



BIENESTAR
FAMILIAR



Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

**Año
2025**

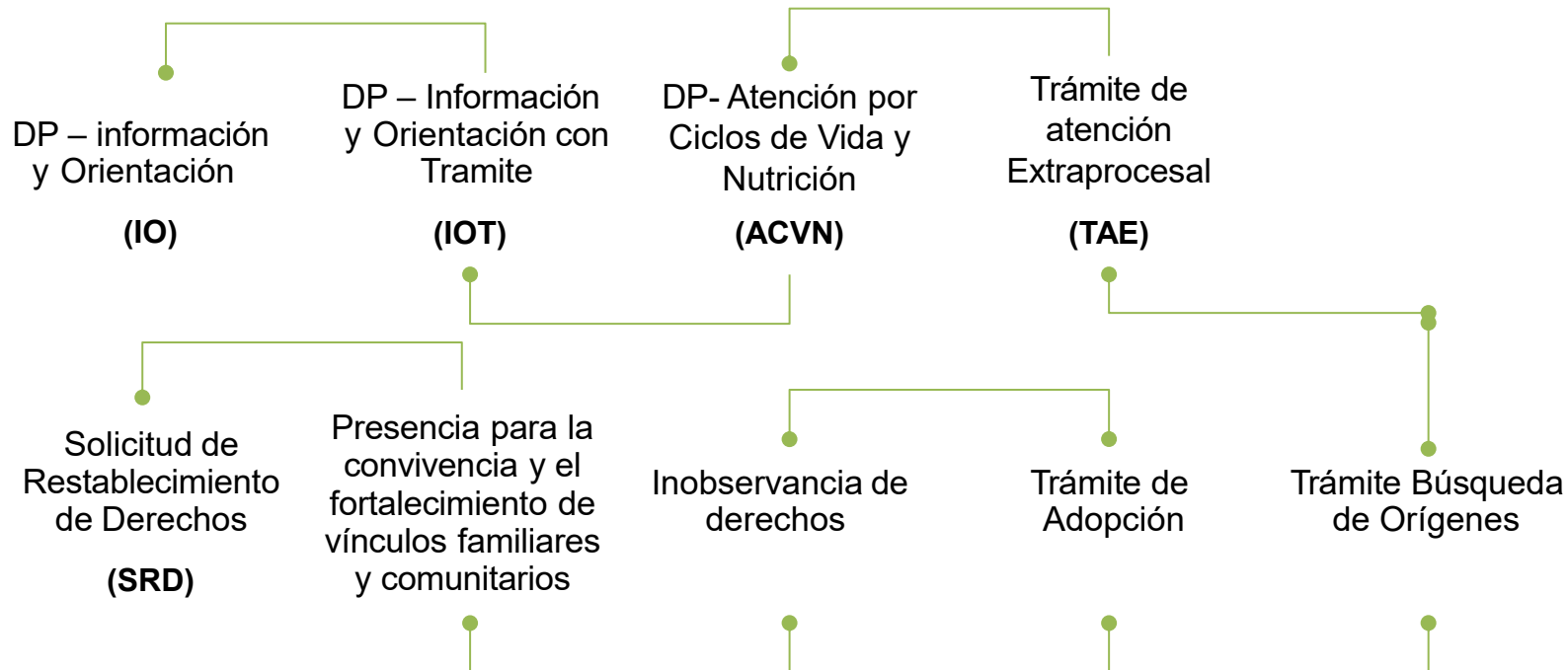


Ficha técnica

Formulario: Encuesta Outbound aplicada por canal Telefónica Versión II.

Ámbito geográfico: Nacional (Colombia)

Se presenta los 09 tipos de petición que se reciben de los puntos de atención del ICBF para poder encuestar:



01

Rango Temporal:

Año 2025

Base **189.719**
registros Únicos
marcados

02

03

Formulario:
Versión II.

Formulario:
Encuesta Outbound
aplicada por canal Telefónica
Versión II.

04

Introducción



En el presente documento se proyectará los resultados de la percepción ciudadana de las 33 regionales y 218 centros zonales del ICBF a nivel nacional, por lo tanto, se darán a conocer los datos proporcionada por el área de planeación que respalda al proceso de encuestas, seguidamente se analiza la respuesta a cada pregunta y el nivel de satisfacción que se logra internamente en cada punto de atención.

Finalmente, los resultados de las alertas y la participación en cada una de las categorías y las felicitaciones expresadas por los ciudadanos a nuestros equipos de atención resaltando labor de cada profesional.



Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

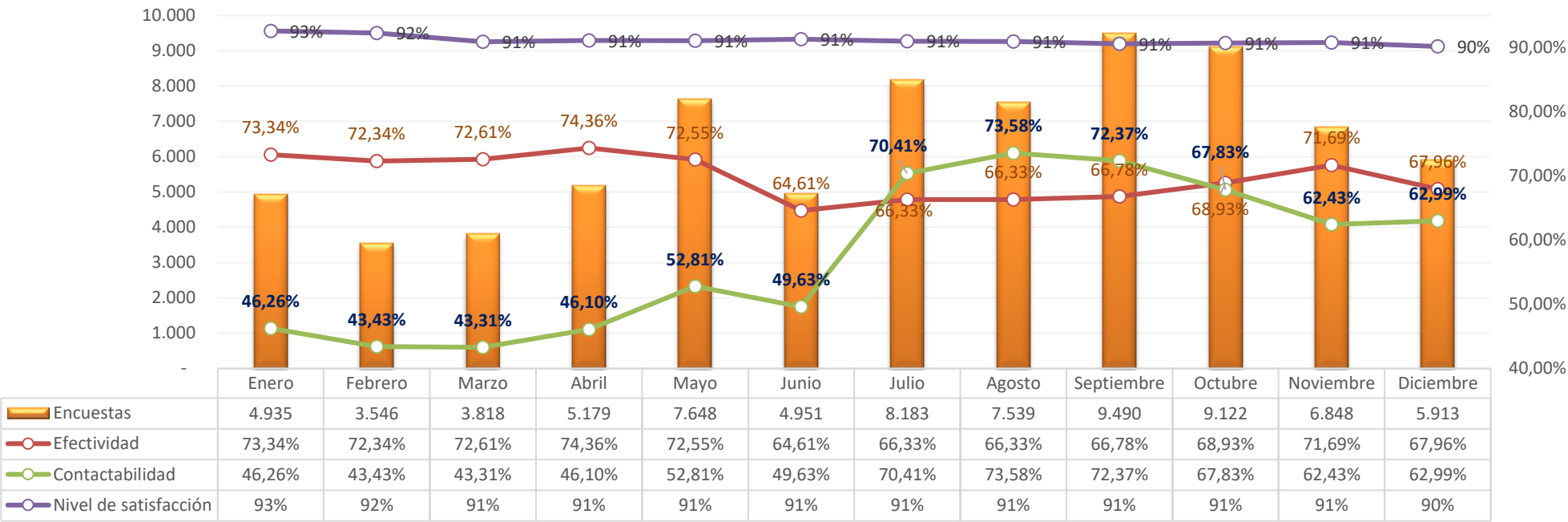
**Año
2025**



Resumen global



La siguiente gráfica presenta un resumen global de los resultados de las encuestas realizadas en el año 2025. Se detallan la cantidad de encuestas efectivas, los niveles de Efectividad, Contactabilidad y Satisfacción, con el objetivo de mostrar la evolución de estos indicadores a lo largo del periodo.



- El año comenzó con niveles moderados, pero experimentó un crecimiento agresivo a partir de mayo, alcanzando su pico máximo en septiembre (9.490 encuestas).
- **Contactabilidad:** Se identifica un hito de mejora crítica a partir de julio, donde la tasa de contactabilidad pasó de un promedio del 46% a superar el 70%.
- **Efectividad:** El cierre del año (71.69% en noviembre) demuestra un proceso de aprendizaje y ajuste del equipo operativo.

Resumen consolidado de gestión año 2025



Mes	Reg Recibidos por área de planeación	Reg No válidos	% No válidos	Reg válidos a encuestar	% Registros Válidos	Marcaciones	Registros únicos marcados	% Gestión de la Muestra	Registros contactados	Encuestas	Encuestas SMS	Total Encuestas	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador Indice Alertas Escaladas	% Indicador Indice Alertas Creadas	Efectividad	Contactabilidad	TMO
Enero	24.355	521	2,1%	23.834	97,9%	25.065	14.546	61%	6.729	4.935	0	4.935	269	165	3,34%	5,5%	73,34%	46,26%	0:00:47
Febrero	25.805	703	2,7%	25.102	97,3%	19.956	11.287	45%	4.902	3.500	46	3.546	139	75	2,12%	4,0%	72,34%	43,43%	0:00:57
Marzo	24.324	631	2,6%	23.693	97,4%	22.634	12.141	51%	5.258	3.760	58	3.818	153	81	2,12%	4,1%	72,61%	43,31%	0:00:58
Abril	22.202	651	2,9%	21.551	97,1%	27.911	15.110	70%	6.965	5.077	102	5.179	219	99	1,91%	4,3%	74,36%	46,10%	0:00:59
Mayo	22.423	553	2,5%	21.870	97,5%	40.670	19.964	91%	10.542	7.527	121	7.648	243	126	1,65%	3,2%	72,55%	52,81%	0:00:57
Junio	18.697	507	2,7%	18.190	97,3%	27.796	15.440	85%	7.663	4.858	93	4.951	142	67	1,35%	2,9%	64,61%	49,63%	0:01:01
Julio	26.322	571	2,2%	25.751	97,8%	47.515	17.522	68%	12.337	8.023	160	8.183	345	160	1,96%	4,3%	66,33%	70,41%	0:00:44
Agosto	18.546	368	2,0%	18.178	98,0%	39.496	15.448	85%	11.366	7.471	68	7.539	350	156	2,07%	4,7%	66,33%	73,58%	0:00:46
Septiembre	21.809	473	2,2%	21.336	97,8%	54.634	19.635	92%	14.210	9.401	89	9.490	387	153	1,61%	4,1%	66,78%	72,37%	0:01:37
Octubre	21.170	444	2,1%	20.726	97,9%	49.103	19.511	94%	13.234	8.984	138	9.122	344	284	3,11%	3,8%	68,93%	67,83%	0:01:41
Noviembre	17.738	356	2,0%	17.382	98,0%	35.831	15.301	88%	9.552	6.782	66	6.848	228	177	2,58%	3,4%	71,69%	62,43%	0:01:46
Diciembre	17.079	312	1,8%	16.767	98,2%	35.392	13.814	82%	8.701	5.869	49	5.918	195	161	2,72%	3,3%	68,02%	62,99%	0:01:16
Total	260.470	6.090	2,3%	254.380	97,7%	426.003	189.719	76,1%	111.459	76.187	990	77.177	3.014	1.704	2,21%	4,0%	69,8%	57,6%	0:01:07

Concepto 1

Se cerró el año con un total de **260.470 registros** recibidos, de los cuales el **97,7% resultaron válidos** para ser encuestados. Esto indica una excelente calidad en la captación de datos inicial.

Concepto 2

De igual manera, se registró un porcentaje del **2,3%** de registros no válidos respecto al total de la muestra, correspondiente a un total de **6.090 registros del año 2025**

Concepto 3

El modelo aplicado desde julio (donde la **contactabilidad saltó al 70%**) debe ser documentado y estandarizado como la "norma" para el 2026.

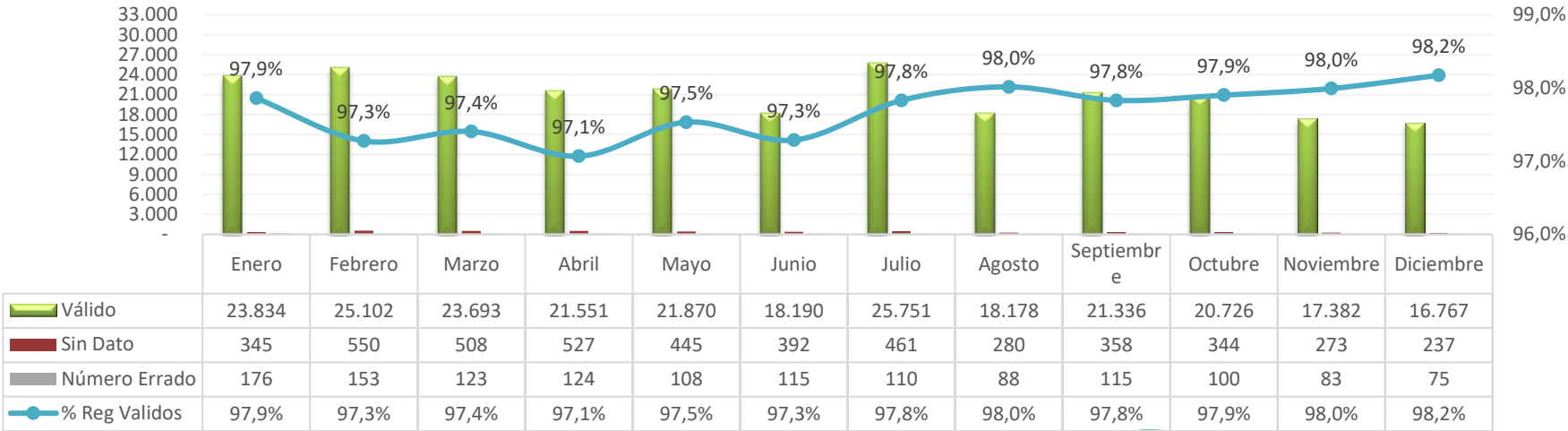
Concepto 4

Para el 2025 se generó el envío de **77.177** encuestas a territorio de las cuales se creó **3,014 alertas** creadas desde el proceso de encuestas Outbound.

Validación de registros recibidos



El porcentaje de registros válidos se mantuvo constantemente alto en lo corrido del año 2025, con un ligero aumento hacia finales del periodo, alcanzando un **97%**. Desde julio hasta diciembre, el porcentaje de registros válidos sube de manera constante del 97.8% al 98.2%. La cantidad de registros sin dato y con errores se mantiene baja en comparación con los registros válidos, lo que indica un buen control de la calidad de los datos durante todo el periodo.



Numero Errado

A diferencia de los campos vacíos (Sin Dato), los **"Números Errados"** son la categoría con menor incidencia y la más estable. Han mostrado una reducción gradual y saludable, pasando de 176 en enero a solo 75 en diciembre, lo que sugiere que los filtros de validación técnica están funcionando cada vez mejor



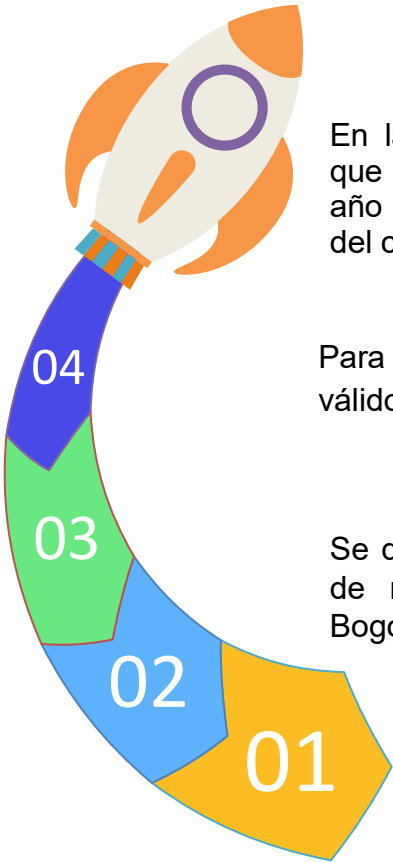
Sin Dato:

En todos los meses del año, la cantidad de registros **"Sin Dato"** supera significativamente a los **"Números Errados"**. En promedio, hay **3.5 veces más** registros faltantes que erróneos. Esto indica que el problema no es que la información se ingrese mal, sino que **simplemente no se está recolectando**.

Validación de registros recibidos por regional



Regional	Número errado	Sin dato	Total No Validos	Válido	Total general	% Valido	% No valido
CASANARE	7	29	36	3.057	3.093	99%	1%
HUILA	47	77	124	9.207	9.331	99%	1%
CALDAS	29	65	94	6.948	7.042	99%	1%
BOGOTA	257	531	788	54.931	55.719	99%	1%
NARIÑO	20	98	118	7.880	7.998	99%	1%
SANTANDER	35	122	157	10.137	10.294	98%	2%
ATLANTICO	55	124	179	11.048	11.227	98%	2%
BOYACA	41	101	142	7.161	7.303	98%	2%
NORTE DE SANTANDER	76	113	189	9.315	9.504	98%	2%
ARAUCA	11	31	42	2.054	2.096	98%	2%
VALLE DEL CAUCA	97	323	420	19.744	20.164	98%	2%
QUINDIO	9	49	58	2.595	2.653	98%	2%
BOLIVAR	46	166	212	9.197	9.409	98%	2%
GUAVIARE	4	22	26	1.078	1.104	98%	2%
CORDOBA	58	158	216	8.878	9.094	98%	2%
TOLIMA	64	193	257	10.527	10.784	98%	2%
SAN ANDRES	4	15	19	773	792	98%	2%
CHOCO	5	35	40	1.441	1.481	97%	3%
MAGDALENA	25	104	129	4.526	4.655	97%	3%
SUCRE	11	58	69	2.387	2.456	97%	3%
VAUPES	1	3	4	137	141	97%	3%
RISARALDA	58	168	226	7.450	7.676	97%	3%
ANTIOQUIA	123	399	522	16.866	17.388	97%	3%
CAQUETA	20	35	55	1.680	1.735	97%	3%
CESAR	71	241	312	8.964	9.276	97%	3%
CUNDINAMARCA	80	524	604	16.928	17.532	97%	3%
META	40	211	251	7.024	7.275	97%	3%
PUTUMAYO	9	59	68	1.313	1.381	95%	5%
CAUCA	30	344	374	6.877	7.251	95%	5%
GUAINIA	2	21	23	338	361	94%	6%
LA GUAJIRA	22	244	266	3.137	3.403	92%	8%
VICHADA	5	24	29	329	358	92%	8%
AMAZONAS	8	33	41	453	494	92%	8%
Total general	1.370	4.720	6.090	254.380	260.470	98%	2%



01

En la tabla se evidencia la validación de registros que llegaron por parte del área de planeación para el año 2025. En la validación que se realiza por parte del centro de contacto se evidencia:

02

Para el año 2025 se contó con el **98%** de registros válidos sobre el total de registros recibidos.

03

Se destacan las regionales con mayor participación de registros válidos: Casanare, Huila, Caldas, Bogotá y Nariño con el **99%**

04

Las siguientes regionales no cumplen con la validación de registros validos la cual debe ser igual o mayor al 97%: **Caquetá, Cesar, Cundinamarca, Meta, Putumayo, Cauca, Guanía, La Guajira, Vichada, Amazonas**

Comparativo por tipo de petición



En la siguiente tabla se evidencia el resultado de los 9 tipo de petición que se verificaron en lo corrido del 2025:

Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Encuestas SMS	Total Encuestas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	251.759	112.833	65.596	45.265	462	45.727	1.701	69,01%	58,1%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	59.901	27.405	16.957	11.691	172	11.863	480	68,94%	61,9%
Derecho de Petición - Información y Orientación	55.650	23.945	13.546	9.058	88	9.146	517	66,87%	56,6%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	26.772	11.379	6.902	4.428	64	4.492	121	64,16%	60,7%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	26.248	11.551	6.831	4.628	58	4.686	170	67,75%	59,1%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	2.877	1.297	810	580	8	588	9	71,60%	62,5%
Inobservancia de derechos	2.334	1.082	677	470	7	477	13	69,42%	62,6%
Trámite de Adopción	173	77	48	25	2	27	-	52,08%	62,3%
Asistencia y Asesoría a la Familia	154	86	31	18	-	18	1	58,06%	36,0%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	83	42	24	17	-	17	1	70,83%	57,1%
Trámite Búsqueda de Orígenes	52	22	9	6	-	6	1	66,67%	40,9%
Sin tipo de petición	-	-	28	1	129	130	-	3,57%	
Total general	426.003	189.719	111.459	76.187	990	77.177	3.014	68,35%	58,7%

El área de planeación envía registros de 9 tipos de petición, como se evidencia en la tabla, el tipo que tuvo mayor participación de registros únicos marcados es TAE con el **59%**,

El tipo de petición con menor cantidad de marcaciones realizadas es el Trámite búsqueda de orígenes con una participación del **0,01%**, lo cual es consecuente con la cantidad de registros realizados con este tipo de petición en el año

Se evidencia mayor participación de encuestas efectivas en TAE con el **59%** de participación sobre el total de encuestas realizadas, incluyendo SMS

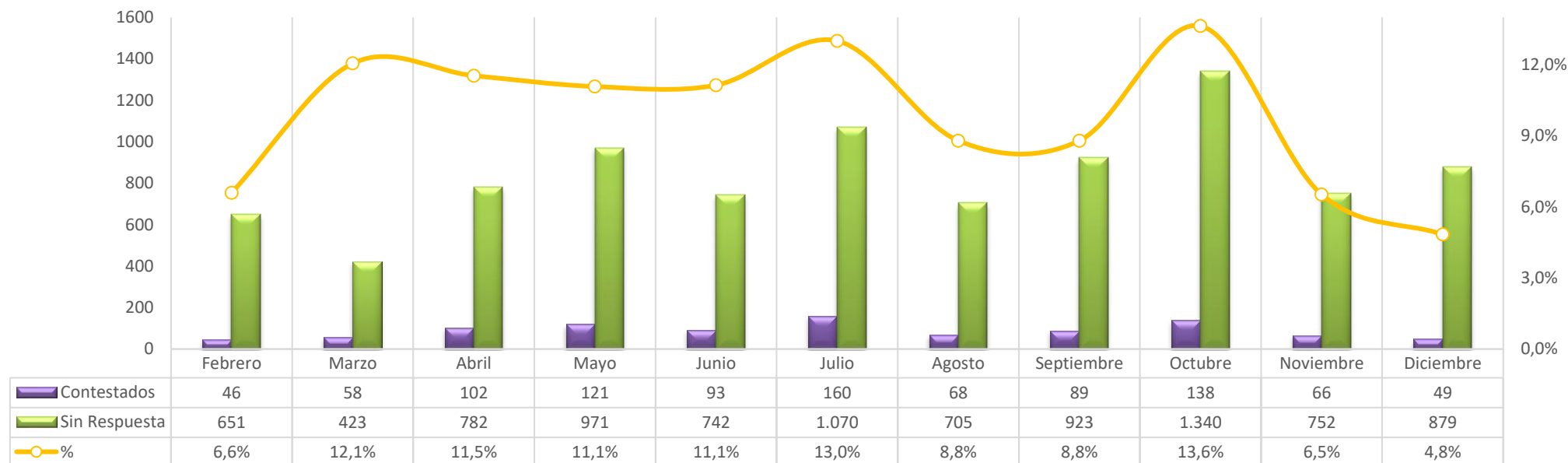
El tipo de petición con mayor participación de alertas de eventos críticos fue el Trámite de atención Extraprocesal con **1.701 alertas**

El índice de alertas escaladas a la regional en el año 2025 es de **2,24%**.

NOTA: 1) Los datos de Contactabilidad, efectividad y registros contactados se calcula con todas las interacciones realizadas mediante canal Outbound, por lo que las encuestas y registros contactados de los SMS no son incluidos en esta tabla.

2) La categoría sin tipo de petición son encuestas realizadas, sin embargo, no se cuenta con un radicado SIM

Proceso SMS doble vía



Categoría	Contestada	%	Sin contestar	%	Total
Mensaje con tercero	362	9,85%	3.314	90,15%	3.676
Mensaje de Texto	628	9,58%	5.924	90,42%	6.552
Total General	990		9.238		10.228

Durante el año 2025 se envió un total de **10.228** mensajes de texto, donde se obtiene el **9,7%** de efectividad, representado en **990** respuestas por parte de los ciudadanos.

Resumen encuestas de satisfacción

En la tabla se proyecta el resultado de encuestas efectivas del año 2025.

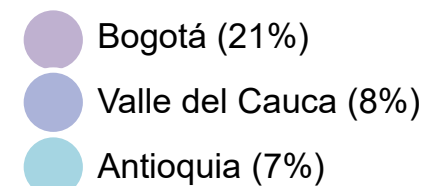


Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Bogota	1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	1.615	1.517	2.016	1.957	1.349	1.336	16.305
Valle Del Cauca	248	142	298	426	649	381	624	652	711	794	574	361	5.860
Antioquia	473	368	211	350	557	409	597	331	735	614	526	424	5.595
Cundinamarca	367	247	252	297	478	319	547	508	589	635	421	386	5.046
Atlantico	193	223	150	256	311	192	320	346	429	419	298	222	3.359
Tolima	203	61	147	203	323	151	345	322	338	375	287	238	2.993
Santander	192	69	180	195	263	195	342	316	393	322	261	227	2.955
Bolivar	192	198	161	202	272	175	282	274	370	383	223	219	2.951
Norte De Santander	198	108	138	211	266	179	318	264	314	323	278	171	2.768
Huila	162	87	129	153	259	143	301	314	360	288	277	274	2.747
Cordoba	198	173	131	173	251	167	275	299	271	299	253	218	2.708
Boyaca	206	168	118	174	273	172	275	249	282	260	216	203	2.596
Nariño	161	163	119	168	253	179	248	257	297	265	192	204	2.506
Cesar	127	101	138	178	213	178	276	240	295	280	210	183	2.419
Risaralda	132	72	85	157	264	151	254	204	306	215	196	158	2.194
Meta	121	79	119	125	162	120	236	252	315	279	194	174	2.176
Cauca	164	178	110	168	207	121	227	210	225	232	168	147	2.157
Caldas	110	77	109	109	206	122	207	200	281	257	240	173	2.091
Magdalena	115	65	68	83	143	86	147	166	174	153	124	101	1.425
Casanare	49	22	34	52	77	56	120	96	135	124	88	93	946
La Guajira	53	56	60	52	75	65	101	97	93	98	91	62	903
Quindio	43	20	35	61	82	51	84	54	92	121	65	61	769
Sucre	38	26	35	49	70	34	97	68	95	95	39	44	690
Arauca	22	15	28	31	70	35	71	64	91	84	53	47	611
Caqueta	35	55	20	33	42	34	61	62	77	54	80	44	597
Choco	37	43	27	41	43	32	47	59	47	44	35	21	476
Putumayo	26	13	20	37	29	25	48	40	67	60	29	57	451
Guaviare	15	3	12	16	27	21	34	29	28	32	29	29	275
San Andres	6	4	9	18	13	10	18	16	19	23	31	20	187
Sin Dato Regional	-	9	19	16	12	16	19	6	14	12	2	4	129
Amazonas	13	1	7	7	12	7	18	12	15	11	6	2	111
Guainia	4	4	9	8	9	5	8	6	8	5	7	12	85
Vichada	4	-	7	8	10	1	12	6	6	7	6	3	70
Vaupes	1	-	3	3	3	-	9	3	2	2	-	-	26
Total	4.935	3.546	3.818	5.179	7.648	4.951	8.183	7.539	9.490	9.122	6.848	5.918	77.177

El balance es el siguiente:

- **Marcaciones:** 426.003
- **Contactados:** 111.459
- **Encuestas efectivas:** 77.177 (incluyendo SMS)

Las regionales con mayor participación de las encuestas efectivas para el 2025 son:

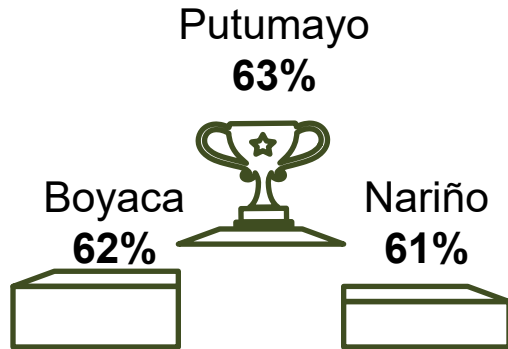


La Regional **Vaupés** presento una baja participación en las encuestas de satisfacción para el 2025 con una participación del **0,03%**

NOTA: las encuestas que dicen Sin dato regional se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar que punto de atención fue el que brindo la atención, sin embargo, se obtuvo encuesta.

La tabla se organiza por el total de encuestas.

Ranking de Contactabilidad



Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Total de Alertas	% Contactabilidad
PUTUMAYO	2.366	1.032	646	443	22	63%
BOYACA	13.037	5.851	3.612	2.571	110	62%
NARIÑO	12.727	5.935	3.649	2.468	81	61%
CHOCO	2.641	1.199	735	472	5	61%
CAQUETA	3.135	1.379	845	595	9	61%
CASANARE	5.312	2.244	1.360	938	29	61%
SUCRE	3.955	1.741	1.054	685	18	61%
CALDAS	11.225	4.899	2.960	2.070	46	60%
TOLIMA	16.203	7.215	4.354	2.969	86	60%
QUINDIO	4.153	1.856	1.118	754	24	60%
MAGDALENA	8.085	3.670	2.205	1.411	20	60%
SANTANDER	16.289	7.221	4.324	2.924	127	60%
VALLE DEL CAUCA	30.160	13.780	8.197	5.790	190	59%
RISARALDA	11.560	5.248	3.104	2.172	58	59%
ANTIOQUIA	27.845	13.327	7.867	5.514	257	59%
BOLIVAR	17.537	7.546	4.450	2.905	61	59%
CORDOBA	16.214	7.122	4.193	2.678	81	59%
HUILA	15.587	6.800	3.995	2.717	73	59%
META	11.703	5.204	3.047	2.156	91	59%
LA GUAJIRA	5.739	2.510	1.469	892	18	59%
BOGOTA	88.945	39.642	23.144	16.144	1.013	58%
ARAUCA	3.400	1.511	880	600	11	58%
CUNDINAMARCA	28.602	12.490	7.174	4.989	249	57%
NORTE DE SANTANDER	16.067	7.077	4.049	2.736	50	57%
GUAVIARE	1.798	731	416	271	2	57%
CESAR	14.741	6.434	3.658	2.393	46	57%
GUAINIA	623	266	151	80	7	57%
CAUCA	12.608	5.546	3.126	2.142	70	56%
ATLANTICO	20.900	9.045	5.019	3.314	147	55%
SAN ANDRES	1.418	579	311	186	5	54%
AMAZONAS	709	329	175	108	2	53%
VAUPES	199	84	42	26	2	50%
VICHADA	520	206	102	69	4	50%
Total general	426.003	189.719	111.459	76.182	3.014	59%

NOTA: El ranking de contactabilidad se calcula con todas las interacciones realizadas mediante canal Outbound, por lo que las encuestas y registros contactados de los SMS no son incluidos en esta tabla.

Ranking de efectividad



**Mejor
efectividad**
Boyacá: **71%**

**Efectividad
baja**
Guania: **53%**

Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Total de Alertas	% Efectividad
BOYACA	13.037	5.851	3.612	2.571	110	71,18%
META	11.703	5.204	3.047	2.156	91	70,76%
VALLE DEL CAUCA	30.160	13.780	8.197	5.790	190	70,64%
CAQUETA	3.135	1.379	845	595	9	70,41%
ANTIOQUIA	27.845	13.327	7.867	5.514	257	70,09%
RISARALDA	11.560	5.248	3.104	2.172	58	69,97%
CALDAS	11.225	4.899	2.960	2.070	46	69,93%
BOGOTA	88.945	39.642	23.144	16.144	1.013	69,75%
CUNDINAMARCA	28.602	12.490	7.174	4.989	249	69,54%
CASANARE	5.312	2.244	1.360	938	29	68,97%
PUTUMAYO	2.366	1.032	646	443	22	68,58%
CAUCA	12.608	5.546	3.126	2.142	70	68,52%
TOLIMA	16.203	7.215	4.354	2.969	86	68,19%
ARAUCA	3.400	1.511	880	600	11	68,18%
HUILA	15.587	6.800	3.995	2.717	73	68,01%
VICHADA	520	206	102	69	4	67,65%
NARIÑO	12.727	5.935	3.649	2.468	81	67,63%
SANTANDER	16.289	7.221	4.324	2.924	127	67,62%
NORTE DE SANTANDER	16.067	7.077	4.049	2.736	50	67,57%
QUINDIO	4.153	1.856	1.118	754	24	67,44%
ATLANTICO	20.900	9.045	5.019	3.314	147	66,03%
CESAR	14.741	6.434	3.658	2.393	46	65,42%
BOLIVAR	17.537	7.546	4.450	2.905	61	65,28%
GUAVIARE	1.798	731	416	271	2	65,14%
SUCRE	3.955	1.741	1.054	685	18	64,99%
CHOCO	2.641	1.199	735	472	5	64,22%
MAGDALENA	8.085	3.670	2.205	1.411	20	63,99%
CORDOBA	16.214	7.122	4.193	2.678	81	63,87%
VAUPES	199	84	42	26	2	61,90%
AMAZONAS	709	329	175	108	2	61,71%
LA GUAJIRA	5.739	2.510	1.469	892	18	60,72%
SAN ANDRES	1.418	579	311	186	5	59,81%
GUAINIA	623	266	151	80	7	52,98%
Total general	426.003	189.719	111.459	76.187	3.014	68,35%

NOTA: El ranking de efectividad se calcula con todas las interacciones realizadas mediante canal Outbound, por lo que las encuestas y registros contactados de los SMS no son incluidos en esta tabla.

Validación de registros recibidos por centro zonal



En la siguiente grafica se organiza por mayor cantidad de registros no válidos del año 2025



Se evidencian 10 Centro Zonales con mayor cantidad de registros no validos, los cuales representan **un 50%** del total de los registros no validos reportados en el año 2025. Se debe tener presente que la mayoría de estos registros no validos se deben a que los número de teléfono están mal registrados, no se encuentran completos o presentan alguna novedad en el registro, lo que impacta en la cantidad de registros validos para encuestar

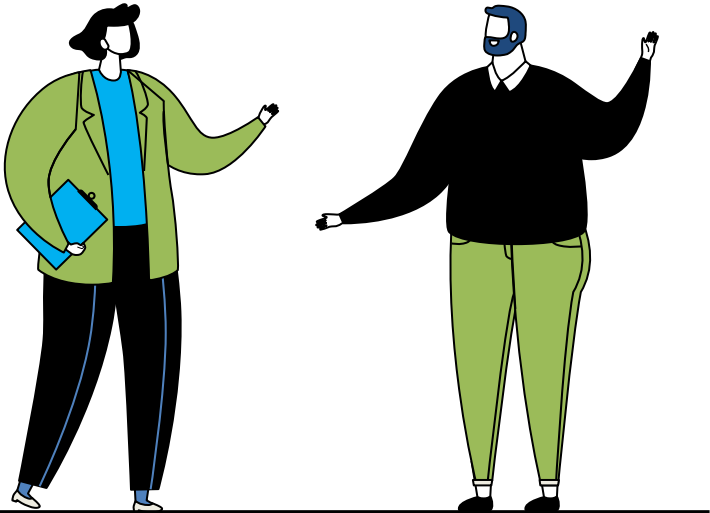
Puntos de atención sin registros ni encuestas



A continuación, se relacionan los puntos de atención que durante el año 2025 no reportaron registros, incumpliendo así con la muestra de registros proyectados.

