



**BIENESTAR**  
**FAMILIAR**



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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

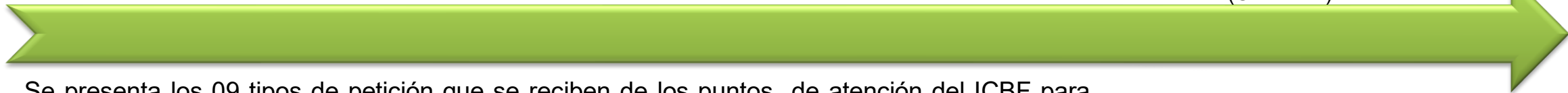
**Trimestre I  
2026**



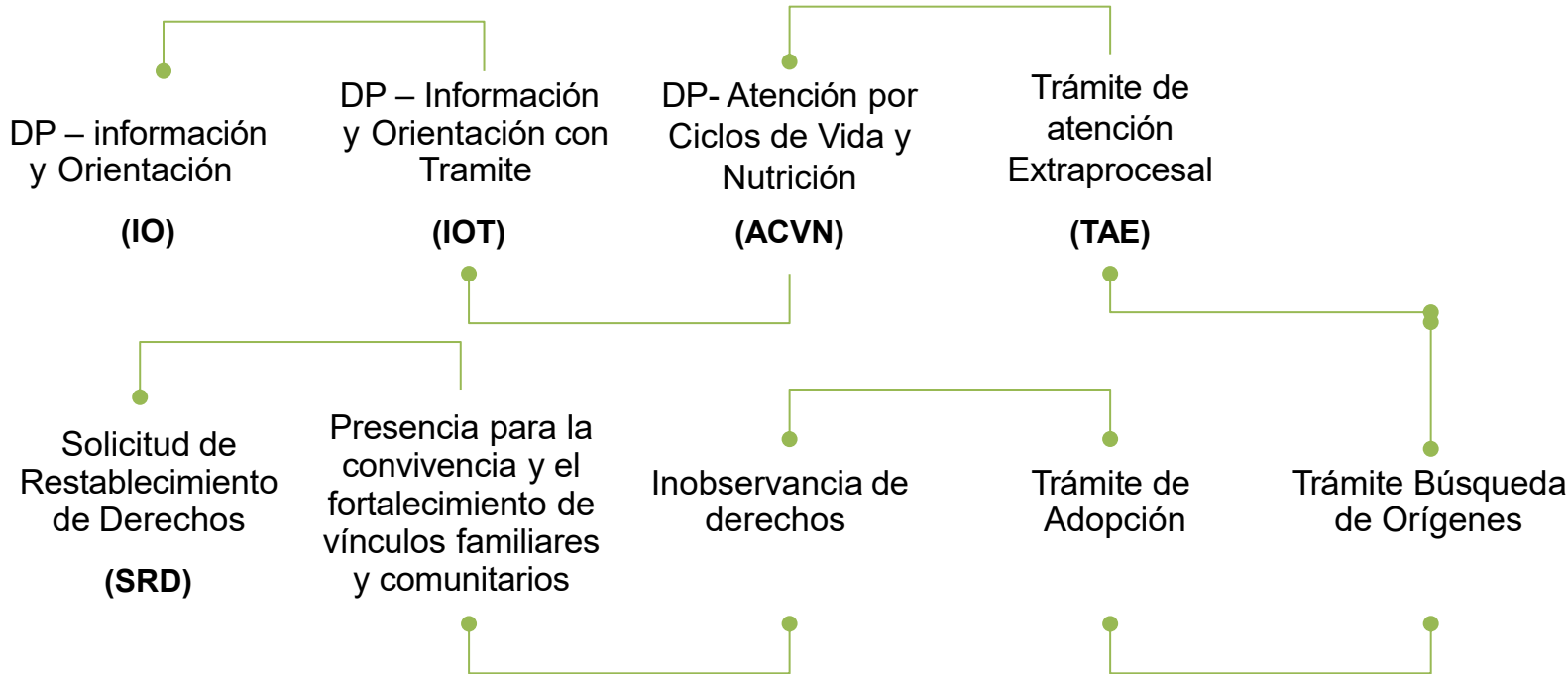
# Ficha técnica

**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:



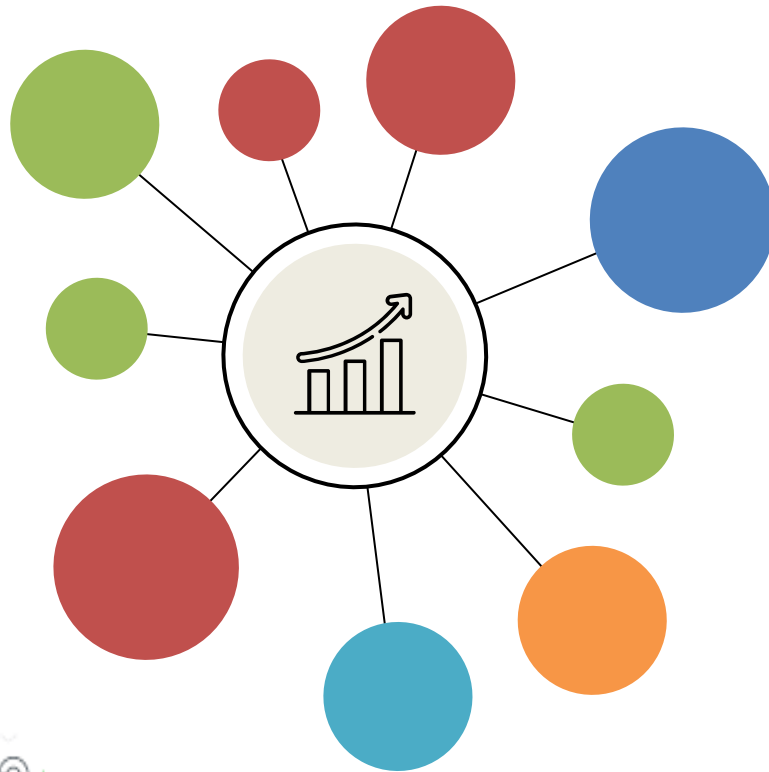
**01** Rango Temporal:  
Enero a marzo 2026  
I Trimestre

**02** Base 45.932 registros Únicos marcados

**03** Formulario:  
Versión II.

**04** Formulario:  
Encuesta Outbound aplicada por canal Telefónica Versión II.

# 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.





**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

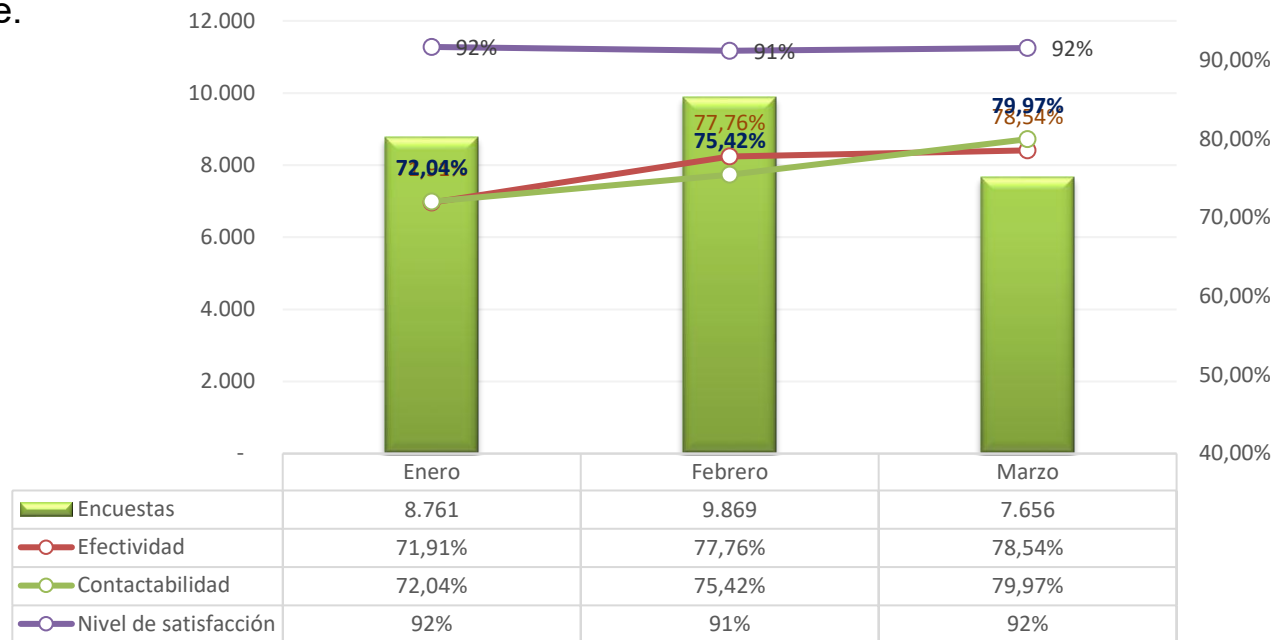
**Trimestre I  
2026**



# Resumen global



La siguiente gráfica presenta un resumen global de los resultados de las encuestas realizadas para el primer trimestre entre enero a marzo de 2026. 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 trimestre.



- Durante el primer trimestre se generaron 26.286 encuestas efectivas (incluyendo los SMS), insumo que nos ayuda para identificar como se esta atendiendo a los ciudadanos que se acercan a los diferentes puntos de atención del ICBF.
- El indicador de efectividad tuvo una participación del **76%** y Contactabilidad en el **75,8%** alcanzando los indicadores del proceso. No obstante, desde el segmento se garantiza la cantidad de marcaciones requeridas.

# Resumen consolidado de gestión

En la siguiente tabla se visualiza el resultado del primer trimestre del 2026, en el cuadro se detalla un comparativo de la muestra recibida y resultados de gestión sobre la misma:

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 Índice Alertas Escaladas	% Indicador Índice Alertas Creadas	Efectividad	Contactabilidad	TMO	% Satisfacción
Enero	22.045	410	1,9%	21.635	98,1%	27.356	16.914	78%	12.184	8.693	68	8.761	426	371	4,23%	4,9%	71,91%	72,04%	1:15:00	91,7%
Febrero	28.041	561	2,0%	27.480	98,0%	36.818	16.828	61%	12.692	9.395	474	9.869	394	351	3,56%	4,2%	77,76%	75,42%	1:41:00	91,2%
Marzo	25.665	507	2,0%	25.158	98,0%	49.881	12.190	48%	9.748	7.426	230	7.656	293	258	3,37%	3,9%	78,54%	79,97%	1:12:00	91,5%
<b>Total</b>	<b>75.751</b>	<b>1.478</b>	<b>2,0%</b>	<b>74.273</b>	<b>98,1%</b>	<b>114.055</b>	<b>45.932</b>	<b>62,6%</b>	<b>34.624</b>	<b>25.514</b>	<b>772</b>	<b>26.286</b>	<b>1.113</b>	<b>980</b>	<b>3,73%</b>	<b>4,3%</b>	<b>76,1%</b>	<b>75,8%</b>	<b>1:22:40</b>	<b>91,5%</b>

## Concepto 1

En el primer trimestre de 2026, se recibieron un total de 74.273 registros válidos para encuestar, remitidos por el área de planeación, así como 1.478 registros no válidos dentro del total de la muestra.

## Concepto 2

En cuanto a las marcaciones, se obtuvo un total de 114.055 durante el trimestre. Se espera que este indicador continúe en aumento, como resultado de la apropiación del conocimiento por parte de los colaboradores

## Concepto 3

Para el primer trimestre del 2026 se alcanzó a movilizar 45.932 registros únicos, de los cuales se tiene la ventana de tiempo (5 días hábiles), adicional de encuestar vía telefónica.

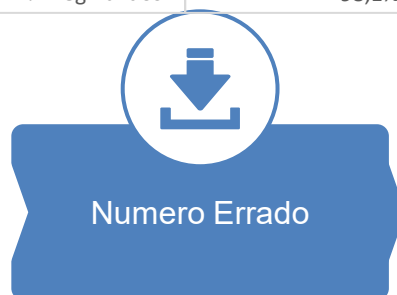
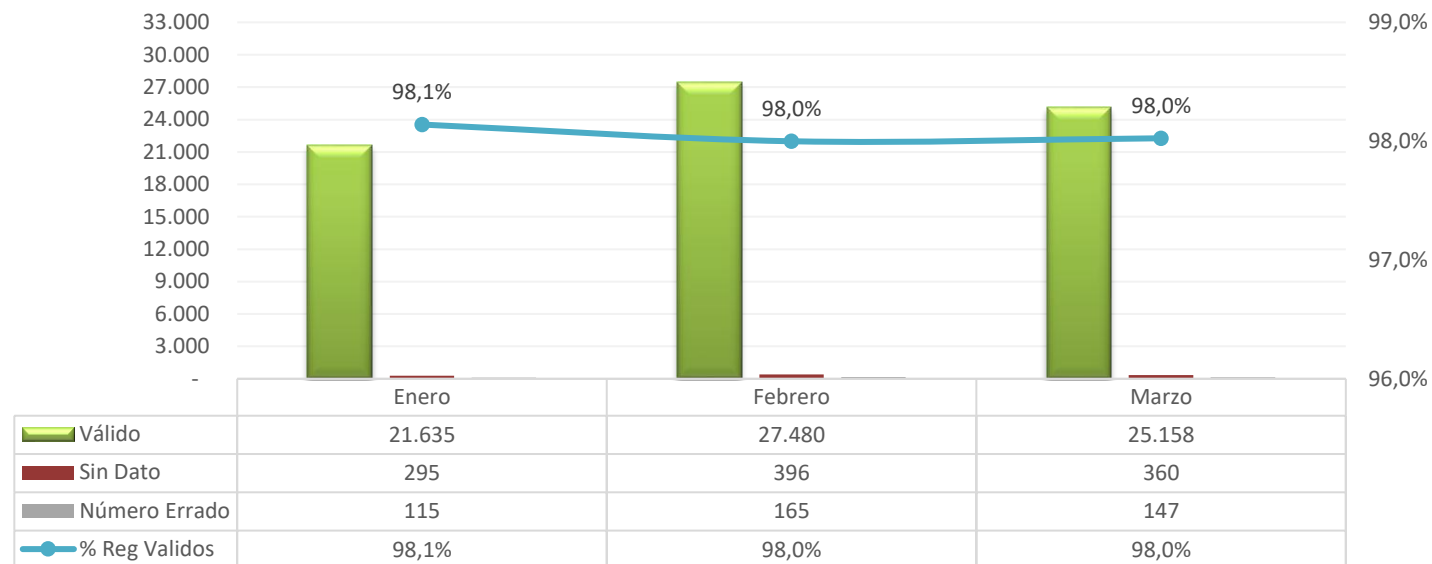
## Concepto 4

Mes a mes se trabaja con el equipo de encuestas para realizar más marcaciones y así obtener más encuestas y conocer la opinión del ciudadano

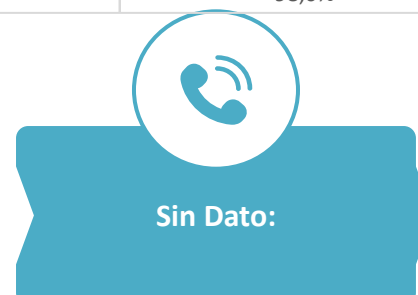
# Validación de registros recibidos

Frente a la validación de datos que realiza el centro de contacto, sobre la muestra recibida del primer trimestre del 2026 encontramos:

En cuanto a la validación de registros, para el primer trimestre del 2026 se recibieron **75.751 registros** por parte del área de planeación, de los cuales posterior a la revisión y los filtros para validar si proceden para encuestar, y se encontraron **1.478 registros no válidos**, lo que representa un **2% sobre el total, de la muestra recibida** en el trimestre, dejando con ello un total, de **74.273 registros validos**



**427** registros que es el **0,057%** corresponde a datos errados (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, números inexistentes, fuera de servicio).

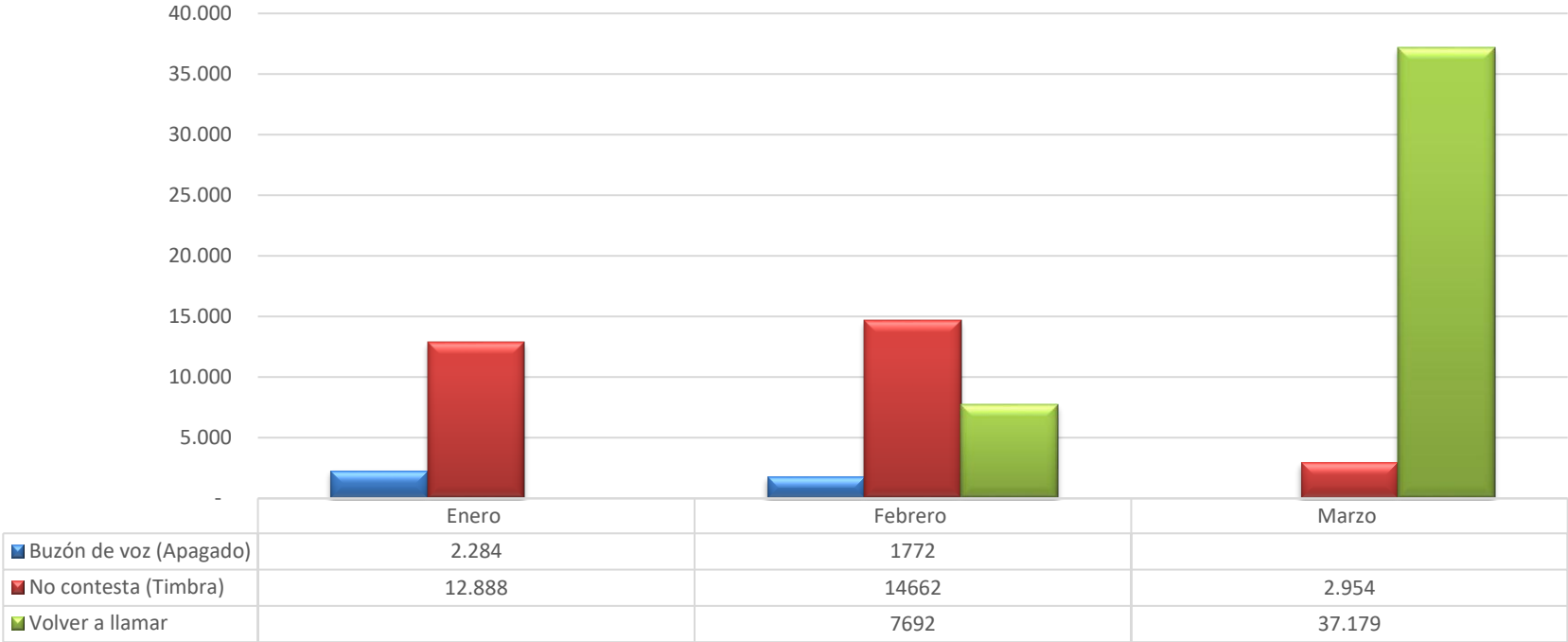


**1.051** registros, el **0,01%** de registros no contó con datos de teléfono para encuestar.

# Motivos de los no contactados



En la siguiente tabla se presenta los motivos del primer trimestre del 2026 por los cuales no se pudo llevar a cabo la encuesta efectiva

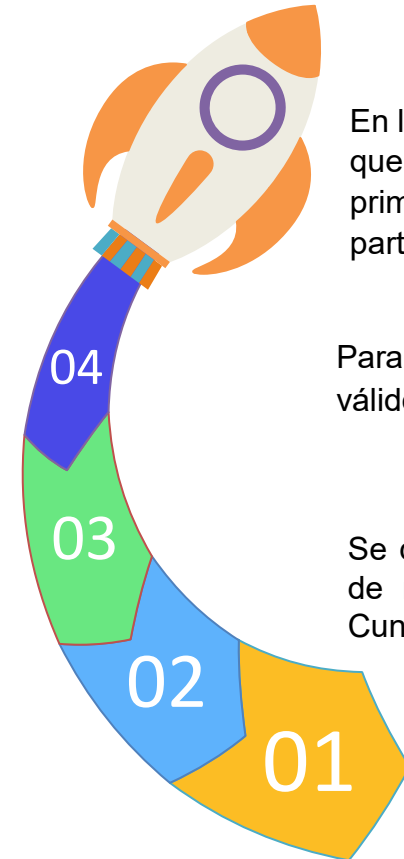


En la grafica se evidencia la cantidad de marcaciones las cuales pueden ser entre 1 a 9 dependiendo del resultado del contacto, por lo cual el numero es mayor a la cantidad de registros únicos, por la cantidad de marcaciones que se hace por cada registro, es importante aclarar que las mismas se realizan a los registros únicos suministrados en las bases de planeación, así mismo se ilustra el resultado del “No contactado”.

