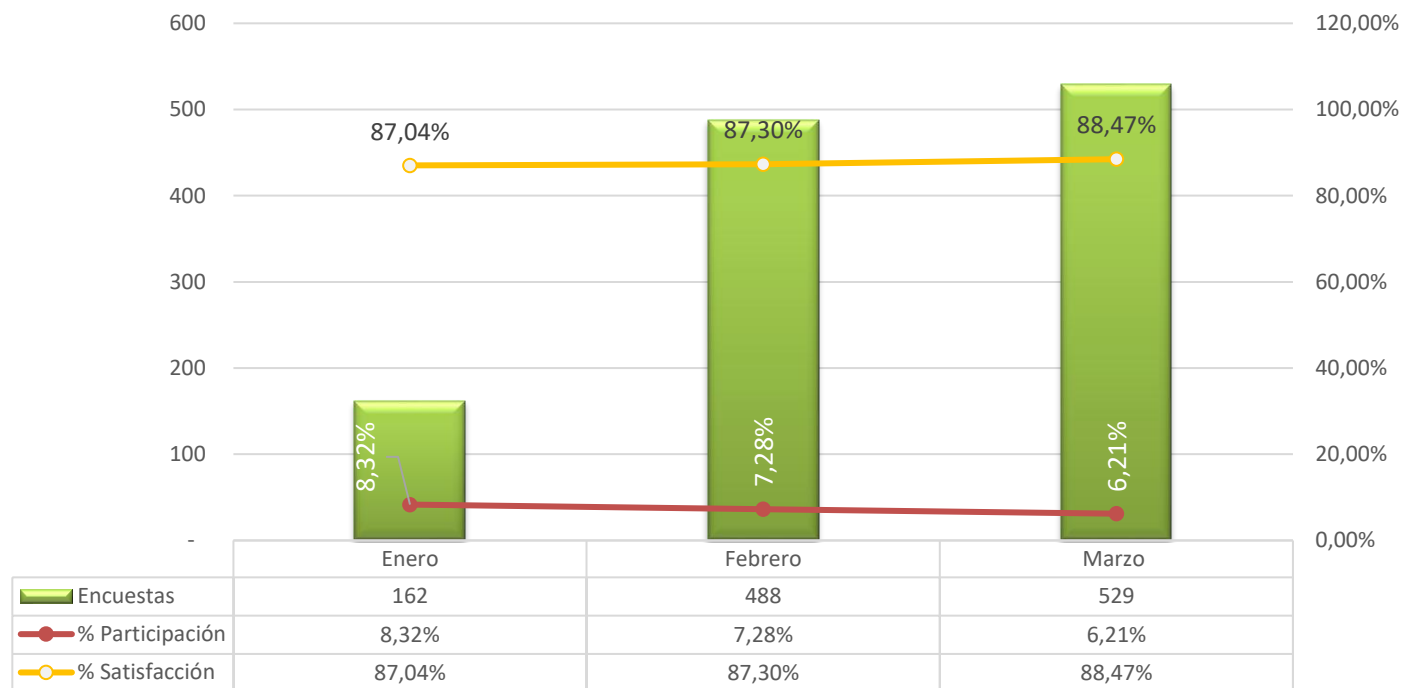
BIENESTAR
FAMILIAR

En la siguiente gráfica proyectamos las interacciones entrantes y las contestadas del canal telefónico del centro de contacto para el mes de marzo.



En los meses de enero, febrero y marzo, se recibieron un total de 217.075 llamadas, de las cuales se contestaron 191.583, lo que representa un promedio de atención del 91% de las llamadas entrantes. En cuanto a las encuestas, se han registrado 15.081 respuestas (sumando telefonía para adultos y para NNA) en todo el canal telefónico, con un promedio de satisfacción del 98%.

Encuestas vs Nivel de satisfacción y participación telefonía NNA

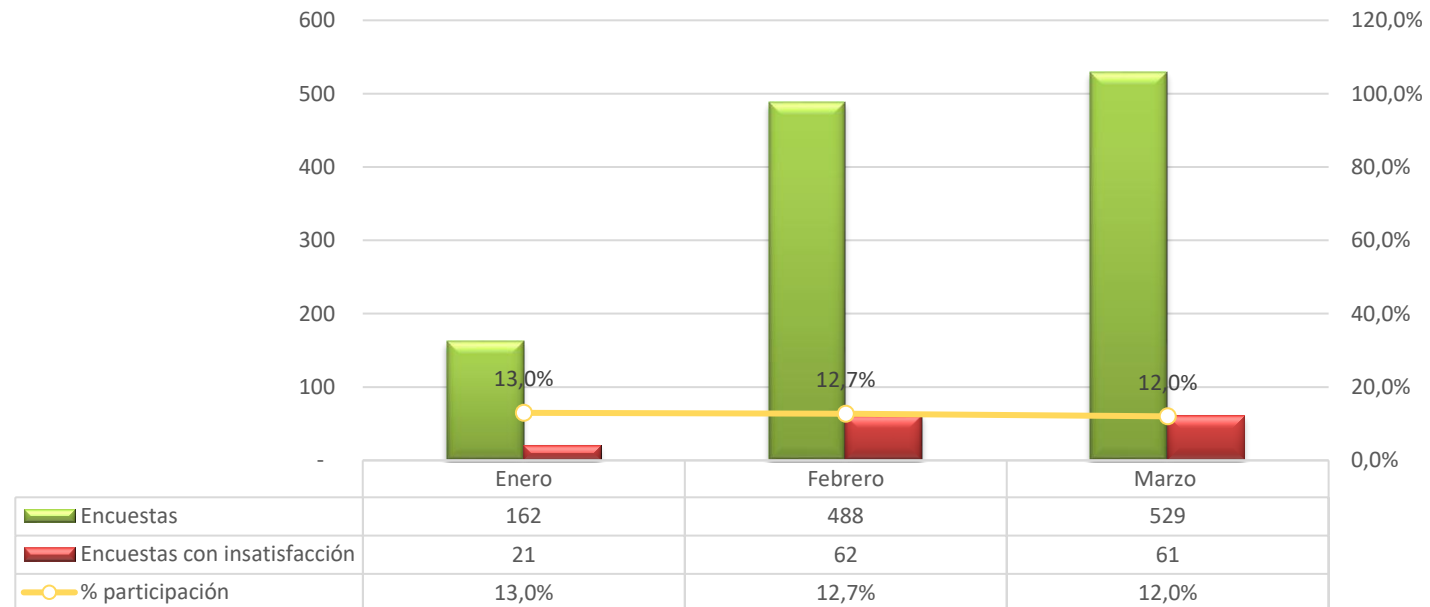


- En los meses de enero, febrero y marzo de 2026, se registraron un total de **1.179** encuestas en el canal de atención de Telefonía NNA, con un nivel de satisfacción del **87%**.
- En cuanto a la participación, cierra con un porcentaje promedio trimestral del **7%** sobre el total de encuestas realizadas en todo el Centro de contacto.