Se relacionan los puntos de atención que presentaron dicha novedad:

Regional-Cz	2025	
	Registros	Encuestas
La Guajira-CZ Nazareth	0	0
Santander-UNIDAD MÓVIL 02 REGIONAL SANTANDER	0	0
Meta-CZ Villavicencio 1	0	0





Encuestas por macro región

**Año
2025**



Encuestas por macro región - Caribe



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Diciembre	Total general
ATLANTICO	CZ BARANOA	21	23	15	24	27	16	30	32	36	28	15	11	278
	CZ HIPODROMO	46	69	42	91	110	68	97	98	168	168	117	76	1.150
	CZ NORTE CENTI	16	19	10	26	32	19	36	42	54	51	40	37	382
	CZ SABANAGRA	7	9	11	10	18	11	27	35	20	24	24	10	206
	CZ SABANALARG	12	30	20	23	29	25	41	26	29	37	28	22	322
	CZ SUROCCIDEN	77	57	47	73	65	38	51	78	78	68	47	50	729
	CZ SURORIENTE	11	16	5	9	23	9	29	31	38	41	24	13	249
	REGIONAL ATLAI	3				7	6	9	4	6	2	3	3	43
Total ATLANTICO		193	223	150	256	311	192	320	346	429	419	298	222	3.359
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN	10	25	31	29	35	29	35	32	69	73	33	34	435
	CZ EL CARMEN C	17	13	16	15	36	25	17	27	26	43	20	21	276
	CZ HISTORICO Y	36	45	27	33	36	27	45	41	65	52	42	40	489
	CZ INDUSTRIAL I	45	42	16	47	67	41	81	81	75	90	48	60	693
	CZ MAGANGUE	24	14	17	20	27	5	17	21	28	23	18	14	228
	CZ MOMPOX	11	5	6	6	11	9	21	22	36	31	15	14	187
	CZ SIMITI	7	4	7	4	7	6	9	8	9	11	12	7	91
	CZ TURBACO	28	30	24	33	31	17	34	31	46	41	25	24	364
	REGIONAL BOLIV	14	20	17	15	22	16	23	11	16	19	10	5	188
Total BOLIVAR		192	198	161	202	272	175	282	274	370	383	223	219	2.951
CESAR	CZ AGUACHICA	40	43	31	42	48	32	53	51	52	56	26	43	517
	CZ AGUSTIN COI	14	25	13	14	24	18	39	30	32	27	16	19	271
	CZ CHIRIGUANA	16	8	12	27	18	18	20	13	39	26	18	7	222
	CZ VALLEDUPAR	1	8	3	7	5	3	2	7	3	7	11	6	63
	CZ VALLEDUPAR	55	17	79	87	118	106	160	139	149	164	137	108	1.319
	REGIONAL CESA	1			1		1	2		20		2		27
Total CESAR		127	101	138	178	213	178	276	240	295	280	210	183	2.419
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	94	85	45	89	92	63	109	114	118	124	94	106	1.133
	CZ CERETE	10	16	6	11	14	10	24	20	18	27	10	13	179
	CZ LORICA	23	7	15	13	28	18	25	24	15	27	26	11	232
	CZ MONTELIBAN	16	20	14	15	33	18	33	40	33	22	37	17	298
	CZ PLANETARICA	8	10	12	14	18	9	17	21	20	19	39	22	209
	CZ SAHAGUN	20	16	19	15	27	27	29	38	22	40	22	23	298
	CZ SAN ANDRES	10	4	8	3	10	10	14	15	13	7	5	9	108
	CZ TIERRALTA	17	15	11	13	25	12	22	22	26	30	14	13	220
	REGIONAL CORDOBA			1		4		2	5	6	3	6	4	31
Total CORDOBA		198	173	131	173	251	167	275	299	271	299	253	218	2.708

La macro región Caribe para el año 2025 obtuvo un total de **14.642** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Atlántico** con **3.359** encuestas efectivas lo que corresponde al **23%**.

Encuestas por macro región - Caribe



LA GUAJIRA	CZ FONSECA	19	14	14	12	16	12	19	20	20	16	18	12	192
	CZ ICHITKI WAYI	1		2		2	2	5	5	5	5	3	2	32
	CZ MAICAO	12	14	10	11	20	10	29	24	21	28	18	16	213
	CZ MANAURE	1	3	2	2		6		4	2	3	1	1	25
	CZ RIOHACHA 2	20	25	31	27	37	35	47	43	45	41	48	29	428
	REGIONAL LA GUAJIRA			1				1	1					3
	CZ RIOHACHA 1										5	3	2	10
Total LA GUAJIRA		53	56	60	52	75	65	101	97	93	98	91	62	903
MAGDALENA	CZ CIENAGA	9	10	10	16	14	9	15	29	25	11	14	10	172
	CZ DEL RIO	5	2	7	2	5	1	8	3	5	7		9	54
	CZ EL BANCO	26	12	2	4	14	6	19	25	19	17	12	9	165
	CZ FUNDACIÓN	12	7	10	8	18	13	24	15	29	21	22	9	188
	CZ PLATO	10	5	3	2	9	9	13	12	12	12	13	5	105
	CZ SANTA ANA	3		3	8	7	9	8	10	15	16	6	11	96
	CZ SANTA MART	19	12	12	15	26	11	18	24	18	21	21	13	210
	CZ SANTA MART	27	14	15	20	34	19	20	32	31	24	21	26	283
Total MAGDALENA		115	65	68	83	143	86	147	166	174	153	124	101	1.425
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS		4	7	17	12	6	13	9	11	13	19	9	120
	REGIONAL SAN /	6		2	1	1	4	5	6	8	9	4	10	56
	CZ OLD PROVIDENCE								1		1	8	1	11
Total SAN ANDRES		6	4	9	18	13	10	18	16	19	23	31	20	187
SUCRE	CZ BOSTON			1				4	3	13	1	2	2	26
	CZ LA MOJANA	5	1		2	2	1	3	1	4	9	1	8	37
	CZ NORTE	18	20	29	41	55	29	64	52	65	64	14	23	474
	CZ SINCELEJO	14	4	5	6	12	2	26	12	12	20	9	7	129
	REGIONAL SUCR	1	1			1	2			1	1	13	4	24
Total SUCRE		38	26	35	49	70	34	97	68	95	95	39	44	690
Total general		922	846	752	1.011	1.348	907	1.516	1.506	1.746	1.750	1.269	1.069	14.642

En la macro región Caribe durante el 2025, la **Regional San Andrés** registró una baja participación con solo **187 encuestas**, lo que representa apenas el **1% del total**.

Encuestas por macro región – Centro Sur



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Diciembre	Total general
AMAZONAS	CZ LETICIA	2		4	3	7	7	18	1	13	11	6	2	74
	REGIONAL AMAZONAS	11	1	3	4	5			11	2				37
Total AMAZONAS		13	1	7	7	12	7	18	12	15	11	6	2	111
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5	1		4	7	5	8	5	5	4	12	5	61
	CZ FLORENCIA 1	16	15	8	8	15	8	14	22	27	26	33	22	214
	CZ FLORENCIA 2	11	31	9	11	11	12	28	15	5	16	16	8	173
	CZ PUERTO RICO	3	8	3	10	9	7	9	17	14	6	19	9	114
	REGIONAL CAQUETA						2	2	3	26	2			35
Total CAQUETA		35	55	20	33	42	34	61	62	77	54	80	44	597
HUILA	CZ GARZON	24	25	9	15	37	20	41	43	44	57	46	37	398
	CZ LA GAITANA	56	29	30	22	61	26	62	64	92	71	48	54	615
	CZ LA PLATA	19	19	12	17	10	11	28	27	32	22	23	22	242
	CZ NEIVA	39	11	51	59	87	46	107	102	118	88	80	73	861
	CZ PITALITO	24	3	27	40	64	40	63	78	74	50	78	83	624
	REGIONAL HUILA											2	5	7
Total HUILA		162	87	129	153	259	143	301	314	360	288	277	274	2.747
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	10	3	6	11	6	2	4	1	7	4			54
	CZ MOCOA	2	2	5	4	7	5	13	7	25	21	6	21	118
	CZ PUERTO ASIS	12	6	7	19	16	16	27	20	26	30	20	30	229
	CZ SIBUNDOY	2	2	2	3		2	4	12	9	4	3	6	49
	REGIONAL PUTUMAYO										1			1
Total PUTUMAYO		26	13	20	37	29	25	48	40	67	60	29	57	451
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	18	4	8	16	23	10	10	11	14	17	9	4	144
	CZ ESPINAL	12	6	5	24	37	11	26	19	22	23	27	8	220
	CZ GALAN	49	19	32	42	75	37	75	85	84	111	103	73	785
	CZ HONDA	4	4	2	8	11	5	8	15	9	11	7	11	95
	CZ IBAGUE	2	2	6	8	19	3	8	10	13	16	9	4	100
	CZ JORDAN	49	6	42	49	81	52	129	112	115	109	78	89	911
	CZ LERIDA	11	4	3	4	6	5	13	14	14	8	9	8	99
	CZ LIBANO	5	2	10	9	24	8	15	10	12	14	16	7	132
	CZ MELGAR	16	5	16	20	21	13	31	23	19	24	14	15	217
	CZ PURIFICACION	11	4	13	11	6	1	12	11	14	19	8	10	120
	REGIONAL TOLIMA	26	5	10	12	20	6	18	12	22	23	7	9	170
Total TOLIMA		203	61	147	203	323	151	345	322	338	375	287	238	2.993
Total general		439	217	323	433	665	360	773	750	857	788	679	615	6.899

La macro región Centro Sur para el 2025 obtuvo un total de **6.899** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Tolima** con **2.993** encuestas efectivas lo que corresponde al **43%**.

Encuestas por macro región -Centro oriente



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	24	38	27	31	48	29	47	52	47	29	28	20	420
	CZ BOSA	102	44	127	117	241	151	206	225	280	254	148	190	2.085
	CZ CIUDAD BOLIVAR	70	26	93	104	192	145	168	117	194	193	153	148	1.603
	CZ CREER	3	1	1	8	12	5	13	8	7	6	1	2	67
	CZ ENGATIVA	62	14	69	77	102	76	74	80	105	68	45	72	844
	CZ FONTIBON	94	76	40	78	122	63	84	75	102	97	81	72	984
	CZ KENNEDY	74	25	54	96	157	91	129	115	172	169	105	118	1.305
	CZ KENNEDY CENTRAL	43	13	40	68	135	65	112	86	109	104	69	83	927
	CZ MARTIRES	36	32	38	34	38	29	39	36	47	58	60	31	478
	CZ PUENTE ARANDA	1				1	2	13	9	14	11	2	6	59
	CZ RAFAEL URIBE	96	108	60	88	133	107	108	127	183	133	107	100	1.350
	CZ REVIVIR	2	20	8	15	13	3	6	4	9	5	9	11	105
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	129	114	67	101	71	58	123	131	162	163	97	92	1.308
	CZ SANTA FE	15	24	13	26	36	22	46	33	35	34	24	11	319
	CZ SUBA	68	16	74	78	116	85	138	136	180	254	169	116	1.430
	CZ TUNJUELITO	59	52	34	41	79	45	70	55	83	78	47	52	695
	CZ USAQUEN	114	81	45	76	116	71	99	95	121	148	104	100	1.170
	CZ USME	31	8	34	75	104	58	122	113	144	133	87	95	1.004
	REGIONAL BOGOTA	4	4	6	6	8	14	18	20	22	20	13	17	152
Total BOGOTA		1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	1.615	1.517	2.016	1.957	1.349	1.336	16.305
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	40	18	13	19	22	9	32	22	19	20	28	15	257
	CZ DUITAMA	24	20	22	30	39	20	43	40	50	54	28	42	412
	CZ EL COCUY		1		2	2	2				1	5	2	15
	CZ GARAGOA	4	2	9	6	11	2	8	8	9	7	4	5	75
	CZ MIRAFLORES	5	4		2	3	1	6	8	3	4	3	2	41
	CZ MONIQUIRA	9	6	5	5	10	8	9	14	10	17	5	12	110
	CZ OTANCHE	1		3	4	8	11	11	6	9	10	9	7	79
	CZ PUERTO BOYACA	24	11	12	10	17	21	25	21	31	16	20	19	227
	CZ SOATA		6	2	5	2	3	9	2	1	4	2	5	41
	CZ SOGAMOSO	42	47	29	49	91	51	64	71	85	66	70	48	713
	CZ TUNJA 1	3	1			1	1	10	8	4	1	2		31
	CZ TUNJA 2	52	52	21	39	63	42	52	49	58	51	36	43	558
	REGIONAL BOYACA	2		2	3	4	1	6		3	9	4	3	37
Total BOYACA		206	168	118	174	273	172	275	249	282	260	216	203	2.596

La macro región Centro Oriente para el año 2025 obtuvo un total de **29.670** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Bogotá** con **16.305** encuestas efectivas lo que corresponde al **55%**.

Encuestas por macro región -Centro oriente



■ CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	13	13	6	17	15	10	19	8	12	19	8	7	147
	CZ CHOCONTA	8	18	9	5	17	8	18	19	13	23	21	17	176
	CZ FACATATIVA	50	63	26	23	49	43	55	60	51	57	40	46	563
	CZ FUSAGASUGA	74	63	45	68	94	56	90	84	112	103	66	50	905
	CZ GACHETA	3	2	1	1	7	5	4	2	5	7	3		40
	CZ GIRARDOT	21	18	17	23	27	14	43	27	31	34	27	21	303
	CZ LA MESA	8	7	3	19	18	8	19	23	23	11	23	1	163
	CZ PACHO	6	7	9	9	10	7	16	11	10	19	19	8	131
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5	3	2	3	3	16	5	2	1	10	3	5	58
	CZ SOACHA	83	23	77	38	97	71	104	98	150	169	88	106	1.104
	CZ SOACHA CENTRO	37	4	24	36	73	29	103	101	109	105	37	46	704
	CZ UBATE	5	2	5	6	10	12	8	7	14	8	7	20	104
	CZ VILLET	20	10	8	8	24	15	14	14	19	24	17	14	187
	CZ ZIPAQUIRA	32	12	17	21	31	23	47	49	36	43	35	22	368
	REGIONAL CUNDINAMARCA	2	2	3	20	3	2	2	3	3	3	27	23	93
Total CUNDINAMARCA		367	247	252	297	478	319	547	508	589	635	421	386	5.046
■ NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	68	35	45	76	86	54	98	91	83	105	86	75	902
	CZ CUCUTA 2	23	23	32	35	52	30	54	45	57	60	74	44	529
	CZ CUCUTA 3	56	28	43	57	76	50	72	63	79	77	63	12	676
	CZ OCAÑA	38	14	13	20	30	26	60	37	64	47	26	21	396
	CZ PAMPLONA	8	1	4	10	10	9	19	11	11	9	9	8	109
	CZ TIBU	5	6	1	10	12	10	15	17	20	25	20	10	151
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER		1		3								1	5
Total NORTE DE SANTANDER		198	108	138	211	266	179	318	264	314	323	278	171	2.768
■ SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS				1	1	1	4	7	6	5		3	28
	CZ BUCARAMANGA SUR	55	22	40	46	28	38	69	75	90	81	68	57	669
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	48	14	59	56	103	65	92	86	118	85	73	64	863
	CZ LA FLORESTA	43	15	41	39	47	40	61	42	61	77	56	42	564
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMI	6	3		9	9	6	24	18	21	12	10	12	130
	CZ MALAGA	4		5	10	9	11	22	22	24	11	7	8	133
	CZ RESURGIR			1	1	7		4	5	7		3		28
	CZ SAN GIL	16	6	12	20	26	15	29	24	21	23	21	27	240
	CZ SOCORRO	8	7	9	4	16	8	12	18	14	15	14	7	132
	CZ VELEZ	5		4	3	7	4	9	6	21	2	3	1	65
	CZ YARIQUIES			2	1	1	1	8	6					19
	REGIONAL SANTANDER	7	2	7	5	9	6	8	7	9	8	5	5	78
	CZ YARIGUIES									1	3	1	1	6
Total SANTANDER		192	69	180	195	263	195	342	316	393	322	261	227	2.955
Total general		1.990	1.288	1.518	1.996	3.004	1.984	3.097	2.854	3.594	3.497	2.525	2.323	29.670

La macro región Centro Oriente para el año 2025 tuvo baja participación para la **Regional Boyacá con un total de 2.596 Encuestas el cual representa el 9%**

Encuestas por macro región – Eje Cafetero



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Diciembre	Total general
ANTIOQUIA	ABURRA NORTE	1												1
	CAIF COMUNA 13		1		11	21	15	30	21	32	30	20	17	198
	CZ ABURRA NORTE	44	35	32	41	74	69	86	46	94	77	85	59	742
	CZ ABURRA SUR	44	35	16	29	38	31	25	28	72	31	37	35	421
	CZ BAJO CAUCA	11	17	3	10	12	10	30	7	21	16	18	11	166
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	56	44	25	38	67	40	51	27	72	64	41	28	553
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	59	93	29	59	117	83	92	45	106	84	88	65	920
	CZ LA MESETA	7	7	3	4	3	5	10	8	11	9	10	5	82
	CZ MAGDALENA MEDIO	26	11	9	15	15	13	22	5	17	14	21	4	172
	CZ OCCIDENTE	22	10	6	11	19	12	13	11	22	36	20	18	200
	CZ OCCIDENTE MEDIO	4	2	2	1	3	4	1	1	7	7	2	3	37
	CZ ORIENTE	49	41	15	24	33	11	27	25	50	37	23	15	350
	CZ ORIENTE MEDIO	12	1		6	8	9	22	5	27	14	12	9	125
	CZ PENDERISCO	3	9	4	10	12	12	9	12	18	22	26	5	142
	CZ PORCE NUS	3	1		1	4	2	6	2	3	2	4	1	29
	CZ ROSALES	25	1	27	14	30	23	42	18	48	53	32	39	352
	CZ SUR ORIENTE		17	10	23	24	26	34	15	41	35	33	45	303
	CZ SUROESTE	20	6	3	12	16	5	8	5	23	14	9	13	134
	CZ URABA	26	14	10	11	20	17	34	17	41	30	23	30	273
	REGIONAL ANTIOQUIA	61	23	17	30	41	22	55	33	30	39	22	22	395
Total ANTIOQUIA		473	368	211	350	557	409	597	331	735	614	526	424	5.595
CALDAS	CZ DEL CAFE	1	1	8	3	4	3	7	18	10	7	8	6	76
	CZ MANIZALES 1	1	1		1	1	1	1	1					7
	CZ MANIZALES 2	47	20	64	60	142	92	142	123	180	163	148	112	1.293
	CZ NORTE	5	4	5	4	4	4	6	2	7	10	11	1	63
	CZ OCCIDENTE	5	9	3	5	9	3	6	2	4	14	7	7	74
	CZ ORIENTE	48	37	21	33	42	16	39	48	70	56	56	42	508
	CZ SUR ORIENTE	3	5	8	3	4	3	6	4	10	7	10	5	68
	REGIONAL CALDAS								2					2
Total CALDAS		110	77	109	109	206	122	207	200	281	257	240	173	2.091
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	18	5	2	5	9	6	10	5	9	15	21	10	115
	CZ ARMENIA SUR	14	12	25	43	62	33	62	39	60	86	33	37	506
	CZ CALARCA	11	3	8	13	11	11	11	7	13	17	6	13	124
	REGIONAL QUINDIO						1	1	3	10	3	5	1	24
Total QUINDIO		43	20	35	61	82	51	84	54	92	121	65	61	769
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	4	5	9	9	8	5	16	6	10	8	3	6	89
	CZ DOS QUEBRADAS	47	36	22	54	92	40	62	54	91	65	59	39	661
	CZ LA VIRGINIA	7	4	5	5	17	1	7	8	14	6	9	3	86
	CZ PEREIRA	51	13	36	75	118	89	141	111	164	98	94	88	1.078
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	23	14	13	14	29	16	28	24	27	38	31	22	279
	REGIONAL RISARALDA								1					1
Total RISARALDA		132	72	85	157	264	151	254	204	306	215	196	158	2.194
Total general		758	537	440	677	1.109	733	1.142	789	1.414	1.207	1.027	816	10.649

La macro región Eje Cafetero para el año 2025 obtuvo un total de **10.649** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Antioquia** con **5.595** encuestas efectivas lo que corresponde al **53%**.

Encuestas por macro región – Llanos

Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Diciembre	Total genera
ARAUCA	CZ ARAUCA	5	3	6	5	14	6	26	21	25	26	14	12	163
	CZ SARAVERA	5	6	13	17	20	19	18	18	40	24	19	20	219
	CZ TAME	8	6	9	9	30	10	24	25	26	34	20	15	216
	REGIONAL ARAUCA	4				6		3						13
Total ARAUCA		22	15	28	31	70	35	71	64	91	84	53	47	611
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	9	5	5	11	11	12	16	22	21	33	19	19	183
	CZ VILLANUEVA	14	8	3	16	19	16	40	27	34	37	29	31	274
	CZ YOPAL	23	9	26	25	46	27	58	47	80	54	40	43	478
	REGIONAL CASANARE	3				1	1	6						11
Total CASANARE		49	22	34	52	77	56	120	96	135	124	88	93	946
GUAJINIA	CZ INIRIDA					7	5	8	6	8	5	7	8	54
	REGIONAL GUAJINIA	4	4	9	8	2								27
Total GUAJINIA		4	4	9	8	9	5	8	6	8	5	7	8	81
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	10	3	12	14	27	20	32	28	21	32	28	24	251
	REGIONAL GUAVIARE	5			2		1	2	1	7		1	4	23
Total GUAVIARE		15	3	12	16	27	21	34	29	28	32	29	28	274
META	CZ ACACIAS	27	24	19	16	34	16	34	50	49	35	40	38	382
	CZ GRANADA	35	32	21	21	33	21	34	42	49	34	16	38	376
	CZ PUERTO LOPEZ	16	7	7	14	10	7	21	18	22	19	27	16	184
	CZ VILLAVICENCIO 2	42	16	72	74	85	76	147	142	195	191	111	82	1.233
	REGIONAL META	1												1
Total META		121	79	119	125	162	120	236	252	315	279	194	174	2.176
VAUPES	CZ MITU	1		3	3	3		9	2					21
	REGIONAL VAUPES								1	2	2			5
Total VAUPES		1		3	3	3		9	3	2	2			26
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	4		7	8	10	1	12	6	5	7	6	3	69
	REGIONAL VICHADA									1				1
Total VICHADA		4		7	8	10	1	12	6	6	7	6	3	70
Total general		216	123	212	243	358	238	490	456	585	533	377	353	4.184

La macro región Llanos para el año 2025 obtuvo un total de **4.184** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Meta** con **2.176** encuestas efectivas lo que corresponde al **52%**.

Encuestas por macro región – Pacífico



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Diciembre	Total genera
CAUCA	CZ CENTRO	1	7	1	3	3	1	10	7	7	3	3	6	52
	CZ COSTA PACIFICA	2	4	1	4	3	5	5	6	6	6	5	2	49
	CZ INDIGENA	1				3	2	8	3	1	2	1	4	25
	CZ MACIZO COLOMBIANO	1	2	1	1	4	3	5	9	5	5		2	38
	CZ NORTE	53	45	36	45	58	29	47	48	49	70	51	40	571
	CZ POPAYAN	99	110	70	109	121	75	139	127	147	132	99	88	1.316
	CZ SUR	6	9	1	5	14	4	9	7	6	12	8	5	86
	REGIONAL CAUCA	1	1		1	1	2	4	3	4	2	1		20
Total CAUCA		164	178	110	168	207	121	227	210	225	232	168	147	2.157
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	1	4		3	2	1	2	3	3	4	3	3	29
	CZ ISTMINA	4	7	12	5	7	5	7	8	5	7	5	1	73
	CZ QUIBDO	28	26	11	23	27	17	25	26	33	24	18	14	272
	CZ RIOSUCIO	2	4	3	4	2			1		1			17
	CZ TADO	2	2	1	4	3	2	7	5	6	7	8	3	50
	REGIONAL CHOCO				2	2	7	6	15					32
	CENTRO ZONAL BAUDO								1		1	1		3
Total CHOCO		37	43	27	41	43	32	47	59	47	44	35	21	476
NARIÑO	CZ BARBACOAS	1	3	1	1	7	4	8		5	1	4	4	39
	CZ IPIALES	10	21	20	20	28	17	35	38	39	34	21	23	306
	CZ LA UNION	5	8	4	9	12	10	11	13	20	15	7	9	123
	CZ PASTO 1	59	48	42	56	90	71	93	85	93	90	60	68	855
	CZ PASTO 2	61	58	31	53	85	51	71	66	72	55	53	56	712
	CZ REMOLINO	3		1	1	4	2	1	7	7	9	14	3	52
	CZ TUMACO	14	13	12	21	18	17	19	37	44	47	25	31	298
	CZ TUQUERRES	8	12	8	5	9	7	9	11	17	13	7	8	114
	REGIONAL NARIÑO							1			1	1		3
	UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO				2								2	4
Total NARIÑO		161	163	119	168	253	179	248	257	297	265	192	204	2.506
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	15	13	16	26	36	20	29	30	34	34	39	27	319
	CZ BUGA	15	9	18	12	41	19	45	30	27	28	15	10	269
	CZ CARTAGO	10	6	17	29	33	22	32	40	45	57	54	33	378
	CZ CENTRO	16	7	45	53	96	73	111	112	101	166	102	84	966
	CZ JAMUNDI	14	13	20	27	28	33	32	49	32	21	20	4	293
	CZ LADERA		2	6	3	4	4	6	4	9	11	7	3	59
	CZ NORORIENTAL	18	6	11	27	40	15	41	38	63	55	52	18	384
	CZ PALMIRA	35	21	32	40	68	41	56	63	93	102	55	39	645
	CZ ROLDANILLO	6	3	7	9	11	6	10	9	10	9	14	3	97
	CZ SEVILLA	6	4	9	15	19	8	15	25	22	25	7	11	166
	CZ SUR	29	9	28	55	72	38	62	65	66	77	54	21	576
	CZ SURORIENTAL	53	27	44	63	94	54	85	96	121	126	72	58	893
	CZ TULUA	13	7	17	34	45	21	36	39	39	38	47	17	353
	CZ YUMBO	7	6	13	17	18	13	18	19	12	10	12	12	157
	REGIONAL VALLE	11	9	15	16	41	14	45	28	36	35	23	13	286
	CZ RESTAURAR					3		1	5	1		1	8	19
Total VALLE DEL CAUCA		248	142	298	426	649	381	624	652	711	794	574	361	5.860
Total general		610	526	554	803	1.152	713	1.146	1.178	1.280	1.335	969	733	10.999

La macro región Pacífico para el 2025 obtuvo un total de **10.999** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Valle del Cauca** con **5.860** encuestas efectivas lo que corresponde al **53%**.



Caracterización de la población

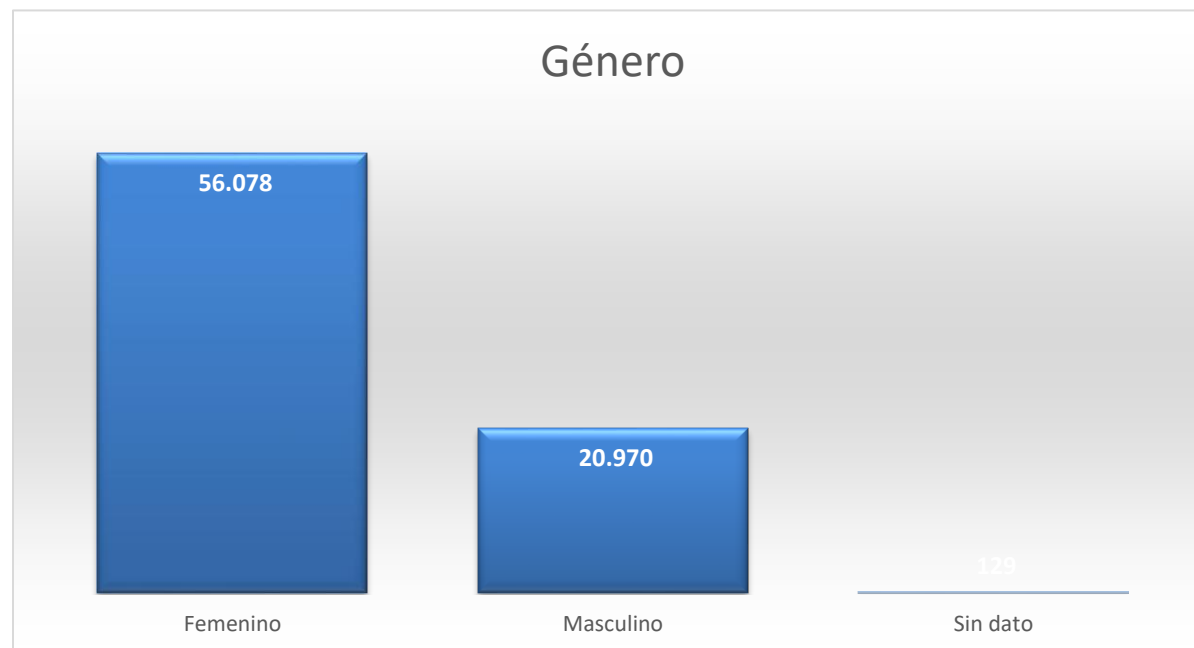
**Año
2025**



Caracterización de la población – Sexo.



En las gráfica se evidencian los resultados del 2025 con relación a las respuestas de la población que responden las encuestas, evidenciando que se han realizado **77.177** de las cuales predomina el género femenino con **73%** mientras que el género masculino tuvo un **27%**.

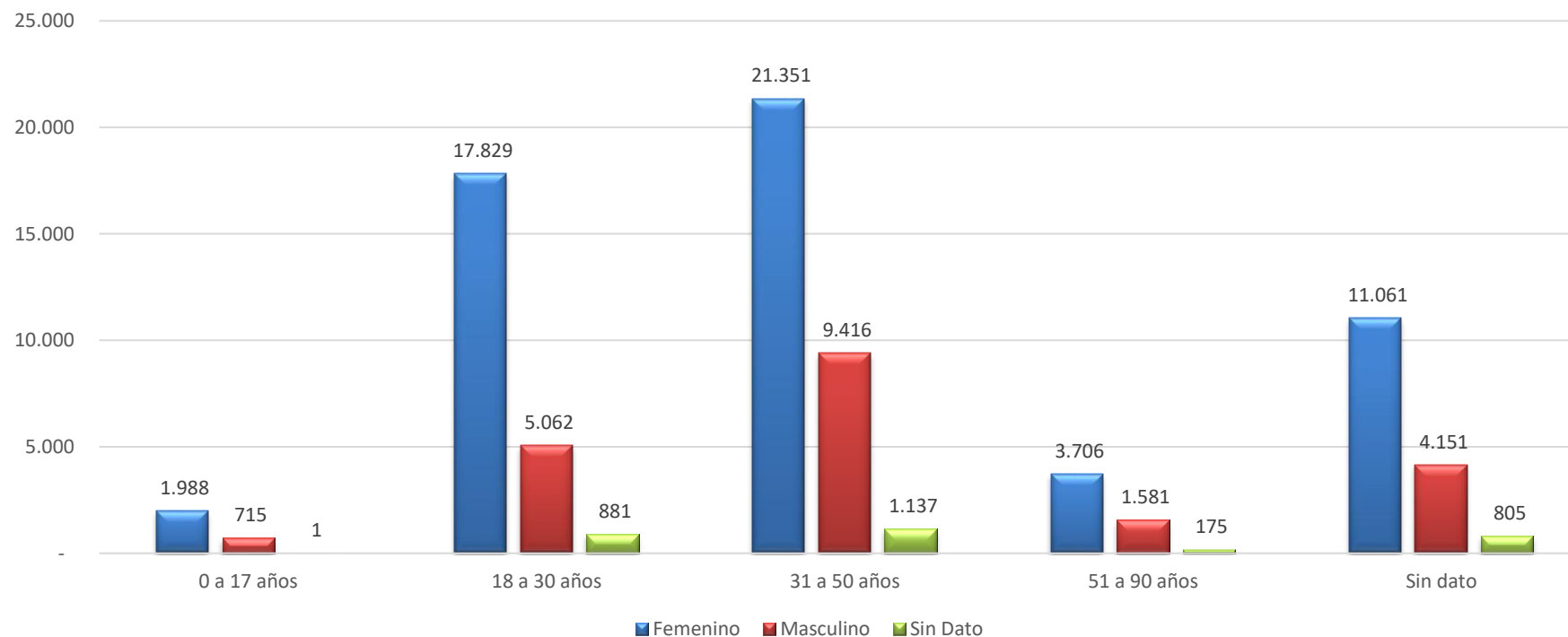


NOTA: las encuestas que dicen Sin dato se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar el género, sin embargo, se obtuvo encuesta.

Caracterización de la población – Edad.



Para el año 2025 el rango de edades que predominó indistintamente del género fue desde los **31 a 50 años**, con un total de **30.826** encuestas lo que representa un **40%** sobre el total de encuestas realizadas para los dos sexos y sin dato.

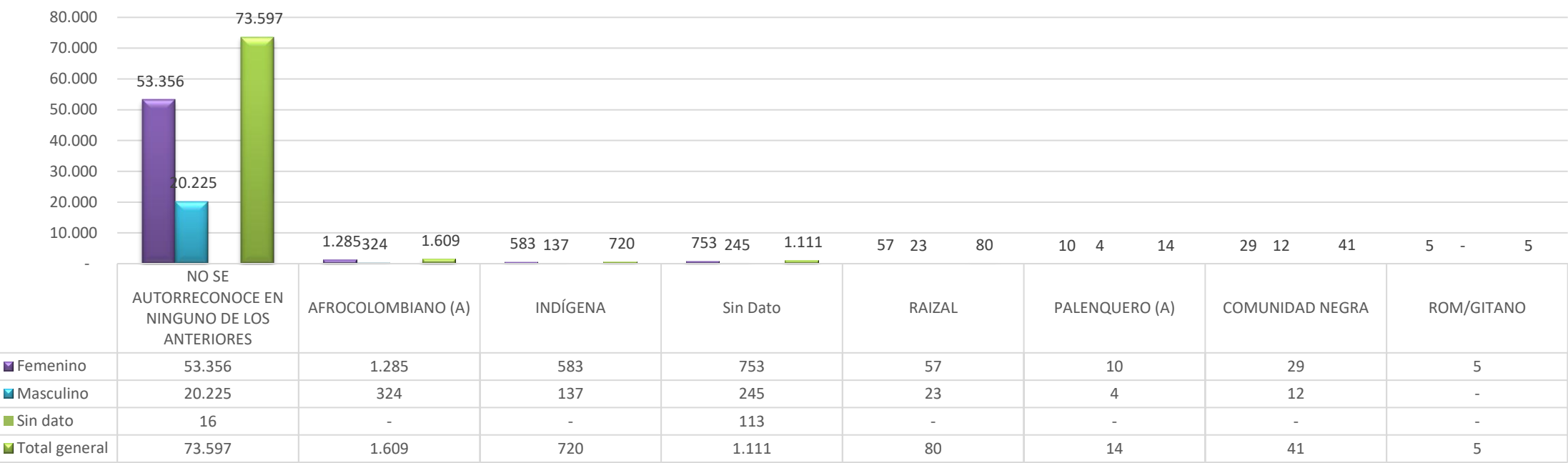


NOTA: las encuestas que dicen Sin dato se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar el género, sin embargo, se obtuvo encuesta.

Caracterización de la población.