# Validación de registros recibidos por regional



Regional	Número errado	Sin dato	Total No Validos	Válido	Total general	% Valido	% No valido
CALDAS	7	10	17	2.189	2.206	99%	1%
SUCRE	1	6	7	663	670	99%	1%
HUILA	21	11	32	2.916	2.948	99%	1%
CASANARE	2	10	12	1.016	1.028	99%	1%
ATLANTICO	12	21	33	2.765	2.798	99%	1%
ARAUCA	4	6	10	773	783	99%	1%
BOGOTA	81	147	228	16.490	16.718	99%	1%
GUAINIA	-	1	1	70	71	99%	1%
TOLIMA	16	33	49	3.407	3.456	99%	1%
NARIÑO	9	26	35	2.405	2.440	99%	1%
SANTANDER	18	34	52	3.168	3.220	98%	2%
SAN ANDRES	-	4	4	227	231	98%	2%
CUNDINAMARCA	28	70	98	5.123	5.221	98%	2%
VALLE DEL CAUCA	29	82	111	5.686	5.797	98%	2%
PUTUMAYO	6	5	11	560	571	98%	2%
NORTE DE SANTANDER	20	29	49	2.378	2.427	98%	2%
GUAVIARE	1	5	6	286	292	98%	2%
CORDOBA	19	32	51	2.421	2.472	98%	2%
RISARALDA	12	29	41	1.750	1.791	98%	2%
MAGDALENA	14	20	34	1.306	1.340	97%	3%
META	18	35	53	2.020	2.073	97%	3%
CESAR	13	57	70	2.658	2.728	97%	3%
CAQUETA	5	5	10	377	387	97%	3%
CHOCO	5	5	10	357	367	97%	3%
BOLIVAR	17	51	68	2.405	2.473	97%	3%
QUINDIO	-	20	20	707	727	97%	3%
CAUCA	14	38	52	1.777	1.829	97%	3%
ANTIOQUIA	34	129	163	5.293	5.456	97%	3%
BOYACA	11	69	80	2.104	2.184	96%	4%
LA GUAJIRA	8	37	45	782	827	95%	5%
AMAZONAS	2	5	7	107	114	94%	6%
VAUPES	-	1	1	11	12	92%	8%
VICHADA	-	18	18	76	94	81%	19%
<b>Total general</b>	<b>427</b>	<b>1.051</b>	<b>1.478</b>	<b>74.273</b>	<b>75.751</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>



01

En la tabla se evidencia la validación de registros que llegaron por parte del área de planeación en el primer trimestre. En la validación que se realiza por parte del centro de contacto se evidencia:

02

Para el trimestre 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: Bogotá, Valle del Cauca y Cundinamarca

04

Las regionales en color naranja no cumplen con la validación de registros validos la cual debe ser igual o mayor al 98%.

# Comparativo por tipo de petición



En la siguiente tabla se evidencia el resultado de los 9 tipos de petición que se verificaron en el primer trimestre del 2026:

Tipo de Petición	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Encuestas SMS	Total Encuestas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	75.658	30.135	22.779	17.008	437	17.445	721	74,67%	75,6%
Derecho de Petición - Información y Orientación	13.113	5.089	3.708	2.649	61	2.710	156	71,44%	72,9%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	12.026	5.422	4.142	2.954	135	3.089	137	71,32%	76,4%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	6.812	2.877	2.188	1.573	41	1.614	68	71,89%	76,1%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	5.086	1.850	1.358	1.005	26	1.031	25	74,01%	73,4%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	771	312	253	188	11	199	3	74,31%	81,1%
Inobservancia de derechos	539	231	182	128	3	131	3	70,33%	78,8%
Trámite Búsqueda de Orígenes	42	10	9	5	-	5	-	55,56%	90,0%
Trámite de Adopción	8	6	5	4	-	4	-	80,00%	83,3%
Sin tipo de petición	-	-	-	-	58	58	-		
<b>Total</b>	<b>114.055</b>	<b>45.932</b>	<b>34.624</b>	<b>25.514</b>	<b>772</b>	<b>26.286</b>	<b>1.113</b>	<b>73,69%</b>	<b>75,4%</b>

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 30,135 (66%), respecto a la totalidad del mes 45,932

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

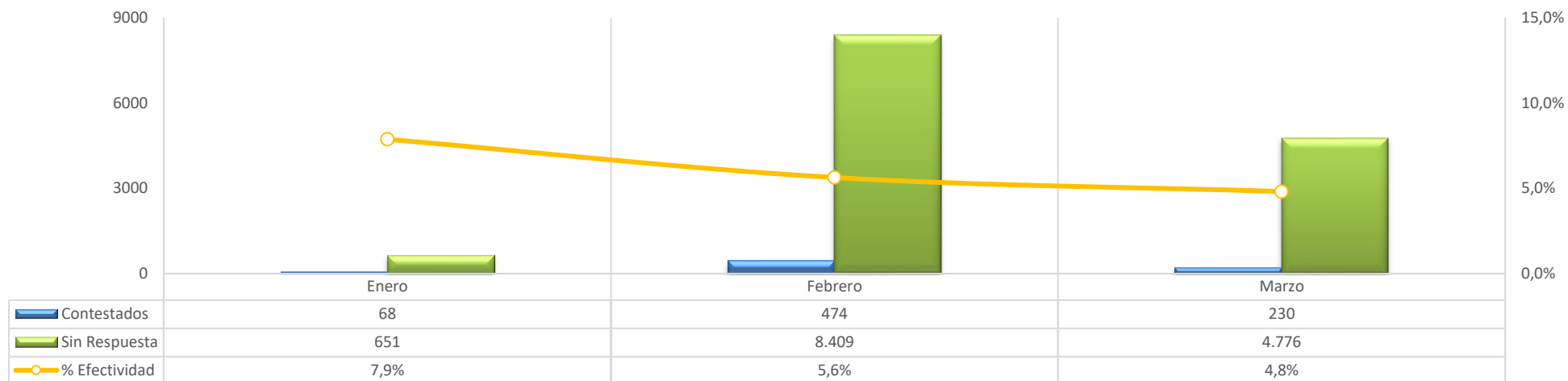
Se evidencia mayor participación de encuestas efectivas en TAE con el 66% de participación sobre el total de encuestas realizadas, incluyendo SMS

El tipo de petición con mayor participación de alertas de eventos críticos fue el Trámite de atención Extraprocesal (TAE) con 721 alertas

El índice de alertas escaladas a las diferentes regionales en el primer trimestre es de 3,73%.

**NOTA:** 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.

# Proceso SMS doble vía



Categoría	Total encuestas	% Efectividad	Sin contestar	% Sin contestar	Total
Captura masiva	348	7,4%	4.346	93%	4.694
No contesta (Timbra)	126	2,9%	4.229	97%	4.355
Volver a llamar	98	3,6%	2.618	96%	2.716
Mensaje de Texto	137	8,3%	1.512	92%	1.649
Mensaje con tercero	43	7,4%	540	93%	583
Buzón de voz (Apagado)	15	2,6%	555	97%	570
Cuelga llamada	3	2,4%	120	98%	123
No contesta encuesta	2	3,6%	54	96%	56
Fallas en la señal del peticionario	-	0,0%	6	100%	6
<b>Total general</b>	<b>772</b>	<b>5,2%</b>	<b>13.980</b>	<b>95%</b>	<b>14.752</b>

En el primer trimestre (Ene–Feb–Mar), del año 2026 se han enviado un total de **14.752 mensajes de texto**, donde se obtiene el **5,2% de efectividad**, representado en 772 respuestas por parte de los ciudadanos

# Resumen encuestas de satisfacción

En la tabla se proyecta el resultado de encuestas efectivas del primer trimestre de 2026.

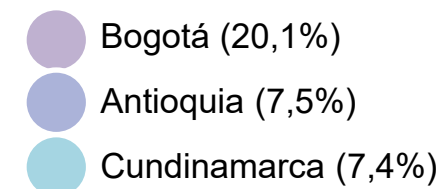


Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
BOGOTA	1.826	1.840	1.615	5.281
ANTIOQUIA	724	770	483	1.977
CUNDINAMARCA	622	744	590	1.956
VALLE DEL CAUCA	639	693	492	1.824
TOLIMA	419	472	312	1.203
SANTANDER	379	421	318	1.118
HUILA	386	372	292	1.050
ATLANTICO	395	331	272	998
CESAR	266	377	322	965
CORDOBA	286	366	285	937
BOLIVAR	339	342	245	926
BOYACA	328	348	218	894
NARIÑO	237	337	288	862
CALDAS	258	284	269	811
NORTE DE SANTANDER	203	328	246	777
META	237	232	189	658
RISARALDA	194	243	220	657
CAUCA	171	212	232	615
MAGDALENA	178	207	152	537
CASANARE	146	159	95	400
ARAUCA	76	154	73	303
LA GUAJIRA	101	92	71	264
QUINDIO	90	97	76	263
SUCRE	68	91	60	219
PUTUMAYO	34	104	59	197
CAQUETA	43	62	59	164
CHOCO	37	54	34	125
GUAVIARE	28	41	26	95
SAN ANDRES	30	30	15	75
AMAZONAS	7	19	11	37
VICHADA	3	10	6	19
GUAINIA	7	4	5	16
VAUPES		3	2	5
<b>Total general</b>	<b>8.761</b>	<b>9.869</b>	<b>7.656</b>	<b>26.286</b>

El balance es el siguiente:

- **Marcaciones:** 114.055
- **Contactados:** 34.624
- **Encuestas efectivas:** 26.286 (incluyendo SMS)

Las regionales con mayor participación de las encuestas efectivas del primer trimestre son:



La Regional **Vaupés** presento baja participación en las encuestas de satisfacción durante el primer trimestre con 5 encuestas lo que representa el **0,002%**

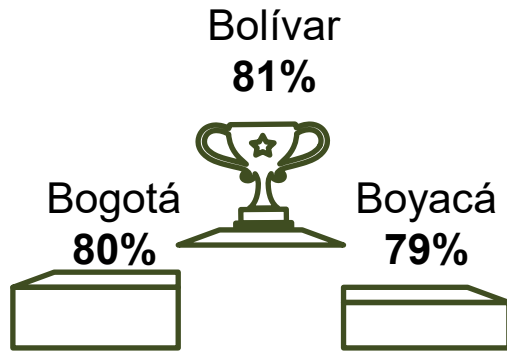
NOTA: las encuestas que dicen Sin dato regional se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar que punto de atención fue el que brindo la atención, sin embargo, se obtuvo encuesta.

La tabla se organiza por el total de encuestas.

# Ranking de Contactabilidad



Participación alta  
primer trimestre



Regional	Marcaciones	Registros Unicos	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Contactabilidad
BOLIVAR	3.954	1.599	1.294	903	24	80,93%
BOGOTA	23.508	9.085	7.230	5.101	416	79,58%
BOYACA	3.534	1.470	1.155	881	26	78,57%
ANTIOQUIA	8.604	3.216	2.505	1.934	117	77,89%
CALDAS	3.233	1.342	1.033	791	19	76,97%
CASANARE	1.765	690	531	390	18	76,96%
RISARALDA	2.780	1.119	859	643	26	76,76%
HUILA	4.913	1.868	1.433	1.021	18	76,71%
NARIÑO	3.624	1.463	1.121	839	32	76,62%
CORDOBA	3.931	1.608	1.219	920	33	75,81%
CAUCA	3.284	1.112	830	605	23	74,64%
SANTANDER	4.468	1.953	1.456	1.086	57	74,55%
ATLANTICO	4.150	1.720	1.279	967	29	74,36%
CAQUETA	637	282	209	163	10	74,11%
CESAR	4.387	1.647	1.220	931	12	74,07%
CUNDINAMARCA	8.403	3.370	2.493	1.906	82	73,98%
QUINDIO	1.044	469	343	259	9	73,13%
TOLIMA	5.018	2.226	1.614	1.179	16	72,51%
CHOCO	633	239	172	121	4	71,97%
VALLE DEL CAUCA	7.137	3.335	2.400	1.761	48	71,96%
VAUPES	25	7	5	5	-	71,43%
MAGDALENA	2.238	964	682	520	8	70,75%
ARAUCA	1.382	542	382	295	13	70,48%
LA GUAJIRA	1.303	523	368	255	9	70,36%
GUAVIARE	626	209	147	95	5	70,33%
SUCRE	994	423	297	214	10	70,21%
PUTUMAYO	870	373	259	193	7	69,44%
META	2.993	1.255	863	643	19	68,76%
NORTE DE SANTANDER	3.548	1.462	1.001	750	23	68,47%
SAN ANDRES	479	170	116	74	-	68,24%
AMAZONAS	282	82	54	36	-	65,85%
GUAINIA	163	51	29	15	-	56,86%
VICHADA	145	58	25	18	-	43,10%
<b>Total</b>	<b>114.055</b>	<b>45.932</b>	<b>34.624</b>	<b>25.514</b>	<b>1.113</b>	<b>75,38%</b>

**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.

La tabla se organiza por más baja Contactabilidad.

# Ranking de efectividad



**Participación alta  
primer trimestre**

**Mejor  
efectividad  
Vaupés:  
100%  
Efectividad  
baja  
Guania  
52%**

Regional	Marcaciones	Registros Unicos	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad
VAUPES	25	7	5	5	-	100,00%
CAQUETA	637	282	209	163	10	77,99%
ARAUCA	1.382	542	382	295	13	77,23%
ANTIOQUIA	8.604	3.216	2.505	1.934	117	77,21%
CALDAS	3.233	1.342	1.033	791	19	76,57%
CUNDINAMARCA	8.403	3.370	2.493	1.906	82	76,45%
CESAR	4.387	1.647	1.220	931	12	76,31%
BOYACA	3.534	1.470	1.155	881	26	76,28%
MAGDALENA	2.238	964	682	520	8	76,25%
ATLANTICO	4.150	1.720	1.279	967	29	75,61%
QUINDIO	1.044	469	343	259	9	75,51%
CORDOBA	3.931	1.608	1.219	920	33	75,47%
NORTE DE SANTANDER	3.548	1.462	1.001	750	23	74,93%
RISARALDA	2.780	1.119	859	643	26	74,85%
NARIÑO	3.624	1.463	1.121	839	32	74,84%
SANTANDER	4.468	1.953	1.456	1.086	57	74,59%
PUTUMAYO	870	373	259	193	7	74,52%
META	2.993	1.255	863	643	19	74,51%
CASANARE	1.765	690	531	390	18	73,45%
VALLE DEL CAUCA	7.137	3.335	2.400	1.761	48	73,38%
TOLIMA	5.018	2.226	1.614	1.179	16	73,05%
CAUCA	3.284	1.112	830	605	23	72,89%
SUCRE	994	423	297	214	10	72,05%
VICHADA	145	58	25	18	-	72,00%
HUILA	4.913	1.868	1.433	1.021	18	71,25%
BOGOTA	23.508	9.085	7.230	5.101	416	70,55%
CHOCO	633	239	172	121	4	70,35%
BOLIVAR	3.954	1.599	1.294	903	24	69,78%
LA GUAJIRA	1.303	523	368	255	9	69,29%
AMAZONAS	282	82	54	36	-	66,67%
GUAVIARE	626	209	147	95	5	64,63%
SAN ANDRES	479	170	116	74	-	63,79%
GUAINIA	163	51	29	15	-	51,72%
<b>Total</b>	<b>114.055</b>	<b>45.932</b>	<b>34.624</b>	<b>25.514</b>	<b>1.113</b>	<b>75,38%</b>

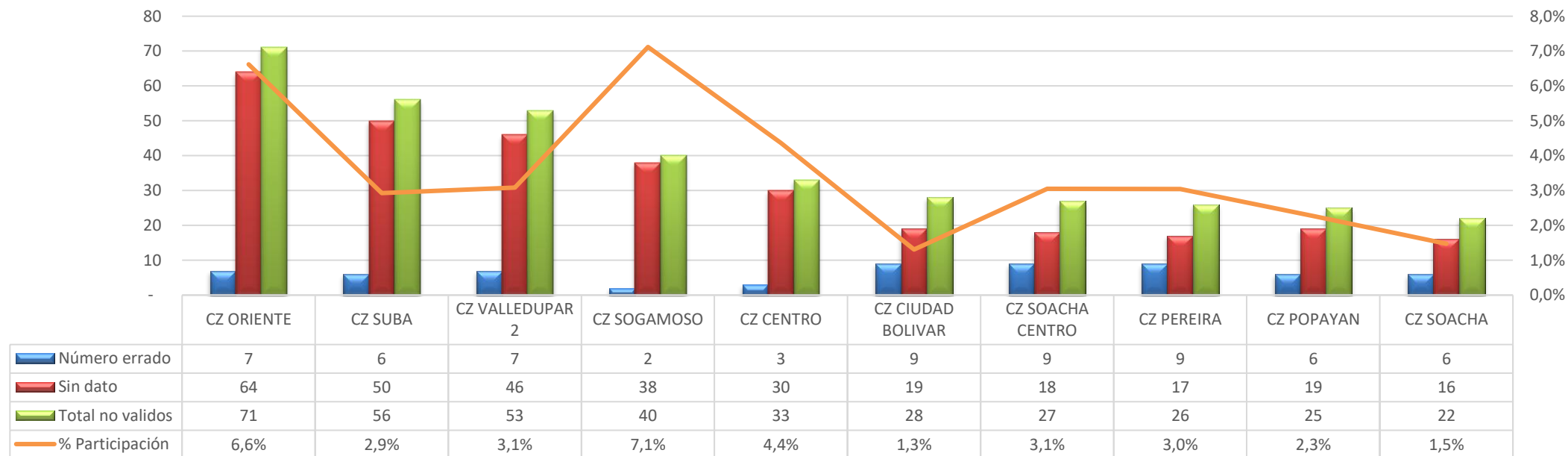
**NOTA:** El ranking de efectividad se calcula con todas las interacciones realizadas mediante canal Outbound, por lo que las encuestas y registros contactados de los SMS no son incluidos en esta tabla.

La tabla se organiza por más baja efectividad.

# Validación de registros recibidos por centro zonal



En la siguiente grafica se organiza por mayor cantidad de registros no válidos del primer trimestre de 2026.



Se evidencian 10 Centro Zonales con mayor cantidad de registros no validos, los cuales representan **un 35,3%** del total de los registros no validos reportados en el primer trimestre del 2026. 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



# Encuestas por macro región

**Primer  
trimestre  
2026**



# Encuestas por macro región - Caribe



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Total genera
ATLANTICO	CZ BARANOA	37	40	30	107
	CZ HIPODROMO	105	89	73	267
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	76	47	34	157
	CZ SABANAGRANDE	25	25	23	73
	CZ SABANALARGA	38	35	32	105
	CZ SUROCCIDENTE	78	43	47	168
	CZ SURORIENTE	34	45	27	106
	REGIONAL ATLANTICO	2	7	6	15
<b>Total ATLANTICO</b>		<b>395</b>	<b>331</b>	<b>272</b>	<b>998</b>
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	44	59	26	129
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	20	25	22	67
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	69	48	46	163
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	83	85	49	217
	CZ MAGANGUE	32	32	28	92
	CZ MOMPOX	29	25	23	77
	CZ SIMITI	10	15	19	44
	CZ TURBACO	41	34	26	101
REGIONAL BOLIVAR	11	19	6	36	
<b>Total BOLIVAR</b>		<b>339</b>	<b>342</b>	<b>245</b>	<b>926</b>
CESAR	CZ AGUACHICA	51	70	67	188
	CZ AGUSTIN CODAZZI	27	35	34	96
	CZ CHIRIGUANA	25	35	15	75
	CZ VALLEDUPAR 1	9	20	16	45
	CZ VALLEDUPAR 2	154	216	189	559
	REGIONAL CESAR		1	1	2
<b>Total CESAR</b>		<b>266</b>	<b>377</b>	<b>322</b>	<b>965</b>
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	103	121	101	325
	CZ CERETE	22	36	14	72
	CZ LORICA	29	43	28	100
	CZ MONTELIBANO	31	42	34	107
	CZ PLANETARICA	17	37	32	86
	CZ SAHAGUN	33	49	37	119
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	19	11	14	44
	CZ TIERRALTA	26	22	18	66
REGIONAL CORDOBA	6	5	7	18	
<b>Total CORDOBA</b>		<b>286</b>	<b>366</b>	<b>285</b>	<b>937</b>

La macro región Caribe para el primer trimestre obtuvo un total de **4.921** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Atlántico** con **998** encuestas efectivas lo que corresponde al **20%**.

# Encuestas por macro región - Caribe



LA GUAJIRA	CZ FONSECA	19	19	12	50
	CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	6	7	2	15
	CZ MAICAO	28	19	15	62
	CZ MANAURE	2	3	4	9
	CZ RIOHACHA 2	46	42	38	126
	CZ RIOHACHA 1		2		2
<b>Total LA GUAJIRA</b>		<b>101</b>	<b>92</b>	<b>71</b>	<b>264</b>
MAGDALENA	CZ CIENAGA	15	35	26	76
	CZ DEL RIO	4	11	16	31
	CZ EL BANCO	23	19	12	54
	CZ FUNDACIÓN	30	28	16	74
	CZ PLATO	19	12	10	41
	CZ SANTA ANA	16	14	8	38
	CZ SANTA MARTA 1	20	33	24	77
	CZ SANTA MARTA 2	41	48	31	120
	REGIONAL MAGDALENA	10	7	9	26
	<b>Total MAGDALENA</b>		<b>178</b>	<b>207</b>	<b>152</b>
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	16	14	7	37
	REGIONAL SAN ANDRES	12	13	4	29
	CZ OLD PROVIDENCE	2	3	4	9
<b>Total SAN ANDRES</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>75</b>
SUCRE	CZ BOSTON		2	6	8
	CZ LA MOJANA	1	12	3	16
	CZ NORTE	56	67	44	167
	CZ SINCELEJO	11	9	7	27
	REGIONAL SUCRE		1		1
<b>Total SUCRE</b>		<b>68</b>	<b>91</b>	<b>60</b>	<b>219</b>
<b>Total general</b>		<b>1.663</b>	<b>1.836</b>	<b>1.422</b>	<b>4.921</b>

La macro región Caribe para el Primer trimestre tuvo baja participación para la **Regional San Andrés con un total de 75 Encuestas el cual representa el 2%**

# Encuestas por macro región – Centro Sur



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Total genera
AMAZONAS	CZ LETICIA	7	19	11	37
<b>Total AMAZONAS</b>		<b>7</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>37</b>
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	7	24	10	41
	CZ FLORENCIA 1	24	24	23	71
	CZ FLORENCIA 2	4	8	14	26
	CZ PUERTO RICO	5	6	9	20
	REGIONAL CAQUETA	3		3	6
<b>Total CAQUETA</b>		<b>43</b>	<b>62</b>	<b>59</b>	<b>164</b>
HUILA	CZ GARZON	56	42	36	134
	CZ LA GAITANA	65	86	61	212
	CZ LA PLATA	41	43	37	121
	CZ NEIVA	131	125	81	337
	CZ PITALITO	93	76	77	246
<b>Total HUILA</b>		<b>386</b>	<b>372</b>	<b>292</b>	<b>1.050</b>
PUTUMAYO	CZ MOCOA	11	30	15	56
	CZ PUERTO ASIS	19	43	28	90
	CZ SIBUNDOY	4	12	4	20
	CZ LA HORMIGA		17	12	29
	REGIONAL PUTUMAYO		2		2
<b>Total PUTUMAYO</b>		<b>34</b>	<b>104</b>	<b>59</b>	<b>197</b>
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	9	4	10	23
	CZ ESPINAL	34	29	17	80
	CZ GALAN	102	106	61	269
	CZ HONDA	18	10	20	48
	CZ IBAGUE	8	23	15	46
	CZ JORDAN	136	132	86	354
	CZ LERIDA	6	20	9	35
	CZ LIBANO	10	24	10	44
	CZ MELGAR	27	41	25	93
	CZ PURIFICACION	18	23	14	55
	REGIONAL TOLIMA	51	60	45	156
<b>Total TOLIMA</b>		<b>419</b>	<b>472</b>	<b>312</b>	<b>1.203</b>
<b>Total general</b>		<b>889</b>	<b>1.029</b>	<b>733</b>	<b>2.651</b>

La macro región Centro Sur para el primer trimestre obtuvo un total de **2.651** encuestas, la regional con mayor participación fue: Tolima con **1.203** encuestas efectivas lo que corresponde al **45%**.