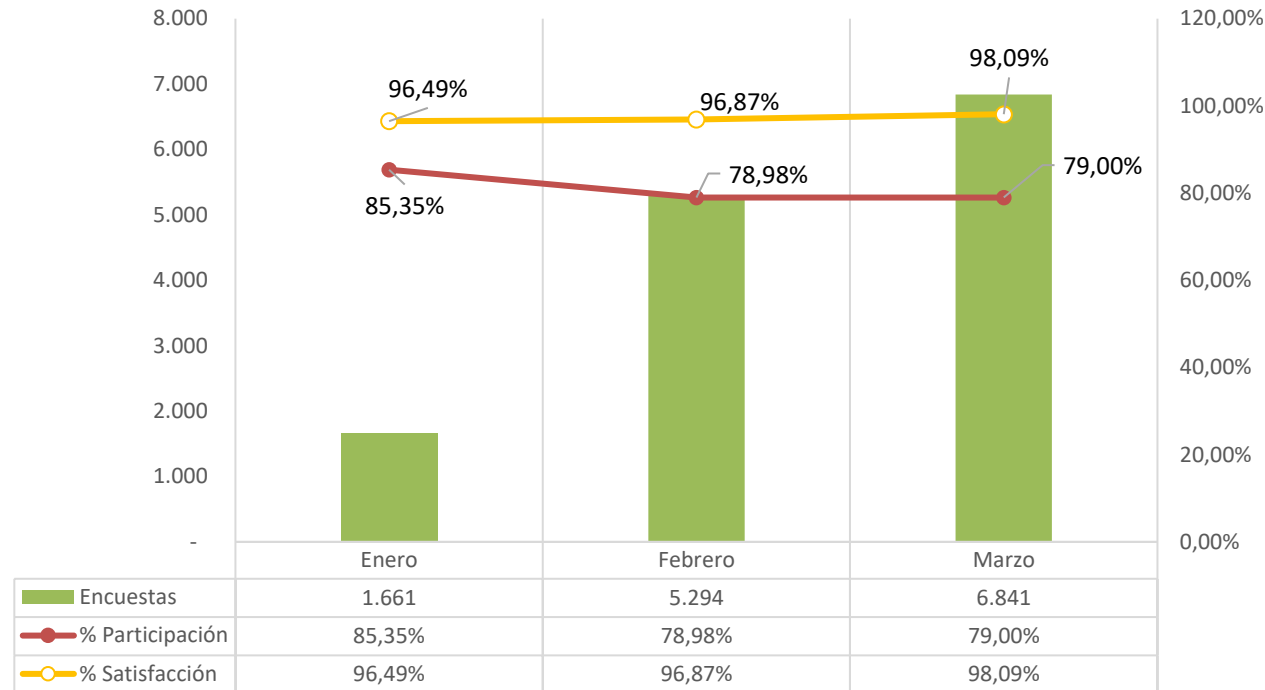
Participación encuestas no satisfactorias telefonía NNA



Para los meses de enero, febrero y marzo se recibieron **144** encuestas de niños, niñas y adolescentes calificadas como no satisfactorias equivalente al **12%** de participación sobre el total de encuestas realizadas para telefonía NNA.



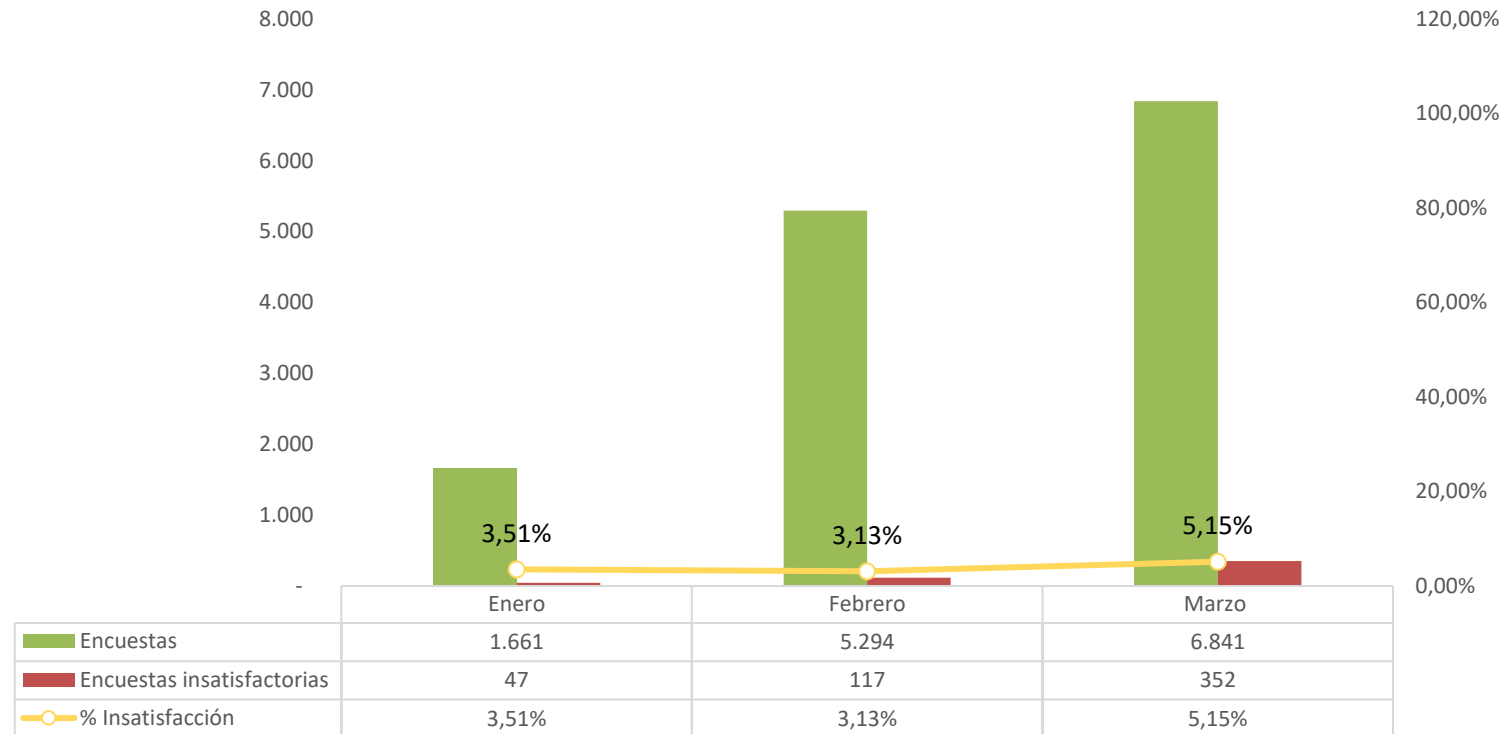
Encuestas vs Nivel de satisfacción y participación telefonía Adultos



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2026, el canal de atención de telefonía para adultos registró un total de **13.796 encuestas**, alcanzando un nivel de satisfacción promedio del **96%**.