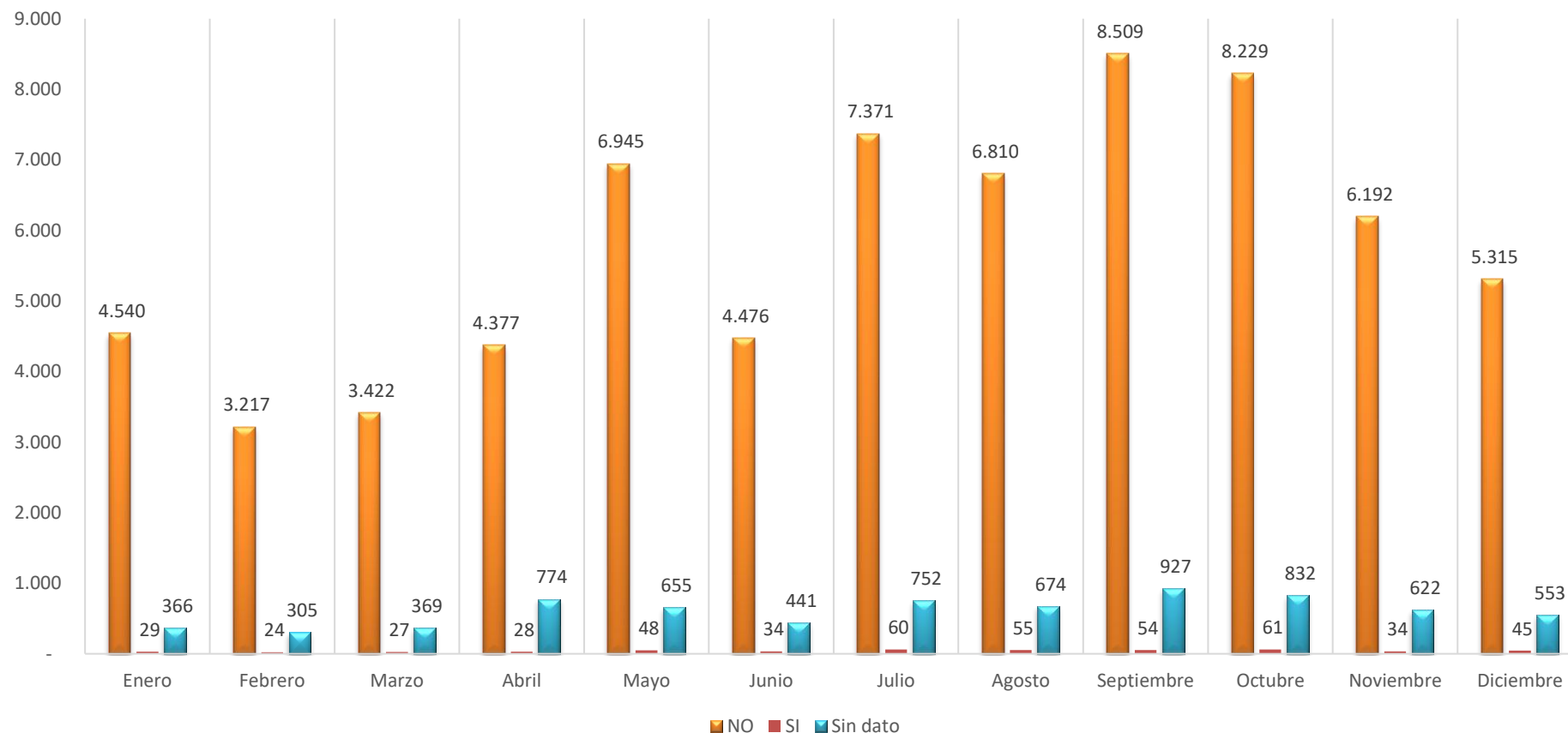


En las gráfica se evidencian los resultados del 2025 con relación a las respuestas de la población que responden las encuestas, evidenciando que se han realizado **77.177** de las cuales predominan las personas que no se auto reconocen en un grupo étnico con **95%**



NOTA: las encuestas que dicen Sin dato se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar el género, sin embargo, se obtuvo encuesta.

Caracterización de la población – Discapacidad.



Para el 2025 de las personas encuestadas, hubo un total de **499** personas que presentan algún tipo de discapacidad, lo que representa un **1%** sobre el total de encuestas realizadas.

NOTA: las encuestas que dicen Sin dato se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar el género, sin embargo, se obtuvo encuesta.



Desarrollo encuestas de satisfacción

**Año
2025**



Categorías Medición de Satisfacción

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 2.**), 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 cerrada que permite resaltar la labor de los profesionales en los diferentes puntos de atención a nivel nacional.



Categorías Medición de Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Oportunidad del
servicio



-¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?

Calidad y Servicio
en la Atención



-¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?
-¿Qué tan probable es que recomiendes los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?

Resolución de la
necesidad



- ¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?

Cierre de la
encuesta



- ¿Desea felicitar al colaborador que le brindó información en el punto de atención?

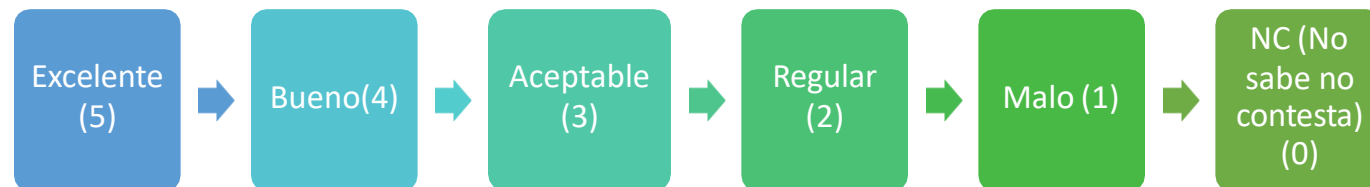


Flujo de la Encuesta

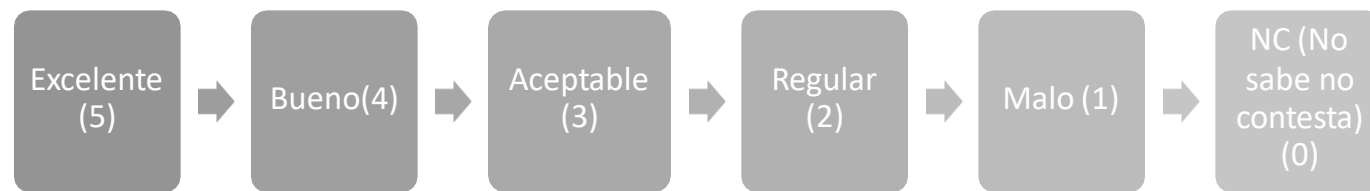


El nivel de satisfacción se calcula a partir de la homologación numérica en una escala de 1 a 5, de las respuestas obtenidas en las encuestas como se ilustra a continuación:

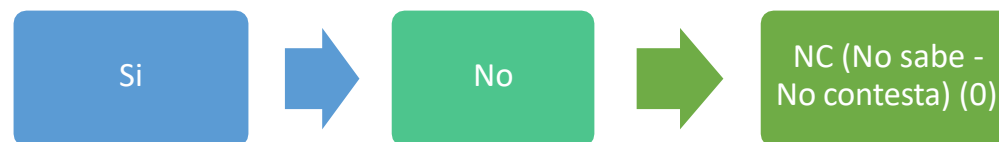
1. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?



2. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?



3. ¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?



4. ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?



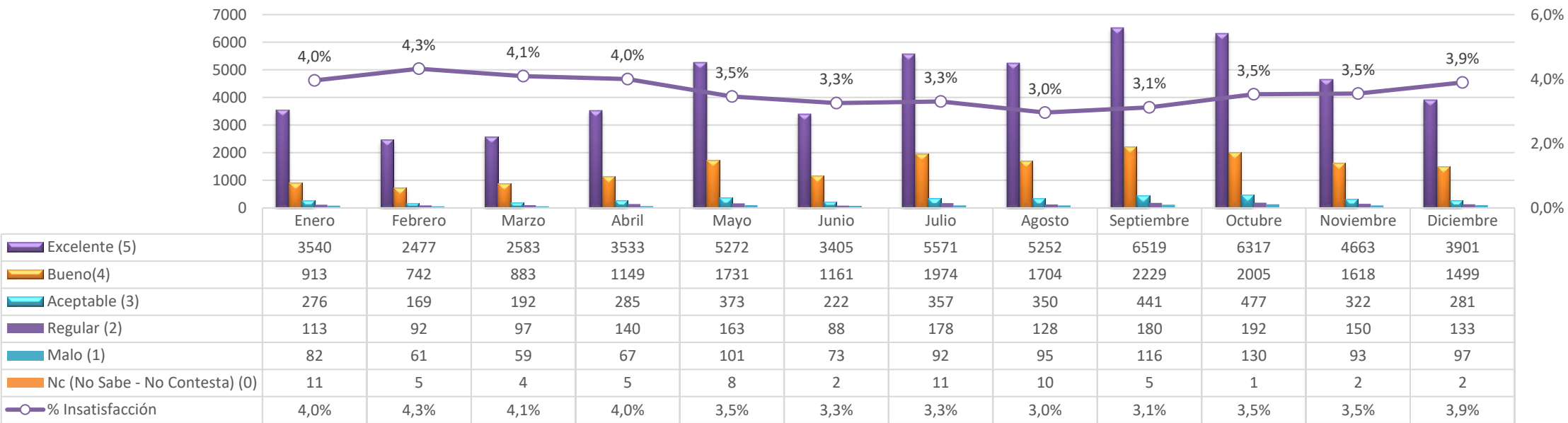
5. ¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?



¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?



Para el año 2025 se recibieron **77.177** Encuestas para esta pregunta de las cuales se determino lo siguiente:



¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?

Detalle de las regionales y motivos con insatisfacción:



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	63	42	44	65	79	53	88	68	115	121	80	80	898
CUNDINAMARCA	8	5	17	17	27	14	17	15	18	34	22	21	215
VALLE DEL CAUCA	7	6	11	15	17	13	16	13	23	23	22	15	181
NARIÑO	8	9	5	10	11	4	12	11	9	10	7	14	110
ANTIOQUIA	17	23	13	11	15	13	16	6	12	11	11	10	158
BOYACA	4	9	8	6	6	1	7	4	5	7	8	9	74
CORDOBA	15	3	3	9	7	5	12	8	3	11	5	8	89
RISARALDA	7	1	1	7	7	3	8	5	6	4	10	7	66
ATLANTICO	9	10	4	7	11	5	7	18	19	12	11	6	119
HUILA	3	3	2	4	7	5	5	7	8	7	9	6	66
CALDAS	3	3	5	3	7	4	2	4	10	6	1	5	53
CASANARE	-	-	1	2	2	1	4	-	2	4	4	5	25
CESAR	6	3	6	10	8	4	5	5	5	7	4	5	68
MAGDALENA	4	1	1	2	4	2	5	1	3	2	3	5	33
META	5	2	4	8	8	3	5	5	4	9	6	5	64
SANTANDER	5	3	3	4	11	7	11	12	11	10	7	5	89
TOLIMA	3	2	5	3	11	4	11	8	9	7	5	5	73
PUTUMAYO	-	1	-	-	-	1	-	1	2	1	1	4	11
ARAUCA	-	1	2	1	2	2	-	2	-	2	3	3	18
BOLIVAR	7	7	5	6	7	3	5	5	9	5	4	3	66
CAUCA	7	6	3	5	3	4	4	7	7	10	7	2	65
LA GUAJIRA	2	4	-	1	1	-	5	2	5	2	1	2	25
CHOCO	1	2	1	1	1	-	-	1	1	-	2	1	11
NORTE DE SANTANDER	6	5	9	4	5	3	14	9	6	3	5	1	70
QUINDIO	1	1	-	3	1	1	1	2	-	3	3	1	17
SAN ANDRES	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	4
SUCRE	3	-	1	1	2	-	6	1	1	5	-	1	21
AMAZONAS	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	4
CAQUETA	-	1	1	-	2	1	1	2	2	1	1	-	12
GUAINIA	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2
GUAVIARE	-	-	-	-	-	2	-	-	1	2	-	-	5
Sin dato Regional	-	-	1	-	1	2	2	-	-	-	-	-	6
VAUPES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VICHADA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2
Total	195	153	156	207	264	161	270	223	296	322	243	230	2.720

Respuestas no satisfactorias

La tabla se organiza por la cantidad del total de las respuestas.

¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?

Detalle de las regionales y motivos con insatisfacción:



Motivos Respuestas no satisfactorias

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Tiempos de atención y procesos internos de otras dependencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	61	61
Ciudadano indica tener que esperar una hora o más de 60 minutos.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52	52
No cumple las expectativas	-	-	35	96	84	69	158	134	155	160	127	31	1.049
Tiempos de respuesta prolongados (Cuando se entregue o no se entregue la boleta de citación, DP)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28	28
Tiempo de espera menor a 1 hora	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	12
Competencia de otras Instituciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	10
No se cumple el horario de atención establecido	-	-	-	-	3	4	11	7	8	7	8	8	56
(No informa motivo)	139	105	-	8	20	21	23	3	8	7	6	5	345
Limitación por parte de los vigilantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5
Otros	10	-	62	-	-	-	-	3	7	1	2	5	90
Atienden por días, por temas, por horarios, por casos	-	3	3	-	1	-	3	3	2	1	-	2	18
El centro zonal está lleno y no permiten el ingreso	-	-	1	-	3	1	1	-	-	-	1	2	9
Remiten a los diferentes canales de atención (centro de contacto)	-	2	2	-	1	-	1	1	-	2	3	2	14
Se reparte cierto número de fichas y/o hay que madrugar para obtener turno	2	2	1	2	1	-	1	-	-	-	1	2	12
Falta de talento humano para la atención	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
No contaban con servicio de internet	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	4
No hay más agenda	7	2	8	9	3	1	-	1	-	-	1	1	33
No se aplica protocolo de Atención preferencial	1	1	-	-	1	-	1	1	1	-	4	1	11
Se presentaba caída de SIM	-	-	1	1	3	2	4	1	2	1	-	1	16
Había gran cantidad de personas al interior del punto de atención y espero más de (60 min)	36	36	29	28	50	35	46	38	59	82	46	-	485
Limitación y actitud por parte de los vigilantes	-	-	4	8	7	2	6	6	5	5	4	-	47
No contaban con servicio de luz	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Se impide el acceso por no llevar documento de identidad	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Se requería traer documentación	-	1	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	5
Tiempos de respuesta prolongados (Boleta de Citación, DP, Etc)	-	-	10	54	85	25	10	25	49	56	40	-	354
Total	195	153	156	207	264	161	270	223	296	322	243	230	2.720

La tabla se organiza por la cantidad del total de las respuestas.

¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?

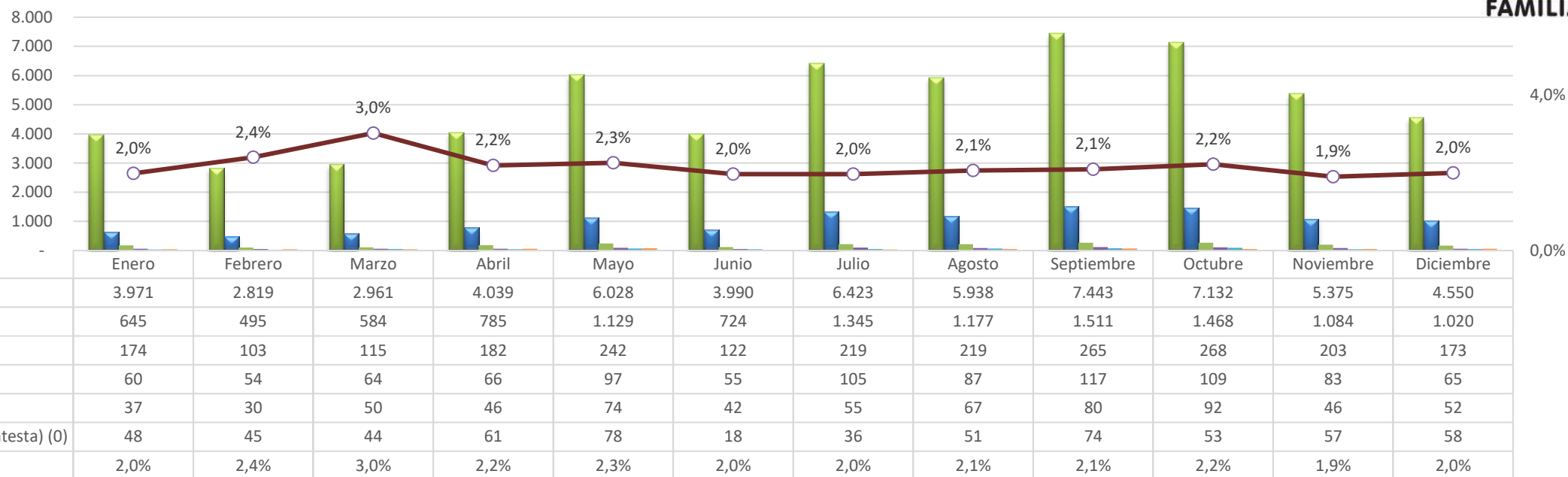
Detalle de la regional que calificaron como positiva esta pregunta.



Respuestas
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	964	654	786	1.054	1.645	1.066	1.527	1.449	1.901	1.836	1.269	1.256	15.407
ANTIOQUIA	456	345	198	339	542	396	581	325	723	603	515	414	5.437
CUNDINAMARCA	359	242	235	280	451	305	530	493	571	601	399	365	4.831
VALLE DEL CAUCA	241	136	287	411	632	368	608	639	688	771	552	346	5.679
HUILA	159	84	127	149	252	138	296	307	352	281	268	268	2.681
TOLIMA	200	59	142	200	312	147	334	314	329	368	282	233	2.920
SANTANDER	187	66	177	191	252	188	331	304	382	312	254	222	2.866
ATLANTICO	184	213	146	249	300	187	313	328	410	407	287	216	3.240
BOLIVAR	185	191	156	196	265	172	277	269	361	378	219	216	2.885
CORDOBA	183	170	128	164	244	162	263	291	268	288	248	210	2.619
BOYACA	202	159	110	168	267	171	268	245	277	253	208	194	2.522
NARIÑO	153	154	114	158	242	175	236	246	288	255	185	190	2.396
CESAR	121	98	132	168	205	174	271	235	290	273	206	178	2.351
NORTE DE SANTANDER	192	103	129	207	261	176	304	255	308	320	273	170	2.698
META	116	77	115	117	154	117	231	247	311	270	188	169	2.112
CALDAS	107	74	104	106	199	118	205	196	271	251	239	168	2.038
RISARALDA	125	71	84	150	257	148	246	199	300	211	186	151	2.128
CAUCA	157	172	107	163	204	117	223	203	218	222	161	145	2.092
MAGDALENA	111	64	67	81	139	84	142	165	171	151	121	96	1.392
CASANARE	49	22	33	50	75	55	116	96	133	120	84	88	921
LA GUAJIRA	51	52	60	51	74	65	96	95	88	96	90	60	878
QUINDIO	42	19	35	58	81	50	83	52	92	118	62	60	752
PUTUMAYO	26	12	20	37	29	24	48	39	65	59	28	53	440
ARAUCA	22	14	26	30	68	33	71	62	91	82	50	44	593
CAQUETA	35	54	19	33	40	33	60	60	75	53	79	44	585
SUCRE	35	26	34	48	68	34	91	67	94	90	39	43	669
GUAVIARE	15	3	12	16	27	19	34	29	27	30	29	28	269
CHOCO	36	41	26	40	42	32	47	58	46	44	33	20	465
SAN ANDRES	6	4	9	17	13	9	18	16	19	22	31	19	183
GUAINIA	4	4	9	8	8	5	7	6	8	5	7	8	79
Sin dato Regional	-	9	18	16	11	14	17	6	14	12	2	4	123
VICHADA	4	-	7	7	10	1	12	6	6	6	6	3	68
AMAZONAS	12	1	7	7	12	7	18	11	15	10	5	2	107
VAUPES	1	-	3	3	3	-	9	3	2	2	-	-	26
Total	4.740	3.393	3.662	4.972	7.384	4.790	7.913	7.316	9.194	8.800	6.605	5.683	74.452

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?



Para el 2025, se encuestaron un total de **77.177** personas, de las cuales **72.636** (equivalente al 94%) calificaron como "Excelente" o "Buena" la disposición del colaborador, evidenciando un alto nivel de satisfacción a nivel nacional. .

El **5%** de los encuestados respondió que la actitud fue Regular, Malo y Aceptable **3.918** respuestas a la disposición del profesional a nivel nacional

El **0,81%** de los ciudadanos no respondieron a esta pregunta (**623** respuestas)

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	28	24	31	38	51	33	38	44	65	65	31	43	491
NARIÑO	2	6	2	6	5	5	9	6	4	7	4	9	65
VALLE DEL CAUCA	4	1	8	6	6	7	9	6	10	8	11	8	84
CORDOBA	7	3	3	5	5	5	7	2	1	9	4	7	58
CESAR	3	-	5	2	10	1	5	10	4	3	3	6	52
CUNDINAMARCA	4	4	12	4	19	7	16	14	15	28	8	6	137
META	2	3	7	7	6	3	4	10	8	8	4	5	67
ANTIOQUIA	8	10	6	9	10	6	9	8	9	12	13	4	104
BOYACA	3	3	2	3	3	3	3	4	5	6	6	4	45
MAGDALENA	2	-	1	-	3	-	-	2	-	2	3	3	16
SANTANDER	-	-	3	6	4	3	1	7	7	4	8	3	46
ATLANTICO	7	4	3	2	7	2	4	4	14	7	6	2	62
BOLIVAR	4	2	3	2	5	1	6	1	3	5	3	2	37
CALDAS	-	2	2	1	3	2	-	2	4	4	2	2	24
CAUCA	6	4	6	1	3	4	6	10	9	5	3	2	59
RISARALDA	4	3	2	7	7	2	6	4	7	6	2	2	52
CASANARE	1	1	1	-	1	-	2	-	1	1	2	1	11
CHOCO	1	3	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	7
HUILA	1	2	2	2	5	2	4	3	9	2	3	1	36
LA GUAJIRA	-	2	-	-	1	1	2	-	2	-	-	1	9
NORTE DE SANTANDER	3	4	6	2	4	1	8	5	6	2	3	1	45
QUINDIO	-	-	1	1	2	2	7	-	3	3	2	1	22
Sin dato Regional	-	1	2	-	2	-	2	2	-	1	-	1	11
SUCRE	-	-	1	3	4	-	6	1	1	7	1	1	25
TOLIMA	4	2	3	4	4	4	4	6	4	1	3	1	40
AMAZONAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ARAUCA	-	-	1	-	1	-	-	-	1	2	1	-	6
CAQUETA	1	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	5
GUAINIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GUAVIARE	-	-	-	-	-	1	-	-	3	3	1	-	8
PUTUMAYO	1	-	-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	5
SAN ANDRES	1	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	4
VAUPES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VICHADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	97	84	114	112	171	97	160	154	197	201	129	117	1.633

Respuestas no
satisfactorias

La tabla se organiza por la cantidad del total de las respuestas.

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?

Motivos Respuestas no satisfactorias

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
No cumple las expectativas	-	-	43	29	38	57	78	84	114	140	67	41	691
No escucha o resuelve todas las dudas	7	4	5	17	18	3	17	12	10	8	12	18	131
Tiempos de atención y procesos internos de otras dependencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18	18
No empático (a)	14	5	5	7	13	5	16	18	10	7	4	9	113
Comunicación no verbal no asertiva	2	5	4	3	17	-	2	7	5	6	6	8	65
No demuestra la intención de atender	2	2	1	4	19	2	6	5	17	2	5	5	70
(No informa motivo)	19	24	8	9	21	10	22	4	5	11	6	4	143
Afán en dar atención	3	2	5	26	8	3	4	6	3	4	9	4	77
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	2	-	10	7	6	1	3	8	4	8	7	4	60
Tiempos de respuesta prolongados (boleta de citación, DP, etc)	-	-	-	-	23	12	3	1	6	6	2	3	56
Mantiene diálogos con otros compañeros y no demuestra interés por la atención	1	1	2	-	-	1	1	2	1	2	2	1	14
Otros	45	39	21	-	-	-	-	-	7	-	1	1	114
Predisposición por el tipo de sexo	-	-	2	4	2	2	1	1	-	-	1	1	14
Generación de juicios de valor	-	1	3	4	-	-	1	2	6	1	4	-	22
Limitación y actitud por parte de los vigilantes	-	-	1	-	1	-	-	1	1	1	-	-	5
No fue amable, donde no entendió la situación.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
No se cumple el horario de atención establecido	-	-	-	-	-	1	2	-	2	-	1	-	6
Uso constante del celular y no de muestra interés por la atención	1	-	3	1	2	-	2	3	6	2	2	-	22
Utiliza lenguaje poco comprensible	-	1	1	1	3	-	2	-	-	3	-	-	11
Total	97	84	114	112	171	97	160	154	197	201	129	117	1.633

Respuestas no
satisfactorias

La tabla se organiza por la cantidad del total de las respuestas.

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?

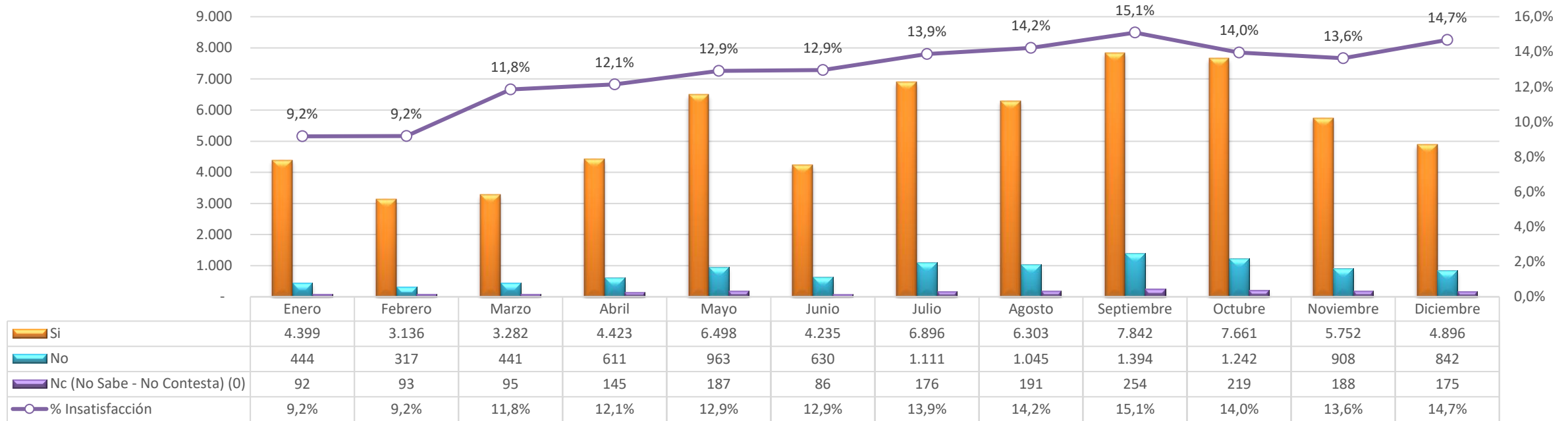


Respuestas
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	999	672	799	1.081	1.673	1.086	1.577	1.473	1.951	1.892	1.318	1.293	15.814
ANTIOQUIA	465	358	205	341	547	403	588	323	726	602	513	420	5.491
CUNDINAMARCA	363	243	240	293	459	312	531	494	574	607	413	380	4.909
VALLE DEL CAUCA	244	141	290	420	643	374	615	646	701	786	563	353	5.776
HUILA	161	85	127	151	254	141	297	311	351	286	274	273	2.711
TOLIMA	199	59	144	199	319	147	341	316	334	374	284	237	2.953
SANTANDER	192	69	177	189	259	192	341	309	386	318	253	224	2.909
ATLANTICO	186	219	147	254	304	190	316	342	415	412	292	220	3.297
BOLIVAR	188	196	158	200	267	174	276	273	367	378	220	217	2.914
CORDOBA	191	170	128	168	246	162	268	297	270	290	249	211	2.650
BOYACA	203	165	116	171	270	169	272	245	277	254	210	199	2.551
NARIÑO	159	157	117	162	248	174	239	251	293	258	188	195	2.441
CESAR	124	101	133	176	203	177	271	230	291	277	207	177	2.367
CALDAS	110	75	107	108	203	120	207	198	277	253	238	171	2.067
NORTE DE SANTANDER	195	104	132	209	262	178	310	259	308	321	275	170	2.723
META	119	76	112	118	156	117	232	242	307	271	190	169	2.109
RISARALDA	128	69	83	150	257	149	248	200	299	209	194	156	2.142
CAUCA	158	174	104	167	204	117	221	200	216	227	165	145	2.098
MAGDALENA	113	65	67	83	140	86	147	164	174	151	121	98	1.409
CASANARE	48	21	33	52	76	56	118	96	134	123	86	92	935
LA GUAJIRA	53	54	60	52	74	64	99	97	91	98	91	61	894
QUINDIO	43	20	34	60	80	49	77	54	89	118	63	60	747
PUTUMAYO	25	13	20	37	29	25	48	38	66	60	28	57	446
ARAUCA	22	15	27	31	69	35	71	64	90	82	52	47	605
CAQUETA	34	55	19	33	42	33	59	62	77	54	80	44	592
SUCRE	38	26	34	46	66	34	91	67	94	88	38	43	665
GUAVIARE	15	3	12	16	27	20	34	29	25	29	28	28	266
CHOCO	36	40	27	41	43	32	47	59	46	44	34	20	469
SAN ANDRES	5	4	9	17	13	9	18	15	19	23	31	20	183
GUAINIA	4	4	9	8	9	5	8	6	8	5	7	8	81
Sin Dato Regional	-	8	17	16	10	16	17	4	14	11	2	3	118
VICHADA	4	-	7	8	10	1	12	6	6	7	6	3	70
AMAZONAS	13	1	7	7	12	7	18	12	15	11	6	2	111
VAUPES	1	-	3	3	3	-	9	3	2	2	-	-	26
Total	4.838	3.462	3.704	5.067	7.477	4.854	8.023	7.385	9.293	8.921	6.719	5.796	75.539

La tabla se organiza por la cantidad del total de las respuestas.

¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?



Para el año 2025, **77.177** personas respondieron la encuesta, de las cuales **65.323** indicaron que **SI** se les brindó el número de radicado a nivel nacional, lo que representa un 85% de participación en esta pregunta.

El **13%** de los encuestados respondió que **NO** le brindaron el radicado con un total de **9.948** respuestas a la disposición del profesional a nivel nacional

El **2%** de los ciudadanos no respondieron a esta pregunta (**1.901** respuestas)

¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?

Respuestas no
satisfactorias

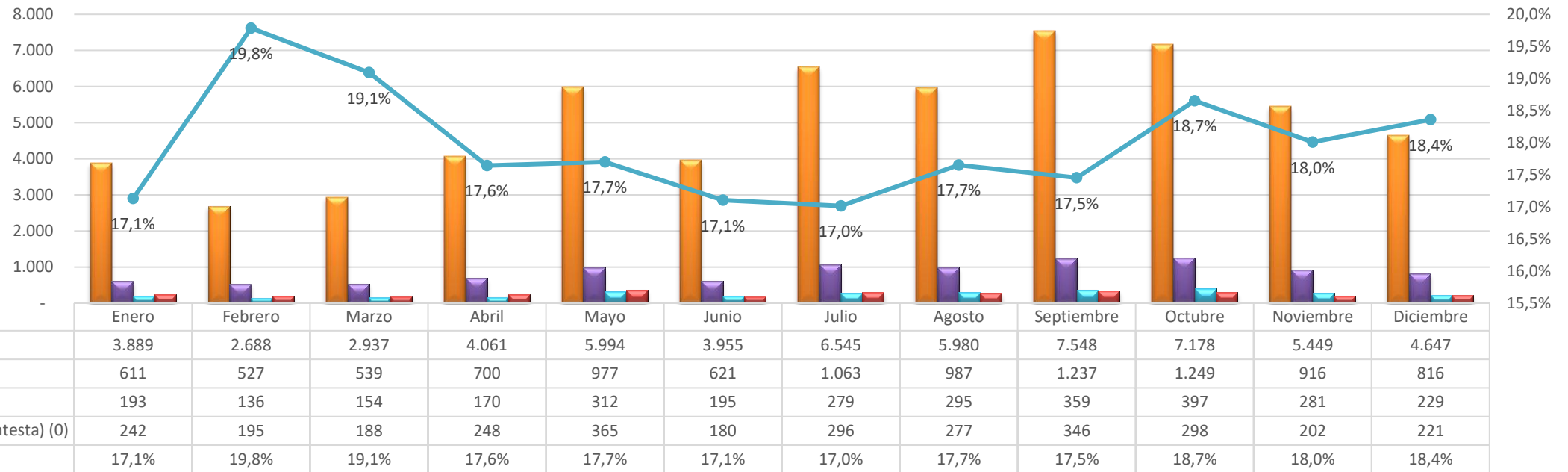
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	98	54	96	104	196	133	202	166	223	239	150	167	1.828
VALLE DEL CAUCA	26	10	35	53	77	49	74	103	98	100	78	66	769
ANTIOQUIA	35	37	26	41	60	52	77	47	89	72	70	58	664
HUILA	17	11	17	23	49	15	36	50	68	52	55	58	451
CUNDINAMARCA	26	15	21	31	60	39	92	100	103	112	59	41	699
BOYACA	11	14	18	29	55	36	46	52	54	52	39	38	444
CALDAS	17	15	18	17	39	20	36	39	61	39	39	36	376
CORDOBA	21	14	20	18	35	15	33	49	54	56	34	35	384
NARIÑO	26	20	15	32	38	29	41	34	64	38	34	33	404
ATLANTICO	11	19	13	21	37	19	38	48	74	50	39	32	401
RISARALDA	36	10	21	48	64	33	50	35	67	49	38	31	482
BOLIVAR	9	14	14	15	16	19	33	35	40	45	23	29	292
TOLIMA	22	7	16	16	26	12	48	35	32	33	34	26	307
SANTANDER	10	2	11	12	27	28	54	48	51	29	26	25	323
NORTE DE SANTANDER	15	8	13	17	19	12	34	24	26	36	21	24	249
CESAR	7	14	9	20	29	17	34	25	37	30	23	19	264
MAGDALENA	12	4	5	12	22	8	21	19	27	17	12	17	176
PUTUMAYO	4	1	2	6	6	6	5	4	29	11	1	17	92
CAUCA	14	16	11	24	22	19	21	30	37	23	21	14	252
CASANARE	1	1	2	4	10	6	16	2	12	11	12	13	90
META	5	6	12	11	12	7	29	21	29	23	23	12	190
LA GUAJIRA	1	2	5	6	5	11	4	11	13	16	11	11	96
QUINDIO	3	2	7	6	13	11	18	9	17	28	14	9	137
SUCRE	3	1	7	9	7	8	21	13	35	23	4	9	140
ARAUCA	4	5	6	9	20	5	14	9	16	25	7	6	126
CHOCO	7	7	6	9	8	12	11	16	8	10	11	4	109
CAQUETA	2	6	2	8	4	1	4	9	12	5	13	3	69
GUAVIARE	-	-	-	1	-	-	2	2	2	4	1	3	15
SAN ANDRES	1	-	4	6	1	2	4	1	2	5	9	3	38
GUAINIA	-	-	1	-	-	1	3	2	3	2	3	1	16
Sin Dato Regional	-	2	5	2	3	4	3	2	6	2	1	1	31
VICHADA	-	-	-	-	2	-	4	1	2	-	2	1	12
AMAZONAS	-	-	2	1	1	1	1	3	2	5	1	-	17
VAUPES	-	-	1	-	-	-	2	1	1	-	-	-	5
Total	444	317	441	611	963	630	1.111	1.045	1.394	1.242	908	842	9.948

¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?