# Encuestas por macro región -Centro oriente



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Total genera
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	30	38	25	93
	CZ BOSA	221	199	190	610
	CZ CIUDAD BOLIVAR	157	225	202	584
	CZ CREER	8	8	12	28
	CZ ENGATIVA	138	130	96	364
	CZ FONTIBON	101	87	80	268
	CZ KENNEDY	158	133	107	398
	CZ KENNEDY CENTRAL	104	83	93	280
	CZ MARTIRES	56	64	40	160
	CZ PUENTE ARANDA	3	2	4	9
	CZ RAFAEL URIBE	146	142	114	402
	CZ REVIVIR	12	12	14	38
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	145	137	130	412
	CZ SANTA FE	35	30	24	89
	CZ SUBA	196	202	176	574
	CZ TUNJUELITO	60	67	66	193
	CZ USAQUEN	101	117	104	322
	CZ USME	133	132	120	385
	REGIONAL BOGOTA	22	32	18	72
	<b>Total BOGOTA</b>		<b>1.826</b>	<b>1.840</b>	<b>1.615</b>
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	33	28	25	86
	CZ DUITAMA	62	59	37	158
	CZ EL COCUY	7	4		11
	CZ GARAGOA	9	9	7	25
	CZ MIRAFLORES	7	9	3	19
	CZ MONIQUIRA	15	32	19	66
	CZ OTANCHE	10	20	10	40
	CZ PUERTO BOYACA	34	33	18	85
	CZ SOATA	3	10	3	16
	CZ SOGAMOSO	80	61	44	185
	CZ TUNJA 1	2		3	5
	CZ TUNJA 2	64	74	48	186
	REGIONAL BOYACA	2	9	1	12
	<b>Total BOYACA</b>		<b>328</b>	<b>348</b>	<b>218</b>

La macro región Centro Oriente para el primer trimestre obtuvo un total de **10.026** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Bogotá** con **5.281** encuestas efectivas lo que corresponde al **53%**.

# Encuestas por macro región -Centro oriente



CUNDINAMAR	CZ CAQUEZA	17	19	8	44	
	CZ CHOCONTA	30	31	16	77	
	CZ FACATATIVA	54	88	78	220	
	CZ FUSAGASUGA	84	96	62	242	
	CZ GACHETA	4	7	10	21	
	CZ GIRARDOT	46	37	38	121	
	CZ LA MESA	23	15	14	52	
	CZ PACHO	11	29	22	62	
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	6	8	5	19	
	CZ SOACHA	168	189	152	509	
	CZ SOACHA CENTRO	77	104	104	285	
	CZ UBATE	25	34	13	72	
	CZ VILLETA	24	23	19	66	
	CZ ZIPAQUIRA	50	59	47	156	
	REGIONAL CUNDINAMARCA	3	5	2	10	
	<b>Total CUNDINAMARCA</b>		<b>622</b>	<b>744</b>	<b>590</b>	<b>1.956</b>
	NORTE DE SAN	CZ CUCUTA 1	91	95	56	242
CZ CUCUTA 2		19	62	64	145	
CZ CUCUTA 3		5	5	31	41	
CZ OCAÑA		31	49	24	104	
CZ PAMPLONA		22	27	13	62	
CZ TIBU		14	25	23	62	
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		21	65	35	121	
<b>Total NORTE DE SANTANDER</b>		<b>203</b>	<b>328</b>	<b>246</b>	<b>777</b>	
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	108	117	77	302	
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	125	112	59	296	
	CZ LA FLORESTA	61	68	98	227	
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	9	20	13	42	
	CZ MALAGA	11	22	12	45	
	CZ RESURGIR	1	4		5	
	CZ SAN GIL	37	33	20	90	
	CZ SOCORRO	13	17	16	46	
	CZ VELEZ	2	12	12	26	
	REGIONAL SANTANDER	12	15	7	34	
	CZ YARIGUIES		1	3	4	
	CZ ANTONIA SANTOS			1	1	
	<b>Total SANTANDER</b>		<b>379</b>	<b>421</b>	<b>318</b>	<b>1.118</b>
<b>Total general</b>		<b>3.358</b>	<b>3.681</b>	<b>2.987</b>	<b>10.026</b>	

La macro región Centro Oriente para el primer trimestre tuvo baja participación para la Regional Norte de Santander con un total de 777 Encuestas el cual representa el 8%

# Encuestas por macro región – Eje Cafetero



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Total genera
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	2	5	5	12
	CZ ABURRA NORTE	91	108	71	270
	CZ ABURRA SUR	50	57	35	142
	CZ BAJO CAUCA	28	20	20	68
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	64	63	40	167
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	90	92	73	255
	CZ LA MESETA	9	15	13	37
	CZ MAGDALENA MEDIO	45	37	30	112
	CZ OCCIDENTE	30	32	16	78
	CZ OCCIDENTE MEDIO	5	7	4	16
	CZ ORIENTE	53	88	44	185
	CZ ORIENTE MEDIO	21	30	21	72
	CZ PENDERISCO	6	3	8	17
	CZ PORCE NUS	1	9	8	18
	CZ ROSALES	72	70	27	169
	CZ SUR ORIENTE	50	22	9	81
	CZ SUROESTE	31	21	12	64
	CZ URABA	36	61	30	127
	REGIONAL ANTIOQUIA	40	30	17	87
	<b>Total ANTIOQUIA</b>	<b>724</b>	<b>770</b>	<b>483</b>	<b>1.977</b>
CALDAS	CZ DEL CAFE	28	25	19	72
	CZ MANIZALES 1	1	5	3	9
	CZ MANIZALES 2	153	181	171	505
	CZ NORTE	9	5	6	20
	CZ OCCIDENTE	9	6	11	26
	CZ ORIENTE	43	55	49	147
	CZ SUR ORIENTE	15	7	10	32
<b>Total CALDAS</b>	<b>258</b>	<b>284</b>	<b>269</b>	<b>811</b>	
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	21	3		24
	CZ ARMENIA SUR	39	68	54	161
	CZ CALARCA	18	26	22	66
	REGIONAL QUINDIO	12			12
<b>Total QUINDIO</b>	<b>90</b>	<b>97</b>	<b>76</b>	<b>263</b>	
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	4	16	7	27
	CZ DOS QUEBRADAS	50	62	79	191
	CZ LA VIRGINIA	2	11	7	20
	CZ PEREIRA	106	108	94	308
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	32	46	33	111
<b>Total RISARALDA</b>	<b>194</b>	<b>243</b>	<b>220</b>	<b>657</b>	
<b>Total general</b>	<b>1.266</b>	<b>1.394</b>	<b>1.048</b>	<b>3.708</b>	

La macro región Eje Cafetero para el primer trimestre obtuvo un total de **3.708** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Antioquia** con **1.977** encuestas efectivas lo que corresponde al **53%**.

# Encuestas por macro región – Llanos

Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Total genera
ARAUCA	CZ ARAUCA	27	48	17	92
	CZ SARAVERENA	18	59	32	109
	CZ TAME	31	47	24	102
<b>Total ARAUCA</b>		<b>76</b>	<b>154</b>	<b>73</b>	<b>303</b>
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	31	33	14	78
	CZ VILLANUEVA	50	46	37	133
	CZ YOPAL	65	80	44	189
<b>Total CASANARE</b>		<b>146</b>	<b>159</b>	<b>95</b>	<b>400</b>
GUAINIA	CZ INIRIDA	7	4	5	16
<b>Total GUAINIA</b>		<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>16</b>
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	27	41	26	94
	REGIONAL GUAVIARE	1			1
<b>Total GUAVIARE</b>		<b>28</b>	<b>41</b>	<b>26</b>	<b>95</b>
META	CZ ACACIAS	43	58	34	135
	CZ GRANADA	48	56	40	144
	CZ PUERTO LOPEZ	26	18	37	81
	CZ VILLAVICENCIO 2	101	100	78	279
	REGIONAL META	19			19
<b>Total META</b>		<b>237</b>	<b>232</b>	<b>189</b>	<b>658</b>
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	3	9	5	17
	REGIONAL VICHADA		1	1	2
<b>Total VICHADA</b>		<b>3</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>19</b>
VAUPES	CZ MITU		2		2
	REGIONAL VAUPES		1	2	3
<b>Total VAUPES</b>			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Total general</b>		<b>497</b>	<b>603</b>	<b>396</b>	<b>1.496</b>

La macro región Llanos para el primer trimestre obtuvo un total de **1.496** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Meta** con **658** encuestas efectivas lo que corresponde al **44%**.

# Encuestas por macro región – Pacífico



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Total genera
CAUCA	CZ CENTRO	5	6	4	15
	CZ COSTA PACIFICA	2	3	1	6
	CZ INDIGENA	6	3		9
	CZ NORTE	55	55	65	175
	CZ POPAYAN	97	131	149	377
	CZ SUR	5	10	6	21
	REGIONAL CAUCA	1		1	2
	CZ MACIZO COLOMBIANO		4	6	10
<b>Total CAUCA</b>		<b>171</b>	<b>212</b>	<b>232</b>	<b>615</b>
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	2	8	5	15
	CZ ISTMINA	3	9	5	17
	CZ QUIBDO	27	31	18	76
	CZ RIOSUCIO		1	1	2
	CZ TADO	5	5	3	13
	CENTRO ZONAL BAUDO			2	2
<b>Total CHOCO</b>		<b>37</b>	<b>54</b>	<b>34</b>	<b>125</b>
NARIÑO	CZ BARBACOAS	2	5	10	17
	CZ IPIALES	28	46	46	120
	CZ LA UNION	14	9	31	54
	CZ PASTO 1	80	114	85	279
	CZ PASTO 2	71	91	71	233
	CZ REMOLINO		7	5	12
	CZ TUMACO	26	47	29	102
	CZ TUQUERRES	15	17	11	43
	REGIONAL NARIÑO	1	1		2
<b>Total NARIÑO</b>		<b>237</b>	<b>337</b>	<b>288</b>	<b>862</b>
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	1	44	45	90
	CZ BUGA	27	25	16	68
	CZ CARTAGO	76	68	56	200
	CZ CENTRO	86	70	38	194
	CZ JAMUNDI	22	33	23	78
	CZ LADERA	6	27	7	40
	CZ NORORIENTAL	53	58	42	153
	CZ PALMIRA	76	75	57	208
	CZ ROLDANILLO	14	17	14	45
	CZ SEVILLA	20	22	16	58
	CZ SUR	63	53	47	163
	CZ SURORIENTAL	85	79	55	219
	CZ TULUA	66	46	20	132
	CZ YUMBO	29	49	32	110
	REGIONAL VALLE	15	27	23	65
CZ RESTAURAR			1	1	
<b>Total VALLE DEL CAUCA</b>		<b>639</b>	<b>693</b>	<b>492</b>	<b>1.824</b>
<b>Total general</b>		<b>1.084</b>	<b>1.296</b>	<b>1.046</b>	<b>3.426</b>

La macro región Pacífico para el primer trimestre obtuvo un total de 3.426 encuestas, la regional con mayor participación fue: Valle del Cauca con 1.824 encuestas efectivas lo que corresponde al 53%.



# Caracterización de la población

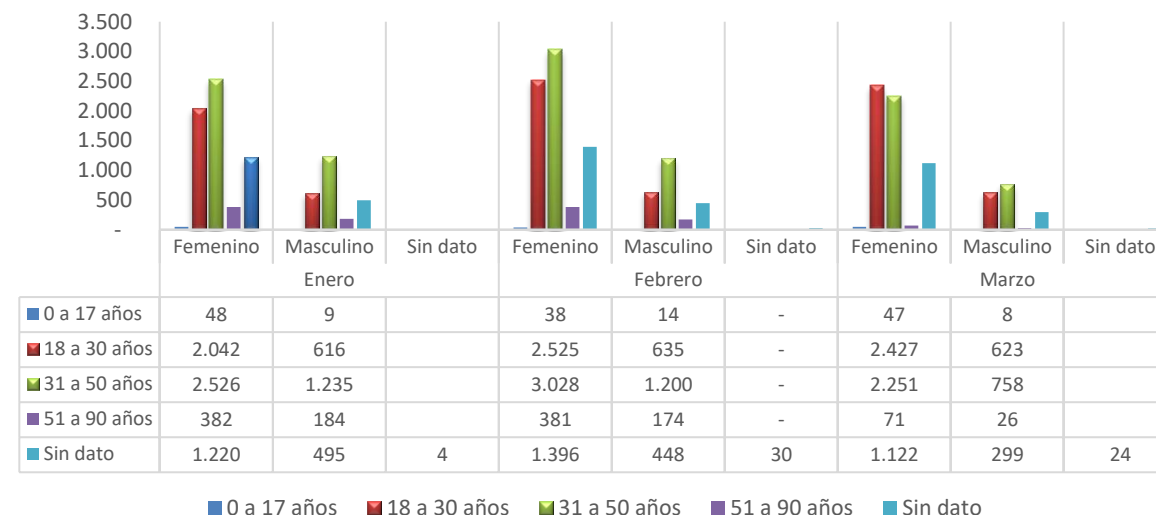
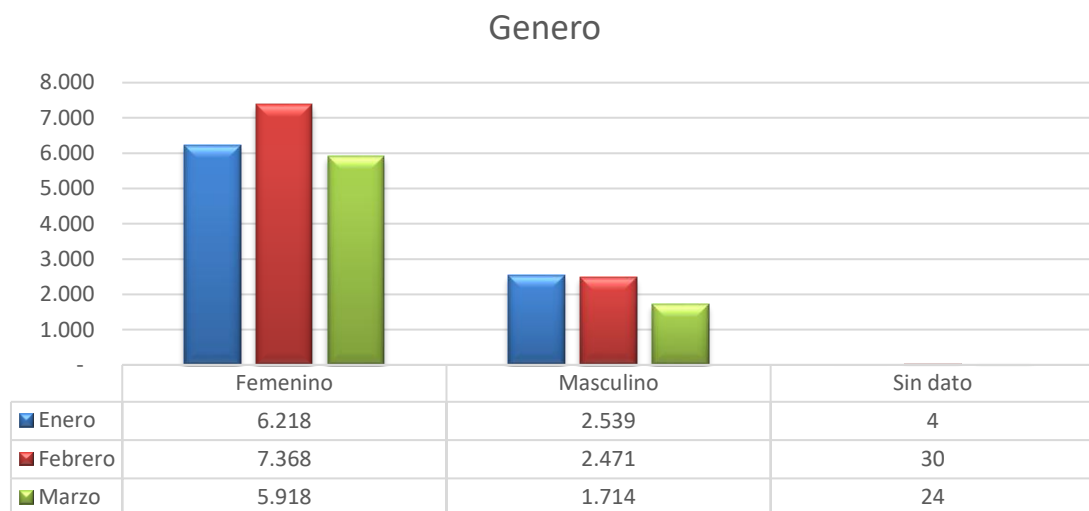
**I Trimestre  
2026**



# Caracterización de la población – Sexo.



En las gráficas se evidencian los resultados del primer trimestre con relación a las respuestas de la población que responden las encuestas, evidenciando que se han realizado **26.286** de las cuales predomina el género **femenino con 74%** mientras que el género **masculino tuvo un 26%**.



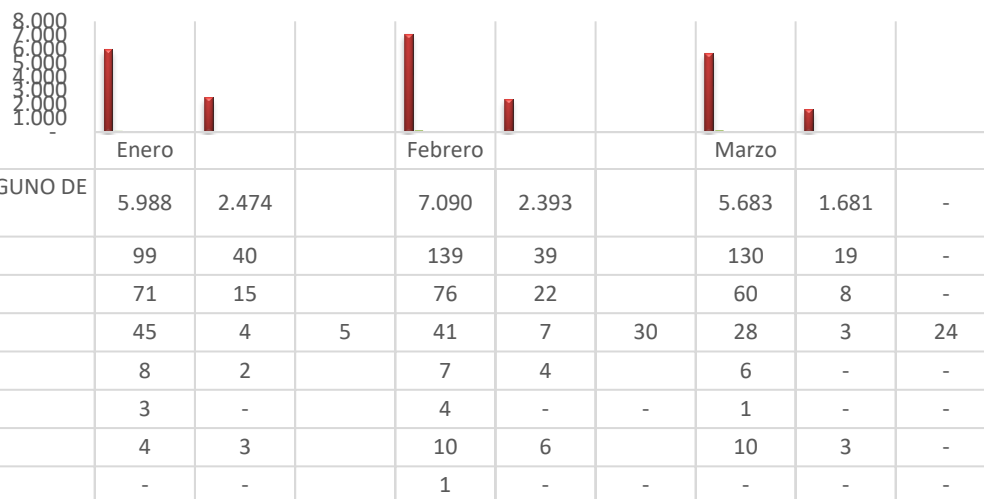
El rango de edades que predominó indistintamente del género fue desde los **31 a 50 años**, con un total de **10.998 encuestas** lo que representa un **42% sobre el total de encuestas realizadas**.

**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.

# Caracterización de la población – Sexo.

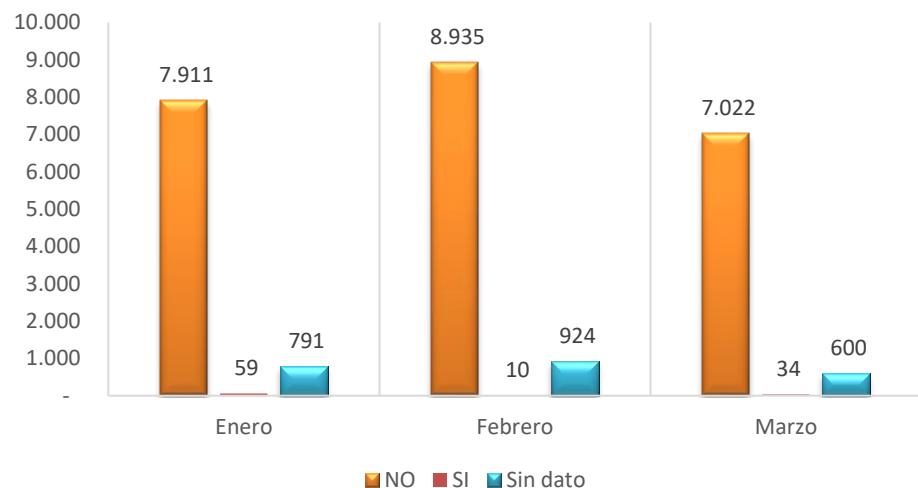


En las gráficas se evidencian los resultados del primer trimestre con relación a las respuestas de la población que responden las encuestas, evidenciando que se han **realizado 26.286** de las cuales predominan las personas que no se auto reconocen en un grupo étnico con **96%**

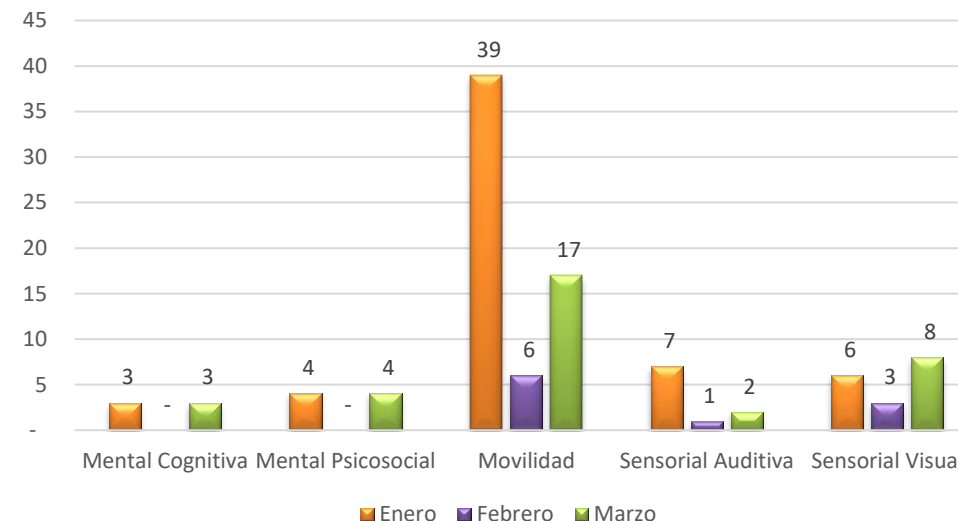


**NOTA:** las encuestas que dicen Sin dato se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar el género, sin embargo, se obtuvo encuesta.