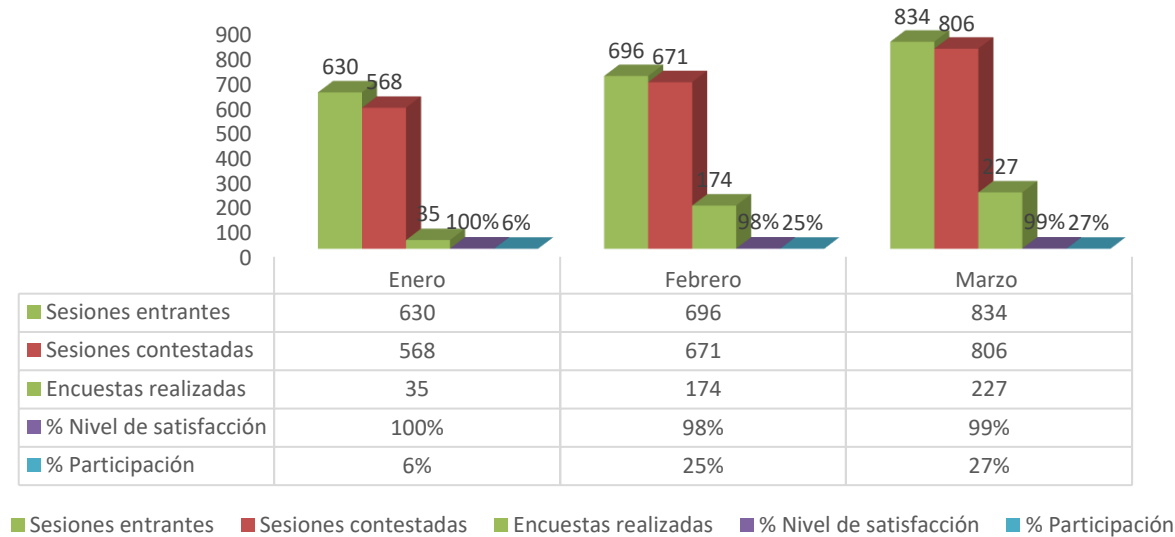
Participación encuestas no satisfactorias Línea 141 Adultos

Para los meses de enero, febrero y marzo se recibieron **516** encuestas ciudadanos como no satisfactorias equivalente al **3.93%** de participación sobre el total de encuestas recibidas en Línea 141 Adultos como promedio trimestral.



Comportamiento canal Línea Nacional

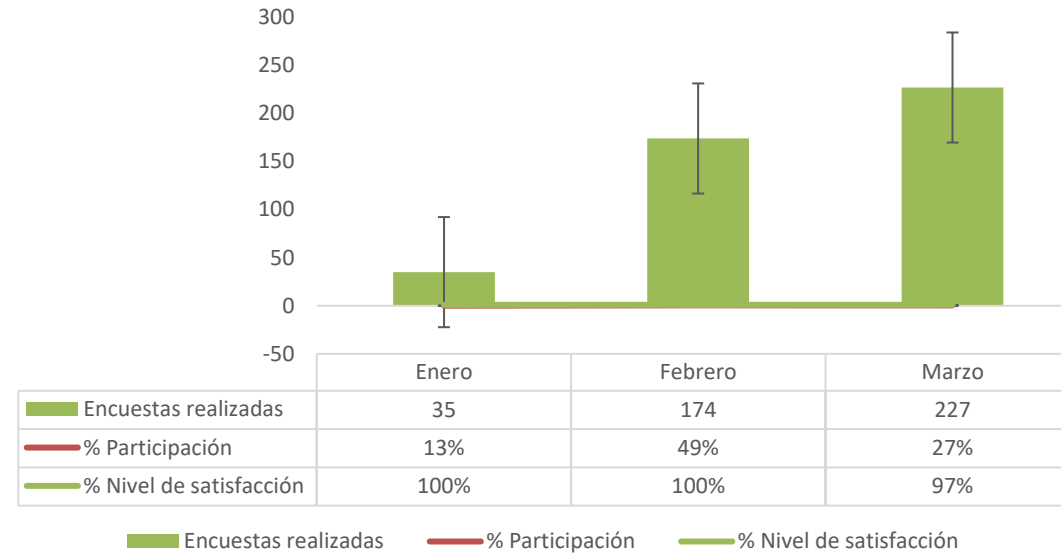
En la gráfica se evidencia el comportamiento los tres primeros meses del 2026 del canal de Línea Nacional de las interacciones entrantes vs las contestadas, encuestas realizadas y nivel de satisfacción.



En el transcurso de los meses de enero, febrero y marzo del 2026 se contestaron 2.045 de **2.160** interacciones entrantes, lo que representa el **96%** de las interacciones como promedio trimestral.

Se evidencia para el trimestre un total de 436 encuestas realizadas con un promedio de participación de 19%

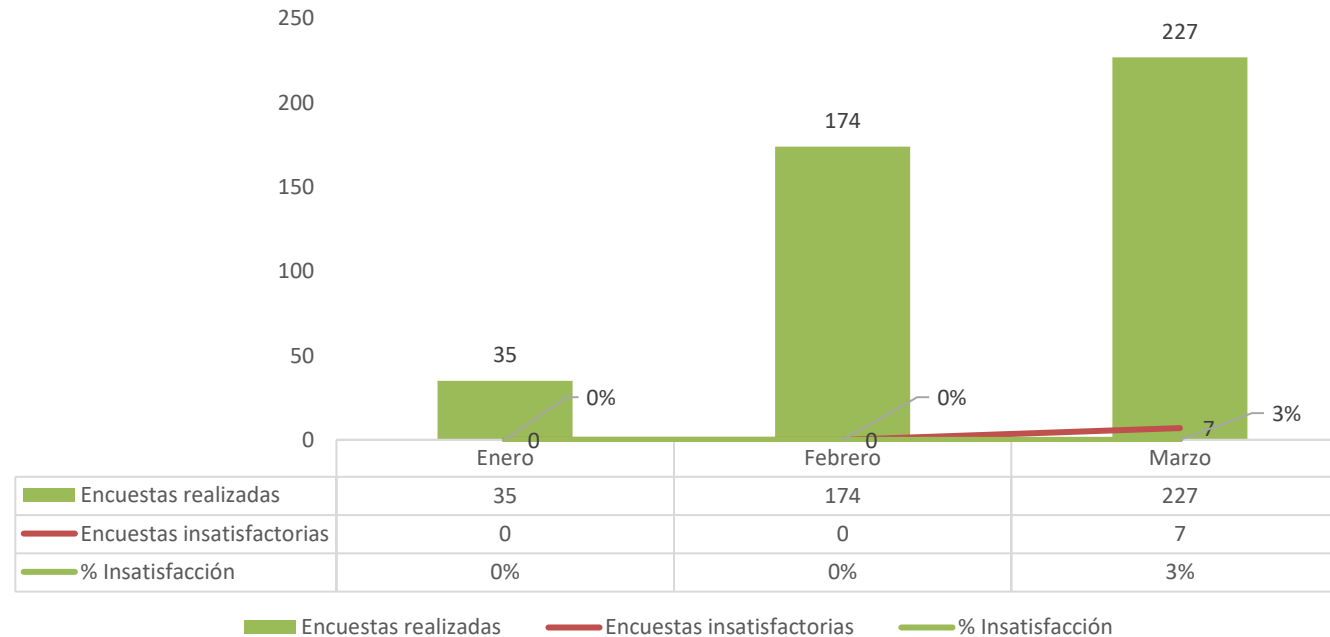
Encuestas vs Nivel de Satisfacción y participación canal Línea Nacional