Respuestas
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	929	642	734	1.015	1.528	986	1.413	1.351	1.793	1.718	1.199	1.169	14.477
ANTIOQUIA	438	331	185	309	497	357	520	284	646	542	456	366	4.931
CUNDINAMARCA	341	232	231	266	418	280	455	408	486	523	362	345	4.347
VALLE DEL CAUCA	222	132	263	373	572	332	550	549	613	694	496	295	5.091
HUILA	145	76	112	130	210	128	265	264	292	236	222	216	2.296
TOLIMA	181	54	131	187	297	139	297	287	306	342	253	212	2.686
SANTANDER	182	67	169	183	236	167	288	268	342	293	235	202	2.632
ATLANTICO	182	204	137	235	274	173	282	298	355	369	259	190	2.958
BOLIVAR	183	184	147	187	256	156	249	239	330	338	200	190	2.659
CORDOBA	177	159	111	155	216	152	242	250	217	243	219	183	2.324
NARIÑO	135	143	104	136	215	150	207	223	233	227	158	171	2.102
BOYACA	195	154	100	145	218	136	229	197	228	208	177	165	2.152
CESAR	120	87	129	158	184	161	242	215	258	250	187	164	2.155
META	116	73	107	114	150	113	207	231	286	256	171	162	1.986
NORTE DE SANTANDER	183	100	125	194	247	167	284	240	288	287	257	147	2.519
CALDAS	93	62	91	92	167	102	171	161	220	218	201	137	1.715
CAUCA	150	162	99	144	185	102	206	180	188	209	147	133	1.905
RISARALDA	96	62	64	109	200	118	204	169	239	166	158	127	1.712
MAGDALENA	103	61	63	71	121	78	126	147	147	136	112	84	1.249
CASANARE	48	21	32	48	67	50	104	94	123	113	76	80	856
QUINDIO	40	18	28	55	69	40	66	45	75	93	51	52	632
LA GUAJIRA	52	54	55	46	70	54	97	86	80	82	80	51	807
ARAUCA	18	10	22	22	50	30	57	55	75	59	46	41	485
CAQUETA	33	49	18	25	38	33	57	53	65	49	67	41	528
PUTUMAYO	22	12	18	31	23	19	43	36	38	49	28	40	359
SUCRE	35	25	28	40	63	26	76	55	60	72	35	35	550
GUAVIARE	15	3	12	15	27	21	32	27	26	28	28	25	259
CHOCO	30	36	21	32	35	20	36	43	39	34	24	17	367
SAN ANDRES	5	4	5	12	12	8	14	15	17	18	22	17	149
GUAINIA	4	4	8	8	9	4	5	4	5	3	4	7	65
Sin Dato Regional	-	7	14	14	9	12	16	4	8	10	1	3	98
AMAZONAS	13	1	5	6	11	6	17	9	13	6	5	2	94
VICHADA	4	-	7	8	8	1	8	5	4	7	4	2	58
VAUPES	1	-	2	3	3	-	7	2	1	2	-	-	21
Total	4.491	3.229	3.377	4.568	6.685	4.321	7.072	6.494	8.096	7.880	5.940	5.071	67.224

¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?



Para el año 2025 de los **77.177**, **60.876** de los encuestados respondieron es muy probable que recomienden los servicios del ICBF a nivel nacional lo que representa un **79%** de satisfacción en la pregunta



El **17%** de los encuestados respondieron que es Nada probable y poco probable que recomienden el ICBF a nivel nacional con un total con **13243** encuestas.



El **4%** de los encuestados no contesto a esta pregunta, equivalente a **3.058** respuestas.

¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?

Respuestas no
satisfactorias

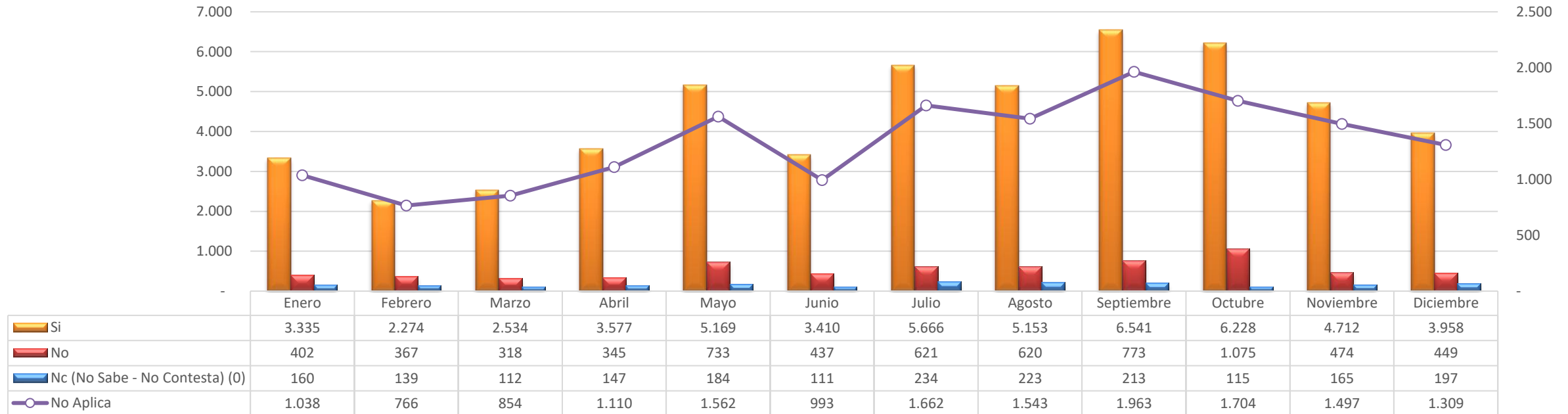
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	240	151	199	283	421	276	390	390	492	545	351	338	4.076
CUNDINAMARCA	75	52	53	60	101	60	110	101	110	140	76	96	1.034
ANTIOQUIA	74	92	42	63	85	63	104	50	118	112	89	61	953
VALLE DEL CAUCA	32	25	59	69	103	59	82	115	112	120	109	58	943
HUILA	19	9	19	17	43	20	34	51	57	38	52	38	397
TOLIMA	28	7	18	24	47	22	40	49	46	55	42	38	416
BOYACA	27	27	23	19	40	26	40	40	41	36	32	34	385
SANTANDER	33	16	29	33	35	33	51	56	74	53	41	34	488
RISARALDA	19	9	13	26	43	22	41	23	58	40	35	32	361
NARIÑO	29	41	20	26	36	33	44	43	43	48	28	29	420
CORDOBA	25	27	13	25	29	19	32	47	22	41	40	26	346
BOLIVAR	18	28	24	19	32	14	28	17	40	34	22	25	301
CESAR	24	16	21	26	19	23	31	24	39	31	31	25	310
NORTE DE SANTANDER	20	16	18	16	36	21	39	37	33	31	21	25	313
ATLANTICO	16	35	19	28	32	21	32	55	66	58	45	23	430
META	17	8	26	24	25	17	46	29	41	51	27	22	333
CALDAS	19	8	22	16	39	15	30	25	33	44	28	20	299
CASANARE	7	5	7	4	11	7	22	13	21	18	12	20	147
CAUCA	36	25	17	27	19	13	36	38	35	33	30	18	327
MAGDALENA	12	17	3	15	18	12	21	16	17	22	19	15	187
QUINDIO	7	6	5	6	15	4	12	9	15	16	9	11	115
PUTUMAYO	1	1	4	6	2	2	6	5	16	14	6	10	73
GUAVIARE	2	-	1	3	6	3	6	6	6	9	7	8	57
LA GUAJIRA	7	5	8	6	9	10	11	11	10	11	8	8	104
ARAUCA	1	4	8	5	7	3	12	8	8	12	12	7	87
SUCRE	6	-	8	9	11	3	13	6	16	17	4	7	100
SAN ANDRES	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	4	5	29
CAQUETA	2	10	1	5	4	4	9	8	9	5	8	4	69
CHOCO	6	12	4	5	8	5	7	4	6	6	6	4	73
GUAINIA	-	1	3	-	1	1	-	-	2	1	1	2	12
Sin Dato Regional	-	8	3	3	3	1	6	2	3	1	-	1	31
VICHADA	-	-	2	-	4	-	2	1	1	1	-	1	12
AMAZONAS	-	-	-	-	2	1	2	1	3	1	2	-	12
VAUPES	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3
Total	804	663	693	870	1.289	816	1.342	1.282	1.596	1.646	1.197	1.045	13.243

¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?

Respuestas
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	787	545	631	836	1.303	843	1.225	1.127	1.524	1.412	998	998	12.229
ANTIOQUIA	399	276	169	287	472	346	493	281	617	502	437	363	4.642
VALLE DEL CAUCA	216	117	239	357	546	322	542	537	599	674	465	303	4.917
CUNDINAMARCA	292	195	199	237	377	259	437	407	479	495	345	290	4.012
HUILA	143	78	110	136	216	123	267	263	303	250	225	236	2.350
TOLIMA	175	54	129	179	276	129	305	273	292	320	245	200	2.577
ATLANTICO	177	188	131	228	279	171	288	291	363	361	253	199	2.929
BOLIVAR	174	170	137	183	240	161	254	257	330	349	201	194	2.650
SANTANDER	159	53	151	162	228	162	291	260	319	269	220	193	2.467
CORDOBA	173	146	118	148	222	148	243	252	249	258	213	192	2.362
NARIÑO	132	122	99	142	217	146	204	214	254	217	164	175	2.086
BOYACA	179	141	95	155	233	146	235	209	241	224	184	169	2.211
CESAR	103	85	117	152	194	155	245	216	256	249	179	158	2.109
CALDAS	91	69	87	93	167	107	177	175	248	213	212	153	1.792
META	104	71	93	101	137	103	190	223	274	228	167	152	1.843
NORTE DE SANTANDER	178	92	120	195	230	158	279	227	281	292	257	146	2.455
CAUCA	128	153	93	141	188	108	191	172	190	199	138	129	1.830
RISARALDA	113	63	72	131	221	129	213	181	248	175	161	126	1.833
MAGDALENA	103	48	65	68	125	74	126	150	157	131	105	86	1.238
CASANARE	42	17	27	48	66	49	98	83	114	106	76	73	799
LA GUAJIRA	46	51	52	46	66	55	90	86	83	87	83	54	799
QUINDIO	36	14	30	55	67	47	72	45	77	105	56	50	654
PUTUMAYO	25	12	16	31	27	23	42	35	51	46	23	47	378
ARAUCA	21	11	20	26	63	32	59	56	83	72	41	40	524
CAQUETA	33	45	19	28	38	30	52	54	68	49	72	40	528
SUCRE	32	26	27	40	59	31	84	62	79	78	35	37	590
GUAVIARE	13	3	11	13	21	18	28	23	22	23	22	20	217
CHOCO	31	31	23	36	35	27	40	55	41	38	29	17	403
SAN ANDRES	5	2	8	16	11	7	15	15	16	21	27	15	158
GUAINIA	4	3	6	8	8	4	8	6	6	4	6	6	69
Sin Dato Regional	-	1	16	13	9	15	13	4	11	11	2	3	98
AMAZONAS	13	1	7	7	10	6	16	11	12	10	4	2	99
VICHADA	4	-	5	8	6	1	10	5	5	6	6	2	58
VAUPES	-	-	3	3	2	-	9	2	2	2	-	-	23
Total	4.131	2.883	3.125	4.309	6.359	4.135	6.841	6.257	7.894	7.476	5.651	4.868	63.929

¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?



De los **77.177** encuestados el **68%** de los ciudadanos manifestó que, **SI** quería resaltar la atención del colaborador que atendió y ayudo en su pretensión (**52.557** respuestas) lo cual es de resaltar el compromiso de los responsables de brindar una excelente atención dejando una experiencia memorable para la persona que se acerca a los puntos de atención.

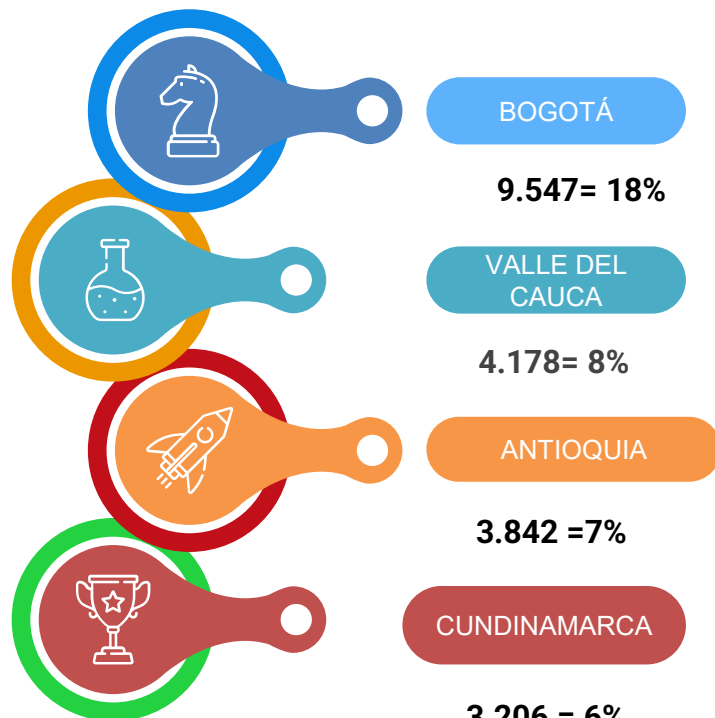


El **9%** (**6.614** respuestas) de los encuestados manifestó que no quería felicitar al colaborador.



A **16.001** ciudadanos no se les formulo la pregunta acorde a la línea técnica establecida para la encuesta lo que equivale al **21%** sobre el total de encuestas

¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	603	394	473	660	1.038	689	973	894	1.179	1.092	805	747	9.547
ANTIOQUIA	328	224	132	238	376	281	423	232	518	428	364	298	3.842
VALLE DEL CAUCA	178	99	201	319	450	265	464	450	510	588	400	254	4.178
CUNDINAMARCA	230	153	160	181	300	207	351	323	395	408	276	222	3.206
HUILA	120	62	93	121	169	99	226	221	250	201	192	195	1.949
BOLIVAR	155	134	117	158	199	144	216	221	285	310	170	178	2.287
ATLANTICO	146	149	113	196	221	146	246	247	300	310	225	172	2.471
TOLIMA	144	49	98	150	227	110	265	226	241	279	203	172	2.164
CORDOBA	140	120	94	130	197	125	195	212	218	228	181	163	2.003
SANTANDER	130	43	124	132	190	130	239	221	276	231	188	156	2.060
NARIÑO	113	99	89	120	179	120	175	182	204	181	131	143	1.736
BOYACA	144	103	76	126	187	130	184	171	200	180	151	140	1.792
CESAR	84	69	93	127	158	123	197	174	220	211	151	132	1.739
META	81	56	79	84	115	87	159	177	234	185	139	129	1.525
CALDAS	72	54	71	80	134	84	152	145	202	185	181	126	1.486
NORTE DE SANTANDER	145	71	98	166	196	135	231	186	243	250	219	126	2.066
CAUCA	96	123	78	117	138	90	155	140	159	165	114	106	1.481
RISARALDA	92	46	63	101	177	104	182	146	210	143	125	105	1.494
MAGDALENA	90	41	53	61	109	60	107	131	139	117	88	69	1.065
CASANARE	35	15	26	43	52	38	87	70	90	90	63	58	667
LA GUAJIRA	38	41	43	36	58	48	72	79	71	74	75	44	679
QUINDIO	28	14	24	42	62	35	55	37	61	84	43	40	525
PUTUMAYO	18	11	16	27	22	18	35	28	42	37	20	38	312
CAQUETA	26	39	15	22	27	26	45	39	61	41	64	35	440
ARAUCA	19	8	18	25	52	24	50	45	67	63	34	31	436
SUCRE	23	22	19	33	49	28	69	52	65	61	30	29	480
CHOCO	27	27	21	27	29	24	37	50	38	34	26	15	355
GUAVIARE	9	3	9	11	19	13	20	20	19	13	17	15	168
SAN ANDRES	4	2	7	14	11	5	12	8	14	16	24	11	128
GUAINIA	4	2	6	7	7	4	5	6	5	3	3	3	55
Sin dato Regional	-	-	13	9	9	13	9	4	10	9	1	3	80
AMAZONAS	10	1	7	7	7	4	13	10	10	6	3	2	80
VICHADA	3	-	3	5	4	1	10	4	5	3	6	1	45
VAUPES	-	-	2	2	1	-	7	2	-	2	-	-	16
Total	3.335	2.274	2.534	3.577	5.169	3.410	5.666	5.153	6.541	6.228	4.712	3.958	52.557



Nivel de Satisfacción

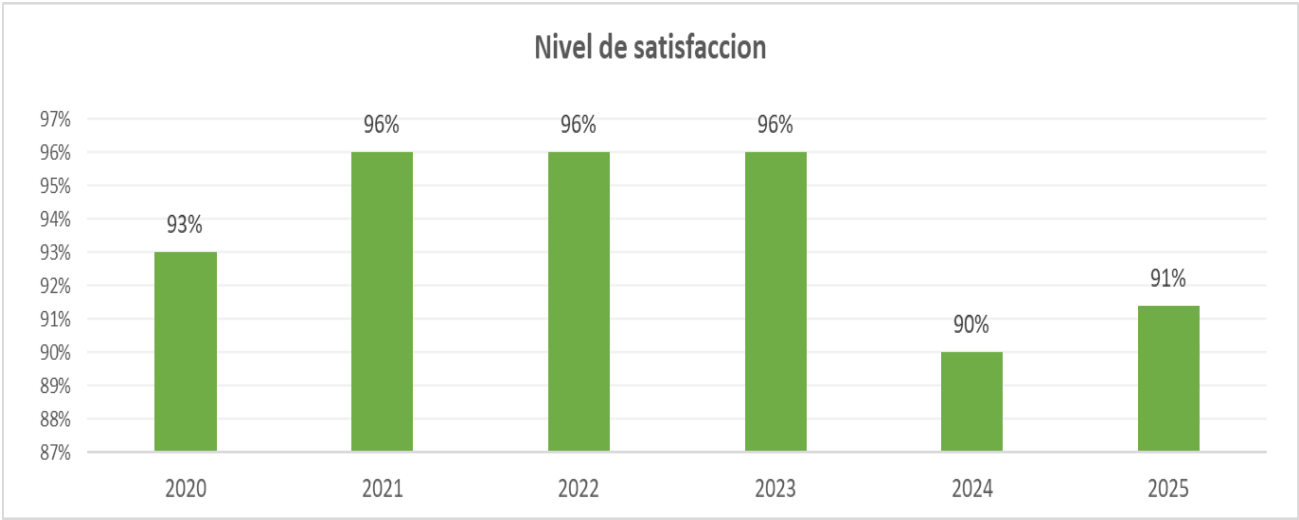
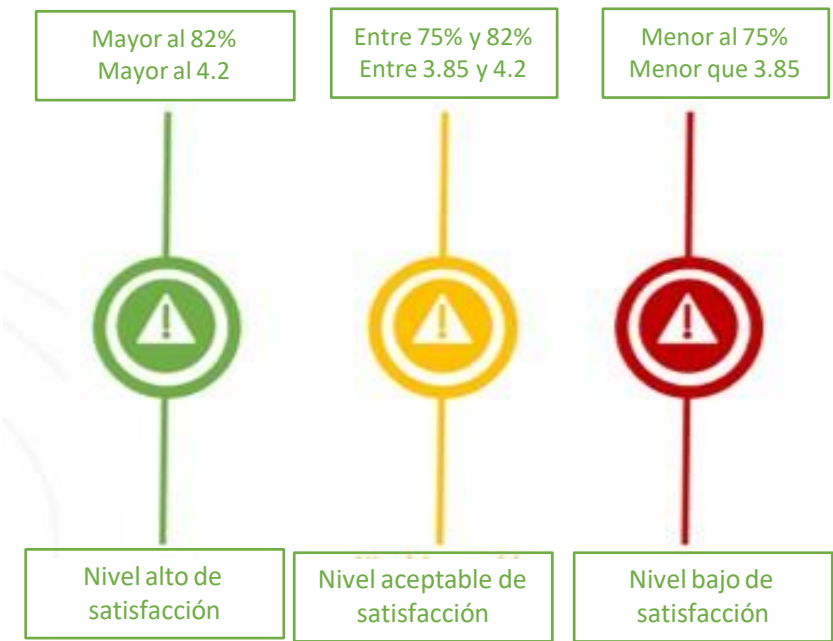
**Año
2025**



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:



Cálculo del 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	Respuestas					
1.¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?	Excelente (5)	Bueno(4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC(No sabe - No contesta) (0)
2.¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención	Excelente (5)	Bueno(4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC(No sabe - No contesta) (0)
3. ¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?	Si		No		NC(No sabe - No contesta) (0)	
4.¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?	Muy probable (5)	Poco probable (3)	Nada probable (1)	NC(No sabe - No contesta) (0)		
5. ¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?	Si		No		NC(No sabe - No contesta) (0)	No aplica

La pregunta # 5, no se realiza cuando las respuestas de las anteriores preguntas son insatisfechas.

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

Satisfacción general	Promedio de homologación / 5
Oportunidad del servicio	Promedio de homologación atributos Oportunidad del servicio
Calidad y servicio en la atención	Promedio de homologación atributos Calidad y servicio en la atención
Resolución de la necesidad	Promedio de homologación atributos Resolución de la necesidad

Calificación	Categoría del indicador	Icono
Mayor que 4.2	Nivel alto de satisfacción	
Entre 3.85 y 4.2	Nivel medio de satisfacción	
Meno que 3.85	Nivel bajo de satisfacción	

Nivel de Satisfacción por categoría



La categoría
(**Oportunidad de
servicio**), tuvo un
resultado de **91%**.

Promedio de Oportunidad del servicio													
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Caribe	93%	93%	92%	91%	91%	93%	92%	93%	93%	93%	93%	91%	92%
Centro Sur	94%	95%	92%	89%	90%	93%	92%	92%	93%	93%	92%	93%	92%
Centroriente	92%	91%	89%	91%	91%	90%	90%	90%	90%	89%	89%	89%	90%
Eje Cafetero	93%	91%	91%	91%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	92%	93%	92%
Llanos	93%	93%	90%	91%	91%	91%	92%	93%	93%	91%	91%	90%	92%
Pacífico	93%	93%	91%	91%	93%	92%	92%	92%	91%	92%	91%	91%	92%
Sin Dato		89%	87%	86%	82%	81%	82%	80%	94%	93%	90%	90%	87%
Total general	93%	92%	91%	91%	91%	91%	91%	92%	91%	91%	91%	90%	91%

El nivel de
satisfacción general
del 2025 fue de
91%.

La categoría (**Calidad y
servicio en la
atención**) obtuvo un
resultado de **93%**.

Promedio de Calidad y servicio en la atención													
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Caribe	94%	94%	94%	93%	94%	95%	94%	95%	94%	94%	94%	94%	94%
Centro Sur	94%	96%	94%	91%	91%	95%	95%	94%	94%	94%	93%	94%	94%
Centroriente	92%	92%	91%	93%	93%	92%	92%	91%	91%	90%	91%	91%	92%
Eje Cafetero	94%	92%	93%	93%	93%	94%	93%	94%	94%	93%	93%	94%	93%
Llanos	94%	94%	91%	92%	94%	94%	93%	94%	94%	92%	93%	93%	93%
Pacífico	93%	92%	92%	93%	93%	93%	94%	93%	93%	94%	93%	93%	93%
Sin Dato		76%	92%	93%	84%	91%	86%	83%	89%	92%	100%	80%	88%
Total general	93%	93%	92%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	92%	93%	92%	93%

Promedio de Satisfacción general													
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Caribe	94%	93%	92%	92%	92%	93%	92%	92%	91%	92%	92%	91%	92%
Centro Sur	93%	94%	92%	90%	90%	93%	92%	92%	91%	92%	91%	91%	92%
Centroriente	92%	92%	90%	91%	91%	90%	90%	90%	90%	89%	90%	89%	91%
Eje Cafetero	92%	91%	90%	91%	92%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%
Llanos	94%	93%	91%	92%	91%	93%	91%	93%	92%	91%	91%	91%	92%
Pacífico	92%	92%	91%	91%	91%	91%	92%	91%	90%	92%	90%	90%	91%
Sin Dato		82%	86%	89%	82%	83%	84%	78%	83%	91%	83%	83%	84%
Total general	93%	92%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	90%	91%

La categoría
(**Resolución de la
necesidad**) obtuvo un
resultado de **90%**.

Promedio de Resolución de la necesidad													
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Caribe	94%	93%	92%	91%	90%	91%	90%	89%	87%	89%	90%	88%	90%
Centro Sur	92%	91%	90%	91%	91%	92%	90%	89%	86%	89%	87%	86%	89%
Centroriente	93%	94%	91%	89%	91%	90%	89%	89%	90%	89%	90%	89%	90%
Eje Cafetero	90%	90%	87%	90%	89%	87%	87%	86%	86%	87%	87%	87%	88%
Llanos	96%	92%	91%	92%	88%	93%	88%	93%	91%	90%	89%	92%	91%
Pacífico	90%	92%	90%	90%	86%	88%	90%	87%	87%	90%	88%	87%	89%
Sin Dato		80%	78%	89%	76%	75%	85%	60%	63%	87%	60%	80%	76%
Total general	93%	93%	91%	90%	90%	90%	89%	89%	88%	89%	89%	88%	90%

Calificación	Categoría del indicador	Icono
Mayor que 4.2	Nivel alto de satisfacción	93%
Entre 3.85 y 4.2	Nivel medio de satisfacción	82%
Meno que 3.85	Nivel bajo de satisfacción	80%

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Oportunidad del Servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ATLANTICO	93%	92%	92%	92%	92%
CZ BARANOA	96%	93%	92%	92%	93%
CZ HIPODROMO	88%	89%	89%	89%	89%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	92%	95%	91%	91%	92%
CZ SABANAGRANDE	95%	88%	91%	95%	92%
CZ SABANALARGA	92%	95%	97%	96%	95%
CZ SUROCCIDENTE	95%	93%	93%	94%	94%
CZ SURORIENTE	95%	93%	93%	95%	94%
REGIONAL ATLANTICO	100%	83%	95%	83%	89%
BOLIVAR	93%	93%	93%	93%	93%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	94%	92%	90%	90%	91%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	94%	93%	94%	93%	94%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	94%	95%	92%	94%	94%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	93%	93%	94%	93%	93%
CZ MAGANGUE	92%	93%	94%	91%	93%
CZ MOMPOX	97%	90%	94%	95%	94%
CZ SIMITI	97%	93%	96%	95%	95%
CZ TURBACO	92%	91%	95%	95%	94%
REGIONAL BOLIVAR	91%	91%	92%	92%	92%
CESAR	92%	91%	93%	93%	92%
CZ AGUACHICA	92%	89%	94%	89%	91%
CZ AGUSTIN CODAZZI	96%	94%	95%	95%	95%
CZ CHIRIGUANA	94%	93%	96%	96%	95%
CZ VALLEDUPAR 1	93%	100%	98%	98%	97%
CZ VALLEDUPAR 2	91%	90%	92%	93%	92%
REGIONAL CESAR	100%	100%	88%	90%	90%
CORDOBA	91%	91%	91%	91%	91%
CZ 1 MONTERIA	91%	91%	92%	90%	91%
CZ CERETE	89%	87%	95%	90%	91%
CZ LORICA	92%	94%	87%	88%	90%
CZ MONTELIBANO	89%	91%	90%	91%	90%
CZ PLANETARICA	92%	88%	93%	91%	91%
CZ SAHAGUN	92%	94%	92%	92%	93%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	97%	94%	90%	98%	94%
CZ TIERRALTA	92%	88%	87%	91%	89%
REGIONAL CORDOBA	60%	95%	95%	95%	94%

LA GUAJIRA	93%	93%	92%	93%	93%
CZ FONSECA	90%	93%	88%	92%	91%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	67%	100%	91%	82%	87%
CZ MAICAO	93%	92%	92%	94%	93%
CZ MANAURE	90%	83%	100%	96%	91%
CZ RIOHACHA 2	96%	94%	93%	94%	94%
REGIONAL LA GUAJIRA	100%	0%	100%		100%
CZ RIOHACHA 1			0%	98%	98%
MAGDALENA	94%	91%	94%	93%	93%
CZ CIENAGA	95%	90%	94%	95%	94%
CZ DEL RIO	97%	98%	98%	93%	96%
CZ EL BANCO	96%	95%	93%	91%	93%
CZ FUNDACIÓN	90%	88%	93%	94%	92%
CZ PLATO	93%	91%	97%	97%	95%
CZ SANTA ANA	97%	86%	95%	91%	91%
CZ SANTA MARTA 1	94%	92%	97%	94%	94%
CZ SANTA MARTA 2	93%	94%	94%	89%	93%
REGIONAL MAGDALENA	95%	88%	92%	93%	92%
SAN ANDRES	95%	92%	90%	91%	91%
CZ LOS ALMENDROS	93%	94%	92%	93%	93%
REGIONAL SAN ANDRES	98%	83%	87%	89%	89%
CZ OLD PROVIDENCE			100%	90%	91%
SUCRE	91%	92%	92%	91%	92%
CZ BOSTON	100%	0%	96%	88%	95%
CZ LA MOJANA	80%	84%	90%	84%	85%
CZ NORTE	91%	93%	92%	91%	92%
CZ SINCELEJO	95%	90%	89%	95%	92%
REGIONAL SUCRE	100%	87%	100%	92%	93%
Total general	93%	92%	92%	92%	92%



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 son:
Bolívar, Cesar, La Guajira y Magdalena

93%



Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ATLANTICO	95%	95%	94%	94%	94%
CZ BARANOA	97%	94%	95%	95%	95%
CZ HIPODROMO	91%	93%	92%	92%	92%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	96%	96%	94%	93%	94%
CZ SABANAGRANDE	96%	91%	93%	96%	94%
CZ SABANALARGA	93%	96%	96%	96%	95%
CZ SUROCCIDENTE	97%	97%	95%	96%	96%
CZ SURORIENTE	93%	97%	94%	98%	96%
REGIONAL ATLANTICO	100%	93%	97%	84%	93%
BOLIVAR	95%	95%	95%	95%	95%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	93%	95%	94%	92%	94%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	96%	92%	96%	96%	95%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	95%	96%	96%	96%	96%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	95%	97%	96%	97%	96%
CZ MAGANGUE	95%	94%	98%	95%	96%
CZ MOMPOX	96%	92%	94%	96%	94%
CZ SIMITI	98%	95%	94%	93%	95%
CZ TURBACO	93%	95%	95%	96%	95%
REGIONAL BOLIVAR	93%	95%	94%	95%	94%
CESAR	93%	93%	94%	94%	94%
CZ AGUACHICA	93%	91%	94%	90%	92%
CZ AGUSTIN CODAZZI	96%	96%	97%	96%	96%
CZ CHIRIGUANA	97%	97%	97%	96%	97%
CZ VALLEDUPAR 1	94%	97%	99%	96%	97%
CZ VALLEDUPAR 2	90%	93%	93%	94%	93%
REGIONAL CESAR	100%	100%	88%	100%	90%
CORDOBA	93%	94%	94%	93%	94%
CZ 1 MONTERIA	93%	95%	95%	92%	93%
CZ CERETE	92%	94%	96%	93%	94%
CZ LORICA	96%	95%	93%	93%	94%
CZ MONTELIBANO	93%	89%	94%	91%	92%
CZ PLANETARICA	93%	91%	95%	95%	94%
CZ SAHAGUN	95%	95%	94%	95%	95%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	95%	99%	92%	98%	95%
CZ TIERRALTA	92%	96%	94%	95%	94%
REGIONAL CORDOBA	100%	98%	98%	97%	98%

LA GUAJIRA	95%	95%	94%	94%	95%
CZ FONSECA	92%	96%	91%	94%	93%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	83%	90%	97%	90%	93%
CZ MAICAO	97%	92%	95%	95%	95%
CZ MANAURE	96%	93%	93%	100%	95%
CZ RIOHACHA 2	96%	95%	95%	94%	95%
REGIONAL LA GUAJIRA	80%	0%	100%		93%
CZ RIOHACHA 1			0%	96%	96%
MAGDALENA	94%	94%	95%	93%	94%
CZ CIENAGA	94%	95%	97%	96%	96%
CZ DEL RIO	99%	100%	98%	98%	99%
CZ EL BANCO	95%	94%	94%	89%	93%
CZ FUNDACIÓN	93%	94%	94%	97%	94%
CZ PLATO	92%	91%	94%	94%	93%
CZ SANTA ANA	100%	92%	94%	90%	93%
CZ SANTA MARTA 1	96%	93%	95%	95%	95%
CZ SANTA MARTA 2	92%	94%	96%	90%	93%
REGIONAL MAGDALENA	92%	94%	95%	95%	95%
SAN ANDRES	90%	93%	93%	94%	93%
CZ LOS ALMENDROS	92%	94%	91%	94%	93%
REGIONAL SAN ANDRES	88%	90%	95%	93%	93%
CZ OLD PROVIDENCE			100%	97%	97%
SUCRE	93%	92%	93%	92%	93%
CZ BOSTON	90%	0%	99%	88%	96%
CZ LA MOJANA	92%	88%	100%	91%	93%
CZ NORTE	92%	92%	93%	91%	92%
CZ SINCELEJO	95%	90%	91%	93%	92%
REGIONAL SUCRE	90%	97%	100%	92%	93%
Total general	94%	94%	94%	94%	94%

Regionales con el mejor nivel de satisfacción para el 2025 son:

Bolívar y la Guajira
95%

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ATLANTICO	94%	92%	88%	90%	90%
CZ BARANOA	91%	86%	89%	88%	88%
CZ HIPODROMO	89%	90%	82%	87%	87%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	98%	97%	89%	94%	93%
CZ SABANAGRANDE	94%	87%	82%	78%	83%
CZ SABANALARGA	97%	90%	93%	92%	93%
CZ SUROCCIDENTE	98%	94%	93%	94%	95%
CZ SURORIENTE	85%	98%	95%	93%	93%
REGIONAL ATLANTICO	100%	82%	92%	90%	89%
BOLIVAR	95%	94%	90%	90%	92%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	96%	96%	91%	93%	93%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	90%	92%	86%	94%	91%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	95%	97%	93%	93%	94%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	98%	94%	91%	91%	93%
CZ MAGANGUE	94%	92%	91%	92%	93%
CZ MOMPOX	100%	81%	83%	78%	83%
CZ SIMITI	91%	100%	81%	73%	84%
CZ TURBACO	92%	92%	93%	88%	91%
REGIONAL BOLIVAR	92%	94%	92%	95%	93%
CESAR	93%	91%	90%	91%	91%
CZ AGUACHICA	97%	90%	89%	91%	91%
CZ AGUSTIN CODAZZI	79%	85%	85%	89%	85%
CZ CHIRIGUANA	98%	90%	90%	85%	90%
CZ VALLEDUPAR 1	87%	84%	87%	80%	83%
CZ VALLEDUPAR 2	95%	92%	92%	93%	93%
REGIONAL CESAR	20%	100%	88%	100%	87%
CORDOBA	91%	91%	87%	87%	88%
CZ 1 MONTERIA	92%	94%	89%	90%	91%
CZ CERETE	88%	91%	95%	84%	90%
CZ LORICA	95%	88%	75%	83%	84%
CZ MONTELIBANO	86%	77%	82%	72%	79%
CZ PLANETARICA	83%	90%	87%	85%	86%
CZ SAHAGUN	91%	92%	88%	86%	89%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	96%	93%	88%	89%	91%
CZ TIERRALTA	92%	95%	86%	91%	91%
REGIONAL CORDOBA	100%	80%	73%	94%	84%