# Caracterización de la población – Discapacidad.



Mientras que, de las personas encuestadas, hubo un total de 103 personas que presentan algún tipo de discapacidad para el primer trimestre, lo que representa un **0,43%** sobre el total de encuestas realizadas de enero a marzo



De las 103 personas con discapacidad encuestadas, predomina la **Movilidad** con **62 casos** y una **participación del 60%**, seguida de la **sensorial Visual** con **17 casos** y una **participación del 17%**.



# Desarrollo encuestas de satisfacción

**Primer  
Trimestre  
2026**



# 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 brindo información en el punto de atención?

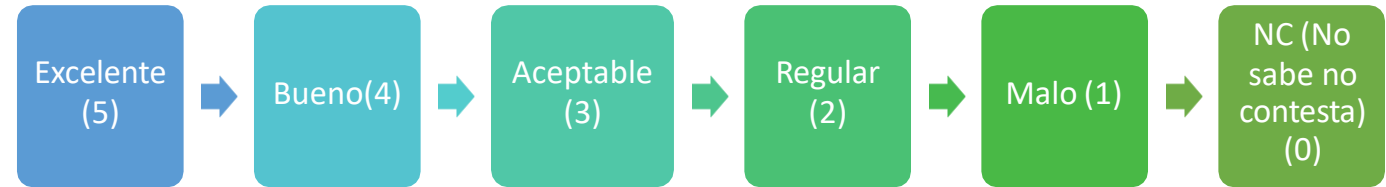


# Flujo de la Encuesta

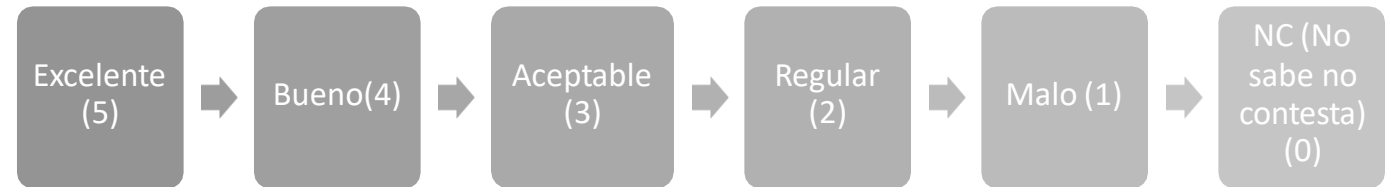


El nivel de satisfacción se calcula a partir de la homologación numérica en una escala de 1 a 5, de las respuestas obtenidas en las encuestas como se ilustra a continuación:

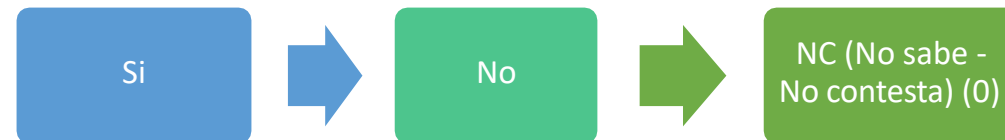
1. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?



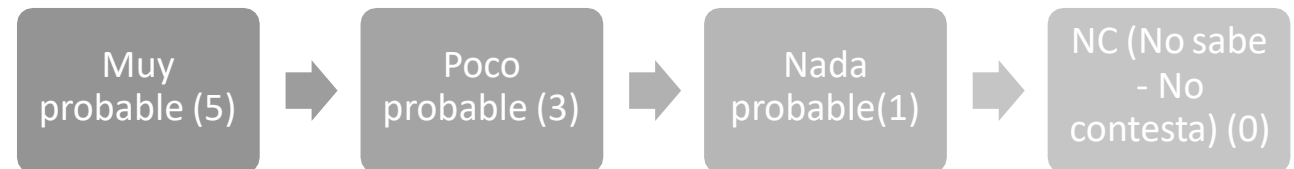
2. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?



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



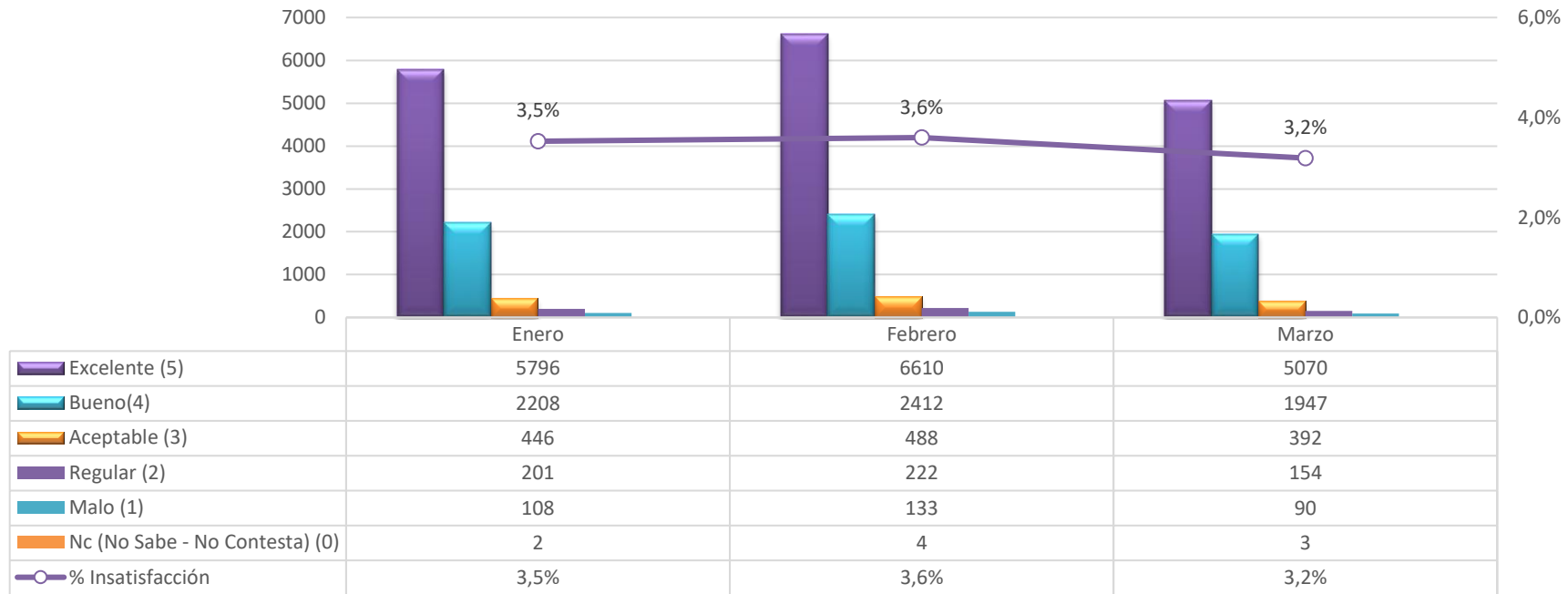
4. ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?



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 primer trimestre del 2026 el 91% de los encuestados respondió como Excelente y Bueno (24. 043 encuestas) lo cual muestra que las encuestas con respuesta Excelente y Bueno son mayoría, evidenciando el buen servicio prestado.



Así mismo durante el primer trimestre del 2026, 2,234 ciudadanos equivalentes al 8% manifestó que fue Regular, Malo y aceptable



9 ciudadanos equivalente al 0,03% indico ante esta respuesta un No sabe-No contesta en el mismo trimestre.



Para el primer trimestre se escalaron un total de 730 alertas a territorio, relacionadas con el acceso a la atención, 165 por se limita la atención y 565 por tiempos de espera.

# ¿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	Total General
BOGOTA	254	247	230	731
ANTIOQUIA	75	78	41	194
CUNDINAMARCA	53	78	55	186
VALLE DEL CAUCA	43	62	23	128
SANTANDER	22	43	20	85
NARIÑO	24	28	24	76
ATLANTICO	32	21	22	75
CORDOBA	23	19	24	66
RISARALDA	19	25	20	64
TOLIMA	27	23	12	62
NORTE DE SANTANDER	15	24	16	55
BOYACA	15	23	16	54
CESAR	15	18	18	51
HUILA	21	16	14	51
BOLIVAR	19	18	12	49
META	11	21	14	46
CALDAS	10	14	11	35

Respuestas no satisfactorias

CAUCA	10	10	13	33
CASANARE	12	9	8	29
MAGDALENA	11	9	6	26
ARAUCA	7	15	3	25
LA GUAJIRA	7	11	5	23
QUINDIO	9	4	7	20
SUCRE	6	7	4	17
Sin Dato Regional	-	5	10	15
PUTUMAYO	2	3	6	11
CHOCO	4	4	1	9
GUAVIARE	4	1	1	6
AMAZONAS	-	3	-	3
CAQUETA	3	-	-	3
GUAINIA	1	2	-	3
SAN ANDRES	1	1	-	2
VICHADA	-	1	-	1
VAUPES	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>755</b>	<b>843</b>	<b>636</b>	<b>2.234</b>

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	Total General
18. Tiempo de espera menor a 1 hora.	381	93	82	556
6. Ciudadano indica tener que esperar una hora o más de 60 minutos.	0	264	163	427
19. Tiempos de atención y procesos internos de otras dependencias.	119	105	102	326
15. Otro.	29	130	75	234
12. No cumple las expectativas.	67	85	80	232
14. Tiempos de respuesta prolongados (Cuando se entregue o no se entregue la boleta de citación, DP).	53	79	55	187
11. No se cumple el horario de atención establecido.	23	19	22	64
13. Limitación por parte de los vigilantes.	24	20	18	62
16. Competencia de otras Instituciones.	9	15	15	39
2. Atienden por días, por temas, por horarios, por casos.	18	10	8	36
1. Se reparte cierto número de fichas y/o hay que madrugar para obtener turno.	6	7	2	15
10. No se aplica protocolo de Atención preferencial.	2	6	4	12
17. No registra el tipo de petición competente.	3	1	5	9
Falta de talento humano para la atención	8	1	0	9
4. Remiten a los diferentes canales de atención (centro de contacto).	6	2	0	8
3. El centro zonal está lleno y no permiten el ingreso.	3	0	2	5
Se presentaba caída de SIM	2	1	0	3
20. Falta de talento humano para la atención.	0	0	2	2
5. No hay más agenda.	0	1	1	2
8. No contaban con servicio de internet.	0	2	0	2
No contaban con servicio de luz	2	0	0	2
Remiten a línea verde	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>755</b>	<b>843</b>	<b>636</b>	<b>2234</b>

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.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total General
BOGOTA	1.572	1.593	1.383	4.548
ANTIOQUIA	649	692	442	1.783
CUNDINAMARCA	569	665	535	1.769
VALLE DEL CAUCA	596	631	469	1.696
TOLIMA	391	449	300	1.140
SANTANDER	357	378	297	1.032
HUILA	365	354	278	997
ATLANTICO	363	310	250	923
CESAR	251	359	304	914
BOLIVAR	320	324	233	877
CORDOBA	262	347	261	870
BOYACA	313	325	202	840
NARIÑO	213	308	264	785
CALDAS	248	270	258	776
NORTE DE SANTANDER	188	304	230	722
META	226	211	175	612
RISARALDA	175	218	200	593

CAUCA	161	202	219	582
MAGDALENA	167	198	146	511
CASANARE	134	150	87	371
ARAUCA	69	139	70	278
QUINDIO	81	93	69	243
LA GUAJIRA	94	81	66	241
SUCRE	62	84	56	202
PUTUMAYO	32	101	53	186
CAQUETA	40	62	59	161
CHOCO	33	50	33	116
GUAVIARE	24	40	25	89
SAN ANDRES	29	29	15	73
Sin dato Regional	4	25	14	43
AMAZONAS	7	16	11	34
VICHADA	3	9	6	18
GUAINIA	6	2	5	13
VAUPES	-	3	2	5
<b>Total</b>	<b>8.004</b>	<b>9.022</b>	<b>7.017</b>	<b>24.043</b>

Respuestas satisfactorias

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



Para el primer trimestre del 2026 el 94% de los encuestados manifestó que fue excelente y buena la actitud y disposición del colaborador que lo atendió (24.743 respuestas).

Así mismo durante el primer trimestre del 2026 el 5% de los encuestados respondió que la actitud fue Regular, Malo y Aceptable (1.380 respuestas).

El 0,62% de los ciudadanos no respondieron a esta pregunta (163 respuestas), en el primer trimestre

Para el primer trimestre del 2026 se escalaron un total de 130 alertas a territorio, relacionadas con la categoría Actitud inadecuada

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



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total General
BOGOTA	148	165	133	446
CUNDINAMARCA	29	51	33	113
ANTIOQUIA	32	44	24	100
VALLE DEL CAUCA	22	34	19	75
CESAR	15	15	20	50
META	14	19	16	49
RISARALDA	14	17	17	48
SANTANDER	15	22	9	46
NARIÑO	10	21	13	44
NORTE DE SANTANDER	15	18	11	44
ATLANTICO	12	15	16	43
BOYACA	15	9	14	38
CORDOBA	8	15	13	36
TOLIMA	12	12	9	33
CAUCA	10	7	10	27
HUILA	8	5	13	26
BOLIVAR	8	8	8	24


MAGDALENA	7	12	3	22
CASANARE	9	4	3	16
SUCRE	4	8	4	16
CALDAS	3	5	6	14
QUINDIO	3	5	6	14
ARAUCA	2	9	1	12
Sin Dato Regional	1	6	5	12
LA GUAJIRA	3	2	2	7
CHOCO	2	1	2	5
GUAVIARE	3	2	-	5
SAN ANDRES	2	2	-	4
CAQUETA	2	1	-	3
PUTUMAYO	1	2	-	3
AMAZONAS	1	1	-	2
GUAINIA	1	1	-	2
VICHADA	-	1	-	1
VAUPES	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>431</b>	<b>539</b>	<b>410</b>	<b>1.380</b>

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	Total General
12. No cumple las expectativas	111	168	112	391
1. No escucha o resuelve todas las dudas	68	77	62	207
16. Otro	21	97	48	166
15. Tiempos de atención y procesos internos de otras dependencias	68	39	34	141
3. No empático (a)	35	56	41	132
9. No demuestra la intención de atender	25	20	22	67
5. Afán en dar atención	22	24	18	64
2. Comunicación no verbal no asertiva	24	16	15	55
14. Tiempos de respuesta prolongados (boleta de citación, DP, etc)	21	10	19	50
10. Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	16	9	18	43
8. Uso constante del celular y no de muestra interés por la atención	5	9	12	26
4. Generación de juicios de valor	6	1	5	12
7. Mantiene diálogos con otros compañeros y no demuestra interés por la atención	4	5	3	12
Predisposición por el tipo de sexo	4	4	0	8
6. Utiliza lenguaje poco comprensible	0	4	1	5
13. Limitación por parte de los vigilantes.	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>431</b>	<b>539</b>	<b>410</b>	<b>1380</b>



**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?



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total General
BOGOTA	1.671	1.664	1.474	4.809
ANTIOQUIA	689	723	458	1.870
CUNDINAMARCA	592	684	549	1.825
VALLE DEL CAUCA	616	656	472	1.744
TOLIMA	406	454	303	1.163
SANTANDER	362	398	307	1.067
HUILA	378	361	278	1.017
ATLANTICO	381	314	253	948
CESAR	247	357	300	904
BOLIVAR	331	331	236	898
CORDOBA	275	350	272	897
BOYACA	312	338	203	853
NARIÑO	222	310	273	805
CALDAS	255	277	261	793
NORTE DE SANTANDER	188	307	234	729
META	222	209	171	602
RISARALDA	179	221	200	600

CAUCA	160	204	221	585
MAGDALENA	171	194	147	512
CASANARE	136	153	90	379
ARAUCA	74	144	72	290
LA GUAJIRA	98	90	69	257
QUINDIO	86	91	69	246
SUCRE	63	81	56	200
PUTUMAYO	33	102	58	193
CAQUETA	41	61	59	161
CHOCO	34	52	32	118
GUAVIARE	25	39	26	90
SAN ANDRES	28	27	15	70
Sin Dato Regional	3	24	19	46
AMAZONAS	6	18	11	35
VICHADA	3	9	6	18
GUAINIA	6	3	5	14
VAUPES	-	3	2	5
<b>Total</b>	<b>8.293</b>	<b>9.249</b>	<b>7.201</b>	<b>24.743</b>

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 primer trimestre del 2026 el 87% de los ciudadanos manifestaron que SI le brindaron el número de radicado cuando se acercaron al punto de atención (22.286 respuestas).

Para el primer trimestre del 2026 el 11% de los ciudadanos manifestaron que NO le brindaron el número de radicado cuando se acercaron al punto de atención (2.901 respuestas).

El 2% de los ciudadanos no respondieron a esta pregunta (562 respuestas)

Para el primer trimestre del 2026 se escalaron un total de 102 alertas a territorio, relacionadas con la categoría mal procedimiento, por no brindar el número de radicado.

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

Respuestas no  
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total General
BOGOTA	175	223	154	552
ANTIOQUIA	73	78	50	201
CUNDINAMARCA	58	77	61	196
VALLE DEL CAUCA	59	71	43	173
HUILA	39	53	49	141
NARIÑO	42	44	40	126
CORDOBA	26	58	41	125
CALDAS	43	46	35	124
BOYACA	41	42	29	112
RISARALDA	18	36	50	104
TOLIMA	38	43	21	102
SANTANDER	34	39	21	94
CESAR	21	38	28	87
ATLANTICO	38	27	21	86
ARAUCA	18	41	17	76
NORTE DE SANTANDER	22	28	25	75
MAGDALENA	18	30	26	74

BOLIVAR	21	20	18	59
CAUCA	18	23	17	58
PUTUMAYO	7	29	12	48
META	17	16	11	44
CASANARE	11	24	7	42
SUCRE	14	18	5	37
CAQUETA	8	21	5	34
QUINDIO	9	12	11	32
LA GUAJIRA	11	16	3	30
CHOCO	7	14	8	29
SAN ANDRES	5	5	2	12
Sin dato Regional	1	6	5	12
GUAVIARE	2	4	1	7
AMAZONAS	2	4	-	6
GUAINIA	1	-	-	1
VAUPES	-	-	1	1
VICHADA	-	1	-	1
<b>Total</b>	<b>897</b>	<b>1.187</b>	<b>817</b>	<b>2.901</b>

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

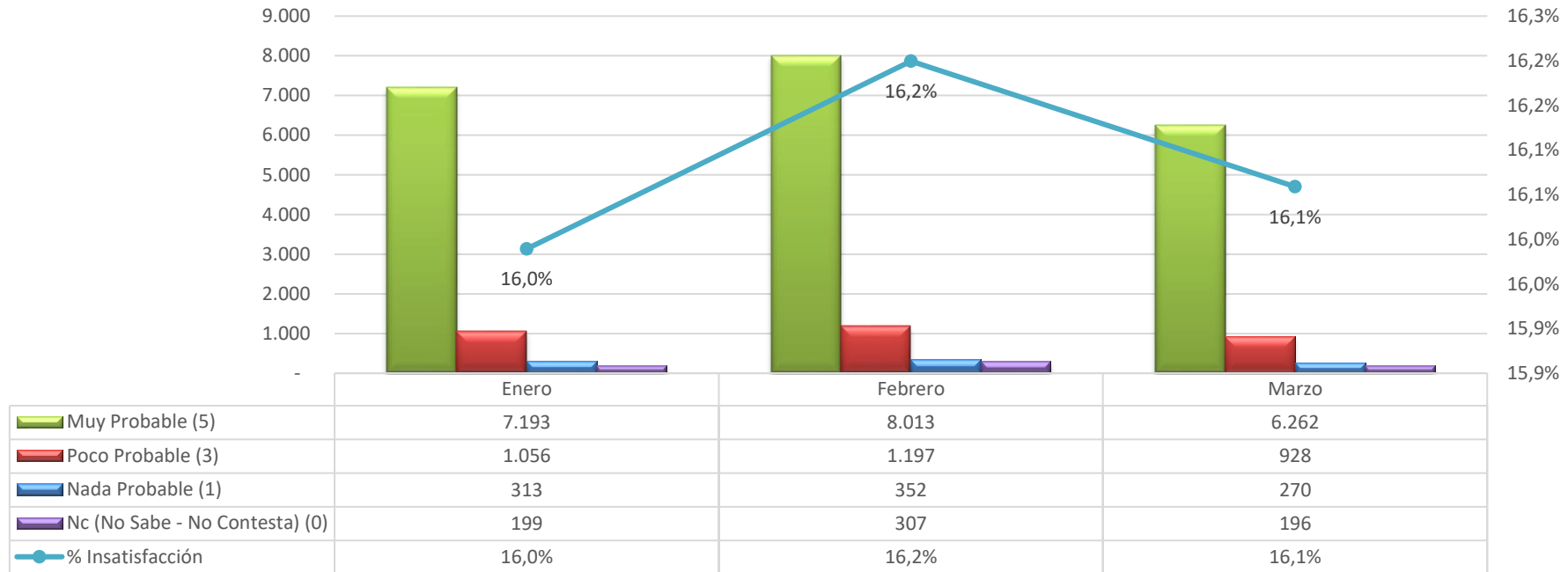


Respuestas  
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total General
BOGOTA	1.617	1.574	1.428	4.619
ANTIOQUIA	640	678	426	1.744
CUNDINAMARCA	552	646	512	1.710
VALLE DEL CAUCA	564	613	438	1.615
TOLIMA	372	416	286	1.074
SANTANDER	340	373	293	1.006
ATLANTICO	351	300	248	899
HUILA	340	311	238	889
CESAR	241	332	288	861
BOLIVAR	314	311	225	850
CORDOBA	252	298	236	786
BOYACA	282	299	184	765
NARIÑO	184	290	238	712
NORTE DE SANTANDER	178	292	219	689
CALDAS	206	224	227	657
META	216	207	170	593
CAUCA	152	189	214	555

RISARALDA	169	200	163	532
MAGDALENA	158	176	123	457
CASANARE	134	132	85	351
LA GUAJIRA	89	74	67	230
QUINDIO	78	81	62	221
ARAUCA	57	105	55	217
SUCRE	52	69	54	175
PUTUMAYO	25	73	44	142
CAQUETA	33	40	52	125
CHOCO	29	40	26	95
GUAVIARE	25	37	25	87
SAN ANDRES	24	24	11	59
Sin Dato Regional	3	23	17	43
AMAZONAS	5	15	10	30
GUAINIA	6	3	5	14
VICHADA	-	9	5	14
VAUPES	3	3	1	7
<b>Total</b>	<b>7.691</b>	<b>8.457</b>	<b>6.675</b>	<b>22.823</b>

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



Para el primer trimestre del 2026 El 82% de los ciudadanos califico de manera positiva esta pregunta, indicando que, si recomendarían al ICBF, con 21.468 respuestas calificadas en la categoría (Muy probable).