Durante los meses de enero, febrero y marzo se registraron 436 encuestas realizadas, alcanzando una tasa de participación trimestral del **29%** de las encuestas del centro de contacto presentando un nivel de satisfacción en el mes alcanzo el **99%**.

Participación encuestas no satisfactorias telefonía Línea Nacional

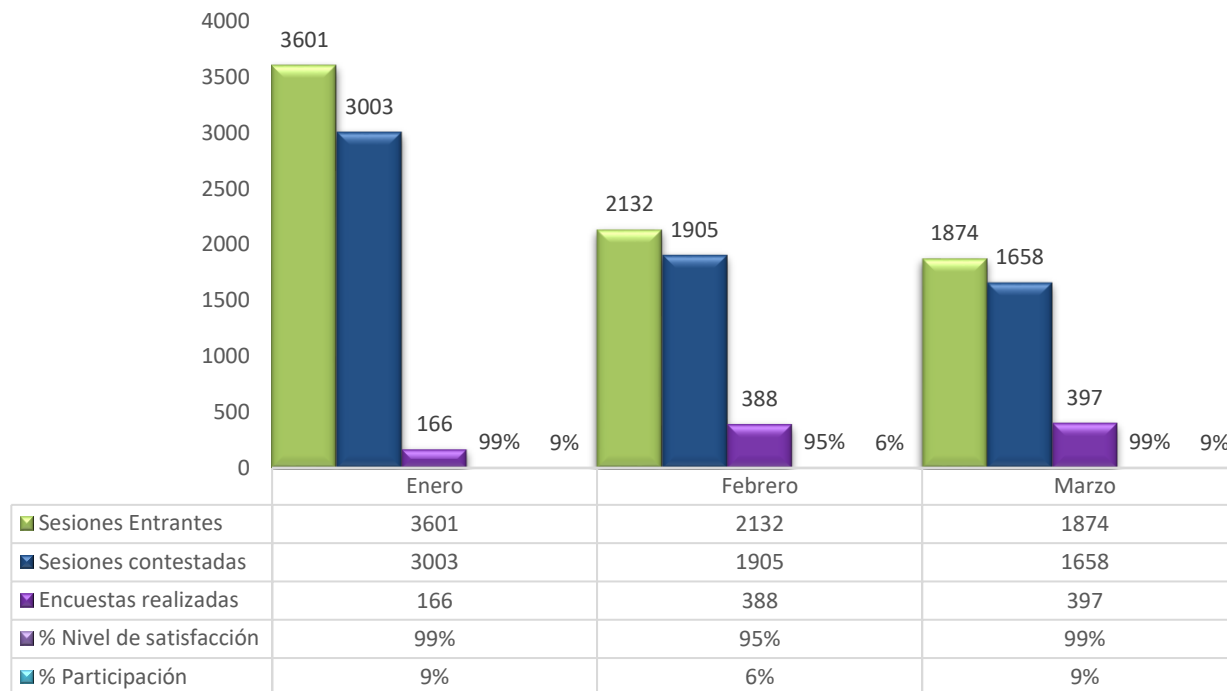
Durante los meses de enero, febrero y marzo se presentaron un total de 7 encuestas realizadas equivalente al **1%** de participación como promedio trimestral sobre el total de encuestas recibidas en línea nacional, lo cual demuestra el comportamiento promedio de los últimos meses.



Comportamiento telefonía línea verde

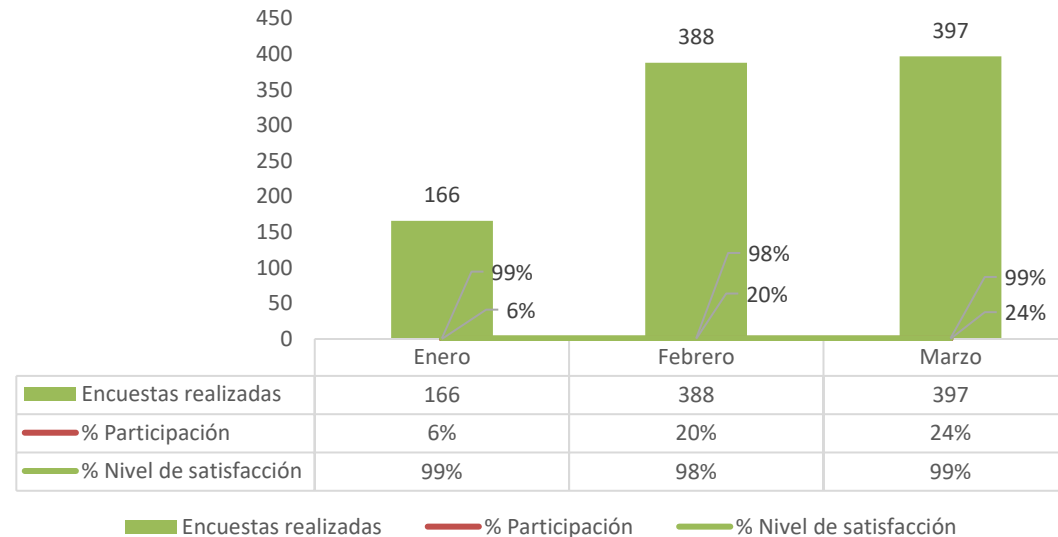


En la siguiente gráfica proyectamos las interacciones entrantes y las contestadas telefónico línea verde del centro de contacto.



Durante los meses de enero, febrero y marzo se recibieron **7.607** interacciones de las cuales se contestaron **6.566** llamadas, en cuanto a encuestas se recibieron **951** durante el mes y el nivel de satisfacción cierra con el **97%** como promedio trimestral.