LA GUAJIRA	96%	91%	92%	88%	91%
CZ FONSECA	98%	92%	93%	91%	94%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	100%	100%	79%	100%	89%
CZ MAICAO	93%	96%	91%	85%	91%
CZ MANAURE	100%	60%	84%	100%	83%
CZ RIOHACHA 2	97%	90%	94%	88%	92%
REGIONAL LA GUAJIRA	20%	0%	100%		60%
CZ RIOHACHA 1			0%	68%	68%
MAGDALENA	93%	89%	89%	90%	90%
CZ CIENAGA	89%	82%	92%	88%	88%
CZ DEL RIO	94%	66%	75%	90%	83%
CZ EL BANCO	90%	93%	87%	83%	88%
CZ FUNDACIÓN	97%	84%	86%	94%	89%
CZ PLATO	78%	88%	76%	95%	84%
CZ SANTA ANA	87%	80%	95%	92%	90%
CZ SANTA MARTA 1	98%	98%	96%	89%	95%
CZ SANTA MARTA 2	96%	96%	91%	92%	93%
REGIONAL MAGDALENA	100%	84%	89%	87%	88%
SAN ANDRES	79%	82%	89%	81%	83%
CZ LOS ALMENDROS	78%	82%	88%	81%	83%
REGIONAL SAN ANDRES	80%	87%	91%	90%	88%
CZ OLD PROVIDENCE			100%	56%	60%
SUCRE	91%	87%	78%	84%	83%
CZ BOSTON	20%	0%	48%	68%	51%
CZ LA MOJANA	100%	84%	90%	72%	82%
CZ NORTE	90%	86%	78%	81%	83%
CZ SINCELEJO	93%	96%	89%	93%	92%
REGIONAL SUCRE	100%	73%	100%	91%	90%
Total general	93%	91%	88%	89%	90%



Regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Bolívar **92%**



Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría de Satisfacción general



Regional	Trimestre	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ATLANTICO	93%	93%	91%	92%	92%
CZ BARANOA	95%	91%	91%	92%	92%
CZ HIPODROMO	89%	90%	88%	89%	89%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	96%	96%	91%	92%	93%
CZ SABANAGRANDE	95%	89%	89%	89%	90%
CZ SABANALARGA	94%	94%	95%	94%	94%
CZ SUROCCIDENTE	96%	94%	94%	95%	95%
CZ SURORIENTE	91%	96%	94%	95%	94%
REGIONAL ATLANTICO	100%	86%	94%	85%	91%
BOLIVAR	94%	94%	93%	93%	93%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	94%	94%	92%	91%	93%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	93%	92%	92%	95%	93%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	94%	96%	93%	94%	94%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	95%	95%	94%	94%	94%
CZ MAGANGUE	94%	93%	95%	93%	94%
CZ MOMPOX	97%	88%	90%	90%	91%
CZ SIMITI	95%	96%	91%	87%	91%
CZ TURBACO	92%	93%	95%	93%	93%
REGIONAL BOLIVAR	92%	93%	93%	93%	93%
CESAR	93%	91%	93%	93%	92%
CZ AGUACHICA	94%	90%	93%	90%	92%
CZ AGUSTIN CODAZZI	91%	92%	93%	93%	92%
CZ CHIRIGUANA	95%	93%	94%	92%	94%
CZ VALLEDUPAR 1	91%	94%	95%	91%	92%
CZ VALLEDUPAR 2	92%	92%	92%	93%	92%
REGIONAL CESAR	73%	100%	87%	90%	88%
CORDOBA	92%	92%	91%	90%	91%
CZ 1 MONTERIA	92%	93%	92%	91%	92%
CZ CERETE	89%	90%	95%	89%	91%
CZ LORICA	94%	92%	85%	87%	89%
CZ MONTELIBANO	89%	86%	88%	84%	87%
CZ PLANETARICA	90%	89%	92%	90%	90%
CZ SAHAGUN	93%	94%	91%	91%	92%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	96%	95%	90%	95%	93%
CZ TIERRALTA	92%	93%	89%	92%	91%
REGIONAL CORDOBA	87%	91%	89%	95%	92%

LA GUAJIRA	94%	93%	92%	92%	93%
CZ FONSECA	93%	93%	90%	92%	92%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	83%	97%	86%	87%	87%
CZ MAICAO	94%	94%	93%	91%	93%
CZ MANAURE	93%	78%	93%	99%	90%
CZ RIOHACHA 2	96%	93%	94%	92%	94%
REGIONAL LA GUAJIRA	67%	0%	100%		89%
CZ RIOHACHA 1			0%	87%	87%
MAGDALENA	94%	91%	93%	92%	92%
CZ CIENAGA	93%	89%	94%	92%	92%
CZ DEL RIO	93%	89%	90%	94%	92%
CZ EL BANCO	94%	94%	91%	88%	92%
CZ FUNDACIÓN	93%	89%	91%	95%	92%
CZ PLATO	88%	90%	89%	95%	91%
CZ SANTA ANA	94%	86%	95%	89%	90%
CZ SANTA MARTA 1	96%	94%	96%	92%	95%
CZ SANTA MARTA 2	94%	95%	94%	90%	93%
REGIONAL MAGDALENA	96%	88%	92%	92%	91%
SAN ANDRES	88%	89%	90%	88%	89%
CZ LOS ALMENDROS	88%	90%	89%	89%	89%
REGIONAL SAN ANDRES	88%	87%	91%	90%	90%
CZ OLD PROVIDENCE			100%	80%	82%
SUCRE	91%	90%	88%	89%	89%
CZ BOSTON	70%	0%	81%	81%	81%
CZ LA MOJANA	91%	85%	93%	82%	86%
CZ NORTE	91%	90%	88%	88%	89%
CZ SINCELEJO	94%	91%	90%	94%	92%
REGIONAL SUCRE	97%	86%	100%	92%	92%
Total general	93%	92%	92%	92%	92%



Regionales con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 son:
Bolívar, La Guajira

93%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Oportunidad del Servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
AMAZONAS	93%	95%	92%	87%	92%
CZ LETICIA	87%	93%	92%	87%	91%
REGIONAL AMAZONAS	96%	100%	92%		96%
CAQUETA	95%	94%	93%	94%	94%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	100%	96%	94%	96%	96%
CZ FLORENCIA 1	94%	89%	92%	95%	93%
CZ FLORENCIA 2	95%	96%	88%	92%	92%
CZ PUERTO RICO	96%	95%	95%	95%	95%
REGIONAL CAQUETA		100%	97%	100%	98%
HUILA	94%	93%	92%	92%	92%
CZ GARZON	95%	92%	94%	91%	93%
CZ LA GAITANA	92%	95%	94%	91%	93%
CZ LA PLATA	95%	91%	91%	92%	92%
CZ NEIVA	94%	93%	91%	92%	92%
CZ PITALITO	94%	93%	91%	92%	92%
REGIONAL HUILA		0%		94%	94%
PUTUMAYO	93%	92%	93%	89%	92%
CZ LA HORMIGA	97%	93%	87%	80%	92%
CZ MOCOA	95%	90%	96%	88%	92%
CZ PUERTO ASIS	91%	93%	92%	90%	91%
CZ SIBUNDOY	90%	96%	92%	88%	91%
REGIONAL PUTUMAYO	0%			100%	100%
TOLIMA	93%	93%	92%	94%	93%
CZ CHAPARRAL	90%	93%	94%	92%	92%
CZ ESPINAL	96%	91%	90%	95%	92%
CZ GALAN	92%	91%	91%	94%	92%
CZ HONDA	98%	97%	95%	97%	96%
CZ IBAGUE	100%	93%	95%	92%	94%
CZ JORDAN	91%	93%	91%	93%	92%
CZ LERIDA	99%	99%	94%	97%	96%
CZ LIBANO	93%	95%	96%	95%	95%
CZ MELGAR	92%	95%	95%	91%	93%
CZ PURIFICACION	95%	96%	94%	95%	95%
REGIONAL TOLIMA	93%	92%	92%	93%	93%
Total general	94%	93%	92%	93%	93%

01

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es:
Caquetá.

94%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
AMAZONAS	100%	95%	94%	89%	95%
CZ LETICIA	100%	95%	93%	89%	93%
REGIONAL AMAZONAS	100%	97%	96%		98%
CAQUETA	94%	94%	94%	96%	95%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	100%	96%	93%	97%	96%
CZ FLORENCIA 1	93%	91%	95%	98%	95%
CZ FLORENCIA 2	94%	95%	90%	94%	93%
CZ PUERTO RICO	93%	96%	97%	96%	96%
REGIONAL CAQUETA		100%	99%	100%	99%
HUILA	95%	94%	94%	94%	94%
CZ GARZON	95%	96%	95%	94%	95%
CZ LA GAITANA	96%	94%	95%	92%	94%
CZ LA PLATA	95%	95%	93%	93%	94%
CZ NEIVA	95%	93%	93%	95%	94%
CZ PITALITO	91%	94%	93%	93%	93%
REGIONAL HUILA		0%		91%	91%
PUTUMAYO	96%	95%	94%	92%	94%
CZ LA HORMIGA	96%	96%	90%	88%	94%
CZ MOCOA	90%	93%	93%	88%	91%
CZ PUERTO ASIS	97%	95%	95%	95%	95%
CZ SIBUNDOY	97%	100%	92%	89%	93%
REGIONAL PUTUMAYO	0%			100%	100%
TOLIMA	94%	94%	94%	94%	94%
CZ CHAPARRAL	93%	94%	95%	96%	94%
CZ ESPINAL	97%	93%	94%	95%	94%
CZ GALAN	93%	93%	94%	94%	94%
CZ HONDA	98%	98%	98%	97%	97%
CZ IBAGUE	96%	96%	94%	94%	95%
CZ JORDAN	92%	95%	94%	94%	94%
CZ LERIDA	98%	98%	94%	96%	96%
CZ LIBANO	95%	94%	94%	96%	95%
CZ MELGAR	95%	96%	95%	91%	94%
CZ PURIFICACION	95%	99%	97%	95%	96%
REGIONAL TOLIMA	92%	93%	93%	94%	93%
Total general	94%	94%	94%	94%	94%

02

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción para el 2025 son: Amazonas y Caquetá

95%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
AMAZONAS	92%	90%	89%	72%	87%
CZ LETICIA	87%	86%	89%	72%	84%
REGIONAL AMAZONAS	95%	100%	88%		93%
CAQUETA	93%	90%	90%	90%	91%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	87%	90%	87%	88%	88%
CZ FLORENCIA 1	96%	87%	91%	89%	90%
CZ FLORENCIA 2	95%	95%	97%	100%	97%
CZ PUERTO RICO	77%	88%	82%	85%	83%
REGIONAL CAQUETA		100%	90%	60%	89%
HUILA	90%	87%	87%	84%	86%
CZ GARZON	92%	81%	82%	81%	83%
CZ LA GAITANA	87%	84%	85%	80%	84%
CZ LA PLATA	95%	94%	94%	91%	94%
CZ NEIVA	93%	96%	95%	92%	94%
CZ PITALITO	84%	80%	75%	77%	78%
REGIONAL HUILA		0%		89%	89%
PUTUMAYO	90%	83%	79%	83%	83%
CZ LA HORMIGA	96%	92%	73%	100%	90%
CZ MOCOA	70%	63%	61%	61%	62%
CZ PUERTO ASIS	94%	84%	95%	95%	92%
CZ SIBUNDOY	87%	100%	62%	82%	74%
REGIONAL PUTUMAYO	0%			100%	100%
TOLIMA	91%	94%	91%	92%	92%
CZ CHAPARRAL	84%	93%	86%	83%	88%
CZ ESPINAL	86%	89%	86%	90%	88%
CZ GALAN	90%	94%	93%	92%	93%
CZ HONDA	92%	86%	97%	92%	92%
CZ IBAGUE	84%	97%	72%	79%	83%
CZ JORDAN	95%	97%	92%	93%	94%
CZ LERIDA	87%	95%	84%	93%	88%
CZ LIBANO	91%	90%	89%	87%	89%
CZ MELGAR	87%	99%	88%	92%	91%
CZ PURIFICACION	94%	82%	87%	89%	88%
REGIONAL TOLIMA	98%	89%	95%	94%	94%
Total general	91%	90%	88%	88%	89%

03

Las regional con el mejor nivel de oportunidad del servicio en el 2025 es:

Tolima
92%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Satisfacción general



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
AMAZONAS	95%	94%	92%	82%	91%
CZ LETICIA	91%	91%	92%	82%	89%
REGIONAL AMAZONAS	97%	99%	92%		96%
CAQUETA	94%	93%	92%	94%	93%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	96%	94%	91%	94%	93%
CZ FLORENCIA 1	94%	88%	92%	94%	93%
CZ FLORENCIA 2	95%	96%	92%	95%	94%
CZ PUERTO RICO	89%	93%	91%	92%	91%
REGIONAL CAQUETA		100%	95%	87%	95%
HUILA	93%	91%	91%	90%	91%
CZ GARZON	94%	90%	90%	89%	90%
CZ LA GAITANA	92%	91%	91%	88%	90%
CZ LA PLATA	95%	92%	93%	92%	93%
CZ NEIVA	94%	94%	93%	93%	93%
CZ PITALITO	90%	89%	87%	87%	88%
REGIONAL HUILA		0%		91%	91%
PUTUMAYO	93%	90%	89%	88%	89%
CZ LA HORMIGA	96%	94%	84%	88%	92%
CZ MOCOA	85%	83%	84%	80%	82%
CZ PUERTO ASIS	94%	90%	94%	93%	93%
CZ SIBUNDOY	91%	99%	83%	86%	86%
REGIONAL PUTUMAYO	0%			100%	100%
TOLIMA	93%	93%	92%	93%	93%
CZ CHAPARRAL	89%	93%	92%	91%	91%
CZ ESPINAL	93%	90%	90%	94%	91%
CZ GALAN	92%	92%	93%	93%	93%
CZ HONDA	96%	94%	97%	95%	95%
CZ IBAGUE	93%	95%	87%	89%	91%
CZ JORDAN	93%	95%	92%	93%	93%
CZ LERIDA	95%	97%	90%	95%	93%
CZ LIBANO	93%	93%	93%	93%	93%
CZ MELGAR	91%	97%	92%	91%	93%
CZ PURIFICACION	95%	92%	93%	93%	93%
REGIONAL TOLIMA	95%	92%	94%	94%	93%
Total general	93%	92%	92%	91%	92%

04

Las regionales con el mejor nivel de oportunidad del servicio en el 2025 es Caquetá, Tolima.

93%

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Oportunidad del Servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
BOGOTA	90%	88%	88%	87%	88%
CZ BARRIOS UNIDOS	91%	95%	93%	88%	92%
CZ BOSA	87%	86%	88%	86%	87%
CZ CIUDAD BOLIVAR	90%	90%	89%	88%	89%
CZ CREER	96%	84%	90%	76%	86%
CZ ENGATIVA	85%	87%	83%	83%	84%
CZ FONTIBON	91%	90%	90%	88%	90%
CZ KENNEDY	86%	88%	86%	85%	86%
CZ KENNEDY CENTRAL	92%	89%	89%	92%	90%
CZ MARTIRES	91%	90%	89%	91%	90%
CZ PUENTE ARANDA	100%	87%	92%	84%	89%
CZ RAFAEL URIBE	89%	86%	84%	88%	86%
CZ REVIVIR	87%	85%	84%	86%	86%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	94%	89%	92%	89%	91%
CZ SANTA FE	90%	91%	93%	90%	91%
CZ SUBA	86%	87%	88%	87%	87%
CZ TUNJUELITO	91%	91%	92%	89%	91%
CZ USAQUEN	93%	91%	89%	90%	91%
CZ USME	88%	85%	85%	84%	85%
REGIONAL BOGOTA	93%	94%	94%	88%	92%
BOYACA	90%	92%	92%	91%	91%
CZ CHIQUINQUIRA	94%	93%	92%	93%	93%
CZ DUITAMA	87%	92%	92%	90%	90%
CZ EL COCUY	100%	90%	0%	95%	93%
CZ GARAGOA	95%	93%	89%	95%	92%
CZ MIRAFLORES	93%	97%	91%	91%	92%
CZ MONIQUIRA	92%	93%	93%	93%	93%
CZ OTANCHE	100%	97%	94%	94%	95%
CZ PUERTO BOYACA	96%	95%	93%	95%	95%
CZ SOATA	95%	92%	97%	85%	92%
CZ SOGAMOSO	87%	90%	92%	89%	90%
CZ TUNJA 1	85%	100%	95%	100%	94%
CZ TUNJA 2	89%	91%	88%	88%	89%
REGIONAL BOYACA	90%	93%	93%	93%	92%

CUNDINAMARCA	91%	89%	91%	88%	90%
CZ CAQUEZA	96%	92%	94%	91%	93%
CZ CHOCONTA	90%	95%	94%	92%	93%
CZ FACATATIVA	93%	91%	91%	89%	91%
CZ FUSAGASUGA	94%	93%	93%	93%	93%
CZ GACHETA	87%	91%	96%	90%	92%
CZ GIRARDOT	95%	92%	90%	91%	92%
CZ LA MESA	93%	93%	96%	98%	95%
CZ PACHO	94%	95%	97%	95%	95%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	94%	93%	90%	96%	93%
CZ SOACHA	86%	84%	91%	82%	86%
CZ SOACHA CENTRO	83%	78%	86%	86%	84%
CZ UBATE	95%	94%	94%	92%	93%
CZ VILLETIA	96%	90%	93%	92%	92%
CZ ZIPAQUIRA	90%	90%	90%	91%	90%
REGIONAL CUNDINAMARCA	94%	80%	98%	84%	85%
NORTE DE SANTANDER	93%	94%	93%	95%	94%
CZ CUCUTA 1	94%	96%	93%	95%	94%
CZ CUCUTA 2	92%	94%	94%	95%	94%
CZ CUCUTA 3	94%	94%	94%	94%	94%
CZ OCAÑA	93%	92%	92%	94%	92%
CZ PAMPLONA	88%	92%	93%	95%	92%
CZ TIBU	93%	89%	96%	98%	95%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	100%	100%	0%	100%	100%
SANTANDER	93%	92%	92%	92%	92%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	93%	96%	95%	96%
CZ BUCARAMANGA SUR	95%	92%	92%	93%	93%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	90%	91%	89%	89%	90%
CZ LA FLORESTA	92%	92%	92%	92%	92%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	98%	94%	94%	88%	93%
CZ MALAGA	89%	92%	95%	94%	94%
CZ RESURGIR	100%	98%	96%	87%	96%
CZ SAN GIL	95%	96%	95%	97%	96%
CZ SOCORRO	93%	95%	93%	92%	93%
CZ VELEZ	90%	93%	93%	90%	93%
CZ YARIQUIES	100%	93%	97%		97%
REGIONAL SANTANDER	91%	95%	98%	96%	95%
CZ YARIGUIES			100%	96%	97%
Total general	91%	90%	90%	89%	90%

5

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Norte de Santander **94%.**

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
BOGOTA	90%	90%	90%	89%	90%
CZ BARRIOS UNIDOS	89%	96%	92%	91%	92%
CZ BOSA	88%	88%	88%	87%	88%
CZ CIUDAD BOLIVAR	90%	91%	90%	91%	90%
CZ CREER	96%	86%	93%	79%	89%
CZ ENGATIVA	88%	89%	86%	81%	86%
CZ FONTIBON	89%	90%	92%	90%	90%
CZ KENNEDY	89%	91%	90%	89%	90%
CZ KENNEDY CENTRAL	90%	91%	90%	90%	90%
CZ MARTIRES	89%	90%	87%	89%	89%
CZ PUENTE ARANDA	100%	100%	91%	85%	90%
CZ RAFAEL URIBE	91%	90%	91%	91%	91%
CZ REVIVIR	94%	86%	82%	86%	88%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	96%	93%	94%	94%	94%
CZ SANTA FE	88%	92%	92%	91%	91%
CZ SUBA	91%	89%	88%	88%	89%
CZ TUNJUELITO	91%	92%	94%	94%	93%
CZ USAQUEN	89%	89%	89%	89%	89%
CZ USME	89%	89%	90%	87%	89%
REGIONAL BOGOTA	94%	90%	91%	88%	90%
BOYACA	94%	94%	93%	93%	94%
CZ CHIQUINQUIRA	94%	94%	95%	97%	95%
CZ DUITAMA	95%	96%	94%	94%	94%
CZ EL COCUY	100%	93%	0%	98%	96%
CZ GARAGOA	95%	91%	92%	94%	93%
CZ MIRAFLORES	89%	95%	89%	98%	92%
CZ MONIQUIRA	95%	96%	97%	95%	96%
CZ OTANCHE	100%	97%	92%	93%	94%
CZ PUERTO BOYACA	95%	98%	96%	97%	97%
CZ SOATA	98%	97%	98%	93%	96%
CZ SOGAMOSO	92%	92%	94%	90%	92%
CZ TUNJA 1	98%	95%	90%	100%	92%
CZ TUNJA 2	93%	95%	91%	91%	92%
REGIONAL BOYACA	98%	93%	96%	96%	95%

CUNDINAMARCA	91%	91%	92%	91%	91%
CZ CAQUEZA	94%	96%	94%	93%	94%
CZ CHOCONTA	92%	94%	95%	96%	94%
CZ FACATATIVA	92%	92%	90%	89%	91%
CZ FUSAGASUGA	94%	93%	93%	94%	94%
CZ GACHETA	80%	85%	95%	100%	91%
CZ GIRARDOT	94%	91%	91%	91%	91%
CZ LA MESA	89%	96%	96%	97%	96%
CZ PACHO	95%	96%	97%	96%	96%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	93%	92%	90%	93%	92%
CZ SOACHA	89%	90%	91%	87%	89%
CZ SOACHA CENTRO	85%	83%	89%	87%	87%
CZ UBATE	88%	94%	96%	93%	93%
CZ VILETA	92%	95%	94%	92%	93%
CZ ZIPAQUIRA	91%	92%	91%	94%	92%
REGIONAL CUNDINAMARCA	94%	90%	98%	88%	90%
NORTE DE SANTANDER	94%	95%	94%	96%	95%
CZ CUCUTA 1	95%	95%	94%	96%	95%
CZ CUCUTA 2	93%	96%	95%	96%	95%
CZ CUCUTA 3	95%	95%	93%	95%	94%
CZ OCAÑA	94%	95%	95%	96%	95%
CZ PAMPLONA	92%	93%	96%	94%	94%
CZ TIBU	95%	93%	96%	97%	96%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	100%	97%	0%	100%	98%
SANTANDER	93%	94%	93%	93%	93%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	83%	97%	96%	95%
CZ BUCARAMANGA SUR	95%	95%	94%	93%	94%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	92%	92%	91%	91%	92%
CZ LA FLORESTA	93%	92%	92%	94%	93%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	98%	100%	93%	89%	93%
CZ MALAGA	94%	93%	95%	93%	94%
CZ RESURGIR	100%	100%	97%	90%	97%
CZ SAN GIL	94%	98%	95%	96%	96%
CZ SOCORRO	93%	94%	94%	94%	94%
CZ VELEZ	91%	95%	94%	100%	95%
CZ YARIQUIES	100%	93%	98%		97%
REGIONAL SANTANDER	95%	95%	96%	99%	96%
CZ YARIGUIES			100%	100%	100%
Total general	92%	91%	91%	91%	91%

6

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Norte de Santander **95%.**

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Resolución de la necesidad



BIENESTAR
FAMILIAR

7

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Norte de Santander.

93%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
BOGOTA	92%	91%	91%	90%	91%
CZ BARRIOS UNIDOS	94%	96%	97%	91%	95%
CZ BOSA	84%	81%	85%	85%	84%
CZ CIUDAD BOLIVAR	93%	94%	91%	93%	93%
CZ CREER	68%	81%	82%	90%	82%
CZ ENGATIVA	98%	93%	93%	92%	94%
CZ FONTIBON	92%	93%	91%	97%	93%
CZ KENNEDY	93%	92%	91%	91%	92%
CZ KENNEDY CENTRAL	92%	95%	93%	92%	93%
CZ MARTIRES	91%	94%	89%	86%	89%
CZ PUENTE ARANDA	100%	100%	77%	81%	80%
CZ RAFAEL URIBE	97%	96%	94%	96%	95%
CZ REVIVIR	94%	92%	78%	86%	89%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	95%	92%	94%	92%	94%
CZ SANTA FE	95%	96%	94%	93%	94%
CZ SUBA	98%	95%	89%	90%	92%
CZ TUNJUELITO	97%	91%	95%	89%	93%
CZ USAQUEN	79%	77%	82%	79%	79%
CZ USME	97%	96%	94%	93%	94%
REGIONAL BOGOTA	89%	86%	92%	95%	91%
BOYACA	93%	84%	85%	85%	86%
CZ CHIQUINQUIRA	95%	87%	90%	89%	90%
CZ DUITAMA	95%	90%	95%	93%	93%
CZ EL COCUY	100%	68%	0%	90%	83%
CZ GARAGOA	79%	75%	72%	95%	79%
CZ MIRAFLORES	100%	60%	81%	91%	84%
CZ MONQUIRA	88%	89%	88%	93%	90%
CZ OTANCHE	60%	76%	42%	81%	66%
CZ PUERTO BOYACA	95%	95%	87%	91%	91%
CZ SOATA	70%	84%	80%	85%	80%
CZ SOGAMOSO	95%	77%	76%	69%	78%
CZ TUNJA 1	80%	100%	85%	100%	86%
CZ TUNJA 2	92%	90%	92%	89%	91%
REGIONAL BOYACA	100%	60%	91%	80%	81%

CUNDINAMARCA	94%	90%	85%	88%	89%
CZ CAQUEZA	92%	96%	87%	85%	90%
CZ CHOCONTA	91%	89%	98%	93%	93%
CZ FACATATIVA	94%	94%	89%	89%	91%
CZ FUSAGASUGA	97%	94%	92%	91%	93%
CZ GACHETA	47%	80%	92%	76%	77%
CZ GIRARDOT	94%	96%	94%	94%	95%
CZ LA MESA	87%	77%	68%	91%	78%
CZ PACHO	96%	81%	82%	72%	81%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	91%	92%	100%	80%	89%
CZ SOACHA	95%	92%	87%	87%	89%
CZ SOACHA CENTRO	97%	80%	70%	77%	76%
CZ UBATE	87%	94%	92%	95%	93%
CZ VILLETA	91%	93%	89%	92%	91%
CZ ZIPAQUIRA	93%	89%	91%	93%	92%
REGIONAL CUNDINAMARCA	100%	90%	90%	98%	96%
NORTE DE SANTANDER	93%	94%	92%	91%	93%
CZ CUCUTA 1	94%	92%	93%	92%	93%
CZ CUCUTA 2	96%	95%	93%	95%	95%
CZ CUCUTA 3	92%	95%	92%	94%	93%
CZ OCAÑA	93%	91%	91%	86%	90%
CZ PAMPLONA	88%	97%	92%	85%	91%
CZ TIBU	100%	100%	90%	83%	90%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	20%	73%	0%	20%	52%
SANTANDER	96%	92%	88%	92%	91%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	100%	60%	70%	68%
CZ BUCARAMANGA SUR	99%	93%	95%	95%	95%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	97%	95%	94%	93%	94%
CZ LA FLORESTA	96%	96%	91%	93%	93%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	91%	93%	85%	93%	89%
CZ MALAGA	70%	70%	76%	88%	76%
CZ RESURGIR	100%	70%	47%	47%	56%
CZ SAN GIL	95%	92%	79%	93%	89%
CZ SOCORRO	86%	71%	71%	75%	75%
CZ VELEZ	100%	89%	75%	100%	85%
CZ YARIQUIES	60%	47%	60%		58%
REGIONAL SANTANDER	100%	100%	100%	96%	99%
CZ YARIGUIES			100%	52%	60%
Total general	93%	91%	89%	90%	90%

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Satisfacción general



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
BOGOTA	91%	90%	89%	89%	89%
CZ BARRIOS UNIDOS	91%	96%	94%	90%	93%
CZ BOSA	86%	85%	87%	86%	86%
CZ CIUDAD BOLIVAR	91%	91%	90%	90%	90%
CZ CREER	87%	84%	88%	80%	85%
CZ ENGATIVA	90%	89%	87%	85%	88%
CZ FONTIBON	90%	91%	91%	91%	91%
CZ KENNEDY	89%	90%	89%	88%	89%
CZ KENNEDY CENTRAL	91%	91%	90%	91%	91%
CZ MARTIRES	90%	91%	88%	88%	89%
CZ PUENTE ARANDA	100%	96%	87%	82%	86%
CZ RAFAEL URIBE	92%	90%	89%	91%	90%
CZ REVIVIR	91%	88%	81%	85%	87%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	95%	91%	93%	91%	93%
CZ SANTA FE	91%	93%	93%	90%	92%
CZ SUBA	91%	90%	88%	88%	89%
CZ TUNJUELITO	93%	92%	94%	91%	92%
CZ USAQUEN	87%	86%	87%	86%	86%
CZ USME	91%	90%	90%	88%	89%
REGIONAL BOGOTA	92%	90%	92%	90%	91%
BOYACA	92%	90%	90%	89%	90%
CZ CHIQUINQUIRA	95%	91%	92%	93%	93%
CZ DUITAMA	93%	92%	93%	92%	92%
CZ EL COCUY	100%	85%	0%	94%	91%
CZ GARAGOA	89%	86%	83%	95%	88%
CZ MIRAFLORES	94%	84%	87%	93%	89%
CZ MONIQUEIRA	92%	93%	93%	94%	93%
CZ OTANCHE	87%	90%	77%	89%	85%
CZ PUERTO BOYACA	95%	96%	92%	94%	94%
CZ SOATA	88%	91%	91%	88%	90%
CZ SOGAMOSO	91%	86%	87%	83%	87%
CZ TUNJA 1	88%	98%	90%	100%	91%
CZ TUNJA 2	91%	92%	90%	89%	91%
REGIONAL BOYACA	96%	82%	93%	89%	89%

CUNDINAMARCA	92%	90%	89%	89%	90%
CZ CAQUEZA	94%	95%	92%	90%	93%
CZ CHOCONTA	91%	93%	95%	94%	93%
CZ FACATATIVA	93%	92%	90%	89%	91%
CZ FUSAGASUGA	95%	93%	93%	93%	93%
CZ GACHETA	71%	86%	95%	89%	87%
CZ GIRARDOT	95%	93%	92%	91%	92%
CZ LA MESA	89%	89%	86%	95%	89%
CZ PACHO	95%	91%	92%	88%	91%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	93%	93%	93%	90%	92%
CZ SOACHA	90%	88%	90%	85%	88%
CZ SOACHA CENTRO	88%	80%	82%	83%	82%
CZ UBATE	88%	94%	94%	93%	93%
CZ VILLET	93%	92%	92%	91%	92%
CZ ZIPAQUIRA	91%	90%	91%	93%	91%
REGIONAL CUNDINAMARCA	96%	87%	95%	90%	90%
NORTE DE SANTANDER	93%	94%	93%	94%	94%
CZ CUCUTA 1	94%	94%	93%	94%	94%
CZ CUCUTA 2	94%	95%	94%	95%	94%
CZ CUCUTA 3	94%	95%	93%	94%	94%
CZ OCAÑA	93%	92%	93%	92%	92%
CZ PAMPLONA	89%	94%	93%	91%	93%
CZ TIBU	96%	93%	94%	93%	93%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	73%	90%	0%	73%	83%
SANTANDER	94%	92%	91%	93%	92%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	92%	87%	87%	88%
CZ BUCARAMANGA SUR	96%	93%	94%	94%	94%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	93%	92%	91%	91%	92%
CZ LA FLORESTA	93%	93%	92%	93%	93%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	96%	96%	91%	90%	92%
CZ MALAGA	86%	84%	89%	92%	88%
CZ RESURGIR	100%	89%	81%	74%	83%
CZ SAN GIL	95%	95%	90%	95%	94%
CZ SOCORRO	91%	87%	86%	87%	87%
CZ VELEZ	93%	92%	89%	97%	91%
CZ YARIQUIES	87%	78%	87%		85%
REGIONAL SANTANDER	95%	97%	98%	97%	97%
CZ YARIGUIES			100%	83%	86%
Total general	92%	90%	90%	90%	90%

7

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Norte de Santander

94%

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Oportunidad del Servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ANTIOQUIA	91%	92%	93%	92%	92%
ABURRA NORTE	100%				100%
CAIF COMUNA 13	100%	91%	91%	93%	92%
CZ ABURRA NORTE	90%	93%	92%	94%	93%
CZ ABURRA SUR	90%	92%	93%	89%	91%
CZ BAJO CAUCA	96%	93%	96%	96%	95%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	90%	92%	88%	90%	90%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	87%	89%	91%	92%	90%
CZ LA MESETA	94%	95%	99%	91%	95%
CZ MAGDALENA MEDIO	96%	95%	97%	95%	96%
CZ OCCIDENTE	97%	94%	96%	97%	96%
CZ OCCIDENTE MEDIO	90%	98%	98%	93%	95%
CZ ORIENTE	93%	88%	93%	91%	91%
CZ ORIENTE MEDIO	91%	92%	95%	94%	94%
CZ PENDERISCO	94%	93%	94%	95%	94%
CZ PORCE NUS	100%	100%	96%	86%	95%
CZ ROSALES	95%	90%	91%	94%	93%
CZ SUR ORIENTE	85%	94%	91%	87%	90%
CZ SUROESTE	93%	93%	96%	91%	93%
CZ URABA	94%	97%	95%	94%	95%
REGIONAL ANTIOQUIA	90%	91%	94%	91%	91%
CALDAS	94%	93%	93%	93%	93%
CZ DEL CAFE	96%	96%	95%	91%	94%
CZ MANIZALES 1	100%	93%	100%	0%	97%
CZ MANIZALES 2	92%	93%	92%	93%	92%
CZ NORTE	97%	96%	96%	97%	97%
CZ OCCIDENTE	96%	91%	88%	96%	94%
CZ ORIENTE	94%	95%	94%	95%	95%
CZ SUR ORIENTE	99%	86%	89%	92%	92%
REGIONAL CALDAS		0%	100%		100%
QUINDIO	94%	93%	92%	93%	93%
CZ ARMENIA NORTE	91%	91%	95%	92%	92%
CZ ARMENIA SUR	95%	93%	91%	93%	93%
CZ CALARCA	95%	94%	91%	94%	93%
REGIONAL QUINDIO		100%	91%	84%	89%
RISARALDA	95%	93%	93%	92%	93%
CZ BELEN DE UMBRIA	96%	99%	97%	95%	97%
CZ DOS QUEBRADAS	95%	95%	94%	92%	94%
CZ LA VIRGINIA	93%	97%	97%	96%	96%
CZ PEREIRA	94%	90%	92%	91%	91%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	96%	95%	93%	95%	94%
REGIONAL RISARALDA	0%	0%	100%	0%	100%
Total general	92%	92%	93%	93%	93%