Así mismo durante el primer trimestre del 2026 el 16% de los encuestados manifestó insatisfacción, indicando que no recomendarían los servicios del ICBF con 4.116 respuestas calificadas como (Nada probable y Poco probable).



El 3% de los encuestados no sabe no contesto a esta pregunta, equivalente a 702 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	Total General
BOGOTA	441	462	393	1.296
ANTIOQUIA	122	137	85	344
CUNDINAMARCA	107	108	89	304
VALLE DEL CAUCA	94	121	68	283
SANTANDER	49	72	41	162
TOLIMA	62	54	36	152
NARIÑO	40	59	44	143
ATLANTICO	52	47	42	141
RISARALDA	35	42	42	119
BOYACA	33	48	35	116
HUILA	40	33	40	113
CORDOBA	29	41	29	99
META	31	35	26	92
NORTE DE SANTANDER	31	29	29	89
CESAR	19	33	32	84
CALDAS	23	31	28	82
BOLIVAR	31	23	24	78

CAUCA	21	21	27	69
MAGDALENA	15	25	13	53
ARAUCA	12	23	9	44
CASANARE	17	18	8	43
PUTUMAYO	11	18	10	39
QUINDIO	11	12	13	36
LA GUAJIRA	7	14	10	31
CAQUETA	10	5	6	21
CHOCO	8	8	4	20
SUCRE	6	11	3	20
Sin Dato Regional	1	6	8	15
GUAVIARE	5	2	4	11
SAN ANDRES	4	3	-	7
AMAZONAS	1	3	-	4
VICHADA	-	3	-	3
GUAINIA	1	1	-	2
VAUPES	-	1	-	1
<b>Total</b>	<b>1.369</b>	<b>1.549</b>	<b>1.198</b>	<b>4.116</b>

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



Respuestas  
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total General
BOGOTA	1.353	1.333	1.188	3.874
CUNDINAMARCA	502	612	482	1.596
ANTIOQUIA	577	615	386	1.578
VALLE DEL CAUCA	527	548	413	1.488
TOLIMA	348	403	270	1.021
SANTANDER	324	343	273	940
HUILA	335	325	246	906
CESAR	239	329	282	850
ATLANTICO	338	275	220	833
BOLIVAR	304	309	214	827
CORDOBA	248	313	245	806
BOYACA	290	290	176	756
CALDAS	231	248	232	711
NARIÑO	185	266	238	689
NORTE DE SANTANDER	169	289	213	671
META	202	186	152	540
CAUCA	145	189	203	537

RISARALDA	157	192	173	522
MAGDALENA	157	171	131	459
CASANARE	126	136	82	344
ARAUCA	63	124	62	249
LA GUAJIRA	93	71	61	225
QUINDIO	76	83	62	221
SUCRE	61	75	56	192
PUTUMAYO	23	83	47	153
CAQUETA	32	55	51	138
CHOCO	24	43	29	96
GUAVIARE	21	37	22	80
SAN ANDRES	25	23	14	62
Sin Dato Regional	3	21	15	39
AMAZONAS	6	16	11	33
VICHADA	3	6	6	15
GUAINIA	6	3	5	14
VAUPES	-	1	2	3
<b>Total</b>	<b>7.193</b>	<b>8.013</b>	<b>6.262</b>	<b>21.468</b>

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



De los 26.286 encuestados el 67% de los ciudadanos manifestaron que, SI quería resaltar la atención del colaborador que atendió y ayudo en su pretensión (17.699 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 en el primer trimestre.

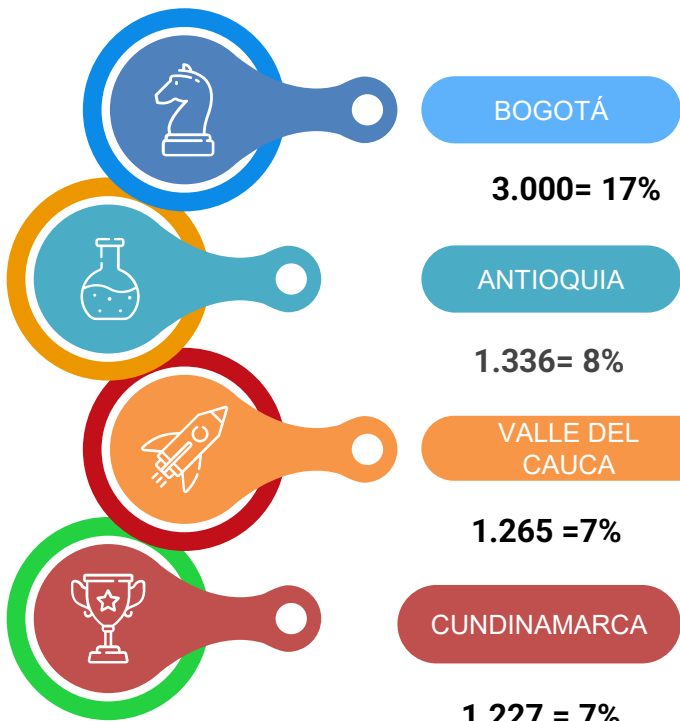


Así mismo durante el primer trimestre del 2026 el 16% (4.167 respuestas) de los encuestados manifestó que NO quería felicitar al colaborador.



A 1.294 ciudadanos prefirieron no contestar esta pregunta lo que equivale al 5% sobre el total de las encuestas, en el trimestre.

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



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total General
BOGOTA	1.050	1.076	874	3.000
ANTIOQUIA	507	513	316	1.336
VALLE DEL CAUCA	449	456	360	1.265
CUNDINAMARCA	382	454	391	1.227
TOLIMA	307	329	226	862
SANTANDER	283	264	229	776
ATLANTICO	296	244	188	728
HUILA	272	255	201	728
BOLIVAR	266	276	185	727
CESAR	196	293	234	723
CORDOBA	217	265	208	690
BOYACA	226	243	147	616
CALDAS	198	216	196	610
NARIÑO	158	225	197	580
NORTE DE SANTANDER	147	251	178	576
CAUCA	127	162	174	463
META	152	145	113	410

RISARALDA	128	149	133	410
MAGDALENA	137	141	116	394
CASANARE	105	110	54	269
ARAUCA	58	109	56	223
LA GUAJIRA	77	61	54	192
QUINDIO	64	71	53	188
SUCRE	50	61	44	155
PUTUMAYO	22	65	40	127
CAQUETA	29	49	46	124
CHOCO	24	39	30	93
GUAVIARE	16	29	12	57
SAN ANDRES	21	19	12	52
Sin dato Regional	2	25	15	42
AMAZONAS	6	14	9	29
GUAINIA	5	2	5	12
VICHADA	2	6	4	12
VAUPES	-	1	2	3
<b>Total</b>	<b>5.979</b>	<b>6.618</b>	<b>5.102</b>	<b>17.699</b>

# Voz del ciudadano trimestral



## **CZ MARTIRES**

**Profesional:** Andrea Daza  
Alvarez  
**Radicado SIM:** 14858164

*“Me brindo una muy buena atención, fue muy amable y comprensiva. Me indico que no el servicio por el cual pregunte no lo podía realizar el bienestar familiar, pero ella me brindó la información sobre la fundación donde lo podía realizar”*



## **CZ MONQUIRA**

**Profesional:** Laura Cristina  
Pedraza Alba  
**Radicado SIM:** 16910071

*“Estuvimos bien atendidos, nos dio buenas charlas y pudimos conciliar muy bien gracias a ese ambiente.”*





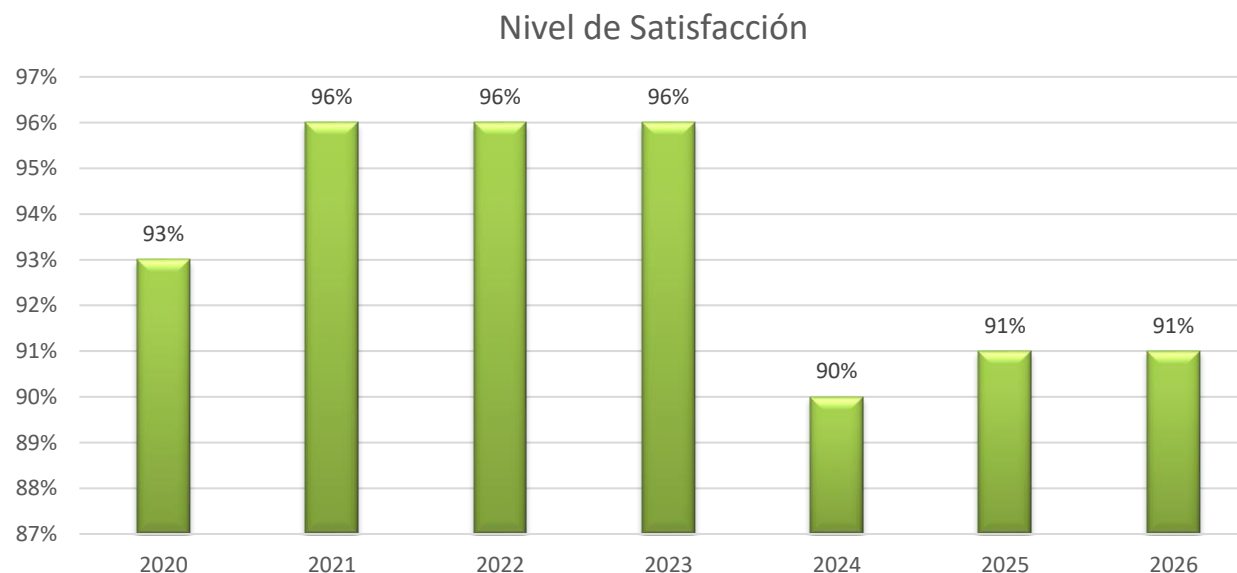
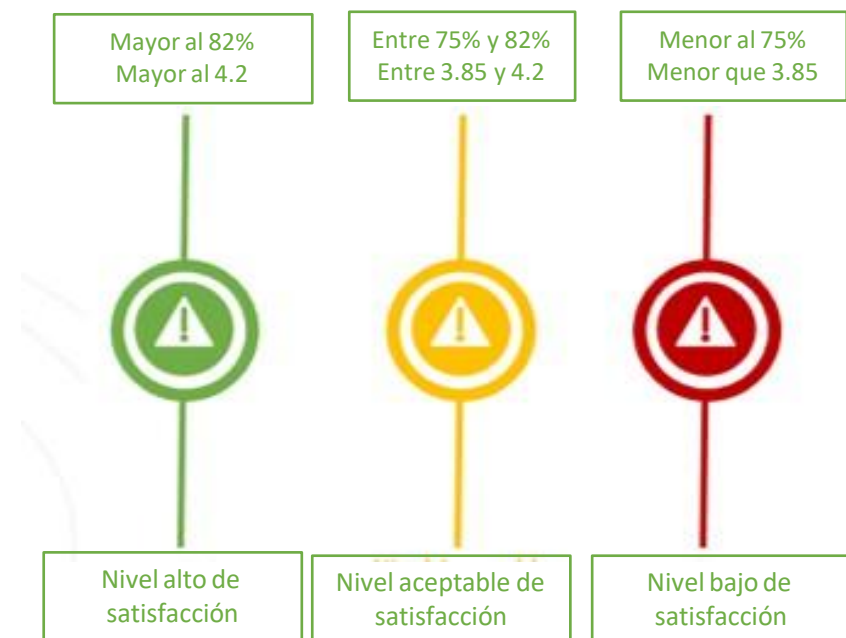
# Nivel de Satisfacción

Trimestre I  
2026



# 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	Total general
Caribe	▶ 92%	▶ 93%	▶ 91%	▶ 92%
Centro Sur	▶ 92%	▶ 94%	▶ 93%	▶ 93%
Centroriente	▶ 89%	▶ 89%	▶ 89%	▶ 89%
Eje Cafetero	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 92%
Llanos	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 91%
Pacífico	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 91%
Sin Dato	▶ 90%	▶ 84%	▶ 69%	▶ 81%
<b>Total general</b>	<b>▶ 91%</b>	<b>▶ 91%</b>	<b>▶ 91%</b>	<b>▶ 91%</b>

El nivel de satisfacción general del primer trimestre es 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	Total general
Caribe	▶ 95%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 94%
Centro Sur	▶ 94%	▶ 95%	▶ 94%	▶ 95%
Centroriente	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%
Eje Cafetero	▶ 94%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%
Llanos	▶ 94%	▶ 93%	▶ 94%	▶ 93%
Pacífico	▶ 93%	▶ 93%	▶ 94%	▶ 93%
Sin Dato	▶ 83%	▶ 87%	▶ 79%	▶ 83%
<b>Total general</b>	<b>▶ 93%</b>	<b>▶ 93%</b>	<b>▶ 93%</b>	<b>▶ 93%</b>

La categoría **(Resolución de la necesidad)** obtuvo un resultado de **91%**.

Promedio de Resolución de la necesidad				
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Caribe	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 92%
Centro Sur	▶ 91%	▶ 89%	▶ 90%	▶ 90%
Centroriente	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 92%
Eje Cafetero	▶ 91%	▶ 90%	▶ 89%	▶ 90%
Llanos	▶ 92%	▶ 88%	▶ 92%	▶ 91%
Pacífico	▶ 90%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 91%
Sin Dato	▶ 80%	▶ 83%	▶ 82%	▶ 82%
<b>Total general</b>	<b>▶ 92%</b>	<b>▶ 90%</b>	<b>▶ 91%</b>	<b>▶ 91%</b>

Promedio de Satisfacción general				
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Caribe	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 93%
Centro Sur	▶ 93%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 92%
Centroriente	▶ 91%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 91%
Eje Cafetero	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%
Llanos	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 92%
Pacífico	▶ 92%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 92%
Sin Dato	▶ 84%	▶ 85%	▶ 77%	▶ 82%
<b>Total general</b>	<b>▶ 92%</b>	<b>▶ 91%</b>	<b>▶ 92%</b>	<b>▶ 91%</b>

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 macro región Caribe

## Categoría Oportunidad del Servicio



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

<b>LA GUAJIRA</b>	89%	89%
CZ FONSECA	91%	91%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	84%	84%
CZ MAICAO	89%	89%
CZ MANAURE	96%	96%
CZ RIOHACHA 2	89%	89%
CZ RIOHACHA 1	100%	100%
<b>MAGDALENA</b>	93%	93%
CZ CIENAGA	92%	92%
CZ DEL RIO	95%	95%
CZ EL BANCO	93%	93%
CZ FUNDACIÓN	94%	94%
CZ PLATO	93%	93%
CZ SANTA ANA	91%	91%
CZ SANTA MARTA 1	92%	92%
CZ SANTA MARTA 2	95%	95%
REGIONAL MAGDALENA	95%	95%
<b>SAN ANDRES</b>	94%	94%
CZ LOS ALMENDROS	96%	96%
REGIONAL SAN ANDRES	93%	93%
CZ OLD PROVIDENCE	93%	93%
<b>SUCRE</b>	91%	91%
CZ BOSTON	100%	100%
CZ LA MOJANA	96%	96%
CZ NORTE	91%	91%
CZ SINCELEJO	90%	90%
REGIONAL SUCRE	100%	100%
<b>Total general</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es:  
San Andrés

**94%**

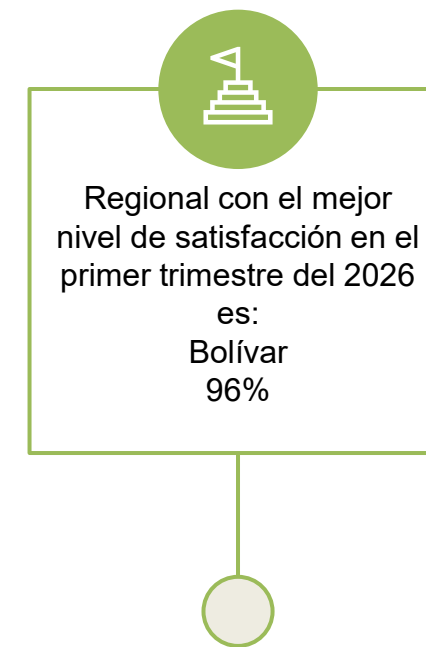


# Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

## Categoría Calidad y servicio en la atención

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

<b>LA GUAJIRA</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ FONSECA	95%	95%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	93%	93%
CZ MAICAO	94%	94%
CZ MANAURE	96%	96%
CZ RIOHACHA 2	94%	94%
CZ RIOHACHA 1	100%	100%
<b>MAGDALENA</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ CIENAGA	94%	94%
CZ DEL RIO	98%	98%
CZ EL BANCO	95%	95%
CZ FUNDACIÓN	96%	96%
CZ PLATO	94%	94%
CZ SANTA ANA	91%	91%
CZ SANTA MARTA 1	93%	93%
CZ SANTA MARTA 2	95%	95%
REGIONAL MAGDALENA	96%	96%
<b>SAN ANDRES</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ LOS ALMENDROS	93%	93%
REGIONAL SAN ANDRES	94%	94%
CZ OLD PROVIDENCE	94%	94%
<b>SUCRE</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ BOSTON	100%	100%
CZ LA MOJANA	94%	94%
CZ NORTE	93%	93%
CZ SINCELEJO	95%	95%
REGIONAL SUCRE	90%	90%
<b>Total general</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>



# Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

## Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Total general
<b>ATLANTICO</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ BARANOA	88%	88%
CZ HIPODROMO	92%	92%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	95%	95%
CZ SABANAGRANDE	89%	89%
CZ SABANALARGA	94%	94%
CZ SUROCCIDENTE	97%	97%
CZ SURORIENTE	95%	95%
REGIONAL ATLANTICO	95%	95%
<b>BOLIVAR</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	94%	94%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	93%	93%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	97%	97%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	94%	94%
CZ MAGANGUE	99%	99%
CZ MOMPOX	90%	90%
CZ SIMITI	98%	98%
CZ TURBACO	94%	94%
REGIONAL BOLIVAR	93%	93%
<b>CESAR</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ AGUACHICA	95%	95%
CZ AGUSTIN CODAZZI	90%	90%
CZ CHIRIGUANA	88%	88%
CZ VALLEDUPAR 1	75%	75%
CZ VALLEDUPAR 2	95%	95%
REGIONAL CESAR	60%	60%
<b>CORDOBA</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>
CZ 1 MONTERIA	93%	93%
CZ CERETE	86%	86%
CZ LORICA	81%	81%
CZ MONTELIBANO	79%	79%
CZ PLANETARICA	92%	92%
CZ SAHAGUN	89%	89%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	91%	91%
CZ TIERRALTA	93%	93%
REGIONAL CORDOBA	100%	100%

<b>LA GUAJIRA</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>
CZ FONSECA	92%	92%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	84%	84%
CZ MAICAO	91%	91%
CZ MANAURE	73%	73%
CZ RIOHACHA 2	92%	92%
CZ RIOHACHA 1	100%	100%
<b>MAGDALENA</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>
CZ CIENAGA	78%	78%
CZ DEL RIO	81%	81%
CZ EL BANCO	91%	91%
CZ FUNDACIÓN	96%	96%
CZ PLATO	88%	88%
CZ SANTA ANA	79%	79%
CZ SANTA MARTA 1	93%	93%
CZ SANTA MARTA 2	95%	95%
REGIONAL MAGDALENA	91%	91%
<b>SAN ANDRES</b>	<b>86%</b>	<b>86%</b>
CZ LOS ALMENDROS	93%	93%
REGIONAL SAN ANDRES	91%	91%
CZ OLD PROVIDENCE	40%	40%
<b>SUCRE</b>	<b>86%</b>	<b>86%</b>
CZ BOSTON	60%	60%
CZ LA MOJANA	89%	89%
CZ NORTE	86%	86%
CZ SINCELEJO	94%	94%
REGIONAL SUCRE	100%	100%
<b>Total general</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>



Regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Bolívar 95%



# Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

## Categoría de Satisfacción general



Regional	Trimestre I	Total general
<b>ATLANTICO</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ BARANOA	91%	91%
CZ HIPODROMO	91%	91%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	92%	92%
CZ SABANAGRANDE	92%	92%
CZ SABANALARGA	93%	93%
CZ SUROCCIDENTE	94%	94%
CZ SURORIENTE	94%	94%
REGIONAL ATLANTICO	94%	94%
<b>BOLIVAR</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	93%	93%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	94%	94%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	95%	95%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	95%	95%
CZ MAGANGUE	94%	94%
CZ MOMPOX	92%	92%
CZ SIMITI	95%	95%
CZ TURBACO	94%	94%
REGIONAL BOLIVAR	90%	90%
<b>CESAR</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ AGUACHICA	94%	94%
CZ AGUSTIN CODAZZI	93%	93%
CZ CHIRIGUANA	92%	92%
CZ VALLEDUPAR 1	89%	89%
CZ VALLEDUPAR 2	94%	94%
REGIONAL CESAR	87%	87%
<b>CORDOBA</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ 1 MONTERIA	92%	92%
CZ CERETE	91%	91%
CZ LORICA	89%	89%
CZ MONTELIBANO	86%	86%
CZ PLANETARICA	93%	93%
CZ SAHAGUN	94%	94%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	95%	95%
CZ TIERRALTA	92%	92%
REGIONAL CORDOBA	99%	99%

<b>LA GUAJIRA</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>
CZ FONSECA	92%	92%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	87%	87%
CZ MAICAO	91%	91%
CZ MANAURE	88%	88%
CZ RIOHACHA 2	92%	92%
CZ RIOHACHA 1	100%	100%
<b>MAGDALENA</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ CIENAGA	88%	88%
CZ DEL RIO	92%	92%
CZ EL BANCO	93%	93%
CZ FUNDACIÓN	95%	95%
CZ PLATO	92%	92%
CZ SANTA ANA	87%	87%
CZ SANTA MARTA 1	92%	92%
CZ SANTA MARTA 2	95%	95%
REGIONAL MAGDALENA	94%	94%
<b>SAN ANDRES</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ LOS ALMENDROS	94%	94%
REGIONAL SAN ANDRES	93%	93%
CZ OLD PROVIDENCE	78%	78%
<b>SUCRE</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>
CZ BOSTON	87%	87%
CZ LA MOJANA	93%	93%
CZ NORTE	90%	90%
CZ SINCELEJO	91%	91%
REGIONAL SUCRE	97%	97%
<b>Total general</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>



Regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es:  
Bolívar  
94%



# Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

## Categoría Oportunidad del Servicio



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

01

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es: Caquetá.