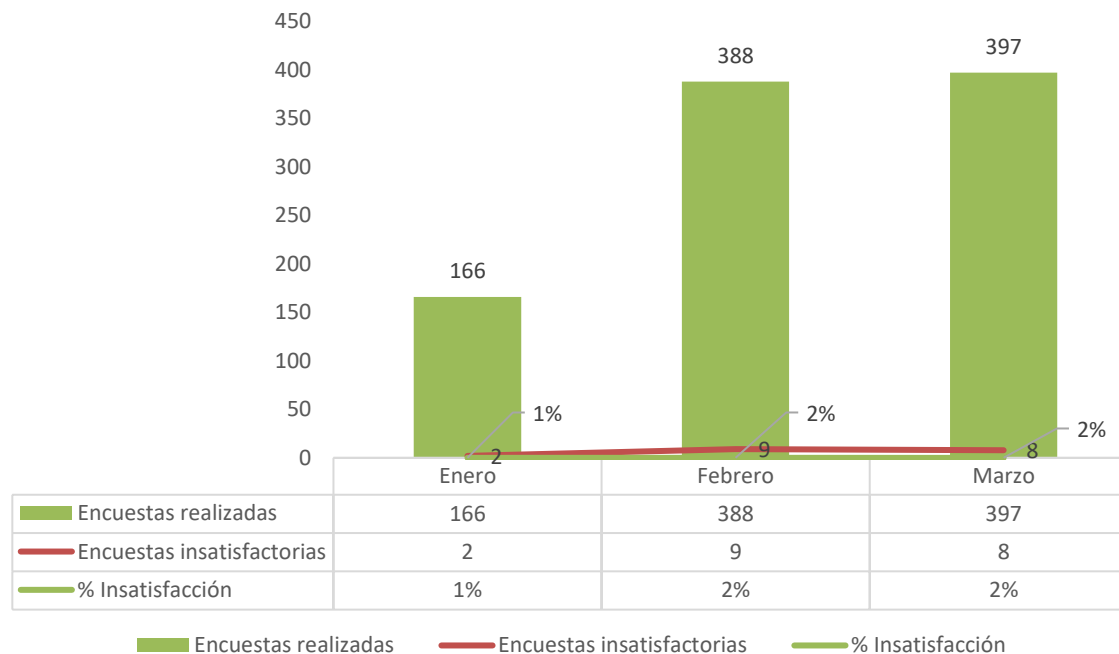
Encuestas vs Nivel de Satisfacción y participación canal Línea Verde



Durante los meses de enero, febrero y marzo se registraron 951 encuestas respondidas, alcanzando una tasa de participación promedio del **16%** de las encuestas. Respecto al nivel de satisfacción en el mes alcanzo el **98%**.

Participación encuestas no satisfactorias Línea Verde

Durante los meses de enero, febrero y marzo únicamente se recibieron **19** encuestas ciudadanos como no satisfactorias equivalente al **2%** promedio trimestral de participación sobre el total de encuestas recibidas en Línea verde.

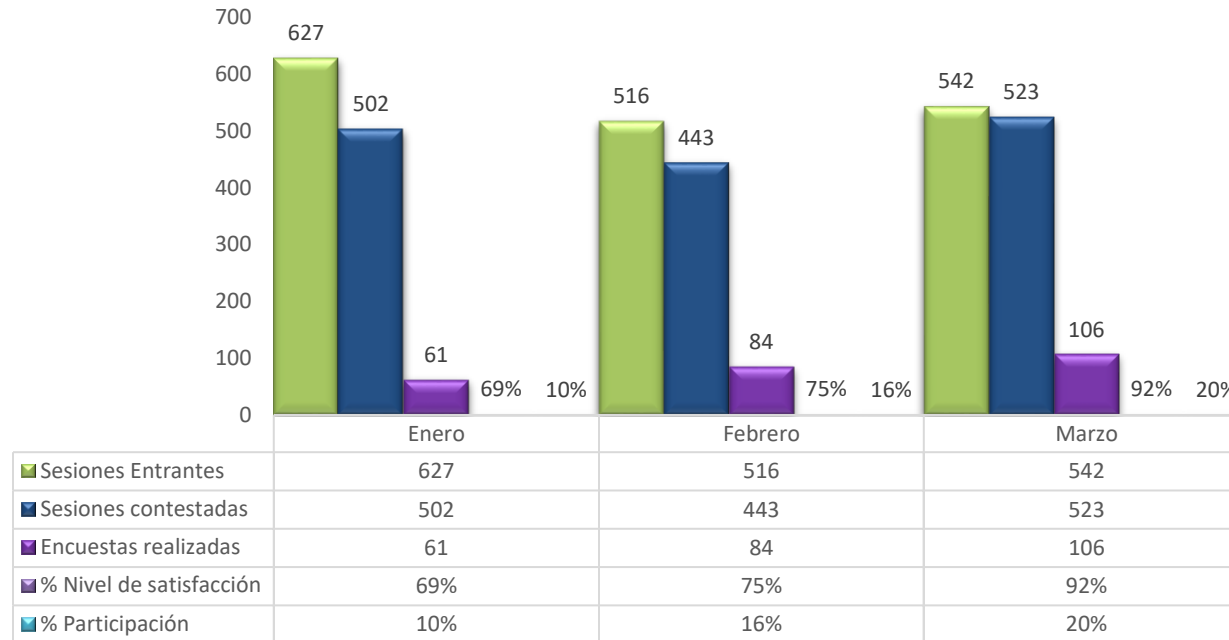


Comportamiento Click To call



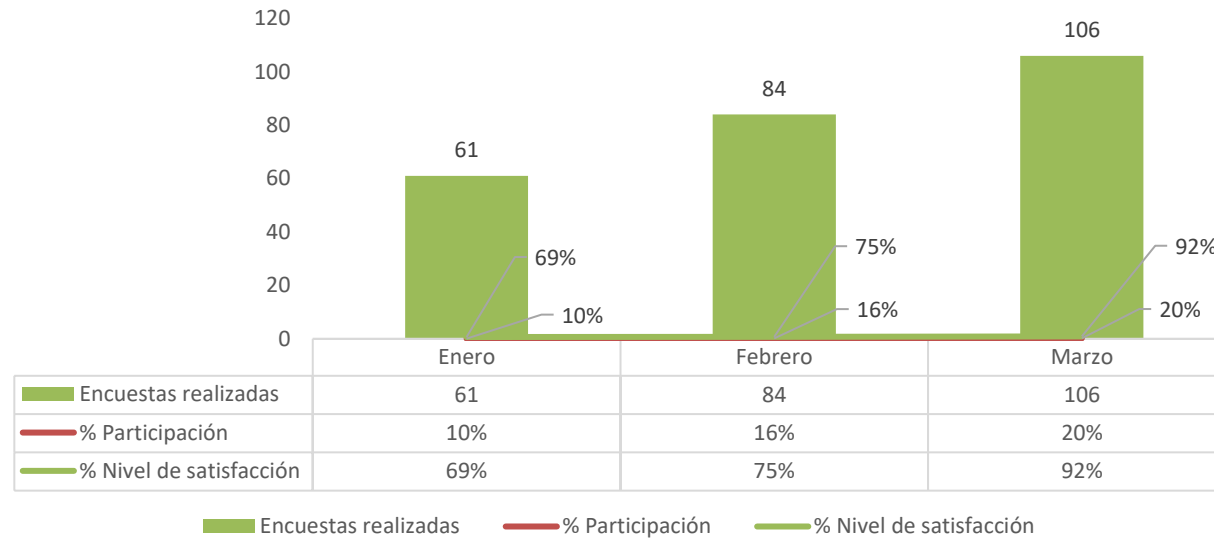
En la siguiente gráfica proyectamos las interacciones entrantes y las contestadas de Click to call del centro de contacto.