8

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 son Caldas, Quindío y Risaralda con el **93%**

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ANTIOQUIA	92%	94%	94%	93%	93%
ABURRA NORTE	100%				100%
CAIF COMUNA 13	100%	97%	94%	96%	95%
CZ ABURRA NORTE	94%	96%	95%	95%	95%
CZ ABURRA SUR	89%	90%	91%	90%	90%
CZ BAJO CAUCA	98%	95%	97%	97%	97%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	89%	96%	91%	93%	92%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	90%	91%	93%	95%	92%
CZ LA MESETA	98%	98%	97%	97%	97%
CZ MAGDALENA MEDIO	98%	95%	98%	95%	97%
CZ OCCIDENTE	97%	94%	96%	98%	96%
CZ OCCIDENTE MEDIO	89%	95%	89%	95%	92%
CZ ORIENTE	93%	87%	92%	91%	91%
CZ ORIENTE MEDIO	94%	98%	97%	96%	97%
CZ PENDERISCO	92%	96%	95%	97%	96%
CZ PORCE NUS	98%	100%	97%	89%	96%
CZ ROSALES	94%	95%	93%	91%	93%
CZ SUR ORIENTE	87%	90%	92%	86%	89%
CZ SUROESTE	96%	94%	95%	89%	93%
CZ URABA	93%	97%	97%	95%	96%
REGIONAL ANTIOQUIA	92%	92%	93%	91%	92%
CALDAS	94%	94%	95%	95%	95%
CZ DEL CAFE	97%	96%	97%	94%	96%
CZ MANIZALES 1	100%	100%	100%	0%	100%
CZ MANIZALES 2	92%	93%	95%	94%	94%
CZ NORTE	97%	97%	99%	100%	99%
CZ OCCIDENTE	99%	92%	90%	97%	95%
CZ ORIENTE	95%	96%	96%	96%	96%
CZ SUR ORIENTE	94%	89%	91%	90%	91%
REGIONAL CALDAS		0%	90%		90%
QUINDIO	94%	93%	93%	93%	93%
CZ ARMENIA NORTE	95%	94%	95%	94%	94%
CZ ARMENIA SUR	94%	93%	93%	93%	93%
CZ CALARCA	95%	94%	90%	93%	93%
REGIONAL QUINDIO		100%	95%	90%	93%
RISARALDA	94%	93%	93%	92%	93%
CZ BELEN DE UMBRIA	95%	94%	95%	95%	95%
CZ DOS QUEBRADAS	95%	95%	94%	91%	94%
CZ LA VIRGINIA	96%	99%	97%	98%	98%
CZ PEREIRA	92%	90%	92%	92%	92%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	96%	95%	93%	94%	94%
REGIONAL RISARALDA	0%	0%	100%	0%	100%
Total general	93%	93%	94%	93%	93%

9

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Caldas con el **95%**

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ANTIOQUIA	92%	90%	90%	90%	90%
ABURRA NORTE	100%				100%
CAIF COMUNA 13	100%	98%	93%	93%	94%
CZ ABURRA NORTE	98%	96%	95%	96%	96%
CZ ABURRA SUR	90%	87%	92%	93%	90%
CZ BAJO CAUCA	100%	100%	94%	96%	97%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	93%	93%	93%	86%	92%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	94%	91%	93%	93%	92%
CZ LA MESETA	81%	80%	70%	87%	79%
CZ MAGDALENA MEDIO	91%	94%	98%	89%	93%
CZ OCCIDENTE	85%	84%	77%	67%	76%
CZ OCCIDENTE MEDIO	100%	89%	100%	80%	91%
CZ ORIENTE	90%	77%	72%	77%	80%
CZ ORIENTE MEDIO	73%	75%	81%	89%	81%
CZ PENDERISCO	65%	80%	82%	83%	80%
CZ PORCE NUS	100%	100%	93%	66%	89%
CZ ROSALES	94%	96%	92%	93%	94%
CZ SUR ORIENTE	94%	88%	90%	90%	90%
CZ SUROESTE	92%	79%	71%	82%	81%
CZ URABA	85%	88%	85%	88%	86%
REGIONAL ANTIOQUIA	98%	93%	94%	96%	95%
CALDAS	86%	86%	84%	86%	85%
CZ DEL CAFE	84%	92%	90%	89%	89%
CZ MANIZALES 1	60%	73%	100%	0%	77%
CZ MANIZALES 2	81%	83%	83%	84%	83%
CZ NORTE	89%	100%	95%	81%	90%
CZ OCCIDENTE	80%	81%	60%	91%	81%
CZ ORIENTE	94%	92%	89%	91%	91%
CZ SUR ORIENTE	85%	91%	66%	82%	79%
REGIONAL CALDAS		0%	20%		20%
QUINDIO	90%	87%	84%	83%	85%
CZ ARMENIA NORTE	90%	91%	97%	84%	89%
CZ ARMENIA SUR	89%	85%	81%	80%	82%
CZ CALARCA	93%	95%	95%	93%	94%
REGIONAL QUINDIO		100%	75%	82%	79%
RISARALDA	81%	79%	84%	83%	82%
CZ BELEN DE UMBRIA	91%	82%	89%	90%	88%
CZ DOS QUEBRADAS	68%	75%	74%	75%	74%
CZ LA VIRGINIA	100%	93%	94%	91%	94%
CZ PEREIRA	83%	77%	86%	88%	84%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	92%	94%	92%	78%	88%
REGIONAL RISARALDA	0%	0%	100%	0%	100%
Total general	89%	87%	87%	87%	87%

10

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Antioquia con el **90%**

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Satisfacción general



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ANTIOQUIA	92%	92%	92%	92%	92%
ABURRA NORTE	100%				100%
CAIF COMUNA 13	100%	95%	93%	94%	94%
CZ ABURRA NORTE	94%	95%	94%	95%	95%
CZ ABURRA SUR	88%	89%	92%	90%	90%
CZ BAJO CAUCA	98%	96%	96%	97%	96%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	90%	94%	91%	90%	91%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	90%	90%	92%	93%	91%
CZ LA MESETA	91%	91%	89%	92%	90%
CZ MAGDALENA MEDIO	95%	94%	98%	93%	95%
CZ OCCIDENTE	92%	91%	90%	88%	90%
CZ OCCIDENTE MEDIO	93%	94%	95%	89%	92%
CZ ORIENTE	92%	84%	86%	86%	87%
CZ ORIENTE MEDIO	84%	89%	91%	93%	90%
CZ PENDERISCO	84%	90%	90%	92%	90%
CZ PORCE NUS	99%	100%	95%	80%	93%
CZ ROSALES	94%	94%	92%	93%	93%
CZ SUR ORIENTE	89%	91%	91%	87%	89%
CZ SUROESTE	94%	89%	88%	87%	89%
CZ URABA	91%	94%	92%	92%	92%
REGIONAL ANTIOQUIA	93%	92%	94%	93%	93%
CALDAS	91%	91%	91%	91%	91%
CZ DEL CAFE	92%	95%	94%	91%	93%
CZ MANIZALES 1	87%	89%	100%	0%	91%
CZ MANIZALES 2	88%	90%	90%	90%	90%
CZ NORTE	94%	98%	97%	92%	95%
CZ OCCIDENTE	92%	88%	79%	95%	90%
CZ ORIENTE	94%	94%	93%	94%	94%
CZ SUR ORIENTE	93%	87%	83%	88%	87%
REGIONAL CALDAS		0%	70%		70%
QUINDIO	93%	91%	90%	90%	90%
CZ ARMENIA NORTE	92%	92%	96%	90%	92%
CZ ARMENIA SUR	92%	90%	89%	89%	89%
CZ CALARCA	94%	94%	92%	94%	93%
REGIONAL QUINDIO		100%	88%	86%	88%
RISARALDA	90%	88%	90%	89%	89%
CZ BELEN DE UMBRIA	94%	92%	93%	94%	93%
CZ DOS QUEBRADAS	86%	89%	88%	86%	87%
CZ LA VIRGINIA	96%	96%	96%	95%	96%
CZ PEREIRA	90%	86%	90%	90%	89%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	95%	95%	93%	89%	92%
REGIONAL RISARALDA	0%	0%	100%	0%	100%
Total general	91%	91%	91%	91%	91%

11

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Antioquia con el **92%**

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Oportunidad del Servicio



12

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Vaupés con el **94%**

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ARAUCA	91%	93%	94%	90%	92%
CZ ARAUCA	99%	100%	96%	93%	96%
CZ SARAVERA	88%	90%	93%	90%	91%
CZ TAME	90%	93%	94%	88%	92%
REGIONAL ARAUCA	95%	97%	87%		94%
CASANARE	93%	92%	92%	90%	92%
CZ PAZ DE ARIPORO	91%	91%	92%	90%	91%
CZ VILLANUEVA	97%	92%	94%	94%	94%
CZ YOPAL	92%	92%	92%	88%	91%
REGIONAL CASANARE	80%	90%	90%		87%
GUAJINIA	93%	91%	91%	91%	91%
CZ INIRIDA	0%	93%	91%	91%	91%
REGIONAL GUAJINIA	93%	88%			91%
GUAVIARE	93%	92%	91%	89%	91%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	94%	93%	91%	89%	91%
REGIONAL GUAVIARE	88%	80%	90%	92%	89%
META	92%	91%	92%	91%	92%
CZ ACACIAS	90%	89%	92%	92%	91%
CZ GRANADA	96%	92%	95%	93%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	96%	97%	94%	93%	94%
CZ VILLAVICENCIO 2	89%	91%	91%	91%	91%
REGIONAL META	100%				100%
VAUPES	85%	90%	97%	100%	94%
CZ MITU	85%	90%	96%		92%
REGIONAL VAUPES			100%	100%	100%
VICHADA	89%	87%	96%	91%	91%
CZ PUERTO CARREÑO	89%	87%	96%	91%	91%
REGIONAL VICHADA			100%		100%
Total general	92%	92%	93%	91%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Calidad y servicio en la atención



13

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Vaupés **96%**

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ARAUCA	94%	96%	95%	93%	95%
CZ ARAUCA	98%	100%	97%	96%	97%
CZ SARAVERA	91%	94%	95%	92%	93%
CZ TAME	93%	96%	94%	92%	94%
REGIONAL ARAUCA	100%	100%	97%		99%
CASANARE	93%	94%	93%	93%	93%
CZ PAZ DE ARIPORE	97%	95%	94%	93%	94%
CZ VILLANUEVA	96%	94%	95%	95%	95%
CZ YOPAL	91%	95%	92%	92%	93%
REGIONAL CASANARE	90%	90%	92%		91%
GUAINIA	94%	96%	97%	93%	95%
CZ INIRIDA	0%	93%	97%	93%	95%
REGIONAL GUAINIA	94%	100%			96%
GUAVIARE	96%	92%	91%	88%	91%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	96%	92%	91%	88%	90%
REGIONAL GUAVIARE	100%	93%	95%	86%	94%
META	92%	92%	93%	93%	93%
CZ ACACIAS	90%	91%	91%	93%	91%
CZ GRANADA	96%	93%	95%	94%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	97%	98%	95%	94%	95%
CZ VILLAVICENCIO 2	90%	92%	93%	93%	92%
REGIONAL META	90%				90%
VAUPES	93%	92%	97%	100%	96%
CZ MITU	93%	92%	96%		95%
REGIONAL VAUPES			100%	100%	100%
VICHADA	91%	92%	94%	96%	93%
CZ PUERTO CARREÑO	91%	92%	94%	96%	93%
REGIONAL VICHADA			100%		100%
Total general	93%	93%	93%	93%	93%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Resolución de la necesidad



14

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Guaviare **95%**

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ARAUCA	80%	80%	85%	83%	83%
CZ ARAUCA	94%	87%	93%	86%	90%
CZ SARAVERA	82%	75%	86%	79%	81%
CZ TAME	71%	78%	76%	84%	79%
REGIONAL ARAUCA	80%	100%	73%		88%
CASANARE	97%	91%	93%	90%	92%
CZ PAZ DE ARIPORO	96%	83%	84%	88%	87%
CZ VILLANUEVA	97%	90%	90%	87%	89%
CZ YOPAL	97%	94%	98%	93%	96%
REGIONAL CASANARE	100%	100%	100%		100%
GUAINIA	95%	96%	71%	79%	84%
CZ INIRIDA	0%	93%	71%	79%	79%
REGIONAL GUAINIA	95%	100%			97%
GUAVIARE	100%	99%	95%	93%	95%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	100%	99%	94%	92%	95%
REGIONAL GUAVIARE	100%	100%	100%	100%	100%
META	94%	94%	92%	93%	93%
CZ ACACIAS	95%	95%	90%	93%	93%
CZ GRANADA	94%	93%	94%	94%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	92%	94%	93%	86%	91%
CZ VILLAVICENCIO 2	94%	94%	92%	93%	93%
REGIONAL META	100%				100%
VAUPES	80%	100%	77%	100%	84%
CZ MITU	80%	100%	78%		84%
REGIONAL VAUPES			73%	100%	84%
VICHADA	100%	91%	76%	84%	86%
CZ PUERTO CARREÑO	100%	91%	78%	84%	87%
REGIONAL VICHADA			20%		20%
Total general	93%	91%	91%	90%	91%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Satisfacción general



15

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 son, Casanare, Guaviare y Meta del **92%**

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
ARAUCA	88%	90%	91%	89%	90%
CZ ARAUCA	97%	96%	95%	92%	94%
CZ SARAVERA	86%	86%	91%	87%	88%
CZ TAME	84%	89%	89%	88%	88%
REGIONAL ARAUCA	92%	99%	86%		94%
CASANARE	94%	93%	93%	91%	92%
CZ PAZ DE ARIPORO	94%	90%	90%	90%	90%
CZ VILLANUEVA	97%	92%	93%	92%	93%
CZ YOPAL	93%	94%	94%	91%	93%
REGIONAL CASANARE	90%	93%	94%		93%
GUAINIA	94%	93%	86%	88%	90%
CZ INIRIDA	0%	93%	86%	88%	88%
REGIONAL GUAINIA	94%	92%			93%
GUAVIARE	97%	94%	92%	90%	92%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	97%	94%	92%	90%	92%
REGIONAL GUAVIARE	96%	91%	95%	93%	94%
META	93%	92%	92%	92%	92%
CZ ACACIAS	91%	92%	91%	92%	91%
CZ GRANADA	95%	93%	95%	94%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	95%	96%	94%	91%	94%
CZ VILLAVICENCIO 2	91%	92%	92%	92%	92%
REGIONAL META	97%				97%
VAUPES	86%	94%	90%	100%	91%
CZ MITU	86%	94%	90%		91%
REGIONAL VAUPES			91%	100%	95%
VICHADA	93%	89%	89%	88%	89%
CZ PUERTO CARREÑO	93%	89%	90%	88%	90%
REGIONAL VICHADA			73%		73%
Total general	93%	92%	92%	91%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Oportunidad del Servicio



CHOCO	93%	92%	94%	92%	93%
CZ BAHIA SOLANO	96%	97%	95%	86%	92%
CZ ISTMINA	95%	87%	88%	91%	90%
CZ QUIBDO	92%	92%	95%	94%	94%
CZ RIOSUCIO	89%	90%	100%	100%	91%
CZ TADO	96%	96%	95%	91%	94%
REGIONAL CHOCO	0%	95%	90%		91%
CENTRO ZONAL BAUDO			100%	100%	100%
NARIÑO	92%	90%	90%	90%	91%
CZ BARBARCOAS	88%	83%	91%	80%	86%
CZ IPIALES	93%	87%	94%	92%	92%
CZ LA UNION	93%	94%	95%	88%	93%
CZ PASTO 1	94%	91%	92%	90%	91%
CZ PASTO 2	92%	92%	85%	90%	90%
CZ REMOLINO	100%	100%	93%	89%	93%
CZ TUMACO	86%	84%	91%	91%	89%
CZ TUQUERRES	94%	86%	94%	89%	91%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	100%	90%	93%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		100%	0%	100%	100%
VALLE DEL CAUCA	93%	92%	92%	92%	92%
CZ BUENAVENTURA	92%	92%	93%	90%	92%
CZ BUGA	95%	95%	94%	95%	95%
CZ CARTAGO	94%	93%	94%	93%	93%
CZ CENTRO	94%	89%	89%	88%	89%
CZ JAMUNDI	90%	90%	91%	94%	91%
CZ LADERA	83%	82%	95%	96%	91%
CZ NORORIENTAL	91%	90%	93%	93%	92%
CZ PALMIRA	93%	92%	90%	90%	91%
CZ ROLDANILLO	93%	97%	94%	92%	94%
CZ SEVILLA	96%	99%	94%	94%	95%
CZ SUR	93%	93%	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	93%	93%	93%	92%	93%
CZ TULUA	94%	92%	96%	97%	95%
CZ YUMBO	94%	94%	92%	88%	92%
REGIONAL VALLE	93%	91%	93%	97%	93%
CZ RESTAURAR		87%	100%	93%	95%
Total general	93%	92%	92%	91%	92%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
CAUCA	92%	92%	91%	91%	92%
CZ CENTRO	87%	91%	97%	92%	93%
CZ COSTA PACIFICA	100%	90%	89%	94%	92%
CZ INDIGENA	100%	92%	87%	91%	90%
CZ MACIZO COLOMBIANO	95%	90%	96%	89%	93%
CZ NORTE	92%	92%	90%	92%	92%
CZ POPAYAN	92%	92%	91%	91%	91%
CZ SUR	95%	93%	90%	91%	92%
REGIONAL CAUCA	100%	95%	93%	93%	94%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Choco en el **93%**

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Calidad y servicio en la atención



CHOCO	91%	95%	95%	93%	94%
CZ BAHIA SOLANO	90%	97%	91%	94%	93%
CZ ISTMINA	92%	93%	91%	96%	93%
CZ QUIBDO	91%	95%	96%	94%	94%
CZ RIOSUCIO	86%	96%	100%	100%	91%
CZ TADO	96%	93%	96%	87%	92%
REGIONAL CHOCO	0%	96%	97%		97%
CENTRO ZONAL BAUDO			100%	100%	100%
NARIÑO	92%	93%	93%	93%	93%
CZ BARBACOAS	94%	92%	92%	87%	91%
CZ IPIALES	93%	90%	94%	93%	93%
CZ LA UNION	95%	92%	96%	91%	93%
CZ PASTO 1	94%	94%	94%	93%	94%
CZ PASTO 2	91%	93%	89%	92%	91%
CZ REMOLINO	100%	100%	96%	96%	97%
CZ TUMACO	89%	94%	93%	92%	92%
CZ TUQUERRES	91%	83%	92%	91%	90%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	100%	100%	100%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		100%	0%	100%	100%
VALLE DEL CAUCA	93%	94%	93%	94%	93%
CZ BUENAVENTURA	95%	95%	96%	93%	95%
CZ BUGA	94%	94%	95%	95%	95%
CZ CARTAGO	90%	92%	97%	96%	95%
CZ CENTRO	92%	92%	91%	92%	91%
CZ JAMUNDI	90%	93%	90%	93%	91%
CZ LADERA	83%	88%	88%	93%	89%
CZ NORORIENTAL	92%	91%	94%	95%	93%
CZ PALMIRA	94%	96%	93%	94%	94%
CZ ROLDANILLO	94%	97%	93%	98%	95%
CZ SEVILLA	96%	97%	96%	90%	95%
CZ SUR	91%	93%	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	93%	95%	93%	94%	94%
CZ TULUA	97%	93%	98%	97%	96%
CZ YUMBO	90%	94%	94%	90%	92%
REGIONAL VALLE	93%	92%	95%	96%	94%
CZ RESTAURAR		83%	100%	96%	95%
Total general	93%	94%	93%	93%	93%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
CAUCA	93%	94%	92%	93%	93%
CZ CENTRO	87%	90%	93%	94%	92%
CZ COSTA PACIFICA	100%	98%	95%	93%	96%
CZ INDIGENA	100%	92%	92%	96%	93%
CZ MACIZO COLOMBIANO	100%	94%	97%	96%	96%
CZ NORTE	95%	95%	95%	94%	95%
CZ POPAYAN	91%	93%	91%	92%	92%
CZ SUR	96%	96%	90%	91%	93%
REGIONAL CAUCA	100%	93%	91%	100%	93%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Choco, en el **94%**

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Resolución de la necesidad



CHOCO	84%	79%	81%	79%	81%
CZ BAHIA SOLANO	100%	100%	80%	47%	77%
CZ ISTMINA	78%	72%	80%	82%	78%
CZ QUIBDO	91%	82%	89%	87%	87%
CZ RIOSUCIO	50%	68%	0%	100%	60%
CZ TADO	68%	91%	75%	65%	74%
REGIONAL CHOCO	0%	64%	58%		60%
CENTRO ZONAL BAUDO			20%	100%	73%
NARIÑO	89%	87%	86%	87%	87%
CZ BARBACOAS	100%	67%	87%	60%	77%
CZ IPIALES	87%	91%	94%	92%	91%
CZ LA UNION	91%	87%	80%	78%	83%
CZ PASTO 1	92%	91%	90%	89%	91%
CZ PASTO 2	85%	86%	79%	85%	84%
CZ REMOLINO	100%	54%	68%	78%	73%
CZ TUMACO	85%	77%	85%	89%	85%
CZ TUQUERRES	94%	84%	82%	88%	87%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	100%	60%	73%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		60%	0%	100%	80%
VALLE DEL CAUCA	92%	90%	89%	88%	89%
CZ BUENAVENTURA	86%	93%	84%	86%	87%
CZ BUGA	90%	92%	91%	83%	90%
CZ CARTAGO	83%	90%	88%	89%	89%
CZ CENTRO	88%	87%	80%	83%	83%
CZ JAMUNDI	95%	88%	94%	91%	92%
CZ LADERA	89%	91%	92%	85%	89%
CZ NORORIENTAL	100%	89%	90%	92%	91%
CZ PALMIRA	94%	90%	93%	91%	92%
CZ ROLDANILLO	89%	91%	83%	85%	87%
CZ SEVILLA	87%	86%	78%	81%	82%
CZ SUR	95%	93%	92%	94%	93%
CZ SURORIENTAL	90%	92%	91%	92%	91%
CZ TULUA	98%	93%	94%	94%	94%
CZ YUMBO	91%	85%	82%	72%	82%
REGIONAL VALLE	95%	85%	93%	91%	91%
CZ RESTAURAR		73%	60%	60%	62%
Total general	91%	89%	88%	88%	89%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
CAUCA	92%	89%	89%	91%	90%
CZ CENTRO	100%	66%	87%	87%	86%
CZ COSTA PACIFICA	66%	93%	81%	94%	85%
CZ INDIGENA	100%	84%	93%	100%	93%
CZ MACIZO COLOMBIANO	80%	70%	73%	66%	72%
CZ NORTE	90%	87%	90%	92%	90%
CZ POPAYAN	96%	91%	91%	92%	92%
CZ SUR	70%	92%	77%	79%	80%
REGIONAL CAUCA	100%	60%	64%	100%	71%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Cauca, con el **90%**

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Satisfacción general



CHOCO	89%	89%	90%	88%	89%
CZ BAHIA SOLANO	95%	98%	89%	77%	88%
CZ ISTMINA	88%	84%	86%	89%	87%
CZ QUIBDO	91%	90%	94%	92%	92%
CZ RIOSUCIO	74%	87%	100%	100%	82%
CZ TADO	87%	93%	89%	82%	87%
REGIONAL CHOCO	0%	85%	81%		83%
CENTRO ZONAL BAUDO			73%	100%	91%
NARIÑO	91%	90%	90%	90%	90%
CZ BARBACOAS	94%	81%	90%	75%	84%
CZ IPIALES	91%	89%	94%	92%	92%
CZ LA UNION	93%	91%	90%	85%	90%
CZ PASTO 1	93%	92%	92%	90%	92%
CZ PASTO 2	89%	90%	84%	89%	88%
CZ REMOLINO	100%	85%	86%	88%	88%
CZ TUMACO	87%	85%	90%	91%	89%
CZ TUQUERRES	93%	83%	89%	88%	89%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	100%	83%	89%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		87%	0%	100%	93%
VALLE DEL CAUCA	92%	92%	91%	91%	92%
CZ BUENAVENTURA	91%	93%	91%	90%	91%
CZ BUGA	93%	93%	94%	91%	93%
CZ CARTAGO	89%	92%	93%	93%	92%
CZ CENTRO	91%	89%	87%	88%	88%
CZ JAMUNDI	91%	90%	91%	92%	91%
CZ LADERA	86%	86%	92%	91%	90%
CZ NORORIENTAL	94%	90%	92%	93%	92%
CZ PALMIRA	93%	93%	92%	91%	92%
CZ ROLDANILLO	92%	95%	90%	92%	92%
CZ SEVILLA	93%	94%	89%	88%	91%
CZ SUR	93%	93%	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	92%	93%	92%	93%	93%
CZ TULUA	96%	93%	96%	96%	95%
CZ YUMBO	91%	91%	89%	83%	89%
REGIONAL VALLE	94%	89%	94%	95%	93%
CZ RESTAURAR		81%	89%	84%	85%
Total general	92%	91%	91%	91%	91%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
CAUCA	92%	92%	91%	92%	91%
CZ CENTRO	90%	82%	92%	91%	90%
CZ COSTA PACIFICA	89%	94%	88%	94%	91%
CZ INDIGENA	100%	89%	91%	96%	92%
CZ MACIZO COLOMBIANO	92%	85%	89%	83%	87%
CZ NORTE	93%	92%	91%	93%	92%
CZ POPAYAN	93%	92%	91%	91%	92%
CZ SUR	87%	94%	86%	86%	88%
REGIONAL CAUCA	100%	83%	82%	98%	86%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el 2025 es Valle del Cauca en el **92%**

19

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo

**Año
2025**



Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
AMAZONAS	40%		53%	47%	49%
CZ LETICIA	40%		53%	47%	49%
ANTIOQUIA	51%	51%	51%	51%	51%
CAIF COMUNA 13		50%	55%	55%	54%
CZ ABURRA NORTE	53%	55%	55%	49%	53%
CZ ABURRA SUR	44%	53%	47%	49%	48%
CZ BAJO CAUCA	60%	20%	60%	60%	52%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	51%	57%	48%	58%	53%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	52%	48%	52%	55%	51%
CZ LA MESETA	40%			50%	47%
CZ MAGDALENA MEDIO	60%	53%	60%	60%	57%
CZ OCCIDENTE	60%	53%	60%		56%
CZ OCCIDENTE MEDIO	60%				60%
CZ ORIENTE	44%	47%	50%	51%	48%
CZ ORIENTE MEDIO	40%	60%		60%	55%
CZ PENDERISCO	40%	20%	40%	60%	43%
CZ PORCE NUS				50%	50%
CZ ROSALES	60%	56%	49%	47%	52%
CZ SUR ORIENTE	50%	50%	47%	45%	47%
CZ SUROESTE	60%	60%	60%	40%	53%
CZ URABA	55%		20%	53%	50%
REGIONAL ANTIOQUIA	52%	49%	56%	49%	51%
ARAUCA	49%	40%	56%	49%	49%
CZ ARAUCA			60%	60%	60%
CZ SARAVERA	45%	37%	53%	49%	45%
CZ TAME	53%	60%	53%	45%	49%
REGIONAL ARAUCA			60%		60%
ATLANTICO	51%	51%	47%	48%	49%
CZ BARANOA	60%	60%	35%	60%	51%
CZ HIPODROMO	50%	50%	47%	46%	48%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	53%	55%	53%	45%	50%
CZ SABANAGRANDE		52%	43%	60%	49%
CZ SABANALARGA	60%	50%	40%	53%	53%
CZ SUROCCIDENTE	47%	49%	49%	55%	50%
CZ SURORIENTE	40%	60%	47%	45%	49%
REGIONAL ATLANTICO		53%	40%	20%	44%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



BOGOTA	52%	48%	48%	47%	48%
CZ BARRIOS UNIDOS	60%	60%	51%	40%	50%
CZ BOSA	48%	45%	46%	49%	47%
CZ CIUDAD BOLIVAR	52%	49%	46%	50%	49%
CZ CREER		47%	47%	33%	42%
CZ ENGATIVA	52%	47%	45%	49%	48%
CZ FONTIBON	55%	50%	51%	43%	49%
CZ KENNEDY	52%	51%	48%	45%	48%
CZ KENNEDY CENTRAL	54%	50%	48%	50%	50%
CZ MARTIRES	53%	40%	51%	42%	47%
CZ PUENTE ARANDA			50%	45%	47%
CZ RAFAEL URIBE	55%	50%	47%	48%	49%
CZ REVIVIR	48%	40%	20%	44%	41%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	53%	45%	52%	51%	50%
CZ SANTA FE	44%	47%	47%	53%	48%
CZ SUBA	53%	51%	51%	49%	50%
CZ TUNJUELITO	50%	54%	40%	47%	49%
CZ USAQUEN	53%	55%	46%	43%	48%
CZ USME	52%	46%	49%	45%	47%
REGIONAL BOGOTA	60%	30%	60%	37%	45%
BOLIVAR	51%	48%	49%	50%	49%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	40%	55%	45%	46%	46%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	60%	30%	53%	47%	48%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	53%	50%	40%	50%	47%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	43%	45%	50%	58%	49%
CZ MAGANGUE	60%	47%	60%	47%	53%
CZ MOMPOX		50%	45%		47%
CZ SIMITI	40%		60%		53%
CZ TURBACO	54%	49%	60%	60%	54%
REGIONAL BOLIVAR	53%	52%	60%	47%	53%
BOYACA	52%	52%	54%	49%	52%
CZ CHIQUINQUIRA	50%	60%	48%	20%	48%
CZ DUITAMA	51%	53%	54%	52%	52%
CZ GARAGOA	60%	40%	60%	60%	53%
CZ MIRAFLORES			53%		53%
CZ MONIQUIRA	40%		40%	40%	40%
CZ OTANCHE		60%	60%	40%	50%
CZ PUERTO BOYACA	60%	60%	60%	60%	60%
CZ SOATA		60%		60%	60%
CZ SOGAMOSO	54%	49%	56%	50%	52%
CZ TUNJA 1	60%		60%		60%
CZ TUNJA 2	49%	53%	53%	46%	50%
REGIONAL BOYACA		60%		60%	60%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



⇒ CALDAS	▶ 48%	▶ 49%	▶ 50%	▶ 49%	▶ 49%
CZ DEL CAFE		▶ 60%	▶ 40%	▶ 50%	
CZ MANIZALES 2	▶ 46%	▶ 47%	▶ 48%	▶ 48%	▶ 48%
CZ NORTE		▶ 60%		▶ 60%	
CZ OCCIDENTE	▶ 60%	▶ 50%	▶ 50%	▶ 60%	▶ 53%
CZ ORIENTE	▶ 53%	▶ 60%	▶ 54%	▶ 60%	▶ 57%
CZ SUR ORIENTE		▶ 50%	▶ 53%	▶ 20%	▶ 47%
⇒ CAQUETA	▶ 52%	▶ 40%	▶ 52%	▶ 48%	▶ 49%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		▶ 60%		▶ 60%	
CZ FLORENCIA 1	▶ 53%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 53%	▶ 46%
CZ FLORENCIA 2	▶ 50%	▶ 40%	▶ 55%	▶ 40%	▶ 49%
CZ PUERTO RICO		▶ 60%		▶ 60%	
⇒ CASANARE	▶ 58%	▶ 48%	▶ 50%	▶ 45%	▶ 49%
CZ PAZ DE ARIPORO	▶ 60%	▶ 50%	▶ 55%	▶ 40%	▶ 52%
CZ VILLANUEVA		▶ 47%	▶ 60%	▶ 40%	▶ 50%
CZ YOPAL	▶ 56%	▶ 48%	▶ 42%	▶ 47%	▶ 47%
REGIONAL CASANARE	▶ 60%		▶ 60%		▶ 60%
⇒ CAUCA	▶ 53%	▶ 48%	▶ 52%	▶ 48%	▶ 51%
CZ CENTRO	▶ 60%	▶ 60%		▶ 40%	▶ 53%
CZ COSTA PACIFICA		▶ 60%	▶ 40%		▶ 50%
CZ INDIGENA			▶ 50%		▶ 50%
CZ MACIZO COLOMBIANO		▶ 60%		▶ 60%	▶ 60%
CZ NORTE	▶ 57%	▶ 48%	▶ 54%	▶ 48%	▶ 51%
CZ POPAYAN	▶ 52%	▶ 47%	▶ 51%	▶ 48%	▶ 50%
CZ SUR		▶ 40%	▶ 60%	▶ 50%	▶ 50%
REGIONAL CAUCA			▶ 60%		▶ 60%
⇒ CESAR	▶ 45%	▶ 45%	▶ 51%	▶ 48%	▶ 48%
CZ AGUACHICA	▶ 43%	▶ 42%	▶ 49%	▶ 47%	▶ 45%
CZ AGUSTIN CODAZZI	▶ 60%	▶ 60%	▶ 60%		▶ 60%
CZ CHIRIGUANA	▶ 50%	▶ 50%	▶ 60%	▶ 40%	▶ 48%
CZ VALLEDUPAR 2	▶ 45%	▶ 43%	▶ 51%	▶ 50%	▶ 48%
REGIONAL CESAR			▶ 47%		▶ 47%
⇒ CHOCO	▶ 40%	▶ 53%	▶ 47%	▶ 48%	▶ 48%
CZ BAHIA SOLANO				▶ 40%	▶ 40%
CZ ISTMINA		▶ 50%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 45%
CZ QUIBDO	▶ 33%	▶ 50%	▶ 60%	▶ 40%	▶ 43%
CZ RIOSUCIO	▶ 60%	▶ 60%			▶ 60%
CZ TADO		▶ 60%		▶ 60%	▶ 60%
REGIONAL CHOCO			▶ 40%		▶ 40%
⇒ CORDOBA	▶ 51%	▶ 49%	▶ 51%	▶ 51%	▶ 51%
CZ 1 MONTERIA	▶ 54%	▶ 49%	▶ 51%	▶ 53%	▶ 52%
CZ CERETE	▶ 53%	▶ 50%		▶ 44%	▶ 49%
CZ LORICA	▶ 45%	▶ 60%	▶ 42%	▶ 45%	▶ 46%
CZ MONTELIBANO	▶ 53%	▶ 55%	▶ 55%	▶ 43%	▶ 52%
CZ PLANETARICA	▶ 40%	▶ 43%	▶ 53%	▶ 54%	▶ 49%
CZ SAHAGUN	▶ 40%	▶ 50%	▶ 60%	▶ 54%	▶ 53%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			▶ 53%		▶ 53%
CZ TIERRALTA	▶ 50%	▶ 43%	▶ 52%	▶ 48%	▶ 49%
REGIONAL CORDOBA	▶ 60%				▶ 60%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