**94%**

# Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

## Categoría Calidad y servicio en la atención



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

02

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 son: Huila y Tolima

**95%**

# Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

## Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Total general
<b>AMAZONAS</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>
CZ LETICIA	87%	87%
<b>CAQUETA</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	80%	80%
CZ FLORENCIA 1	83%	83%
CZ FLORENCIA 2	90%	90%
CZ PUERTO RICO	76%	76%
REGIONAL CAQUETA	100%	100%
<b>HUILA</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>
CZ GARZON	88%	88%
CZ LA GAITANA	83%	83%
CZ LA PLATA	95%	95%
CZ NEIVA	96%	96%
CZ PITALITO	85%	85%
<b>PUTUMAYO</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>
CZ MOCOA	60%	60%
CZ PUERTO ASIS	92%	92%
CZ SIBUNDOY	64%	64%
CZ LA HORMIGA	91%	91%
REGIONAL PUTUMAYO	60%	60%
<b>TOLIMA</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ CHAPARRAL	86%	86%
CZ ESPINAL	93%	93%
CZ GALAN	94%	94%
CZ HONDA	93%	93%
CZ IBAGUE	95%	95%
CZ JORDAN	92%	92%
CZ LERIDA	91%	91%
CZ LIBANO	94%	94%
CZ MELGAR	96%	96%
CZ PURIFICACION	90%	90%
REGIONAL TOLIMA	93%	93%
<b>Total general</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>

03

La regional con el mejor nivel de oportunidad del servicio en el primer trimestre del 2026:

Tolima  
**93%**

# Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

## Categoría Satisfacción general



Regional	Trimestre I	Total general
<b>AMAZONAS</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>
CZ LETICIA	89%	89%
<b>CAQUETA</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	91%	91%
CZ FLORENCIA 1	91%	91%
CZ FLORENCIA 2	89%	89%
CZ PUERTO RICO	88%	88%
REGIONAL CAQUETA	96%	96%
<b>HUILA</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ GARZON	94%	94%
CZ LA GAITANA	89%	89%
CZ LA PLATA	94%	94%
CZ NEIVA	94%	94%
CZ PITALITO	91%	91%
<b>PUTUMAYO</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>
CZ MOCOCHA	82%	82%
CZ PUERTO ASIS	92%	92%
CZ SIBUNDOY	83%	83%
CZ LA HORMIGA	93%	93%
REGIONAL PUTUMAYO	87%	87%
<b>TOLIMA</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ CHAPARRAL	92%	92%
CZ ESPINAL	93%	93%
CZ GALAN	94%	94%
CZ HONDA	96%	96%
CZ IBAGUE	96%	96%
CZ JORDAN	93%	93%
CZ LERIDA	94%	94%
CZ LIBANO	94%	94%
CZ MELGAR	93%	93%
CZ PURIFICACION	94%	94%
REGIONAL TOLIMA	94%	94%
<b>Total general</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>

04

La regional con el mejor nivel de oportunidad del servicio en el primer trimestre del 2026 es Tolima con el **94%**

# Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

## Categoría Oportunidad del Servicio



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

<b>CUNDINAMARCA</b>	89%	89%
CZ CAQUEZA	95%	95%
CZ CHOCONTA	93%	93%
CZ FACATATIVA	92%	92%
CZ FUSAGASUGA	93%	93%
CZ GACHETA	93%	93%
CZ GIRARDOT	93%	93%
CZ LA MESA	93%	93%
CZ PACHO	92%	92%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	98%	98%
CZ SOACHA	84%	84%
CZ SOACHA CENTRO	87%	87%
CZ UBATE	90%	90%
CZ VILLETA	92%	92%
CZ ZIPAQUIRA	90%	90%
REGIONAL CUNDINAMARCA	96%	96%
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	92%	92%
CZ CUCUTA 1	91%	91%
CZ CUCUTA 2	92%	92%
CZ CUCUTA 3	95%	95%
CZ OCAÑA	91%	91%
CZ PAMPLONA	93%	93%
CZ TIBU	95%	95%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	90%	90%
<b>SANTANDER</b>	92%	92%
CZ BUCARAMANGA SUR	95%	95%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	91%	91%
CZ LA FLORESTA	89%	89%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	89%	89%
CZ MALAGA	91%	91%
CZ RESURGIR	96%	96%
CZ SAN GIL	96%	96%
CZ SOCORRO	96%	96%
CZ VELEZ	89%	89%
REGIONAL SANTANDER	98%	98%
CZ YARIGUIES	90%	90%
CZ ANTONIA SANTOS	100%	100%
<b>Total general</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>

5

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 son Santander y Norte de Santander con el **92%**.

# Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

## Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Total general
<b>BOGOTA</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>
CZ BARRIOS UNIDOS	93%	93%
CZ BOSA	89%	89%
CZ CIUDAD BOLIVAR	89%	89%
CZ CREER	92%	92%
CZ ENGATIVA	85%	85%
CZ FONTIBON	89%	89%
CZ KENNEDY	89%	89%
CZ KENNEDY CENTRAL	89%	89%
CZ MARTIRES	90%	90%
CZ PUENTE ARANDA	99%	99%
CZ RAFAEL URIBE	92%	92%
CZ REVIVIR	94%	94%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	94%	94%
CZ SANTA FE	91%	91%
CZ SUBA	88%	88%
CZ TUNJUELITO	89%	89%
CZ USAQUEN	88%	88%
CZ USME	90%	90%
REGIONAL BOGOTA	96%	96%
<b>BOYACA</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ CHIQUINQUIRA	95%	95%
CZ DUITAMA	93%	93%
CZ EL COCUY	98%	98%
CZ GARAGOA	93%	93%
CZ MIRAFLORES	96%	96%
CZ MONIQUIRA	94%	94%
CZ OTANCHE	94%	94%
CZ PUERTO BOYACA	97%	97%
CZ SOATA	94%	94%
CZ SOGAMOSO	93%	93%
CZ TUNJA 1	90%	90%
CZ TUNJA 2	93%	93%
REGIONAL BOYACA	98%	98%

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

6

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 son Boyacá, Norte de Santander y Santander en el **94%**.

# Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

## Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Total general
<b>BOGOTA</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ BARRIOS UNIDOS	96%	96%
CZ BOSA	84%	84%
CZ CIUDAD BOLIVAR	90%	90%
CZ CREER	88%	88%
CZ ENGATIVA	97%	97%
CZ FONTIBON	95%	95%
CZ KENNEDY	91%	91%
CZ KENNEDY CENTRAL	94%	94%
CZ MARTIRES	92%	92%
CZ PUENTE ARANDA	100%	100%
CZ RAFAEL URIBE	96%	96%
CZ REVIVIR	83%	83%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	95%	95%
CZ SANTA FE	94%	94%
CZ SUBA	91%	91%
CZ TUNJUELITO	92%	92%
CZ USAQUEN	80%	80%
CZ USME	97%	97%
REGIONAL BOGOTA	95%	95%
<b>BOYACA</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>
CZ CHIQUINQUIRA	91%	91%
CZ DUITAMA	95%	95%
CZ EL COCUY	93%	93%
CZ GARAGOA	86%	86%
CZ MIRAFLORES	79%	79%
CZ MONIQUIRA	93%	93%
CZ OTANCHE	60%	60%
CZ PUERTO BOYACA	96%	96%
CZ SOATA	90%	90%
CZ SOGAMOSO	84%	84%
CZ TUNJA 1	100%	100%
CZ TUNJA 2	93%	93%
REGIONAL BOYACA	100%	100%

<b>CUNDINAMARCA</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ CAQUEZA	88%	88%
CZ CHOCONTA	94%	94%
CZ FACATATIVA	93%	93%
CZ FUSAGASUGA	96%	96%
CZ GACHETA	79%	79%
CZ GIRARDOT	93%	93%
CZ LA MESA	78%	78%
CZ PACHO	89%	89%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	82%	82%
CZ SOACHA	90%	90%
CZ SOACHA CENTRO	93%	93%
CZ UBATE	97%	97%
CZ VILLETA	93%	93%
CZ ZIPAQUIRA	93%	93%
REGIONAL CUNDINAMARCA	100%	100%
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ CUCUTA 1	90%	90%
CZ CUCUTA 2	94%	94%
CZ CUCUTA 3	98%	98%
CZ OCAÑA	91%	91%
CZ PAMPLONA	96%	96%
CZ TIBU	86%	86%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	95%	95%
<b>SANTANDER</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ BUCARAMANGA SUR	97%	97%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	95%	95%
CZ LA FLORESTA	95%	95%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	92%	92%
CZ MALAGA	89%	89%
CZ RESURGIR	36%	36%
CZ SAN GIL	88%	88%
CZ SOCORRO	77%	77%
CZ VELEZ	84%	84%
REGIONAL SANTANDER	93%	93%
CZ YARIGUIES	60%	60%
CZ ANTONIA SANTOS	20%	20%
<b>Total general</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>

7

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Santander, **93%**

# Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

## Categoría Satisfacción general



Regional	Trimestre I	Total general
<b>BOGOTA</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>
CZ BARRIOS UNIDOS	92%	92%
CZ BOSA	86%	86%
CZ CIUDAD BOLIVAR	89%	89%
CZ CREER	91%	91%
CZ ENGATIVA	88%	88%
CZ FONTIBON	91%	91%
CZ KENNEDY	87%	87%
CZ KENNEDY CENTRAL	90%	90%
CZ MARTIRES	91%	91%
CZ PUENTE ARANDA	98%	98%
CZ RAFAEL URIBE	92%	92%
CZ REVIVIR	89%	89%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	94%	94%
CZ SANTA FE	91%	91%
CZ SUBA	88%	88%
CZ TUNJUELITO	90%	90%
CZ USAQUEN	86%	86%
CZ USME	91%	91%
REGIONAL BOGOTA	95%	95%
<b>BOYACA</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ CHIQUINQUIRA	93%	93%
CZ DUITAMA	93%	93%
CZ EL COCUY	95%	95%
CZ GARAGOA	92%	92%
CZ MIRAFLORES	90%	90%
CZ MONIQUIRA	93%	93%
CZ OTANCHE	83%	83%
CZ PUERTO BOYACA	96%	96%
CZ SOATA	90%	90%
CZ SOGAMOSO	89%	89%
CZ TUNJA 1	90%	90%
CZ TUNJA 2	92%	92%
REGIONAL BOYACA	96%	96%

<b>CUNDINAMARCA</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>
CZ CAQUEZA	93%	93%
CZ CHOCONTA	93%	93%
CZ FACATATIVA	92%	92%
CZ FUSAGASUGA	94%	94%
CZ GACHETA	88%	88%
CZ GIRARDOT	93%	93%
CZ LA MESA	90%	90%
CZ PACHO	90%	90%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	93%	93%
CZ SOACHA	88%	88%
CZ SOACHA CENTRO	91%	91%
CZ UBATE	94%	94%
CZ VILLETA	93%	93%
CZ ZIPAQUIRA	92%	92%
REGIONAL CUNDINAMARCA	95%	95%
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ CUCUTA 1	91%	91%
CZ CUCUTA 2	94%	94%
CZ CUCUTA 3	96%	96%
CZ OCAÑA	92%	92%
CZ PAMPLONA	94%	94%
CZ TIBU	93%	93%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	92%	92%
<b>SANTANDER</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ BUCARAMANGA SUR	96%	96%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	93%	93%
CZ LA FLORESTA	92%	92%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	90%	90%
CZ MALAGA	92%	92%
CZ RESURGIR	76%	76%
CZ SAN GIL	93%	93%
CZ SOCORRO	90%	90%
CZ VELEZ	90%	90%
REGIONAL SANTANDER	96%	96%
CZ YARIGUIES	83%	83%
CZ ANTONIA SANTOS	73%	73%
<b>Total general</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>

7

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el mes primer trimestre del 2026 es Santander y Norte de Santander

**93%**

# Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

## Categoría Oportunidad del Servicio



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

8

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Caldas con el **94%**

# Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

## Categoría Calidad y servicio en la atención



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

9

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Caldas con el **96%**

# Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

## Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Total general
<b>ANTIOQUIA</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CAIF COMUNA 13	80%	80%
CZ ABURRA NORTE	94%	94%
CZ ABURRA SUR	91%	91%
CZ BAJO CAUCA	94%	94%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	94%	94%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	94%	94%
CZ LA FLORESTA	0%	0%
CZ LA MESETA	87%	87%
CZ MAGDALENA MEDIO	88%	88%
CZ OCCIDENTE	91%	91%
CZ OCCIDENTE MEDIO	95%	95%
CZ ORIENTE	85%	85%
CZ ORIENTE MEDIO	94%	94%
CZ PENDERISCO	91%	91%
CZ PORCE NUS	86%	86%
CZ ROSALES	94%	94%
CZ SUR ORIENTE	92%	92%
CZ SUROESTE	78%	78%
CZ URABA	94%	94%
REGIONAL ANTIOQUIA	94%	94%
<b>CALDAS</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>
CZ DEL CAFE	92%	92%
CZ MANIZALES 1	82%	82%
CZ MANIZALES 2	85%	85%
CZ NORTE	100%	100%
CZ OCCIDENTE	84%	84%
CZ ORIENTE	92%	92%
CZ SUR ORIENTE	83%	83%
<b>QUINDIO</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>
CZ ARMENIA NORTE	93%	93%
CZ ARMENIA SUR	88%	88%
CZ CALARCA	94%	94%
REGIONAL QUINDIO	93%	93%
<b>RISARALDA</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>
CZ BELEN DE UMBRIA	88%	88%
CZ DOS QUEBRADAS	78%	78%
CZ LA VIRGINIA	96%	96%
CZ PEREIRA	89%	89%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	95%	95%
<b>Total general</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>

10

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Antioquia con el **92%**

# Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

## Categoría Satisfacción general



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

11

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 son Antioquia y Caldas 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 primer trimestre del 2026 es Vaupés con el **100%**

Regional	Trimestre I	Total general
<b>ARAUCA</b>	91%	91%
CZ ARAUCA	92%	92%
CZ SARAVERA	90%	90%
CZ TAME	92%	92%
<b>CASANARE</b>	92%	92%
CZ PAZ DE ARIPORO	91%	91%
CZ VILLANUEVA	94%	94%
CZ YOPAL	91%	91%
<b>GUAÍNIA</b>	83%	83%
CZ INIRIDA	83%	83%
<b>GUAVIARE</b>	91%	91%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	91%	91%
REGIONAL GUAVIARE	100%	100%
<b>META</b>	91%	91%
CZ ACACIAS	91%	91%
CZ GRANADA	91%	91%
CZ PUERTO LOPEZ	91%	91%
CZ VILLAVICENCIO 2	91%	91%
REGIONAL META	93%	93%
<b>VICHADA</b>	93%	93%
CZ PUERTO CARREÑO	95%	95%
REGIONAL VICHADA	70%	70%
<b>VAUPES</b>	100%	100%
CZ MITU	100%	100%
REGIONAL VAUPES	100%	100%
<b>Total general</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>

# 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 primer trimestre del 2026 es Casanare **95%**

Regional	Trimestre I	Total general
<b>ARAUCA</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ ARAUCA	95%	95%
CZ SARAVENA	93%	93%
CZ TAME	93%	93%
<b>CASANARE</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>
CZ PAZ DE ARIPORO	96%	96%
CZ VILLANUEVA	94%	94%
CZ YOPAL	95%	95%
<b>GUAINIA</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>
CZ INIRIDA	90%	90%
<b>GUAVIARE</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	94%	94%
REGIONAL GUAVIARE	80%	80%
<b>META</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ ACACIAS	91%	91%
CZ GRANADA	95%	95%
CZ PUERTO LOPEZ	96%	96%
CZ VILLAVICENCIO 2	91%	91%
REGIONAL META	93%	93%
<b>VICHADA</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ PUERTO CARREÑO	94%	94%
REGIONAL VICHADA	90%	90%
<b>VAUPES</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ MITU	85%	85%
REGIONAL VAUPES	100%	100%
<b>Total general</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

## Categoría Resolución de la necesidad



14

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Vichada **96%**

Regional	Trimestre I	Total general
<b>ARAUCA</b>	<b>79%</b>	<b>79%</b>
CZ ARAUCA	88%	88%
CZ SARAVERA	69%	69%
CZ TAME	82%	82%
<b>CASANARE</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ PAZ DE ARIPORO	95%	95%
CZ VILLANUEVA	86%	86%
CZ YOPAL	94%	94%
<b>GUAINIA</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>
CZ INIRIDA	95%	95%
<b>GUAVIARE</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	94%	94%
REGIONAL GUAVIARE	100%	100%
<b>META</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ ACACIAS	92%	92%
CZ GRANADA	94%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	91%	91%
CZ VILLAVICENCIO 2	96%	96%
REGIONAL META	100%	100%
<b>VICHADA</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>
CZ PUERTO CARREÑO	95%	95%
REGIONAL VICHADA	100%	100%
<b>VAUPES</b>	<b>84%</b>	<b>84%</b>
CZ MITU	100%	100%
REGIONAL VAUPES	73%	73%
<b>Total general</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

## Categoría Satisfacción general



15

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Vichada del **94%**

Regional	Trimestre I	Total general
<b>ARAUCA</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>
CZ ARAUCA	91%	91%
CZ SARAVERA	84%	84%
CZ TAME	89%	89%
<b>CASANARE</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ PAZ DE ARIPORO	94%	94%
CZ VILLANUEVA	91%	91%
CZ YOPAL	93%	93%
<b>GUAINIA</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>
CZ INIRIDA	88%	88%
<b>GUAVIARE</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	93%	93%
REGIONAL GUAVIARE	93%	93%
<b>META</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ ACACIAS	91%	91%
CZ GRANADA	93%	93%
CZ PUERTO LOPEZ	92%	92%
CZ VILLAVICENCIO 2	93%	93%
REGIONAL META	94%	94%
<b>VICHADA</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ PUERTO CARREÑO	95%	95%
REGIONAL VICHADA	87%	87%
<b>VAUPES</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ MITU	95%	95%
REGIONAL VAUPES	91%	91%
<b>Total general</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

## Categoría Oportunidad del Servicio



<b>CHOCO</b>	▶	93%	▶	93%
CZ BAHIA SOLANO	▶	95%	▶	95%
CZ ISTMINA	▶	92%	▶	92%
CZ QUIBDO	▶	92%	▶	92%
CZ RIOSUCIO	▶	100%	▶	100%
CZ TADO	▶	95%	▶	95%
CENTRO ZONAL BAUDO	▶	100%	▶	100%
<b>NARIÑO</b>	▶	90%	▶	90%
CZ BARBACOAS	▶	87%	▶	87%
CZ IPIALES	▶	89%	▶	89%
CZ LA UNION	▶	90%	▶	90%
CZ PASTO 1	▶	91%	▶	91%
CZ PASTO 2	▶	89%	▶	89%
CZ REMOLINO	▶	93%	▶	93%
CZ TUMACO	▶	90%	▶	90%
CZ TUQUERRES	▶	89%	▶	89%
REGIONAL NARIÑO	▶	90%	▶	90%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	▶	0%	▶	0%
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	▶	92%	▶	92%
CZ BUENAVENTURA	▶	92%	▶	92%
CZ BUGA	▶	93%	▶	93%
CZ CARTAGO	▶	94%	▶	94%
CZ CENTRO	▶	85%	▶	85%
CZ JAMUNDI	▶	95%	▶	95%
CZ LADERA	▶	94%	▶	94%
CZ NORORIENTAL	▶	91%	▶	91%
CZ PALMIRA	▶	90%	▶	90%
CZ ROLDANILLO	▶	97%	▶	97%
CZ SEVILLA	▶	98%	▶	98%
CZ SUR	▶	93%	▶	93%
CZ SURORIENTAL	▶	91%	▶	91%
CZ TULUA	▶	95%	▶	95%
CZ YUMBO	▶	89%	▶	89%
REGIONAL VALLE	▶	93%	▶	93%
CZ RESTAURAR	▶	80%	▶	80%
<b>Total general</b>	▶	<b>91%</b>	▶	<b>91%</b>