del canal



Se evidencia que durante los meses de enero, febrero y marzo se recibieron 1.685 llamadas, se atendieron 1.468, de las cuales **251** interacciones fueron encuestas y se alcanzo un 78% de satisfacción como promedio trimestral.

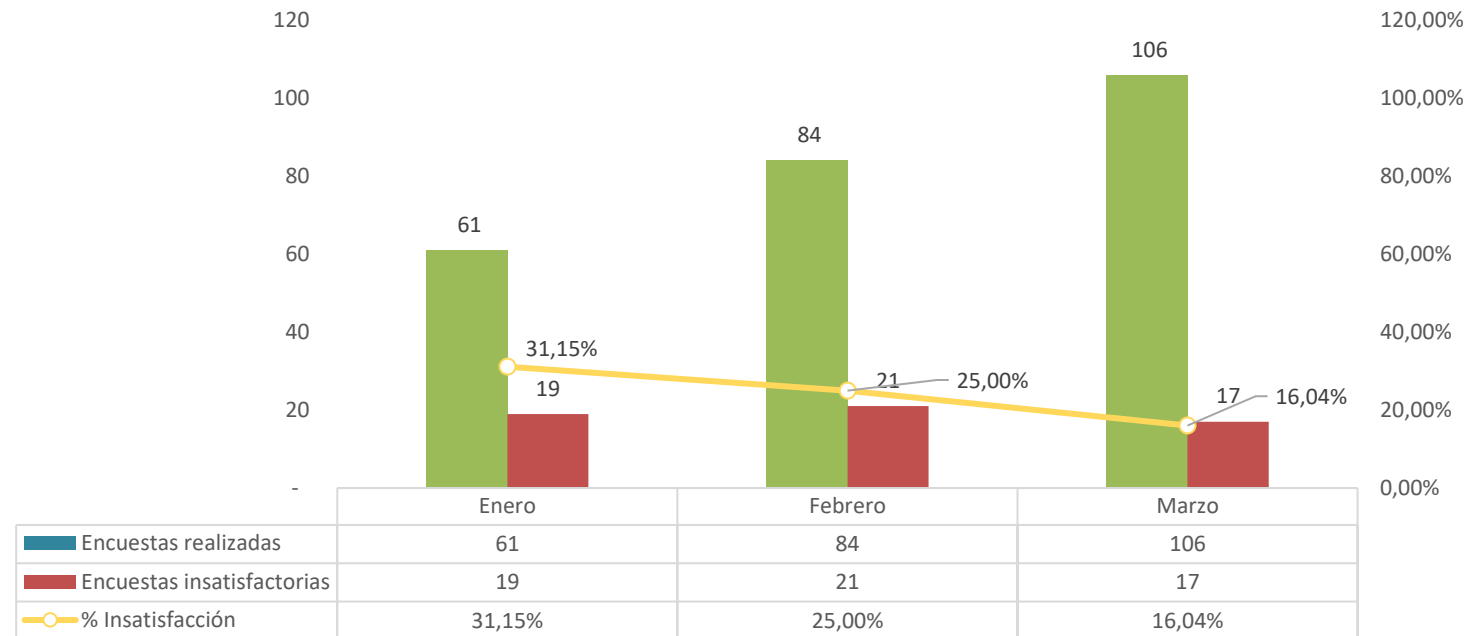
Encuestas vs Nivel de Satisfacción y participación canal Click to Call



El canal de click to call para enero, febrero y marzo se registraron 251 encuestas realizadas, alcanzando una tasa de participación del **15%** de las encuestas del centro de contacto. Logrando un nivel de satisfacción en el mes alcanzó el **79%** como promedio trimestral.

Participación encuestas no satisfactorias Click to Call

Durante los meses de enero, febrero y marzo se recibieron **57** encuestas ciudadanos como no satisfactorias equivalente al **15,73%** de participación como promedio trimestral sobre el total de encuestas recibidas en click to call.