■ CUNDINAMARCA	52%	47%	49%	48%	49%
CZ CAQUEZA		50%		50%	50%
CZ CHOCONTA	60%	60%		27%	49%
CZ FACATATIVA	57%	46%	51%	43%	48%
CZ FUSAGASUGA	53%	51%	48%	51%	50%
CZ GACHETA	60%	40%		60%	55%
CZ GIRARDOT	50%	60%	40%	47%	47%
CZ LA MESA	40%	53%			50%
CZ PACHO	60%	60%		60%	60%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	60%	40%	60%		50%
CZ SOACHA	50%	40%	47%	47%	46%
CZ SOACHA CENTRO	51%	47%	51%	48%	49%
CZ UBATE	60%		60%	60%	60%
CZ VILLET		55%	50%	40%	52%
CZ ZIPAQUIRA	50%	54%	49%	58%	53%
REGIONAL CUNDINAMARCA		47%		52%	50%
■ GUAINIA		40%	50%	60%	52%
CZ INIRIDA			50%	60%	55%
REGIONAL GUAINIA		40%			40%
■ GUAVIARE	60%	33%	53%	53%	49%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE		20%	50%	53%	46%
REGIONAL GUAVIARE	60%	60%	60%		60%
■ HUILA	47%	46%	49%	48%	48%
CZ GARZON	60%	53%	53%	50%	52%
CZ LA GAITANA	43%	30%	53%	47%	46%
CZ LA PLATA	50%	45%	54%	50%	51%
CZ NEIVA	47%	49%	42%	45%	45%
CZ PITALITO	50%	43%	53%	48%	49%
■ LA GUAJIRA	47%	56%	43%	48%	47%
CZ FONSECA	48%		46%	50%	47%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	40%		40%	40%	40%
CZ MAICAO	40%	60%	40%	60%	48%
CZ MANAURE		40%			40%
CZ RIOHACHA 2	60%	56%	44%	45%	49%
■ MAGDALENA	51%	51%	48%	50%	50%
CZ CIENAGA		60%	50%	60%	58%
CZ DEL RIO				60%	60%
CZ EL BANCO	60%	40%	45%	60%	50%
CZ FUNDACIÓN	40%	53%	45%	40%	48%
CZ PLATO	60%	60%			60%
CZ SANTA ANA		40%	60%	40%	43%
CZ SANTA MARTA 1	47%	48%	40%	60%	51%
CZ SANTA MARTA 2	55%	60%	53%	43%	51%
REGIONAL MAGDALENA	40%	33%	47%	40%	40%
■ META	55%	45%	50%	50%	49%
CZ ACACIAS	56%	50%	55%	48%	53%
CZ GRANADA	60%	35%	60%	33%	42%
CZ PUERTO LOPEZ	60%	60%	60%	53%	57%
CZ VILLAVICENCIO 2	53%	44%	46%	51%	49%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



■ NARIÑO	49%	50%	49%	46%	48%
CZ BARBACOAS		30%		40%	35%
CZ IPIALES	55%	55%	56%	40%	52%
CZ LA UNION		40%	50%	47%	47%
CZ PASTO 1	48%	51%	52%	46%	49%
CZ PASTO 2	49%	51%	47%	49%	48%
CZ REMOLINO			60%	60%	60%
CZ TUMACO	47%	46%	43%	43%	44%
CZ TUQUERRES	40%	52%	60%	30%	47%
■ NORTE DE SANTANDER	49%	47%	45%	52%	48%
CZ CUCUTA 1	45%	57%	46%	54%	49%
CZ CUCUTA 2	47%	28%	49%	54%	46%
CZ CUCUTA 3	51%	48%	44%	48%	48%
CZ OCAÑA	56%	54%	43%	55%	50%
CZ PAMPLONA	47%	50%	40%	60%	49%
CZ TIBU		40%			40%
■ PUTUMAYO	60%	55%	48%	45%	48%
CZ LA HORMIGA			47%		47%
CZ MOCOA		60%		45%	51%
CZ PUERTO ASIS	60%	50%	40%	47%	47%
CZ SIBUNDOY			60%	40%	50%
■ QUINDIO	54%	47%	54%	49%	51%
CZ ARMENIA NORTE	47%	60%		53%	53%
CZ ARMENIA SUR	60%	46%	52%	47%	50%
CZ CALARCA	60%	40%	60%	60%	53%
REGIONAL QUINDIO			60%	40%	47%
■ RISARALDA	49%	49%	47%	45%	47%
CZ BELEN DE UMBRIA			60%	40%	50%
CZ DOS QUEBRADAS	48%	45%	49%	42%	45%
CZ LA VIRGINIA	40%				40%
CZ PEREIRA	52%	52%	47%	42%	48%
CZ SANTA ROSA DE CABAL		27%	40%	60%	47%
■ SAN ANDRES	60%	40%	60%	52%	53%
CZ LOS ALMENDROS	60%	50%	60%	40%	53%
REGIONAL SAN ANDRES		20%	60%	53%	51%
CZ OLD PROVIDENCE				60%	60%
■ SANTANDER	55%	48%	48%	49%	49%
CZ BUCARAMANGA SUR	57%	53%	46%	52%	50%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	58%	46%	48%	46%	49%
CZ LA FLORESTA	51%	45%	52%	48%	49%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO		60%	40%	40%	43%
CZ MALAGA	60%	60%	50%		54%
CZ RESURGIR				60%	60%
CZ SAN GIL	40%	40%	50%	60%	47%
CZ SOCORRO	40%		30%	60%	49%
CZ VELEZ		20%	60%	60%	47%
REGIONAL SANTANDER	50%	60%		60%	55%
– Sin Dato Regional	53%	51%	48%	60%	51%
Sin Dato Centro zonal	53%	51%	48%	60%	51%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

■ SUCRE	50%	53%	49%	50%	50%
CZ LA MOJANA	40%			50%	45%
CZ NORTE	50%	53%	51%	49%	51%
CZ SINCELEJO	60%	50%	46%	60%	51%
REGIONAL SUCRE				40%	40%
■ TOLIMA	53%	47%	46%	50%	49%
CZ CHAPARRAL	56%	40%	60%	40%	51%
CZ ESPINAL		49%	40%	20%	43%
CZ GALAN	58%	50%	46%	47%	49%
CZ IBAGUE			60%	53%	55%
CZ JORDAN	55%	47%	46%	53%	49%
CZ LERIDA			50%		50%
CZ LIBANO	60%	20%		40%	40%
CZ MELGAR	40%	60%	60%	60%	57%
CZ PURIFICACION	20%		60%	60%	47%
REGIONAL TOLIMA	47%	40%	20%	47%	40%
■ VALLE DEL CAUCA	53%	48%	49%	47%	48%
CZ BUENAVENTURA	55%	33%	58%	48%	51%
CZ BUGA	60%	50%	60%	50%	55%
CZ CARTAGO	50%	40%	55%	45%	48%
CZ CENTRO	45%	49%	49%	44%	47%
CZ JAMUNDI	50%	43%	33%		42%
CZ LADERA	50%	40%			45%
CZ NORORIENTAL	48%	45%	43%	54%	47%
CZ PALMIRA	57%	54%	47%	46%	49%
CZ ROLDANILLO	40%	40%	60%	53%	51%
CZ SEVILLA			45%	60%	53%
CZ SUR	53%	49%	51%	47%	49%
CZ SURORIENTAL	55%	48%	49%	50%	50%
CZ TULUA	50%	48%	60%	40%	49%
CZ YUMBO	60%	55%	40%	33%	46%
REGIONAL VALLE	60%	47%	40%	50%	46%
CZ RESTAURAR		60%			60%
■ VAUPES	60%				60%
CZ MITU	60%				60%
■ VICHADA		50%	60%	40%	50%
CZ PUERTO CARREÑO		50%	60%	40%	50%
Total general	52%	48%	49%	48%	49%

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
AMAZONAS			70%	73%	72%
CZ LETICIA			70%	73%	72%
ANTIOQUIA	55%	56%	56%	54%	55%
CAIF COMUNA 13		80%	67%	50%	63%
CZ ABURRA NORTE	60%	47%	53%	50%	52%
CZ ABURRA SUR	53%	61%	65%	59%	60%
CZ BAJO CAUCA	60%	55%			57%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	55%	80%	47%	60%	56%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	60%	54%	52%	61%	56%
CZ MAGDALENA MEDIO	80%	60%		60%	67%
CZ OCCIDENTE	40%	60%	80%		60%
CZ OCCIDENTE MEDIO	40%		70%		55%
CZ ORIENTE	60%	53%	61%	60%	57%
CZ ORIENTE MEDIO				60%	60%
CZ PENDERISCO	40%				40%
CZ PORCE NUS				70%	70%
CZ ROSALES	45%	77%	60%	44%	53%
CZ SUR ORIENTE	45%	48%	60%	52%	51%
CZ SUROESTE	60%	60%	60%	43%	51%
CZ URABA	50%	70%	50%	70%	60%
REGIONAL ANTIOQUIA	57%	38%	38%	37%	41%
ARAUCA	45%	53%	50%	49%	49%
CZ ARAUCA				50%	50%
CZ SARAVERA	30%	53%		52%	50%
CZ TAME	60%		50%	30%	48%
ATLANTICO	54%	58%	56%	56%	56%
CZ BARANOA	40%	65%	55%	60%	56%
CZ HIPODROMO	43%	52%	56%	55%	54%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO		80%	48%	48%	53%
CZ SABANAGRANDE		70%	55%	57%	59%
CZ SABANALARGA	70%	70%	55%	20%	57%
CZ SUROCCIDENTE	63%	55%	66%	80%	67%
CZ SURORIENTE	55%	60%	45%		50%
REGIONAL ATLANTICO			80%	40%	60%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



BOGOTA	56%	51%	53%	51%	52%
CZ BARRIOS UNIDOS	54%	70%	60%	53%	56%
CZ BOSA	49%	48%	52%	47%	49%
CZ CIUDAD BOLIVAR	52%	52%	50%	55%	53%
CZ CREER		35%	20%	40%	34%
CZ ENGATIVA	55%	51%	50%	51%	51%
CZ FONTIBON	60%	53%	55%	49%	55%
CZ KENNEDY	58%	53%	52%	54%	54%
CZ KENNEDY CENTRAL	54%	59%	57%	52%	56%
CZ MARTIRES	61%	50%	48%	41%	51%
CZ PUENTE ARANDA			80%	30%	47%
CZ RAFAEL URIBE	53%	47%	53%	54%	52%
CZ REVIVIR	80%	53%	55%	43%	55%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	55%	50%	55%	59%	56%
CZ SANTA FE	70%	48%	44%	55%	52%
CZ SUBA	63%	43%	50%	52%	51%
CZ TUNJUELITO	53%	51%	46%	65%	55%
CZ USAQUEN	59%	54%	49%	54%	54%
CZ USME	51%	58%	60%	46%	54%
REGIONAL BOGOTA		63%	63%	42%	54%
BOLIVAR	62%	57%	60%	61%	60%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	68%	70%	66%	59%	64%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	70%	45%	70%	80%	61%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	60%	60%	57%	80%	60%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	70%	40%	55%	65%	58%
CZ MAGANGUE	80%	50%	80%	60%	64%
CZ MOMPOX	50%	80%	40%	50%	52%
CZ SIMITI	60%			60%	60%
CZ TURBACO	60%	64%		60%	62%
REGIONAL BOLIVAR	50%	55%	60%	60%	54%
BOYACA	65%	50%	56%	53%	56%
CZ CHIQUINQUIRA	76%	47%	60%	80%	65%
CZ DUITAMA	80%	80%	60%	55%	63%
CZ GARAGOA	80%	40%			53%
CZ MIRAFLORES			65%		65%
CZ OTANCHE			50%		50%
CZ PUERTO BOYACA				60%	60%
CZ SOGAMOSO	54%	46%	59%	49%	51%
CZ TUNJA 2	60%	55%	53%	54%	55%
CALDAS	60%	50%	58%	56%	56%
CZ MANIZALES 2	58%	50%	59%	57%	56%
CZ OCCIDENTE		60%	40%		50%
CZ ORIENTE	65%	40%		58%	57%
CZ SUR ORIENTE		50%		50%	50%
CAQUETA	67%	55%	50%	80%	59%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES			60%		60%
CZ FLORENCIA 1	73%	47%	40%		55%
CZ FLORENCIA 2	60%	80%	53%	80%	63%
CASANARE	58%	61%	59%	55%	58%
CZ PAZ DE ARIPORO		60%		60%	60%
CZ VILLANUEVA		70%	70%	60%	65%
CZ YOPAL	58%	60%	57%	53%	56%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



CAUCA	59%	56%	52%	59%	56%
CZ CENTRO	60%		80%		70%
CZ COSTA PACIFICA			80%		80%
CZ INDIGENA			80%		80%
CZ NORTE	50%	50%	63%	53%	54%
CZ POPAYAN	59%	57%	48%	60%	55%
CZ SUR			70%	60%	63%
REGIONAL CAUCA			30%		30%
CESAR	60%	61%	54%	54%	57%
CZ AGUACHICA	53%	63%	42%	45%	51%
CZ AGUSTIN CODAZZI	80%		50%	40%	55%
CZ CHIRIGUANA			80%	50%	60%
CZ VALLEDUPAR 1	60%				60%
CZ VALLEDUPAR 2	60%	59%	57%	63%	59%
REGIONAL CESAR			45%		45%
CHOCO	33%	70%	60%	60%	55%
CZ ISTMINA			40%		40%
CZ QUIBDO	33%	70%	80%	55%	54%
CZ TADO				65%	65%
CORDOBA	65%	50%	58%	48%	55%
CZ 1 MONTERIA	63%	51%	57%	49%	54%
CZ CERETE	70%	60%		50%	60%
CZ LORICA	65%	50%	58%	30%	56%
CZ MONTELIBANO	75%	52%	58%	42%	56%
CZ PLANETARICA	70%	35%	80%	53%	57%
CZ SAHAGUN	65%	50%		60%	60%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			30%		30%
CZ TIERRALTA	45%		60%	20%	43%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

CUNDINAMARCA	55%	58%	54%	52%	55%
CZ CAQUEZA	80%	80%	80%	60%	77%
CZ CHOCONTA	63%	60%			62%
CZ FACATATIVA	59%	61%	59%	51%	58%
CZ FUSAGASUGA	62%	55%	48%	37%	50%
CZ GIRARDOT	55%	60%	55%	63%	59%
CZ LA MESA	45%			80%	57%
CZ PACHO	40%	60%			50%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	40%	40%			40%
CZ SOACHA	53%	53%	49%	54%	53%
CZ SOACHA CENTRO	43%	62%	49%	50%	53%
CZ UBATE	30%		50%	60%	47%
CZ VILLET			40%	40%	40%
CZ ZIPAQUIRA	70%	55%	60%	60%	60%
REGIONAL CUNDINAMARCA		60%	80%	40%	50%
GUAVIARE		50%	43%	50%	47%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE		50%	43%	50%	47%
HUILA	57%	55%	57%	53%	55%
CZ GARZON	60%	63%	67%	60%	63%
CZ LA GAITANA	60%	47%	64%	45%	56%
CZ LA PLATA	80%	40%	53%	57%	56%
CZ NEIVA	48%	51%	47%	53%	49%
CZ PITALITO	58%	60%	61%	50%	58%
LA GUAJIRA	60%	52%	65%	65%	62%
CZ FONSECA	57%		53%	80%	58%
CZ ICHITKI WAYUWAAPULE	60%			20%	40%
CZ MAICAO	70%	50%	73%	70%	64%
CZ RIOHACHA 2		60%	70%	70%	69%
MAGDALENA	63%	62%	61%	56%	60%
CZ CIENAGA		80%	70%	40%	65%
CZ EL BANCO		80%	60%	55%	63%
CZ FUNDACIÓN	55%	70%	60%		62%
CZ PLATO	80%	50%		30%	53%
CZ SANTA ANA		60%		70%	67%
CZ SANTA MARTA 1	60%	60%	30%	53%	53%
CZ SANTA MARTA 2	64%	50%	60%	56%	58%
REGIONAL MAGDALENA			70%	80%	73%
META	62%	54%	57%	58%	58%
CZ ACACIAS	59%	50%	53%	50%	54%
CZ GRANADA	80%	55%	60%	45%	55%
CZ PUERTO LOPEZ				60%	60%
CZ VILLAVICENCIO 2	63%	54%	58%	62%	59%

NARIÑO	59%	57%	57%	53%	56%
CZ BARBACOAS				50%	50%
CZ IPIALES	45%	47%	70%	50%	52%
CZ LA UNION	80%	40%		50%	52%
CZ PASTO 1	62%	60%	60%	51%	58%
CZ PASTO 2	60%	57%	53%	52%	55%
CZ TUMACO	47%	68%	58%	50%	55%
CZ TUQUERRES	80%	56%	68%	73%	65%
NORTE DE SANTANDER	58%	60%	61%	61%	60%
CZ CUCUTA 1	54%	56%	62%	67%	59%
CZ CUCUTA 2	48%	50%	53%	50%	50%
CZ CUCUTA 3	64%	68%	62%	58%	63%
CZ OCAÑA	68%	80%	50%	60%	60%
CZ PAMPLONA	55%		80%	80%	68%
CZ TIBU		45%			45%
PUTUMAYO	65%	70%	42%	58%	55%
CZ LA HORMIGA	60%		40%		50%
CZ MOCOA	70%	60%	60%	60%	62%
CZ PUERTO ASIS		80%	50%		65%
CZ SIBUNDOY			30%	55%	43%
QUINDIO	65%	59%	62%	53%	59%
CZ ARMENIA NORTE	80%	60%	80%	60%	70%
CZ ARMENIA SUR	50%	58%	62%	59%	60%
CZ CALARCA		60%	50%	35%	50%
REGIONAL QUINDIO			60%	20%	40%
RISARALDA	47%	57%	54%	55%	55%
CZ BELEN DE UMBRIA		45%	50%		47%
CZ DOS QUEBRADAS	63%	57%	38%	53%	52%
CZ PEREIRA	35%	59%	57%	57%	57%
CZ SANTA ROSA DE CABAL		30%	55%	58%	51%
SAN ANDRES		43%	63%	60%	54%
CZ LOS ALMENDROS		45%	65%		55%
REGIONAL SAN ANDRES		40%	60%	60%	53%

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

CUNDINAMARCA	55%	58%	54%	52%	55%
CZ CAQUEZA	80%	80%	80%	60%	77%
CZ CHOCONTA	63%	60%			62%
CZ FACATATIVA	59%	61%	59%	51%	58%
CZ FUSAGASUGA	62%	55%	48%	37%	50%
CZ GIRARDOT	55%	60%	55%	63%	59%
CZ LA MESA	45%			80%	57%
CZ PACHO	40%	60%			50%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	40%	40%			40%
CZ SOACHA	53%	53%	49%	54%	53%
CZ SOACHA CENTRO	43%	62%	49%	50%	53%
CZ UBATE	30%		50%	60%	47%
CZ VILLET			40%	40%	40%
CZ ZIPAQUIRA	70%	55%	60%	60%	60%
REGIONAL CUNDINAMARCA		60%	80%	40%	50%
GUAVIARE		50%	43%	50%	47%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE		50%	43%	50%	47%
HUILA	57%	55%	57%	53%	55%
CZ GARZON	60%	63%	67%	60%	63%
CZ LA GAITANA	60%	47%	64%	45%	56%
CZ LA PLATA	80%	40%	53%	57%	56%
CZ NEIVA	48%	51%	47%	53%	49%
CZ PITALITO	58%	60%	61%	50%	58%
LA GUAJIRA	60%	52%	65%	65%	62%
CZ FONSECA	57%		53%	80%	58%
CZ ICHITKI WAYUWAAPULE	60%			20%	40%
CZ MAICAO	70%	50%	73%	70%	64%
CZ RIOHACHA 2		60%	70%	70%	69%
MAGDALENA	63%	62%	61%	56%	60%
CZ CIENAGA		80%	70%	40%	65%
CZ EL BANCO		80%	60%	55%	63%
CZ FUNDACIÓN	55%	70%	60%		62%
CZ PLATO	80%	50%		30%	53%
CZ SANTA ANA		60%		70%	67%
CZ SANTA MARTA 1	60%	60%	30%	53%	53%
CZ SANTA MARTA 2	64%	50%	60%	56%	58%
REGIONAL MAGDALENA			70%	80%	73%
META	62%	54%	57%	58%	58%
CZ ACACIAS	59%	50%	53%	50%	54%
CZ GRANADA	80%	55%	60%	45%	55%
CZ PUERTO LOPEZ				60%	60%
CZ VILLAVICENCIO 2	63%	54%	58%	62%	59%

NARIÑO	59%	57%	57%	53%	56%
CZ BARBACOAS				50%	50%
CZ IPIALES	45%	47%	70%	50%	52%
CZ LA UNION	80%	40%		50%	52%
CZ PASTO 1	62%	60%	60%	51%	58%
CZ PASTO 2	60%	57%	53%	52%	55%
CZ TUMACO	47%	68%	58%	50%	55%
CZ TUQUERRES	80%	56%	68%	73%	65%
NORTE DE SANTANDER	58%	60%	61%	61%	60%
CZ CUCUTA 1	54%	56%	62%	67%	59%
CZ CUCUTA 2	48%	50%	53%	50%	50%
CZ CUCUTA 3	64%	68%	62%	58%	63%
CZ OCAÑA	68%	80%	50%	60%	60%
CZ PAMPLONA	55%		80%	80%	68%
CZ TIBU		45%			45%
PUTUMAYO	65%	70%	42%	58%	55%
CZ LA HORMIGA	60%		40%		50%
CZ MOCOA	70%	60%	60%	60%	62%
CZ PUERTO ASIS		80%	50%		65%
CZ SIBUNDOY			30%	55%	43%
QUINDIO	65%	59%	62%	53%	59%
CZ ARMENIA NORTE	80%	60%	80%	60%	70%
CZ ARMENIA SUR	50%	58%	62%	59%	60%
CZ CALARCA		60%	50%	35%	50%
REGIONAL QUINDIO			60%	20%	40%
RISARALDA	47%	57%	54%	55%	55%
CZ BELEN DE UMBRIA		45%	50%		47%
CZ DOS QUEBRADAS	63%	57%	38%	53%	52%
CZ PEREIRA	35%	59%	57%	57%	57%
CZ SANTA ROSA DE CABAL		30%	55%	58%	51%
SAN ANDRES		43%	63%	60%	54%
CZ LOS ALMENDROS		45%	65%		55%
REGIONAL SAN ANDRES		40%	60%	60%	53%

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



SANTANDER	55%	53%	56%	58%	56%
CZ ANTONIA SANTOS		80%			80%
CZ BUCARAMANGA SUR	67%	60%	48%	60%	58%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	53%	44%	62%	57%	56%
CZ LA FLORESTA	50%	50%	49%	63%	53%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO			55%	45%	48%
CZ MALAGA			75%	50%	67%
CZ SAN GIL			30%	70%	50%
CZ SOCORRO	40%		40%		40%
CZ VELEZ		40%	60%		50%
REGIONAL SANTANDER		70%	80%		73%
Sin Dato Regional	48%	42%	53%	30%	46%
Sin Dato Centro zonal	48%	42%	53%	30%	46%
SUCRE	69%	55%	58%	57%	59%
CZ NORTE	70%	56%	61%	56%	59%
CZ SINCELEJO	60%	50%	53%		53%
REGIONAL SUCRE				65%	65%
TOLIMA	56%	61%	51%	58%	56%
CZ CHAPARRAL	50%	75%	80%	60%	68%
CZ ESPINAL		70%		80%	75%
CZ GALAN	62%	63%	59%	61%	61%
CZ HONDA	80%				80%
CZ JORDAN	70%	48%	45%	54%	51%
CZ LIBANO		65%	65%	50%	62%
CZ MELGAR	45%	65%			55%
CZ PURIFICACION	20%		60%		40%
REGIONAL TOLIMA	30%	50%	20%	60%	37%
VALLE DEL CAUCA	58%	55%	59%	51%	56%
CZ BUENAVENTURA	60%		60%	60%	60%
CZ BUGA	60%	60%	60%	63%	61%
CZ CARTAGO	47%	55%	60%	62%	56%
CZ CENTRO	48%	53%	56%	48%	52%
CZ JAMUNDI	66%	56%	60%	50%	60%
CZ LADERA		20%	65%		50%
CZ NORORIENTAL	45%	46%	58%	50%	49%
CZ PALMIRA	60%	70%	59%	50%	59%
CZ SEVILLA		60%		40%	45%
CZ SUR	70%	62%	66%	46%	59%
CZ SURORIENTAL	60%	50%	57%	56%	56%
CZ TULUA	80%	60%	60%		62%
CZ YUMBO		60%		40%	50%
REGIONAL VALLE	70%	57%	53%	45%	54%
VICHADA		60%			60%
CZ PUERTO CARREÑO		60%			60%
Total general	58%	55%	55%	54%	55%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
AMAZONAS		20%	20%	20%	20%
CZ LETICIA		20%	20%	20%	20%
REGIONAL AMAZONAS			20%		20%
ANTIOQUIA	45%	20%	20%	20%	24%
CAIF COMUNA 13		20%	20%	20%	20%
CZ ABURRA NORTE	82%	20%	20%	20%	33%
CZ ABURRA SUR	36%	20%	20%	20%	23%
CZ BAJO CAUCA	100%		20%	20%	31%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	57%	20%	20%	20%	28%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	56%	20%	20%	20%	29%
CZ LA MESETA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ MAGDALENA MEDIO	20%	20%	20%	20%	20%
CZ OCCIDENTE	38%	20%	20%	20%	23%
CZ OCCIDENTE MEDIO		20%		20%	20%
CZ ORIENTE	32%	20%	20%	20%	22%
CZ ORIENTE MEDIO	20%	20%	20%	20%	20%
CZ PENDERISCO	20%	20%	20%	20%	20%
CZ PORCE NUS			20%	20%	20%
CZ ROSALES	47%	20%	20%	20%	23%
CZ SUR ORIENTE	60%	20%	20%	20%	24%
CZ SUROESTE	20%	20%	20%	20%	20%
CZ URABA	20%	20%	20%	20%	20%
REGIONAL ANTIOQUIA	52%	20%	20%	20%	26%
ARAUCA	44%	20%	20%	20%	23%
CZ ARAUCA		20%	20%	20%	20%
CZ SARAVENA	54%	20%	20%	20%	25%
CZ TAME	38%	20%	20%	20%	23%
REGIONAL ARAUCA	20%		20%		20%
ATLANTICO	44%	20%	20%	20%	23%
CZ BARANOA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ HIPODROMO	43%	20%	20%	20%	23%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	20%	20%	20%	20%	20%
CZ SABANAGRANDE	60%	20%	20%	20%	22%
CZ SABANALARGA	80%	20%	20%	20%	28%
CZ SUROCCIDENTE	50%	20%	20%	20%	25%
CZ SURORIENTE	36%	20%	20%	20%	24%
REGIONAL ATLANTICO		20%	20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



BOGOTA	57%	20%	20%	20%	27%
CZ BARRIOS UNIDOS	60%	20%	20%	20%	32%
CZ BOSA	45%	20%	20%	20%	24%
CZ CIUDAD BOLIVAR	76%	20%	20%	20%	31%
CZ CREER	20%	20%	20%	20%	20%
CZ ENGATIVA	92%	20%	20%	20%	38%
CZ FONTIBON	50%	20%	20%	20%	29%
CZ KENNEDY	68%	20%	20%	20%	28%
CZ KENNEDY CENTRAL	62%	20%	20%	20%	29%
CZ MARTIRES	53%	20%	20%	20%	26%
CZ PUENTE ARANDA			20%	20%	20%
CZ RAFAEL URIBE	66%	20%	20%	20%	31%
CZ REVIVIR	100%	20%	20%	20%	31%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	39%	20%	20%	20%	23%
CZ SANTA FE	60%	20%	20%	20%	30%
CZ SUBA	90%	20%	20%	20%	27%
CZ TUNJUELITO	80%	20%	20%	20%	31%
CZ USAQUEN	29%	20%	20%	20%	22%
CZ USME	90%	20%	20%	20%	28%
REGIONAL BOGOTA		20%	20%	20%	20%
BOLIVAR	57%	20%	20%	20%	26%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	68%	20%	20%	20%	26%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	52%	20%	20%	20%	25%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NOR	50%	20%	20%	20%	26%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	47%	20%	20%	20%	21%
CZ MAGANGUE	60%	20%	20%	20%	30%
CZ MOMPOX	100%	20%	20%	20%	22%
CZ SIMITI	20%		20%	20%	20%
CZ TURBACO	60%	20%	20%	20%	31%
REGIONAL BOLIVAR	52%	20%	20%	20%	30%
BOYACA	52%	20%	20%	20%	23%
CZ CHIQUINQUIRA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ DUITAMA	68%	20%	20%	20%	27%
CZ EL COCUY		20%		20%	20%
CZ GARAGOA		20%	20%	20%	20%
CZ MIRAFLORES		20%	20%	20%	20%
CZ MONIQUIRA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ OTANCHE	20%	20%	20%	20%	20%
CZ PUERTO BOYACA	60%	20%	20%	20%	29%
CZ SOATA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ SOGAMOSO	77%	20%	20%	20%	24%
CZ TUNJA 1	20%		20%		20%
CZ TUNJA 2	37%	20%	20%	20%	24%
REGIONAL BOYACA		20%	20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



CALDAS	45%	20%	20%	20%	24%
CZ DEL CAFE	20%	20%	20%	20%	20%
CZ MANIZALES 1	20%	20%			20%
CZ MANIZALES 2	47%	20%	20%	20%	23%
CZ NORTE			20%	20%	20%
CZ OCCIDENTE	20%	20%	20%	20%	20%
CZ ORIENTE	53%	20%	20%	20%	27%
CZ SUR ORIENTE	47%	20%	20%	20%	25%
REGIONAL CALDAS			20%		20%
CAQUETA	29%	20%	20%	20%	21%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	20%	20%	20%	20%	20%
CZ FLORENCIA 1	20%	20%	20%	20%	20%
CZ FLORENCIA 2	20%	20%	20%		20%
CZ PUERTO RICO	40%	20%	20%	20%	23%
REGIONAL CAQUETA			20%	20%	20%
CASANARE	82%	20%	20%	20%	26%
CZ PAZ DE ARIPORO		20%	20%	20%	20%
CZ VILLANUEVA		20%	20%	20%	20%
CZ YOPAL	82%	20%	20%	20%	38%
CAUCA	44%	20%	20%	20%	24%
CZ CENTRO		20%	20%	20%	20%
CZ COSTA PACIFICA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ INDIGENA		20%	20%		20%
CZ MACIZO COLOMBIANO	20%	20%	20%	20%	20%
CZ NORTE	34%	20%	20%	20%	23%
CZ POPAYAN	62%	20%	20%	20%	27%
CZ SUR	20%	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CAUCA		20%	20%		20%
CESAR	58%	20%	20%	20%	26%
CZ AGUACHICA	71%	20%	20%	20%	29%
CZ AGUSTIN CODAZZI	20%	20%	20%	20%	20%
CZ CHIRIGUANA	60%	20%	20%	20%	23%
CZ VALLEDUPAR 1	20%	20%	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 2	80%	20%	20%	20%	28%
REGIONAL CESAR	20%		20%		20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



CHOCO	29%	20%	20%	20%	21%
CZ BAHIA SOLANO			20%	20%	20%
CZ ISTMINA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ QUIBDO	38%	20%	20%	20%	24%
CZ RIOSUCIO	20%	20%			20%
CZ TADO	20%	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CHOCO		20%	20%		20%
CENTRO ZONAL BAUDO			20%		20%
CORDOBA	37%	20%	20%	20%	22%
CZ 1 MONTERIA	35%	20%	20%	20%	23%
CZ CERETE	33%	20%	20%	20%	23%
CZ LORICA	60%	20%	20%	20%	24%
CZ MONTELIBANO	30%	20%	20%	20%	21%
CZ PLANETARICA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ SAHAGUN	60%	20%	20%	20%	24%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		20%	20%	20%	20%
CZ TIERRALTA	20%	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CORDOBA		20%	20%	20%	20%
CUNDINAMARCA	63%	20%	20%	20%	26%
CZ CAQUEZA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ CHOCONTA	47%	20%	20%	20%	26%
CZ FACATATIVA	56%	20%	20%	20%	26%
CZ FUSAGASUGA	66%	20%	20%	20%	28%
CZ GACHETA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ GIRARDOT	60%	20%	20%	20%	28%
CZ LA MESA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ PACHO		20%	20%	20%	20%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	20%	20%		20%	20%
CZ SOACHA	81%	20%	20%	20%	31%
CZ SOACHA CENTRO	90%	20%	20%	20%	23%
CZ UBATE	60%	20%	20%	20%	29%
CZ VILLETA	52%	20%	20%	20%	28%
CZ ZIPAQUIRA	50%	20%	20%	20%	26%
REGIONAL CUNDINAMARCA		20%	20%	20%	20%
GUAINIA	73%	20%	20%	20%	29%
CZ INIRIDA		20%	20%	20%	20%
REGIONAL GUAINIA	73%				73%
GUAVIARE	100%	20%	20%	20%	25%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	100%	20%	20%	20%	25%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



HUILA	▶	46%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
CZ GARZON	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ LA GAITANA	▶	31%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	21%
CZ LA PLATA	▶	60%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	31%
CZ NEIVA	▶	64%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	28%
CZ PITALITO	▶	49%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	22%
REGIONAL HUILA					▶	20%	▶	20%		
LA GUAJIRA	▶	68%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	25%
CZ FONSECA	▶	100%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	34%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE					▶	20%			▶	20%
CZ MAICAO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ MANAURE			▶	20%	▶	20%			▶	20%
CZ RIOHACHA 2	▶	100%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	26%
REGIONAL LA GUAJIRA	▶	20%							▶	20%
CZ RIOHACHA 1					▶	20%	▶	20%		
MAGDALENA	▶	33%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	21%
CZ CIENAGA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ DEL RIO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ EL BANCO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ FUNDACIÓN	▶	60%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
CZ PLATO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ SANTA ANA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ SANTA MARTA 1			▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ SANTA MARTA 2	▶	47%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
REGIONAL MAGDALENA	▶	100%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
META	▶	65%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	28%
CZ ACACIAS	▶	77%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	31%
CZ GRANADA	▶	52%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	30%
CZ PUERTO LOPEZ	▶	40%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	24%
CZ VILLAVICENCIO 2	▶	75%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	28%
NARIÑO	▶	41%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
CZ BARBACOAS			▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ IPIALES	▶	40%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
CZ LA UNION	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ PASTO 1	▶	40%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
CZ PASTO 2	▶	38%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	24%
CZ REMOLINO			▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ TUMACO	▶	47%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	24%
CZ TUQUERRES	▶	60%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	28%
REGIONAL NARIÑO					▶	20%	▶	20%		
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO			▶	20%					▶	20%
NORTE DE SANTANDER	▶	49%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	25%
CZ CUCUTA 1	▶	47%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	24%
CZ CUCUTA 2	▶	73%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	32%
CZ CUCUTA 3	▶	44%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	25%
CZ OCAÑA	▶	43%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
CZ PAMPLONA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ TIBU					▶	20%	▶	20%	▶	20%
REGIONAL NORTE DE SANTANDE	▶	20%	▶	20%			▶	20%	▶	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