Regional	Trimestre I	Total general
<b>CAUCA</b>	▶	93%
CZ CENTRO	▶	97%
CZ COSTA PACIFICA	▶	93%
CZ INDIGENA	▶	82%
CZ NORTE	▶	94%
CZ POPAYAN	▶	92%
CZ SUR	▶	96%
REGIONAL CAUCA	▶	100%
CZ MACIZO COLOMBIANO	▶	88%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 son Cauca y Choco en el **93%**

**16**

# Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

## Categoría Calidad y servicio en la atención



<b>CHOCO</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ BAHIA SOLANO	92%	92%
CZ ISTMINA	94%	94%
CZ QUIBDO	92%	92%
CZ RIOSUCIO	100%	100%
CZ TADO	96%	96%
CENTRO ZONAL BAUDO	100%	100%
<b>NARIÑO</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ BARBACOAS	91%	91%
CZ IPIALES	93%	93%
CZ LA UNION	93%	93%
CZ PASTO 1	94%	94%
CZ PASTO 2	91%	91%
CZ REMOLINO	98%	98%
CZ TUMACO	92%	92%
CZ TUQUERRES	93%	93%
REGIONAL NARIÑO	100%	100%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%	0%
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ BUENAVENTURA	93%	93%
CZ BUGA	96%	96%
CZ CARTAGO	96%	96%
CZ CENTRO	88%	88%
CZ JAMUNDI	94%	94%
CZ LADERA	94%	94%
CZ NORORIENTAL	92%	92%
CZ PALMIRA	93%	93%
CZ ROLDANILLO	96%	96%
CZ SEVILLA	97%	97%
CZ SUR	94%	94%
CZ SURORIENTAL	94%	94%
CZ TULUA	95%	95%
CZ YUMBO	90%	90%
REGIONAL VALLE	94%	94%
CZ RESTAURAR	70%	70%
<b>Total general</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>

Regional	Trimestre I	Total general
<b>CAUCA</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
CZ CENTRO	98%	98%
CZ COSTA PACIFICA	97%	97%
CZ INDIGENA	84%	84%
CZ NORTE	97%	97%
CZ POPAYAN	93%	93%
CZ SUR	91%	91%
REGIONAL CAUCA	100%	100%
CZ MACIZO COLOMBIANO	97%	97%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Cauca en el **94%**

17

# Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

## Categoría Resolución de la necesidad



<b>CHOCO</b>	▶	<b>82%</b>	▶	<b>82%</b>
CZ BAHIA SOLANO	▶	57%	▶	57%
CZ ISTMINA	▶	81%	▶	81%
CZ QUIBDO	▶	86%	▶	86%
CZ RIOSUCIO	▶	100%	▶	100%
CZ TADO	▶	88%	▶	88%
CENTRO ZONAL BAUDO	▶	60%	▶	60%
<b>NARIÑO</b>	▶	<b>88%</b>	▶	<b>88%</b>
CZ BARBACOAS	▶	90%	▶	90%
CZ IPIALES	▶	92%	▶	92%
CZ LA UNION	▶	73%	▶	73%
CZ PASTO 1	▶	92%	▶	92%
CZ PASTO 2	▶	83%	▶	83%
CZ REMOLINO	▶	85%	▶	85%
CZ TUMACO	▶	90%	▶	90%
CZ TUQUERRES	▶	92%	▶	92%
REGIONAL NARIÑO	▶	100%	▶	100%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	▶	0%	▶	0%
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	▶	<b>92%</b>	▶	<b>92%</b>
CZ BUENAVENTURA	▶	90%	▶	90%
CZ BUGA	▶	84%	▶	84%
CZ CARTAGO	▶	92%	▶	92%
CZ CENTRO	▶	88%	▶	88%
CZ JAMUNDI	▶	99%	▶	99%
CZ LADERA	▶	92%	▶	92%
CZ NORORIENTAL	▶	93%	▶	93%
CZ PALMIRA	▶	96%	▶	96%
CZ ROLDANILLO	▶	91%	▶	91%
CZ SEVILLA	▶	90%	▶	90%
CZ SUR	▶	94%	▶	94%
CZ SURORIENTAL	▶	92%	▶	92%
CZ TULUA	▶	97%	▶	97%
CZ YUMBO	▶	90%	▶	90%
REGIONAL VALLE	▶	94%	▶	94%
CZ RESTAURAR	▶	100%	▶	100%
<b>Total general</b>	▶	<b>91%</b>	▶	<b>91%</b>

Regional	Trimestre I	Total general
<b>CAUCA</b>	▶ <b>92%</b>	▶ <b>92%</b>
CZ CENTRO	▶ 89%	▶ 89%
CZ COSTA PACIFICA	▶ 87%	▶ 87%
CZ INDIGENA	▶ 64%	▶ 64%
CZ NORTE	▶ 94%	▶ 94%
CZ POPAYAN	▶ 93%	▶ 93%
CZ SUR	▶ 77%	▶ 77%
REGIONAL CAUCA	▶ 100%	▶ 100%
CZ MACIZO COLOMBIANO	▶ 91%	▶ 91%



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Valle del Cauca y Cauca con el

**92%**  
**18**

# Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

## Categoría Satisfacción general



<b>CHOCO</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>
CZ BAHIA SOLANO	81%	81%
CZ ISTMINA	89%	89%
CZ QUIBDO	89%	89%
CZ RIOSUCIO	100%	100%
CZ TADO	93%	93%
CENTRO ZONAL BAUDO	87%	87%
<b>NARIÑO</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>
CZ BARBACOAS	88%	88%
CZ IPIALES	91%	91%
CZ LA UNION	86%	86%
CZ PASTO 1	92%	92%
CZ PASTO 2	88%	88%
CZ REMOLINO	93%	93%
CZ TUMACO	90%	90%
CZ TUQUERRES	91%	91%
REGIONAL NARIÑO	97%	97%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%	0%
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
CZ BUENAVENTURA	92%	92%
CZ BUGA	91%	91%
CZ CARTAGO	94%	94%
CZ CENTRO	87%	87%
CZ JAMUNDI	96%	96%
CZ LADERA	93%	93%
CZ NORORIENTAL	92%	92%
CZ PALMIRA	93%	93%
CZ ROLDANILLO	95%	95%
CZ SEVILLA	95%	95%
CZ SUR	94%	94%
CZ SURORIENTAL	92%	92%
CZ TULUA	96%	96%
CZ YUMBO	90%	90%
REGIONAL VALLE	94%	94%
CZ RESTAURAR	83%	83%
<b>Total general</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>

Regional	Trimestre I	Total general
<b>CAUCA</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
CZ CENTRO	95%	95%
CZ COSTA PACIFICA	92%	92%
CZ INDIGENA	77%	77%
CZ NORTE	95%	95%
CZ POPAYAN	93%	93%
CZ SUR	88%	88%
REGIONAL CAUCA	100%	100%
CZ MACIZO COLOMBIANO	92%	92%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer trimestre del 2026 es Cauca en el **93%**

**19**

# Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo

**Trimestre I  
2026**



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



Regional	Trimestre I	Total general
<b>AMAZONAS</b>	40%	40%
CZ LETICIA	40%	40%
<b>ANTIOQUIA</b>	32%	32%
CAIF COMUNA 13	40%	40%
CZ ABURRA NORTE	34%	34%
CZ ABURRA SUR	30%	30%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	30%	30%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	33%	33%
CZ ORIENTE	30%	30%
CZ ORIENTE MEDIO	20%	20%
CZ ROSALES	33%	33%
CZ SUR ORIENTE	31%	31%
CZ URABA	30%	30%
REGIONAL ANTIOQUIA	33%	33%
<b>ARAUCA</b>	36%	36%
CZ ARAUCA	30%	30%
CZ SARAVENA	40%	40%
CZ TAME	35%	35%
<b>ATLANTICO</b>	29%	29%
CZ HIPODROMO	32%	32%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	24%	24%
CZ SABANALARGA	27%	27%
CZ SUROCCIDENTE	35%	35%
CZ SURORIENTE	30%	30%

<b>BOGOTA</b>	32%	32%
CZ BARRIOS UNIDOS	35%	35%
CZ BOSA	32%	32%
CZ CIUDAD BOLIVAR	32%	32%
CZ CREER	40%	40%
CZ ENGATIVA	33%	33%
CZ FONTIBON	27%	27%
CZ KENNEDY	32%	32%
CZ KENNEDY CENTRAL	35%	35%
CZ MARTIRES	34%	34%
CZ RAFAEL URIBE	30%	30%
CZ REVIVIR	40%	40%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	34%	34%
CZ SANTA FE	33%	33%
CZ SUBA	31%	31%
CZ TUNJUELITO	32%	32%
CZ USAQUEN	33%	33%
CZ USME	32%	32%
REGIONAL BOGOTA	40%	40%
<b>BOLIVAR</b>	32%	32%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	35%	35%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	28%	28%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	25%	25%
CZ MAGANGUE	34%	34%
CZ MOMPOX	40%	40%
CZ SIMITI	30%	30%
CZ TURBACO	40%	40%
REGIONAL BOLIVAR	30%	30%
<b>BOYACA</b>	34%	34%
CZ DUITAMA	37%	37%
CZ MONIQUIRA	40%	40%
CZ PUERTO BOYACA	40%	40%
CZ SOATA	40%	40%
CZ SOGAMOSO	33%	33%
CZ TUNJA 1	20%	20%
CZ TUNJA 2	31%	31%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

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



<b>CALDAS</b>	32%	32%
CZ DEL CAFE	33%	33%
CZ MANIZALES 1	40%	40%
CZ MANIZALES 2	29%	29%
CZ NORTE	20%	20%
CZ OCCIDENTE	40%	40%
CZ ORIENTE	35%	35%
<b>CAQUETA</b>	27%	27%
CZ FLORENCIA 1	40%	40%
CZ FLORENCIA 2	20%	20%
CZ PUERTO RICO	20%	20%
<b>CASANARE</b>	38%	38%
CZ PAZ DE ARIPORO	33%	33%
CZ VILLANUEVA	40%	40%
CZ YOPAL	40%	40%
<b>CAUCA</b>	37%	37%
CZ INDIGENA	40%	40%
CZ NORTE	40%	40%
CZ POPAYAN	34%	34%
<b>CESAR</b>	32%	32%
CZ AGUACHICA	31%	31%
CZ AGUSTIN CODAZZI	27%	27%
CZ VALLEDUPAR 2	34%	34%
<b>CHOCO</b>	32%	32%
CZ ISTMINA	30%	30%
CZ QUIBDO	33%	33%
<b>CORDOBA</b>	37%	37%
CZ 1 MONTERIA	38%	38%
CZ LORICA	30%	30%
CZ MONTELIBANO	40%	40%
CZ PLANETARICA	33%	33%
CZ TIERRALTA	40%	40%

<b>CUNDINAMARCA</b>	33%	33%
CZ CHOCONTA	40%	40%
CZ FACATATIVA	27%	27%
CZ FUSAGASUGA	20%	20%
CZ GIRARDOT	40%	40%
CZ LA MESA	40%	40%
CZ SOACHA	31%	31%
CZ SOACHA CENTRO	34%	34%
CZ ZIPAQUIRA	40%	40%
<b>GUAINIA</b>	27%	27%
CZ INIRIDA	27%	27%
<b>GUAVIARE</b>	40%	40%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	40%	40%
<b>HUILA</b>	32%	32%
CZ GARZON	40%	40%
CZ LA GAITANA	25%	25%
CZ NEIVA	33%	33%
CZ PITALITO	32%	32%
<b>LA GUAJIRA</b>	33%	33%
CZ FONSECA	30%	30%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	40%	40%
CZ MAICAO	40%	40%
CZ RIOHACHA 2	30%	30%
<b>MAGDALENA</b>	35%	35%
CZ CIENAGA	40%	40%
CZ EL BANCO	40%	40%
CZ FUNDACIÓN	33%	33%
CZ SANTA ANA	40%	40%
CZ SANTA MARTA 1	30%	30%
CZ SANTA MARTA 2	30%	30%
<b>META</b>	29%	29%
CZ ACACIAS	28%	28%
CZ GRANADA	25%	25%
CZ PUERTO LOPEZ	35%	35%
CZ VILLAVICENCIO 2	29%	29%

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



<b>NARIÑO</b>	34%	34%
CZ BARBACOAS	40%	40%
CZ IPIALES	30%	30%
CZ LA UNION	20%	20%
CZ PASTO 1	31%	31%
CZ PASTO 2	37%	37%
CZ TUMACO	32%	32%
CZ TUQUERRES	40%	40%
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	36%	36%
CZ CUCUTA 1	35%	35%
CZ CUCUTA 2	36%	36%
CZ OCAÑA	37%	37%
CZ PAMPLONA	40%	40%
CZ TIBU	40%	40%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	33%	33%
<b>PUTUMAYO</b>	40%	40%
CZ PUERTO ASIS	40%	40%
CZ LA HORMIGA	40%	40%
<b>QUINDIO</b>	35%	35%
CZ ARMENIA NORTE	30%	30%
CZ ARMENIA SUR	38%	38%
CZ CALARCA	20%	20%
<b>RISARALDA</b>	31%	31%
CZ BELEN DE UMBRIA	40%	40%
CZ DOS QUEBRADAS	40%	40%
CZ PEREIRA	31%	31%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	27%	27%
<b>SANTANDER</b>	30%	30%
CZ BUCARAMANGA SUR	40%	40%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	25%	25%
CZ LA FLORESTA	33%	33%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	27%	27%
CZ MALAGA	40%	40%
CZ VELEZ	20%	20%
<b>Sin dato Regional</b>	32%	32%
<b>Sin dato Centro zonal</b>	32%	32%
<b>SUCRE</b>	38%	38%
CZ NORTE	37%	37%
CZ SINCELEJO	40%	40%

<b>TOLIMA</b>	33%	33%
CZ GALAN	33%	33%
CZ JORDAN	32%	32%
CZ LIBANO	40%	40%
CZ MELGAR	32%	32%
REGIONAL TOLIMA	40%	40%
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	34%	34%
CZ BUENAVENTURA	40%	40%
CZ BUGA	40%	40%
CZ CARTAGO	33%	33%
CZ CENTRO	32%	32%
CZ JAMUNDI	40%	40%
CZ LADERA	40%	40%
CZ NORORIENTAL	33%	33%
CZ PALMIRA	38%	38%
CZ SUR	40%	40%
CZ SURORIENTAL	30%	30%
CZ TULUA	40%	40%
CZ YUMBO	33%	33%
REGIONAL VALLE	40%	40%
<b>Total general</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>

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



Regional	Trimestre I	Total general
<b>AMAZONAS</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ LETICIA	20%	20%
<b>ANTIOQUIA</b>	<b>45%</b>	<b>45%</b>
CZ ABURRA NORTE	70%	70%
CZ ABURRA SUR	48%	48%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	53%	53%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	47%	47%
CZ ORIENTE	30%	30%
CZ PORCE NUS	20%	20%
CZ ROSALES	45%	45%
CZ SUR ORIENTE	20%	20%
CZ URABA	50%	50%
<b>ARAUCA</b>	<b>37%</b>	<b>37%</b>
CZ ARAUCA	25%	25%
CZ SARAVERA	50%	50%
CZ TAME	35%	35%
<b>ATLANTICO</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>
CZ BARANOA	30%	30%
CZ HIPODROMO	43%	43%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	34%	34%
CZ SURORIENTE	50%	50%
<b>BOGOTA</b>	<b>38%</b>	<b>38%</b>
CZ BARRIOS UNIDOS	20%	20%
CZ BOSA	37%	37%
CZ CIUDAD BOLIVAR	43%	43%
CZ ENGATIVA	38%	38%
CZ FONTIBON	46%	46%
CZ KENNEDY	34%	34%
CZ KENNEDY CENTRAL	38%	38%
CZ MARTIRES	44%	44%
CZ RAFAEL URIBE	40%	40%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	35%	35%
CZ SANTA FE	30%	30%
CZ SUBA	35%	35%
CZ TUNJUELITO	37%	37%
CZ USAQUEN	34%	34%
CZ USME	45%	45%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

<b>BOLIVAR</b>	<b>41%</b>	<b>41%</b>
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	40%	40%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	40%	40%
CZ SIMITI	30%	30%
CZ TURBACO	70%	70%
REGIONAL BOLIVAR	30%	30%
<b>BOYACA</b>	<b>45%</b>	<b>45%</b>
CZ CHIQUINQUIRA	60%	60%
CZ DUITAMA	58%	58%
CZ SOGAMOSO	32%	32%
CZ TUNJA 2	42%	42%
<b>CALDAS</b>	<b>32%</b>	<b>32%</b>
CZ MANIZALES 2	30%	30%
CZ ORIENTE	40%	40%
<b>CAQUETA</b>	<b>30%</b>	<b>30%</b>
CZ FLORENCIA 1	30%	30%
CZ FLORENCIA 2	30%	30%
<b>CASANARE</b>	<b>56%</b>	<b>56%</b>
CZ PAZ DE ARIPORO	70%	70%
CZ YOPAL	53%	53%
<b>CAUCA</b>	<b>54%</b>	<b>54%</b>
CZ INDIGENA	20%	20%
CZ POPAYAN	56%	56%
CZ SUR	70%	70%

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



<b>☒ CESAR</b>	<b>42%</b>	<b>42%</b>
CZ AGUACHICA	40%	40%
CZ AGUSTIN CODAZZI	50%	50%
CZ VALLEDUPAR 2	42%	42%
<b>☒ CHOCO</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>
CZ BAHIA SOLANO	30%	30%
CZ QUIBDO	20%	20%
<b>☒ CORDOBA</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>
CZ 1 MONTERIA	49%	49%
CZ CERETE	40%	40%
CZ LORICA	45%	45%
CZ MONTELIBANO	46%	46%
CZ PLANETARICA	50%	50%
<b>☒ CUNDINAMARCA</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>
CZ CHOCONTA	70%	70%
CZ FACATATIVA	30%	30%
CZ FUSAGASUGA	30%	30%
CZ GIRARDOT	57%	57%
CZ PACHO	60%	60%
CZ SOACHA	33%	33%
CZ SOACHA CENTRO	58%	58%
CZ UBATE	40%	40%
CZ VILLETA	40%	40%
CZ ZIPAQUIRA	57%	57%
<b>☒ GUAINIA</b>	<b>30%</b>	<b>30%</b>
CZ INIRIDA	30%	30%
<b>☒ GUAVIARE</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	55%	55%
<b>☒ HUILA</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>
CZ LA GAITANA	23%	23%
CZ LA PLATA	25%	25%
CZ NEIVA	30%	30%
CZ PITALITO	33%	33%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

<b>☒ LA GUAJIRA</b>	<b>34%</b>	<b>34%</b>
CZ MAICAO	40%	40%
CZ RIOHACHA 2	30%	30%
<b>☒ MAGDALENA</b>	<b>35%</b>	<b>35%</b>
CZ CIENAGA	20%	20%
CZ EL BANCO	20%	20%
CZ SANTA ANA	20%	20%
CZ SANTA MARTA 1	52%	52%
CZ SANTA MARTA 2	20%	20%
<b>☒ META</b>	<b>43%</b>	<b>43%</b>
CZ ACACIAS	70%	70%
CZ GRANADA	37%	37%
CZ VILLAVICENCIO 2	41%	41%
REGIONAL META	30%	30%
<b>☒ NARIÑO</b>	<b>44%</b>	<b>44%</b>
CZ IPIALES	50%	50%
CZ LA UNION	20%	20%
CZ PASTO 1	35%	35%
CZ PASTO 2	48%	48%
CZ TUMACO	35%	35%
CZ TUQUERRES	50%	50%

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

<b>☐ NORTE DE SANTANDER</b>		<b>42%</b>	<b>42%</b>
CZ CUCUTA 1		38%	38%
CZ CUCUTA 2		50%	50%
CZ OCAÑA		47%	47%
CZ PAMPLONA		50%	50%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		40%	40%
<b>☐ PUTUMAYO</b>		<b>70%</b>	<b>70%</b>
CZ PUERTO ASIS		70%	70%
<b>☐ QUINDIO</b>		<b>37%</b>	<b>37%</b>
CZ ARMENIA SUR		38%	38%
CZ CALARCA		30%	30%
<b>☐ RISARALDA</b>		<b>43%</b>	<b>43%</b>
CZ DOS QUEBRADAS		48%	48%
CZ PEREIRA		39%	39%
CZ SANTA ROSA DE CABAL		53%	53%
<b>☐ SAN ANDRES</b>		<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ LOS ALMENDROS		20%	20%
<b>☐ SANTANDER</b>		<b>43%</b>	<b>43%</b>
CZ BUCARAMANGA SUR		40%	40%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO		46%	46%
CZ LA FLORESTA		40%	40%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO		42%	42%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