Resultados canal Chat

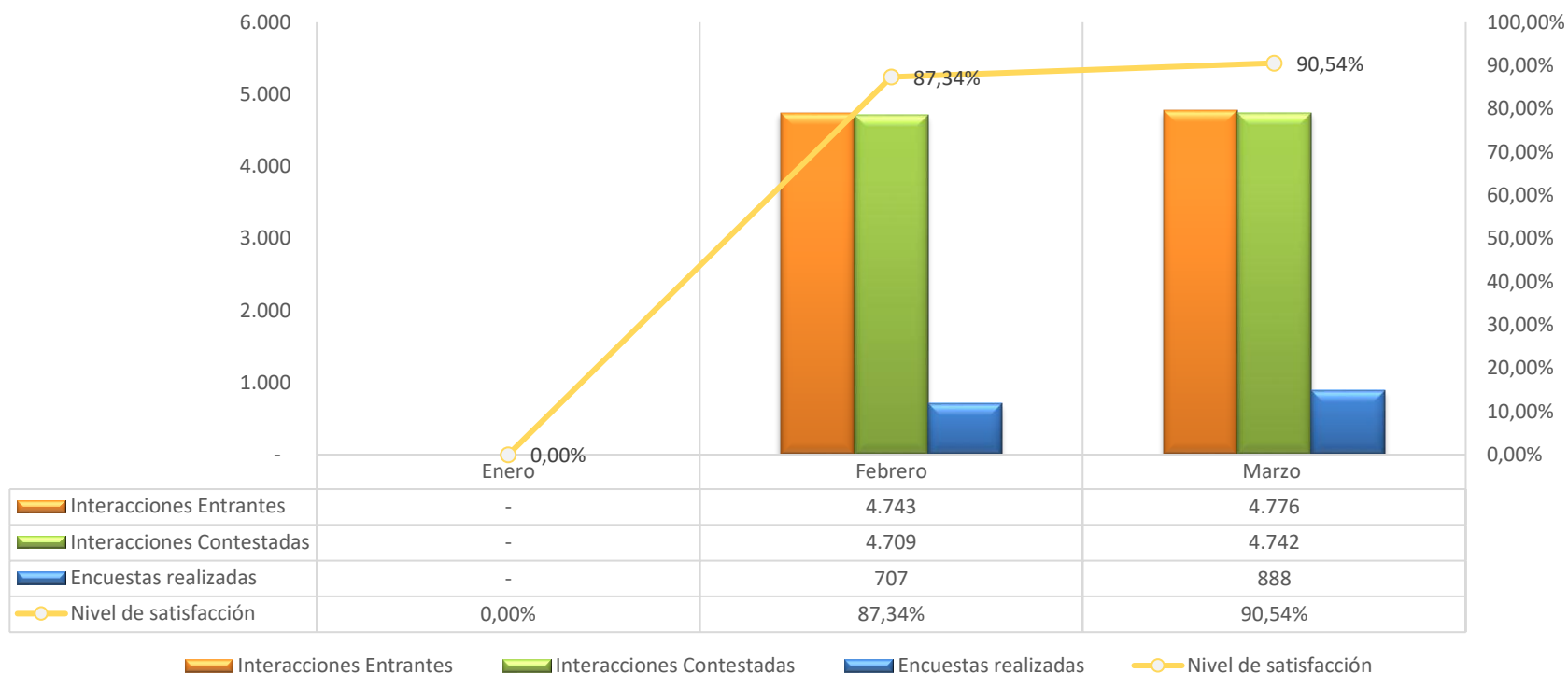
I Trimestre
2026



Comportamiento mensual canal chat



En la siguiente gráfica proyectamos las interacciones entrantes y las contestadas del canal chat del centro de contacto para el primer trimestre de 2026.

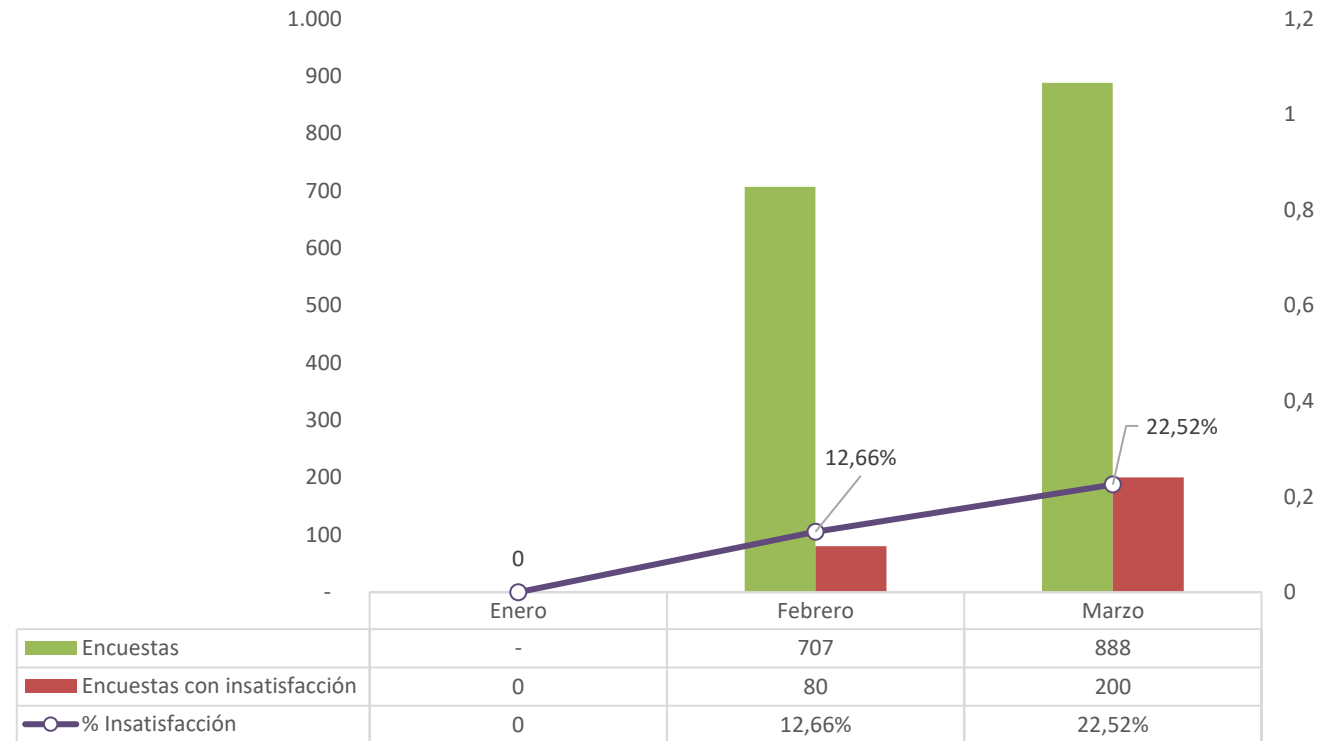


Para el primer trimestre se recibieron 9.519 interacciones de las cuales contestaron 9.451 sesiones, lo cual corresponde a la atención del 99% de los chats ingresados, en cuanto a encuestas se recibieron 1.595 durante los meses de febrero y marzo, en cuanto al nivel de satisfacción cierra con el 88,94% en promedio de los meses de febrero y marzo .

Participación encuestas no satisfactorias canal chat



Durante el primer trimestre se recibieron **1.595** encuestas por parte de los ciudadanos, de las cuales se calificaron como no satisfactorias 280 lo que corresponde a **18%** sobre el total de las encuestas recibidas en el canal.



Para el mes de enero el canal estaba en proceso de estabilización por lo cual no se evidencia participación de chats.