PUTUMAYO	56%	20%	20%	20%	23%
CZ LA HORMIGA	100%	20%	20%		33%
CZ MOCOA	60%	20%	20%	20%	23%
CZ PUERTO ASIS	47%	20%	20%	20%	24%
CZ SIBUNDOY	20%		20%	20%	20%
QUINDIO	60%	20%	20%	20%	23%
CZ ARMENIA NORTE	20%	20%	20%	20%	20%
CZ ARMENIA SUR	77%	20%	20%	20%	24%
CZ CALARCA	20%	20%	20%	20%	20%
REGIONAL QUINDIO			20%	20%	20%
RISARALDA	28%	20%	20%	20%	21%
CZ BELEN DE UMBRIA	47%	20%	20%	20%	26%
CZ DOS QUEBRADAS	22%	20%	20%	20%	20%
CZ LA VIRGINIA	100%	20%	20%	20%	31%
CZ PEREIRA	31%	20%	20%	20%	21%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	40%	20%	20%	20%	22%
SAN ANDRES	20%	20%	20%	20%	20%
CZ LOS ALMENDROS	20%	20%	20%	20%	20%
REGIONAL SAN ANDRES	20%	20%	20%	20%	20%
CZ OLD PROVIDENCE				20%	20%
SANTANDER	69%	20%	20%	20%	26%
CZ ANTONIA SANTOS			20%	20%	20%
CZ BUCARAMANGA SUR	87%	20%	20%	20%	30%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	83%	20%	20%	20%	32%
CZ LA FLORESTA	68%	20%	20%	20%	29%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIEN	20%	20%	20%	20%	20%
CZ MALAGA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ RESURGIR		20%	20%	20%	20%
CZ SAN GIL	20%	20%	20%	20%	20%
CZ SOCORRO	47%	20%	20%	20%	24%
CZ VELEZ		20%	20%		20%
CZ YARIQUIES		20%	20%		20%
REGIONAL SANTANDER	100%			20%	60%
CZ YARIGUIES				20%	20%
Sin Dato Regional	52%	20%	20%	20%	26%
Sin Dato Centro zonal	52%	20%	20%	20%	26%
SUCRE	53%	20%	20%	20%	23%
CZ BOSTON			20%	20%	20%
CZ LA MOJANA		20%	20%	20%	20%
CZ NORTE	60%	20%	20%	20%	24%
CZ SINCELEJO	20%	20%	20%	20%	20%
REGIONAL SUCRE		20%		20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



TOLIMA	43%	20%	20%	20%	23%
CZ CHAPARRAL	47%	20%	20%	20%	24%
CZ ESPINAL	20%	20%	20%	20%	20%
CZ GALAN	27%	20%	20%	20%	21%
CZ HONDA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ IBAGUE	20%	20%	20%	20%	20%
CZ JORDAN	60%	20%	20%	20%	26%
CZ LERIDA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ LIBANO		20%	20%	20%	20%
CZ MELGAR	47%	20%	20%	20%	27%
CZ PURIFICACION	80%	20%	20%	20%	33%
REGIONAL TOLIMA	60%	20%	20%	20%	26%
VALLE DEL CAUCA	55%	20%	20%	20%	24%
CZ BUENAVENTURA	31%	20%	20%	20%	22%
CZ BUGA	56%	20%	20%	20%	28%
CZ CARTAGO	60%	20%	20%	20%	27%
CZ CENTRO	35%	20%	20%	20%	21%
CZ JAMUNDI	60%	20%	20%	20%	25%
CZ LADERA	60%	20%	20%	20%	29%
CZ NORORIENTAL	100%	20%	20%	20%	27%
CZ PALMIRA	60%	20%	20%	20%	27%
CZ ROLDANILLO	20%	20%	20%	20%	20%
CZ SEVILLA	47%	20%	20%	20%	22%
CZ SUR	52%	20%	20%	20%	23%
CZ SURORIENTAL	52%	20%	20%	20%	25%
CZ TULUA	20%	20%	20%	20%	20%
CZ YUMBO	80%	20%	20%	20%	27%
REGIONAL VALLE	77%	20%	20%	20%	31%
CZ RESTAURAR		20%	20%	20%	20%
VAUPES			20%		20%
CZ MITU			20%		20%
REGIONAL VAUPES			20%		20%
VICHADA	100%	20%	20%	20%	31%
CZ PUERTO CARREÑO	100%	20%	20%	20%	32%
REGIONAL VICHADA			20%		20%
Total general	51%	20%	20%	20%	24%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)



**BIENESTAR
FAMILIAR**

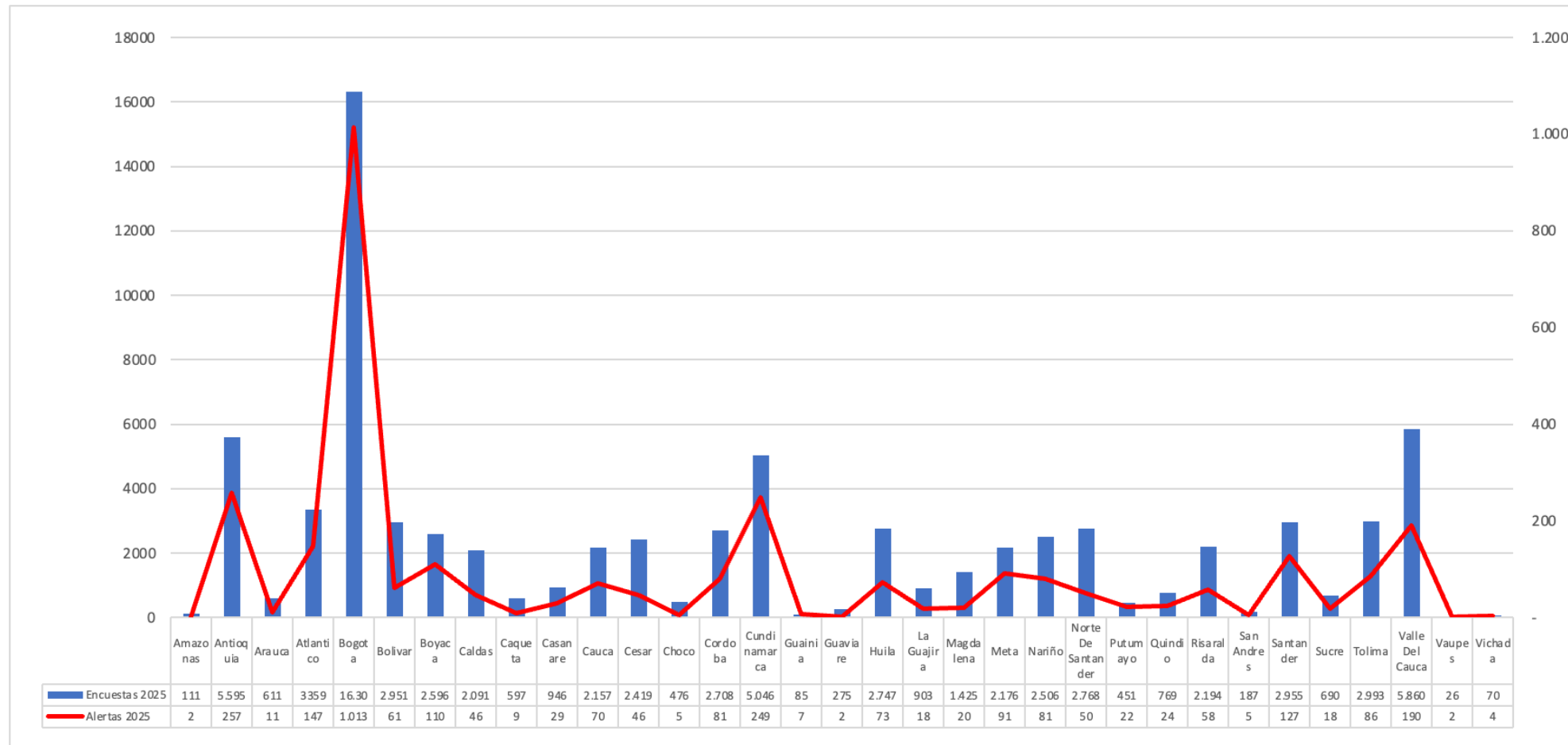
Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

Vigencia 2025



Encuestas efectivas VS Alertas creadas

A continuación se observa el comportamiento de la vigencia 2025, en el cual se gestionaron **77.177** encuestas efectivas y se crearon **3.014** alertas de eventos críticos del canal presencial, lo cual corresponde al **4%** de índice de alertas creadas.



Alertas escaladas por regional

Regional	Trim.1			Total	Trim.2			Total	Trim.3			Total	Trim.4			Total	Total
	ene	feb	mar	Trim.1	abr	may	jun	Trim.2	jul	ago	sept	Trim.3	oct	nov	dic	Trim.4	
AMAZONAS	1			1									1			1	2
ANTIOQUIA	16	13	8	37	12	12	14	38	17	18	20	55	12	15	9	36	166
ARAUCA			1	1		1		1					2		2	4	6
ATLANTICO	13	5	1	19	4	7	4	15	3	5	7	15	14	7	8	29	78
BOGOTA	46	24	22	92	24	31	21	76	35	35	29	99	105	53	50	208	475
BOLIVAR	3	4	1	8	2	1	2	5	8	5	4	17	2	1	4	7	37
BOYACA	10	10	7	27	1	5	4	10	7	10	5	22	6	5	8	19	78
CALDAS			1	1	1	2		3		3	1	4	9	4	4	17	25
CAQUETA	1		1	2		1		1									3
CASANARE	3		1	4		2	1	3	4		2	6	1	1	4	6	19
CAUCA	7	1		8	2	3		5	3	10	9	22	8	2	5	15	50
CESAR	3	1	1	5	1	2	1	4	5	6	2	13	5	1	6	12	34
CHOCO	1		1	2											1	1	3
CORDOBA	11	2	3	16	3	2	1	6	5	5	1	11	8	7	7	22	55
CUNDINAMARCA	9	3	7	19	8	12	5	25	16	13	15	44	21	26	12	59	147
GUAINIA						1		1			1	1					2
GUAVIARE					1			1									1
HUILA	3	2	5	10	3	5	2	10	9	4	7	20	2	2	6	10	50
LA GUAJIRA		1	1	2		2		2	1		4	5	1		2	3	12
MAGDALENA			1	1			1	1	2		1	3	1	3	1	5	10
META	4		5	9	6	7		13		6	4	10	13	8	5	26	58
NARIÑO	4	3		7	4	1	1	6	8	9	5	22	10	9	2	21	56
NORTE DE SANTANDER	2	1	1	4	2		2	4	5	2	2	9	3	2	2	7	24
PUTUMAYO	1		1	2	1			1	1		3	4	4		3	7	14
QUINDIO	2			2		3		3	3	1	4	8	2	2		4	17
RISARALDA	3	1		4	3	1		4	5	1	3	9	8	4	5	17	34
SAN ANDRES	1			1	1			1	1			1					3
SANTANDER	7	3	1	11	3	7	4	14	4	7	6	17	9	8	7	24	66
SUCRE	1		2	3	1			1			4	4	3			3	11
TOLIMA	7		3	10	2	5	2	9	8	7	5	20	9	5	3	17	56
VALLE DEL CAUCA	6	1	6	13	14	13	2	29	9	9	8	26	25	12	5	42	110
VAUPES											1	1					1
VICHADA									1			1					1
Total	165	75	81	321	99	126	67	292	160	156	153	469	284	177	161	622	1704

- Para la vigencia 2025 se escalaron **1.704** alertas a regional.
- La regional **Bogotá** obtienen el mayor número de alertas escaladas, sin embargo es la regional con mayor participación de encuestas efectivas, seguidamente las regionales **Antioquia, Cundinamarca y Valle del Cauca** que obtuvieron un promedio de **140** alertas, sobre **5.000** encuestas efectivas.
- La regional **Vaupés** no registra alertas dado a que no se reportaron encuestas efectivas.

Alertas escaladas por punto de atención

- Para la vigencia 2025 se escalaron **1.704** alertas a regional; El **53%** de las alertas se concentraron en **23** puntos de atención que obtuvieron entre **78** y **21** alertas, para un tota de **901** alertas
- Por otro lado, **24** puntos de atención obtuvieron entre **20** y **10** alertas lo cua corrsponde a un **21%** de las alertas escaladas a regional.

Centro zonal	Trim. 1			Total Trim. 1	Trim. 2			Total Trim. 2	Trim. 3			Total Trim. 3	Trim. 4			Total Trim. 4	Total
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sept		oct	nov	dic		
CZ SUBA	7	1	1	9	4	2	2	8	15	4	1	20	26	8	7	41	78
CZ RAFAEL URIBE	11	8	1	20	4	5	2	11	4	4	2	10	10	7	8	25	66
CZ BOSA	8	2	4	14	4	7	1	12	1	4	5	10	12	7	3	22	58
CZ SOACHA CENTRO	5		3	8	6	8	1	15	7	6	6	19	7	2	4	13	55
CZ USME	3	1	2	6	3	4	2	9	1	4	8	13	17	4	5	26	54
CZ ENGATIVA	4		4	8	1	3	7	11	4	6	3	13	6	3	7	16	48
CZ VILLAVICENCIO 2	1		2	3	4	5		9		4	3	7	12	7	4	23	42
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	7			7	2	5	1	8	3	2	3	8	6	6	5	17	40
CZ HIPODROMO	11	4		15	2	3	3	8			3	3	8	4	2	14	40
CZ SOACHA			1	1		1	1	2	4	2		6	7	18	5	30	39
CZ 1 MONTERIA	9	2	2	13	1		1	2	1	2	1	4	6	5	6	17	36
CZ PITALITO	3		5	8	3	3	1	7	8	3	4	15		1	3	4	34
CZ INTEGRAL NORORIENTAL		9	1	10	3	2	7	12	1	1	4	6	2	3		5	33
CZ POPAYAN	5			5	1	2		3	3	7	5	15	6	1	2	9	32
CZ PASTO 2	1	1		2	3		1	4	8	5	3	16	3	5	1	9	31
CZ DUITAMA	4	5	3	12	1	3	1	5	1	2	3	6	2	2	4	8	31
CZ SAN CRISTOBAL SUR		2		2	3			3	2	1	3	6	8	10	2	20	31
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	6	1		7		1	4	5	5	3	3	11	2	2	2	6	29
CZ CENTRO (V)					1	4		5	1	1	3	5	7	8	3	18	28
CZ KENNEDY	2		1	3	3	2	2	7	3		2	5	6		4	10	25
CZ GALAN	3		1	4	1	3		4	6	4	1	11	2	4		6	25
CZ USAQUEN	4	1	3	8		1		1	1	3	1	5	4	2	5	11	25
CZ VALLEDUPAR 2	2		1	3	1	2		3	1	5	1	7	4	1	3	8	21
CZ MANIZALES 2		1		1	1	2		3			1	1	9	2	4	15	20
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	2	1		3					1	3	4	8	3	3	3	9	20

Centro zonal	Trim. 1			Total Trim. 1	Trim. 2			Total Trim. 2	Trim. 3			Total Trim. 3	Trim. 4			Total Trim. 4	Total
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sept		oct	nov	dic		
CZ MANIZALES 2			1	1	1	2		3			1	1	9	2	4	15	20
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	2	1		3					1	3	4	8	3	3	3	9	20
CZ CIUDAD BOLIVAR					1	2		3		3		3	5	5	3	13	19
CZ SOGAMOSO	2	2	4	8		1	2	3	1	3	1	5	1	2		3	19
CZ PEREIRA	2			2	2	1		3	4		3	7	1	3	3	7	19
CZ ABURRA NORTE	3	1	2	6	3		1	4	1	3	2	6		1		1	17
CZ ORIENTE (A)		1	1	1	2	3		5	5	4	1	10		1		1	17
CZ ABURRA SUR		1	2	3	1	3		4	1	1	4	6	1	2		3	16
CZ SURORIENTAL			2	2	2		1	3		1	1	2	7	1	1	9	16
CZ TUNJUELITO	3	3		6		2	1	3	1			1	3	2		5	15
CZ ZIPAQUIRA	2	1	1	4	1	2		3	2	2	3	7		1		1	15
CZ NORTE	1	1		2	1	1		2		2	3	5	1	1	3	5	14
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO		3		3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	2	4	14
CZ TUNJA 2	1	2		3					2	2		4	3		4	7	14
CZ ACACIAS	2		3	5	1	2		3		2	1	3	1		1	2	13
CZ PASTO 1	1			1		1		1		1	1	2	5	3	1	9	13
CZ NORORIENTAL	2		1	3	2	1		3	2	1	1	4	1	1	1	3	13
CZ SUR ORIENTE (A)		1		1			2	2	2	1	2	5		1	3	4	12
CZ PALMIRA	1	1		2	1			1	1	2	1	4	4	1		5	12
CZ KENNEDY CENTRAL	1	1	2	4		1	1	2	1		1	2	1	2	1	4	12
CZ ARMENIA SUR	1			1		2		2	3	1	3	7	2			2	12
CZ JORDAN						1	1	2		1	2	3	4	1	1	6	11
CZ JAMUNDI	1	1	2	2	4	2	1	7		1	1	2					11
CZ YOPAL	2	1	3						1		1	2		1	4	5	10

Alertas escaladas por punto de atención

El **26%** restante se distribuye en **137** Centros Zonales que obtuvieron **9** y **1** alerta durante la vigencia 2025, observar las siguientes tablas:

Centro zonal	Trim. 1			Total	Trim. 2			Total	Trim. 3			Total	Trim. 4			Total	Total
	ene feb mar			Trim. 1	abr may jun			Trim. 2	jul ago sept			Trim. 3	oct nov dic			Trim. 4	
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sept		oct	nov	dic		
CZ SANTA ROSA DE CABAL									1			1	7		1	8	9
CZ OCCIDENTE	3			3						3	1	4		1	1	2	9
CZ CUCUTA 3			1	1						4		4	1	2	1	4	9
CZ MARTIRES					1	1		2		2		2	3	2		5	9
CZ FACATATIVA							1	1	1	2	2	5	1	1	1	3	9
CZ NORTE (S)	1	2		3	1			1			3	3	2			2	9
CZ SUROCCIDENTE		1		1	2	1		3	1	2		3	1		1	2	9
CZ BARRIOS UNIDOS		3	1	4						1	1	2	2			2	8
CZ PUERTO BOYACA	2			2					2	3		5		1		1	8
CZ MOCOA	1			1							3	3	2		2	4	8
CZ LA FLORESTA										1	3	4	3	1		4	8
CZ CARTAGO	1	1		2		1		1			1	1	4			4	8
CZ PAZ DE ARIPORO	1			1		1	1	2	3		1	4	1			1	8
CZ BUCARAMANGA SUR		2		2	1			1		2		2		1	2	3	8
CZ CUCUTA 1		1		1	1			1		2	1	3	1		1	2	7
CZ AGUACHICA						1		1	1	1		2	1		3	4	7
CZ TUMACO	1			1	1			1		2	1	3	2			2	7
CZ FUSAGASUGA	1	1		2	1	1	1	2			1	1	2			2	7
CZ FONTIBON	1			1	1	1		2							4	4	7
CZ ROSALES	1			1		2		2		1		1	1	1	1	3	7
CZ TURBACO		1		1	1			1		3		3	1			1	6
CZ CHAPARRAL	1	2		3						1		1	1		1	2	6
REGIONAL CUNDINAMARCA													1	3	2	6	6
CZ SANTA FE	1	1		2					1			1	1	1	1	3	6
CZ PUENTE ARANDA										3	2	5	1			1	6
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		1		1			1	1	2		1	3			1	1	6
REGIONAL VALLE					1	4		5	1			1					6
CZ URABA	2			2									2	2		4	6
CAIF COMUNA 13					2			2	2		1	3	1			1	6
CZ MONTELIBANO						1		1	1	2		3		1	1	2	6
CZ MAICAO		1		1		2		2	1		1	2			1	1	6
CZ GIRARDOT			1	1					1	1	2	4		1		1	6
CZ DOS QUEBRADAS		1		1	1			1		1		1		1	1	2	5
CZ YUMBO					1	1		2	2			2	1			1	5

Centro zonal	Trim. 1			Total	Trim. 2			Total	Trim. 3			Total	Trim. 4			Total	Total
	ene feb mar			Trim. 1	abr may jun			Trim. 2	jul ago sept			Trim. 3	oct nov dic			Trim. 4	
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sept		oct	nov	dic		
REGIONAL TOLIMA	3			3	1			1				1				1	5
CZ OCAÑA	2			2		1		1	1			1	1			1	5
CZ NEIVA					1			1		1	1	2	1		1	2	5
CZ SARAVERENA			1	1		1		1					1		2	3	5
CZ BUENAVENTURA	1			1					2			2		1		1	4
CZ PUERTO ASIS					1			1					2		1	3	4
REGIONAL ANTIOQUIA		1		1									1	1	1	3	4
CZ SAHAGUN	1			1	1	1		2					1			1	4
CZ ARMENIA NORTE	1			1		1		1						2		2	4
CZ REVIVIR		1	2	3					1			1					4
CZ LA GAITANA											1	1	1	1	1	3	4
CZ LORICA	1			1					3			3					4
CZ LA PLATA		1		1			1	1	1		1	2					4
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3			3						1		1					4
CZ IPIALES		2		2						1		1					3
CZ SAN JUAN DE RIOSECO							1	1	1			1	1			1	3
CZ SURORIENTE						1		1	1			1	1			1	3
CZ GARZON		1		1		1		1							1	1	3
CZ PLANETARICA					1		1	1						1		1	3
CZ VILLET	1	1		2							1	1					3
CZ RIOHACHA 2											1	1	1		1	2	3
CZ QUIBDO	1	1		2											1	1	3
CZ CIENAGA							1	1	1			1			1	1	3
CZ SANTA MARTA 1													1	2		3	3
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR									2		1	3					3
CZ PUERTO LOPEZ	1			1	1			1						1		1	3
CZ CREER		1		1		1	1	2									3
CZ ESPINAL							1	1	1			1					2
CZ CHIQUINQUIRA		1		1		1		1									2
CZ LA MESETA										1		1			1	1	2
REGIONAL SAN ANDRES	1			1					1			1					2
CZ TULUA		1		1	1			1									2
CZ PAMPLONA							1	1			1	1					2
CZ MAGDALENA MEDIO	1			1		1		1									2

Alertas escaladas por punto de atención



El **26%** restante se distribuye en **137** Centros Zonales que obtuvieron **9** y **1** alerta durante la vigencia 2025, observar las siguientes tablas:

Centro zonal	Trim. 1			Total Trim. 1	Trim. 2			Total Trim. 2	Trim. 3			Total Trim. 3	Trim. 4			Total Trim. 4	Total
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sept		oct	nov	dic		
CZ LA HORMIGA			1	1					1			1					2
CZ AGUSTIN CODAZZI									2			2					2
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO									1	1		2					2
CZ LETICIA	1			1									1			1	2
CZ IBAGUE									1			1	1			1	2
CZ OTANCHE							1	1			1	1					2
CZ YARIQUIES			1	1				1									2
CZ MALAGA							2	2									2
CZ LERIDA									1	1		2					2
CZ SUROESTE													1	1		2	2
CZ SINCELEJO											1	1	1			1	2
CZ LIBANO									1			1			1	1	2
CZ PACHO													2			2	2
REGIONAL CESAR									1		1	2					2
CZ INIRIDA					1			1				1					2
CZ SIMITI									1			1			1	1	2
CZ FLORENCIA 1	1		1	2													2
CZ SABANAGRANDE															2	2	2
REGIONAL CAUCA									1	1		2					2
CZ VALLEDUPAR 1	1	1		2													2
CZ SEVILLA									1			1	1			1	2
CZ ORIENTE MEDIO					1			1				1				1	2
CZ LA UNION	1			1									1			1	2
CZ SABANALARGA					2			2									2
REGIONAL BOLIVAR									1			1					1
CZ FUNDACIÓN			1	1													1
CZ BAJO CAUCA											1	1					1
REGIONAL MAGDALENA									1			1					1
REGIONAL QUINDIO											1	1					1
CZ CAQUEZA						1		1									1
CZ VILLANUEVA						1		1									1
CZ COSTA PACIFICA	1			1													1
CZ PORCE NUS													1			1	1
CZ MAGANGUE									1			1					1

Centro zonal	Trim. 1			Total Trim. 1	Trim. 2			Total Trim. 2	Trim. 3			Total Trim. 3	Trim. 4			Total Trim. 4	Total
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sept		oct	nov	dic		
CZ MIRAFLORES	1			1													1
CZ DEL CAFE														1		1	1
CZ SUR													1			1	1
REGIONAL SANTANDER						1		1									1
CZ MELGAR						1		1									1
CZ LA VIRGINIA	1			1													1
CZ OCCIDENTE MEDIO			1	1													1
CZ SAN GIL			1	1													1
CZ FONSECA												1	1				1
CZ ORIENTE (C)										1		1					1
CZ ANTONIA SANTOS										1		1					1
CZ LOS ALMENDROS						1		1									1
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE											1	1					1
CZ SUR (V)						1		1									1
CZ TAME													1			1	1
CZ CUCUTA 2						1		1									1
CZ TIERRALTA										1		1					1
REGIONAL ATLANTICO							1	1									1
REGIONAL CALDAS										1		1					1
CZ PUERTO CARREÑO									1			1					1
CZ BARANOA													1			1	1
REGIONAL LA GUAJIRA				1	1												1
CZ LA MESA			1	1													1
CZ ROLDANILLO										1		1					1
CZ PUERTO RICO						1		1									1
CZ SANTA MARTA 2														1		1	1
REGIONAL VAUPES											1	1					1
CZ NORTE (C)										1		1					1
CZ PLATO											1	1					1
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE						1		1									1
CZ CERETE													1			1	1
CZ BUGA										1		1					1
CZ VELEZ							1	1									1
CZ MONQUIRA									1			1					1
REGIONAL BOGOTA	1			1													1
Total	165	75	81	321	99	126	67	292	160	156	153	469	284	177	161	622	1704

Índice de alertas



Regional	Encuestas Enero	Encuestas febrero	Encuestas Marzo	Encuestas Abril	Encuestas Mayo	Encuestas Junio	Encuestas Julio	Encuestas Agosto	Encuestas Septiembre	Encuestas Octubre	Encuestas Noviembre	Encuestas Diciembre	total	% de participación de encuestas	Alertas 2025	Índice de alertas
Amazonas	13	1	7	7	12	7	18	12	15	11	6	2	111	0,1%	2	1,8%
Antioquia	473	368	211	350	557	409	597	331	735	614	526	424	5.595	6,7%	166	3,0%
Arauca	22	15	28	31	70	35	71	64	91	84	53	47	611	0,9%	6	1,0%
Atlantico	193	223	150	256	311	192	320	346	429	419	298	222	3359	4,6%	78	2,3%
Bogota	1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	1.615	1.517	2.016	1.957	1.349	1.336	16.305	21,5%	475	2,9%
Bolivar	192	198	161	202	272	175	282	274	370	383	223	219	2.951	4,2%	37	1,3%
Boyaca	206	168	118	174	273	172	275	249	282	260	216	203	2.596	2,9%	78	3,0%
Caldas	110	77	109	109	206	122	207	200	281	257	240	173	2.091	2,8%	25	1,2%
Caqueta	35	55	20	33	42	34	61	62	77	54	80	44	597	0,6%	3	0,5%
Casanare	49	22	34	52	77	56	120	96	135	124	88	93	946	1,4%	19	2,0%
Cauca	164	178	110	168	207	121	227	210	225	232	168	147	2.157	2,5%	50	2,3%
Cesar	127	101	138	178	213	178	276	240	295	280	210	183	2.419	3,1%	34	1,4%
Choco	37	43	27	41	43	32	47	59	47	44	35	21	476	0,5%	3	0,6%
Cordoba	198	173	131	173	251	167	275	299	271	299	253	218	2.708	3,3%	55	2,0%
Cundinamarca	367	247	252	297	478	319	547	508	589	635	421	386	5.046	7,0%	147	2,9%
Guainia	4	4	9	8	9	5	8	6	8	5	7	8	85	0,1%	2	2,4%
Guaviare	15	3	12	16	27	21	34	29	28	32	29	28	275	0,4%	1	0,4%
Huila	162	87	129	153	259	143	301	314	360	288	277	274	2.747	3,2%	50	1,8%
La Guajira	53	56	60	52	75	65	101	97	93	98	91	62	903	1,1%	12	1,3%
Magdalena	115	65	68	83	143	86	147	166	174	153	124	101	1.425	1,7%	10	0,7%
Meta	121	79	119	125	162	120	236	252	315	279	194	174	2.176	3,1%	58	2,7%
Nariño	161	163	119	168	253	179	248	257	297	265	192	204	2.506	2,9%	56	2,2%
Norte De Santander	198	108	138	211	266	179	318	264	314	323	278	171	2.768	3,5%	24	0,9%
Putumayo	26	13	20	37	29	25	48	40	67	60	29	57	451	0,7%	14	3,1%
Quindio	43	20	35	61	82	51	84	54	92	121	65	61	769	1,3%	17	2,2%
Risaralda	132	72	85	157	264	151	254	204	306	215	196	158	2.194	2,4%	34	1,5%
San Andres	6	4	9	18	13	10	18	16	19	23	31	20	187	0,3%	3	1,6%
Santander	192	69	180	195	263	195	342	316	393	322	261	227	2.955	3,5%	66	2,2%
Sin Dato Regional	-	9	19	16	12	16	19	6	14	12	2	4	129	0,1%	-	-
Sucre	38	26	35	49	70	34	97	68	95	95	39	44	690	1,0%	11	1,6%
Tolima	203	61	147	203	323	151	345	322	338	375	287	238	2.993	4,1%	56	1,9%
Valle Del Cauca	248	142	298	426	649	381	624	652	711	794	574	361	5.860	8,7%	110	1,9%
Vaupes	1	-	3	3	3	-	9	3	2	2	0	0	26	0,0%	1	3,8%
Vichada	4	-	7	8	10	1	12	6	6	7	6	3	70	0,1%	1	1,4%
Total general	4.935	3.343	3.363	4.539	6.663	4.418	7.538	6.878	8.771	9.122	6.848	5.913	77.177	100%	1.704	2%

- ✓ El índice de alertas para la vigencia 2025 a nivel nacional fue del 2% sobre una muestra de **77.177** encuestas efectivas.
- ✓ Se resalta a la regional **Valle del Cauca** con un total de **5.860** encuestas efectivas, lo que representa un **7.6%** de participación a nivel nacional y su índice de alertas cierra al 1.9%.
- ✓ La **regional Bogotá** obtiene la mejor participación de encuestas efectivas con el **21,1%** lo que representa un total de **16.305** a nivel nacional y un índice de alertas del **2,9%**.
- ✓ La regional **Antioquia** y **Boyacá** obtuvieron el **3%** de índice de alertas, siendo el mas alto para la vigencia 2025, sobre un total de **5.595** y **2.596** encuestas efectivas.
- ✓ La **regional Putumayo** obtiene el **3.1%** de índice de alertas, siendo uno de los mas altos sobre un total de **451** encuestas efectivas.

Categorías de alertas escaladas a Regional

Regional	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo	Total general
BOGOTA	139	59	68	209	475
ANTIOQUIA	24	45	46	51	166
CUNDINAMARCA	44	24	25	54	147
VALLE DEL CAUCA	22	25	22	41	110
BOYACA	7	22	36	13	78
ATLANTICO	9	19	25	25	78
SANTANDER	16	13	11	26	66
META	27	12	6	13	58
NARIÑO	9	4	33	10	56
TOLIMA	15	16	9	16	56
CORDOBA	15	4	10	26	55
CAUCA	19	14	10	7	50
HUILA	11	28	7	4	50
BOLIVAR	13	5	13	6	37
RISARALDA	8	10	5	11	34
CESAR	18	5	8	3	34
CALDAS	6	4	2	13	25
NORTE DE SANTANDER	10	7	4	3	24
CASANARE	5	5	2	7	19
QUINDIO	6	3		8	17
PUTUMAYO		7	6	1	14
LA GUAJIRA	6	4	1	1	12
SUCRE	2	1	6	2	11
MAGDALENA		4	4	2	10
ARAUCA	1	1	2	2	6
CHOCO		1	1	1	3
SAN ANDRES	1	1	1		3
CAQUETA	1			2	3
AMAZONAS	1		1		2
GUAINIA		1	1		2
VAUPES		1			1
VICHADA		1			1
GUAVIARE	1				1
Total general	436	346	365	557	1704

- 1) En primero lugar, esta la categoría de **Tiempos de espera muy largo** con el **33%** de participación, toda vez que la afluencia de peticionarios aumento en los puntos de atención y la capacidad de talento humano es baja, principalmente para los servicios conciliables.
- 2) En segundo lugar, la categoría de **Actitud inadecuada del profesional que lo atendió** con el **26%** de participación, teniendo en cuenta que se evidencia inconformidad por parte de los ciudadanos con respecto al comportamiento y actitud durante la atención presencial.
- 3) Posteriormente, la categoría **Se limita la atención** con el **21%**, toda vez que, se limita la atención en los puntos de atención en cuanto a los horarios de atención, en ocasiones se detiene la atención presencial por un tiempo determinado y nuevamente se retoma, cantidad de turnos que se atienden en el día.
- 4) Finalmente, la categoría de **Mal Procedimiento** con el **20%** toda vez que en **316** alertas escaladas a regional, no se evidencio el número de radicado en la respuesta inicial o este es diferente al que corresponde, en otras ocasiones se digitan otros números que no se relacionan, **29** alertas por incumplimiento al protocolo de Atención preferencial y **una (1)** alerta por negar la constancia de radicación durante la atención presencial.



Conclusiones

**Año
2025**



Conclusiones

Para la vigencia 2025 se obtuvo un total de **1.704** alertas, lo cual representa un **34%** menos de las alertas escaladas a regional en el año 2024, el cual cerró con **2.592** alertas que se remitieron a territorio.

La categoría de **Mal procedimiento** obtuvo un **73%** de mejora en comparación a las alertas escaladas en el 2024 y por el contrario la categoría de **Se Limita la atención** aumento en **100%** en comparación al 2024 que cerró con **170** alertas escaladas a regional.

El índice de alertas escaladas a regional cerró al **2%**

El nivel de satisfacción ciudadana cerró al **91%**, siendo un **nivel alto de satisfacción.**

Conclusiones 2025

Se alcanzó un 97.7% de registros válidos (254,380 registros). Solo el 2.3% presentó inconsistencias, lo que demuestra una captura de información altamente confiable.

Se logró contactar a **111,459 personas**, de las cuales el **69.8%** (77,172) completó la encuesta de manera efectiva.

La gran mayoría de las encuestas se realizaron de forma directa (**76,182**), mientras que el canal **SMS** aportó **990** encuestas adicionales al cierre del año.

Se generaron 3,014 alertas durante el año, con un índice de escalamiento del 2.24%.

La contactabilidad promedio es del **57.6%**, existe una oportunidad de mejora en las bases de datos externas para reducir los intentos fallidos.



La Regional San Andrés reportó una participación mínima dentro de la **macro región Caribe, con solo 20 encuestas** finalizadas, representando apenas el **2% de la muestra regional**.

Durante el año 2025, la operación procesó un total de **254,380 registros**, manteniendo un estándar de calidad y efectividad sobresaliente que superó las metas institucionales en la mayoría de sus indicadores clave



Gracias