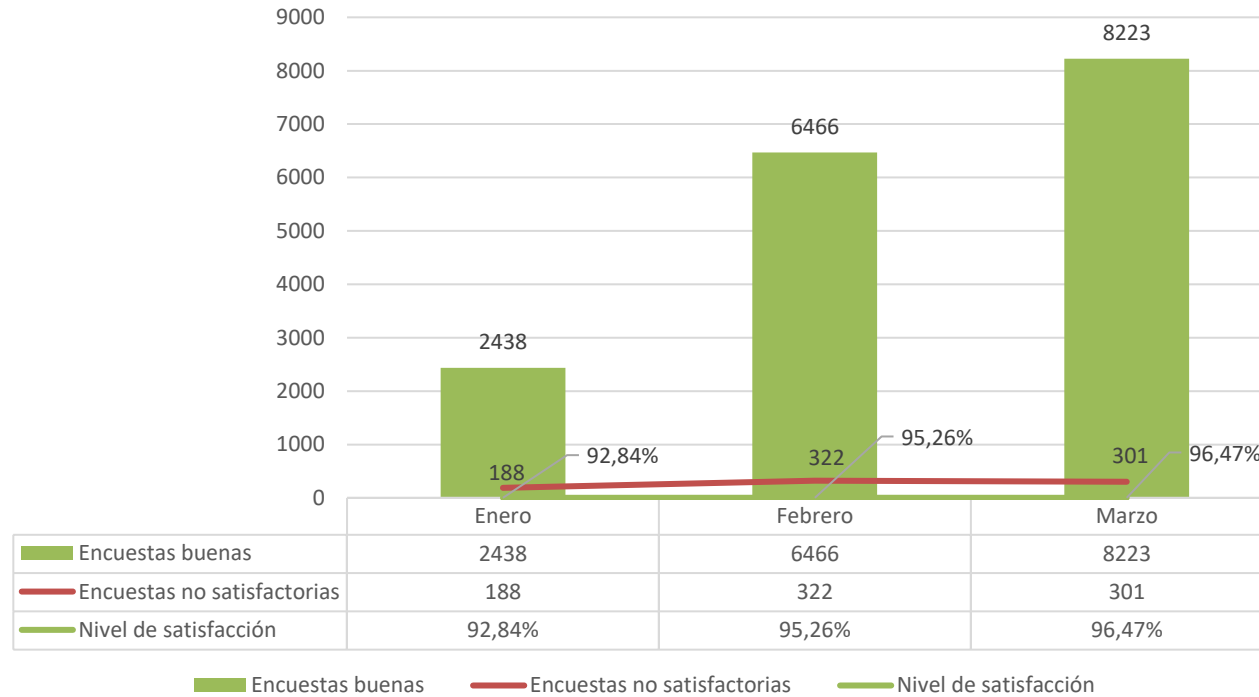


Análisis y verificación de las encuestas del centro de contacto

**I Trimestre
2026**



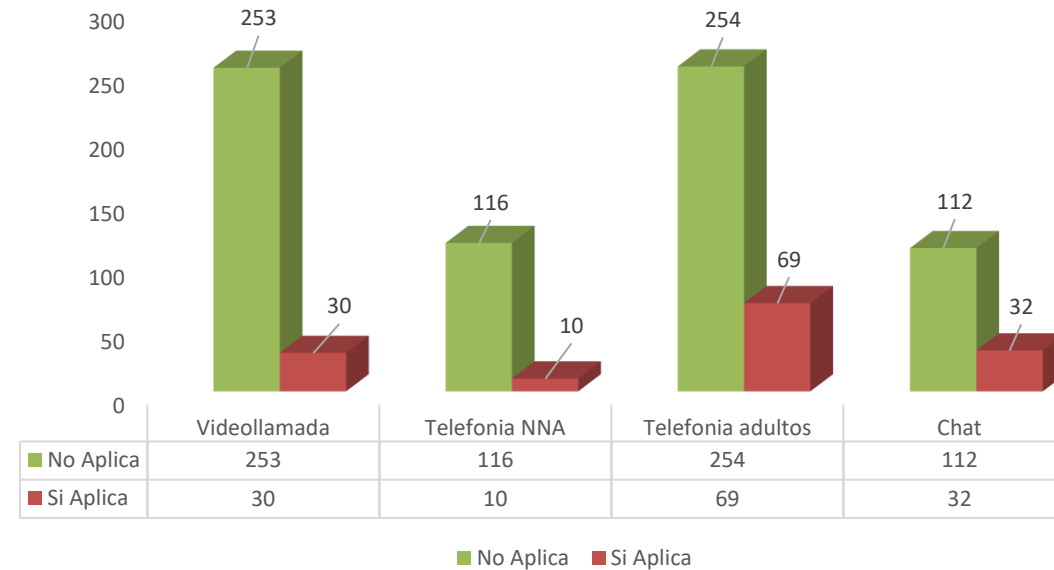
Comportamiento general encuestas por mes – Centro de contacto



En la gráfica se evidencia el comportamiento de encuestas buenas y no satisfactorias, en total para el primer trimestre , el centro de contacto ha recibido **17.127** encuestas calificadas como Buenas con un promedio del trimestre de nivel de satisfacción del **94%** y como No satisfactorias **811** la sumatoria de los últimos 3 meses.

Revisión monitoreo encuestas

En el recuadro se evidencia la cantidad de revisiones realizadas por el grupo de monitoreo de encuestas de canales con las respuestas calificadas con insatisfacción.



Durante el primer trimestre, las agentes técnicas ejecutan un proceso de verificación para determinar si una encuesta aplica o no, por lo cual se observa que el canal con mayor participación es telefonía adultos con 254 que no aplican y 69 que si aplican, mientras que el canal de menor participación es Chat con 112 que no aplican y 32 que si aplican.



Conclusiones

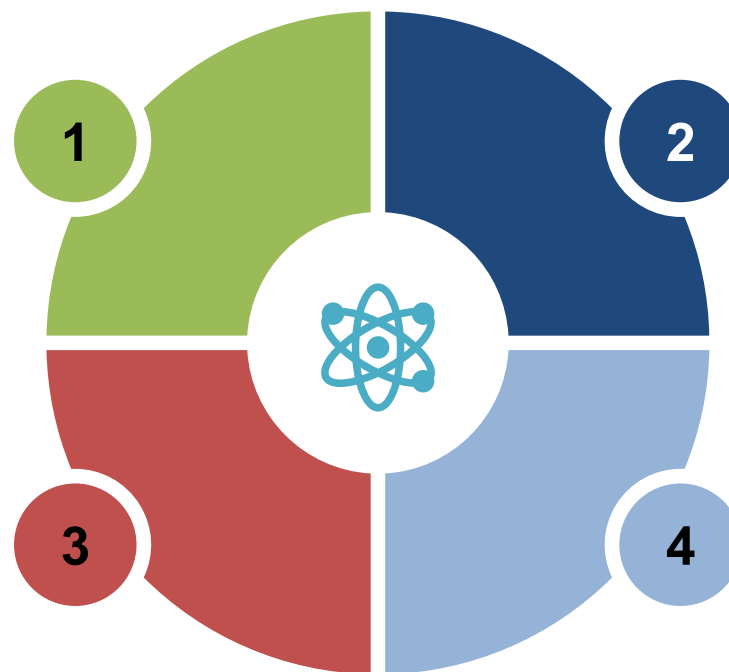
I Trimestre
2026



Conclusiones

El nivel de satisfacción alcanzó un 96% para el primer trimestre del 2026. Este resultado valida la efectividad de los procesos de seguimiento y control implementados en el Centro de Contacto, permitiendo concluir lo siguiente:

Durante el trimestre de enero a marzo, el canal Presencial se mantuvo como el mejor evaluado con un promedio de 100% de calificaciones buenas



Durante el primer trimestre WhatsApp no presentó actividad debido a que aun continúa en proceso de reactivación del canal.



Desde el centro de contacto, se continúan evaluando estrategias para dar a los usuarios finales una buena experiencia en la comunicación de los diferentes canales de atención.

Las llamadas contestadas se han visto afectadas en sus calificaciones debido al proceso de implementación del nuevo contrato.



Gracias