<b>☐ Sin dato Regional</b>		<b>36%</b>	<b>36%</b>
Sin dato Centro zonal		36%	36%
<b>☐ SUCRE</b>		<b>30%</b>	<b>30%</b>
CZ NORTE		30%	30%
<b>☐ TOLIMA</b>		<b>43%</b>	<b>43%</b>
CZ GALAN		43%	43%
CZ JORDAN		47%	47%
CZ LIBANO		40%	40%
CZ MELGAR		50%	50%
REGIONAL TOLIMA		20%	20%
<b>☐ VALLE DEL CAUCA</b>		<b>42%</b>	<b>42%</b>
CZ BUGA		30%	30%
CZ CARTAGO		45%	45%
CZ CENTRO		27%	27%
CZ JAMUNDI		70%	70%
CZ LADERA		40%	40%
CZ NORORIENTAL		30%	30%
CZ PALMIRA		38%	38%
CZ SUR		60%	60%
CZ SURORIENTAL		47%	47%
CZ TULUA		50%	50%
CZ YUMBO		50%	50%
REGIONAL VALLE		70%	70%
<b>Total general</b>		<b>40%</b>	<b>40%</b>

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



Regional	Trimestre I	Total general
<b>AMAZONAS</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ LETICIA	20%	20%
<b>ANTIOQUIA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CAIF COMUNA 13	20%	20%
CZ ABURRA NORTE	20%	20%
CZ ABURRA SUR	20%	20%
CZ BAJO CAUCA	20%	20%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	20%	20%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	20%	20%
CZ LA MESETA	20%	20%
CZ MAGDALENA MEDIO	20%	20%
CZ OCCIDENTE	20%	20%
CZ OCCIDENTE MEDIO	20%	20%
CZ ORIENTE	20%	20%
CZ ORIENTE MEDIO	20%	20%
CZ PENDERISCO	20%	20%
CZ PORCE NUS	20%	20%
CZ ROSALES	20%	20%
CZ SUR ORIENTE	20%	20%
CZ SUROESTE	20%	20%
CZ URABA	20%	20%
REGIONAL ANTIOQUIA	20%	20%
<b>ARAUCA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ ARAUCA	20%	20%
CZ SARAVERA	20%	20%
CZ TAME	20%	20%
<b>ATLANTICO</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ BARANOA	20%	20%
CZ HIPODROMO	20%	20%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	20%	20%
CZ SABANAGRANDE	20%	20%
CZ SABANALARGA	20%	20%
CZ SUROCCIDENTE	20%	20%
CZ SURORIENTE	20%	20%
REGIONAL ATLANTICO	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

<b>BOGOTA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ BARRIOS UNIDOS	20%	20%
CZ BOSA	20%	20%
CZ CIUDAD BOLIVAR	20%	20%
CZ CREER	20%	20%
CZ ENGATIVA	20%	20%
CZ FONTIBON	20%	20%
CZ KENNEDY	20%	20%
CZ KENNEDY CENTRAL	20%	20%
CZ MARTIRES	20%	20%
CZ RAFAEL URIBE	20%	20%
CZ REVIVIR	20%	20%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	20%	20%
CZ SANTA FE	20%	20%
CZ SUBA	20%	20%
CZ TUNJUELITO	20%	20%
CZ USAQUEN	20%	20%
CZ USME	20%	20%
REGIONAL BOGOTA	20%	20%
<b>BOLIVAR</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	20%	20%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	20%	20%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	20%	20%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	20%	20%
CZ MAGANGUE	20%	20%
CZ MOMPOX	20%	20%
CZ SIMITI	20%	20%
CZ TURBACO	20%	20%
REGIONAL BOLIVAR	20%	20%

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



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

<b>BOYACA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ CHIQUINQUIRA	20%	20%
CZ DUITAMA	20%	20%
CZ EL COCUY	20%	20%
CZ GARAGOA	20%	20%
CZ MIRAFLORES	20%	20%
CZ MONIQUIRA	20%	20%
CZ OTANCHE	20%	20%
CZ PUERTO BOYACA	20%	20%
CZ SOATA	20%	20%
CZ SOGAMOSO	20%	20%
CZ TUNJA 2	20%	20%
<b>CALDAS</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ DEL CAFE	20%	20%
CZ MANIZALES 1	20%	20%
CZ MANIZALES 2	20%	20%
CZ OCCIDENTE	20%	20%
CZ ORIENTE	20%	20%
CZ SUR ORIENTE	20%	20%
<b>CAQUETA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	20%	20%
CZ FLORENCIA 1	20%	20%
CZ FLORENCIA 2	20%	20%
CZ PUERTO RICO	20%	20%
<b>CASANARE</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ PAZ DE ARIPORO	20%	20%
CZ VILLANUEVA	20%	20%
CZ YOPAL	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

<b>CAUCA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ CENTRO	20%	20%
CZ COSTA PACIFICA	20%	20%
CZ INDIGENA	20%	20%
CZ NORTE	20%	20%
CZ POPAYAN	20%	20%
CZ SUR	20%	20%
CZ MACIZO COLOMBIANO	20%	20%
<b>CESAR</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ AGUACHICA	20%	20%
CZ AGUSTIN CODAZZI	20%	20%
CZ CHIRIGUANA	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 1	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 2	20%	20%
REGIONAL CESAR	20%	20%
<b>CHOCO</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ BAHIA SOLANO	20%	20%
CZ ISTMINA	20%	20%
CZ QUIBDO	20%	20%
CZ TADO	20%	20%
CENTRO ZONAL BAUDO	20%	20%
<b>CORDOBA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ 1 MONTERIA	20%	20%
CZ CERETE	20%	20%
CZ LORICA	20%	20%
CZ MONTELIBANO	20%	20%
CZ PLANETARICA	20%	20%
CZ SAHAGUN	20%	20%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	20%	20%
CZ TIERRALTA	20%	20%

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



<b>CUNDINAMARCA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ CAQUEZA	20%	20%
CZ CHOCONTA	20%	20%
CZ FACATATIVA	20%	20%
CZ FUSAGASUGA	20%	20%
CZ GACHETA	20%	20%
CZ GIRARDOT	20%	20%
CZ LA MESA	20%	20%
CZ PACHO	20%	20%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	20%	20%
CZ SOACHA	20%	20%
CZ SOACHA CENTRO	20%	20%
CZ UBATE	20%	20%
CZ VILLETA	20%	20%
CZ ZIPAQUIRA	20%	20%
<b>GUAINIA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ INIRIDA	20%	20%
<b>GUAVIARE</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	20%	20%
<b>HUILA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ GARZON	20%	20%
CZ LA GAITANA	20%	20%
CZ LA PLATA	20%	20%
CZ NEIVA	20%	20%
CZ PITALITO	20%	20%
<b>LA GUAJIRA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ FONSECA	20%	20%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	20%	20%
CZ MAICAO	20%	20%
CZ MANAURE	20%	20%
CZ RIOHACHA 2	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

<b>MAGDALENA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ CIENAGA	20%	20%
CZ DEL RIO	20%	20%
CZ EL BANCO	20%	20%
CZ FUNDACIÓN	20%	20%
CZ PLATO	20%	20%
CZ SANTA ANA	20%	20%
CZ SANTA MARTA 1	20%	20%
CZ SANTA MARTA 2	20%	20%
REGIONAL MAGDALENA	20%	20%
<b>META</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ ACACIAS	20%	20%
CZ GRANADA	20%	20%
CZ PUERTO LOPEZ	20%	20%
CZ VILLAVICENCIO 2	20%	20%
<b>NARIÑO</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ BARBACOAS	20%	20%
CZ IPIALES	20%	20%
CZ LA UNION	20%	20%
CZ PASTO 1	20%	20%
CZ PASTO 2	20%	20%
CZ REMOLINO	20%	20%
CZ TUMACO	20%	20%
CZ TUQUERRES	20%	20%

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



<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ CUCUTA 1	20%	20%
CZ CUCUTA 2	20%	20%
CZ CUCUTA 3	20%	20%
CZ OCAÑA	20%	20%
CZ PAMPLONA	20%	20%
CZ TIBU	20%	20%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	20%	20%
<b>PUTUMAYO</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ MOCOA	20%	20%
CZ PUERTO ASIS	20%	20%
CZ SIBUNDOY	20%	20%
CZ LA HORMIGA	20%	20%
REGIONAL PUTUMAYO	20%	20%
<b>QUINDIO</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ ARMENIA NORTE	20%	20%
CZ ARMENIA SUR	20%	20%
CZ CALARCA	20%	20%
REGIONAL QUINDIO	20%	20%
<b>RISARALDA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ BELEN DE UMBRIA	20%	20%
CZ DOS QUEBRADAS	20%	20%
CZ LA VIRGINIA	20%	20%
CZ PEREIRA	20%	20%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	20%	20%
<b>SAN ANDRES</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ LOS ALMENDROS	20%	20%
REGIONAL SAN ANDRES	20%	20%
CZ OLD PROVIDENCE	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

<b>SANTANDER</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ BUCARAMANGA SUR	20%	20%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	20%	20%
CZ LA FLORESTA	20%	20%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	20%	20%
CZ MALAGA	20%	20%
CZ RESURGIR	20%	20%
CZ SAN GIL	20%	20%
CZ SOCORRO	20%	20%
CZ VELEZ	20%	20%
REGIONAL SANTANDER	20%	20%
CZ YARIGUIES	20%	20%
CZ ANTONIA SANTOS	20%	20%
<b>Sin dato Regional</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
Sin dato Centro zonal	20%	20%
<b>SUCRE</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ BOSTON	20%	20%
CZ LA MOJANA	20%	20%
CZ NORTE	20%	20%
CZ SINCELEJO	20%	20%

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



<b>TOLIMA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ CHAPARRAL	20%	20%
CZ ESPINAL	20%	20%
CZ GALAN	20%	20%
CZ HONDA	20%	20%
CZ IBAGUE	20%	20%
CZ JORDAN	20%	20%
CZ LERIDA	20%	20%
CZ LIBANO	20%	20%
CZ MELGAR	20%	20%
CZ PURIFICACION	20%	20%
REGIONAL TOLIMA	20%	20%
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ BUENAVENTURA	20%	20%
CZ BUGA	20%	20%
CZ CARTAGO	20%	20%
CZ CENTRO	20%	20%
CZ JAMUNDI	20%	20%
CZ LADERA	20%	20%
CZ NORORIENTAL	20%	20%
CZ PALMIRA	20%	20%
CZ ROLDANILLO	20%	20%
CZ SEVILLA	20%	20%
CZ SUR	20%	20%
CZ SURORIENTAL	20%	20%
CZ TULUA	20%	20%
CZ YUMBO	20%	20%
REGIONAL VALLE	20%	20%

<b>VICHADA</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
CZ PUERTO CARREÑO	20%	20%
<b>VAUPES</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>
REGIONAL VAUPES	20%	20%
<b>Total general</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>

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

Marzo 2026  
Trimestre I - 2026



# Índice de Alertas de Eventos Crítico del Canal Presencial

## (alertas/encuestas)



Regional	Encuestas Enero	Encuestas Febrero	Encuestas Marzo	total	% de participación de encuestas	Alertas	Índice de alertas
Amazonas	7	19	11	37	0,1%	-	0,0%
Antioquia	724	770	483	1.977	7,5%	107	5,4%
Arauca	76	154	73	303	1,2%	11	3,6%
Atlántico	395	331	272	998	3,8%	23	2,3%
Bogotá	1.826	1.840	1.615	5.281	20,1%	368	7,0%
Bolívar	339	342	245	926	3,5%	19	2,1%
Boyacá	328	348	218	894	3,4%	24	2,7%
Caldas	258	284	269	811	3,1%	16	2,0%
Caquetá	43	62	59	164	0,6%	8	4,9%
Casanare	146	159	95	400	1,5%	15	3,8%
Cauca	171	212	232	615	2,3%	19	3,1%
Cesar	266	377	322	965	3,7%	10	1,0%
Chocó	37	54	34	125	0,5%	4	3,2%
Córdoba	286	366	285	937	3,6%	29	3,1%
Cundinamarca	622	744	590	1.956	7,4%	74	3,8%
Guainía	7	4	5	16	0,1%	-	0,0%
Guaviare	28	41	26	95	0,4%	4	4,2%
Huila	386	372	292	1.050	4,0%	16	1,5%
La Guajira	101	92	71	264	1,0%	8	3,0%
Magdalena	178	207	152	537	2,0%	8	1,5%
Meta	237	232	189	658	2,5%	17	2,6%
Nariño	237	337	288	862	3,3%	26	3,0%
Norte De Santander	203	328	246	777	3,0%	22	2,8%
Putumayo	34	104	59	197	0,7%	7	3,6%
Quindío	90	97	76	263	1,0%	9	3,4%
Risaralda	194	243	220	657	2,5%	26	4,0%
San Andrés	30	30	15	75	0,3%	-	0,0%
Santander	379	421	318	1.118	4,3%	49	4,4%
Sin Dato Regional	4	30	24	58	0,2%	-	0,0%
Sucre	68	91	60	219	0,8%	9	4,1%
Tolima	419	472	312	1.203	4,6%	14	1,2%
Valle Del Cauca	639	693	492	1.824	6,9%	38	2,1%
Vaupés	-	3	2	5	0,0%	-	0,0%
Vichada	3	10	6	19	0,1%	-	0,0%
<b>Total general</b>	<b>8.761</b>	<b>9.869</b>	<b>7.656</b>	<b>26.286</b>	<b>100%</b>	<b>980</b>	<b>4%</b>

- ✓ El trimestre cierra con un total de **26.286 encuestas** aplicadas a nivel nacional, de las cuales se derivaron **980 alertas**, estableciendo un índice de insatisfacción general del **4%**.
- ✓ La regional Bogotá lidera ampliamente la participación con **5.281 encuestas**, lo que representa el **20,1%** del total nacional. Le siguen Antioquia (7,5%) y Cundinamarca (7,4%).
- ✓ Regiones como Vaupés, Guainía, Amazonas y Vichada tienen una participación marginal (cerca al 0,1%), suficiente para identificar tendencias críticas.
- ✓ **Bogotá como foco principal de atención:** No solo tiene la mayor participación, sino también el **índice de alertas más alto (7,0%)** con 368 casos. Esto indica una correlación directa entre el volumen de atención y el nivel de insatisfacción detectado.
- ✓ **Regionales con alta criticidad relativa:** Aunque tienen menos volumen que Bogotá, **Antioquia (5,4%)**, **Caquetá (4,9%)** y **Santander (4,4%)** presentan índices de alertas superiores al promedio nacional (4%), lo que amerita una revisión prioritaria de sus procesos de atención.
- ✓ **Eficiencia en la gestión:** Regionales como **Atlántico (2,3%)** y **Valle del Cauca (2,1%)** mantienen índices de alertas bajos a pesar de tener un flujo importante de encuestas, lo que podría tomarse como un referente de buenas prácticas.

# Alertas escaladas por regional

Regional	Actitud inadecuada del colaborador	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera y atención	Total
ANTIOQUIA	10	15	15	67	107
ARAUCA	2	2	4	3	11
ATLANTICO	5	3	6	9	23
BOGOTA	45	29	36	258	368
BOLIVAR	2	4	5	8	19
BOYACA	6	5	7	6	24
CALDAS	2	6		8	16
CAQUETA		7	1		8
CASANARE			1	14	15
CAUCA	2	8	4	5	19
CESAR	1	5	3	1	10
CHOCO			2	2	4
CORDOBA	6	4	3	16	29
CUNDINAMARCA	14	4	9	47	74
GUAVIARE	1			3	4
HUILA	2	6	2	6	16
LA GUAJIRA		3	4	1	8
MAGDALENA	4	1	1	2	8
META	5	3	4	5	17
NARIÑO		2	12	12	26
NORTE DE SANTANDER	2	2	10	8	22
PUTUMAYO	1	2	1	3	7
QUINDIO		1	4	4	9
RISARALDA	5		9	12	26
SANTANDER	5	4	10	30	49
SUCRE	1	1	4	3	9
TOLIMA	3		2	9	14
VALLE DEL CAUCA	6	3	6	23	38
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>120</b>	<b>165</b>	<b>565</b>	<b>980</b>

- ✓ La categoría de **Tiempos de espera y atención"** es, con diferencia, la principal causa de insatisfacción, acumulando **565 alertas (aproximadamente el 58% del total nacional)**.
- ✓ En la categoría de **Actitud inadecuada del colaborador** registra **130** casos. Bogotá (45), Cundinamarca (14) y Antioquia (10) encabezan esta categoría, resaltando que debe intervenir en una capacitación de habilidades blandas.
- ✓ En la categoría de **Se limita la atención** suma **165** alertas. Se observa que, la regional **Nariño**, iguala en importancia a los tiempos de espera (12 casos cada uno), lo que indica posibles barreras administrativas para que el ciudadano acceda al servicio.
- ✓ La categoría **Mal procedimiento** con un **12%**; de estas, **102 alertas** son por **Información incompleta e incorrecta**. La subcategoría de **Incumplimiento al protocolo de atención** (negación de constancia de radicación y atención preferencial) cerró con **18** alertas.

# Alertas escaladas por punto de atención

- En el trimestre **27** centros zonales, reportan entre **58** y **10** alertas escaladas, lo que representa el **64%** de comportamiento a nivel nacional, observando que la categoría de mayor participación **Tiempos de espera y atención**.

Centro zonal	Actitud inadecuada del colaborador	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera y atención	Total
CZ KENNEDY	1	6	5	46	58
CZ BOSA	5	2	6	37	50
CZ SUBA	4	3	3	37	47
CZ ENGATIVA	9	1	3	34	47
CZ SOACHA	8		7	27	42
CZ USME	3	1	4	28	36
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	5		4	25	34
CZ CIUDAD BOLIVAR	6	9	2	17	34
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL		4	2	20	26
CZ KENNEDY CENTRAL	2			21	23
CZ PEREIRA	3		6	12	21
CZ ABURRA NORTE	1	2	5	12	20
CZ LA FLORESTA	1	3	5	11	20
CZ 1 MONTERIA	5	2		12	19
CZ RAFAEL URIBE	3		1	14	18
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	1	1	3	13	18
CZ TUNJUELITO	1	3	3	9	16
CZ CENTRO	1		3	12	16
CZ SOACHA CENTRO	1	1	1	13	16
CZ POPAYAN	2	6	3	3	14
CZ SAN CRISTOBAL SUR		1	4	9	14
CZ YOPAL			1	13	14
CZ NORTE	1	2	4	5	12
CZ MANIZALES 2	2	1		8	11
CZ PASTO 2			3	7	10
CZ VILLAVICENCIO 2	5		3	2	10
CZ DUITAMA	1	1	3	5	10

# Alertas escaladas por punto de atención



En la siguiente tabla se observa que **54** centros zonales reportaron entre **9** y **3** alertas escaladas, lo cual representa el **24%** del comportamiento a nivel nacional. Las categorías con mayor participación son “**Tiempos de espera y atención**” y “**Actitud inadecuada del colaborador**”

Centro zonal	Actitud inadecuada del colaborador	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera y atención	Total
CZ USAQUEN	7		2		9
CZ FONTIBON	4	1	1	3	9
CZ LA GAITANA		3	1	4	8
CZ CUCUTA 1	2		4	2	8
CZ OCCIDENTE		6		1	7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	1		2	4	7
CZ BUCARAMANGA SUR	2			5	7
REGIONAL NORTE DE SANTANDER			2	5	7
CZ PASTO 1		1	3	2	6
CZ PALMIRA	1			5	6
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		6			6
CZ SOGAMOSO	3	2		1	6
CZ FACATATIVA	2	1	1	1	5
CZ JORDAN				5	5
CZ SUROCCIDENTE			2	3	5
CZ ZIPAQUIRA	1			4	5
CZ ABURRA SUR	2	1		2	5
CZ HIPODROMO	2		2	1	5
CZ ORIENTE		3	1		4
CZ MONTELIBANO			2	2	4
CZ NEIVA		2		2	4
CZ PUERTO ASIS	1			3	4
CZ GALAN			1	3	4
CZ SANTA MARTA 1	2	1		1	4
CZ CALARCA			3	1	4
CZ CUCUTA 2			3	1	4
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	1			3	4

Centro zonal	Actitud inadecuada del colaborador	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera y atención	Total
CZ SURORIENTAL	1	1	1	1	4
CZ SURORIENTE	2		1	1	4
CZ MAICAO			4		4
CZ BUENAVENTURA			3	1	4
CZ SARAVERA	1		1	2	4
CZ TAME	1	1	1	1	4
CZ LA UNION		1	2	1	4
CZ CARTAGO		1		2	3
CZ ARAUCA		1	2		3
CZ GRANADA		1	1	1	3
CZ VALLEDUPAR 2	1	1		1	3
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA			1	2	3
CZ CHIQUINQUIRA	1		2		3
CZ VALLEDUPAR 1		3			3
CZ PLANETARICA	1	1		1	3
CZ IPIALES			2	1	3
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		1	1	1	3
CZ RIOHACHA 2		2		1	3
CZ AGUACHICA			3		3
CZ DEL CAFE		3			3
CZ SABANALARGA	1	1		1	3
CZ URABA			1	2	3
CZ ARMENIA SUR			1	2	3
CZ QUIBDO			2	1	3
CZ PUERTO LOPEZ		2		1	3
CZ NORTE CENTRO HISTORICO		2		1	3
CZ DOS QUEBRADAS	1		2		3

# Alertas escaladas por punto de atención

En la siguiente tabla se observa que **61** centros zonales, que reportan al menos **2** y **1** alerta escaladas, lo que representa el **9%** de comportamiento a nivel nacional, observando que la categoría de mayor participación **Tiempos de espera y atención y Mal Procedimiento.**

Centro zonal	Actitud inadecuada del colaborador	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera y atención	Total
CZ FLORENCIA 1		1	1		2
REGIONAL ATLANTICO				2	2
REGIONAL TOLIMA	2				2
CZ TURBACO		1	1		2
CZ SANTA MARTA 2	1		1		2
CZ ARMENIA NORTE		1		1	2
CZ SUR ORIENTE		1		1	2
CZ LA HORMIGA		1	1		2
CZ TIBU		1	1		2
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	1			1	2
CZ SUR	1			1	2
CZ MARTIRES		1	1		2
CZ TUMACO			1	1	2
CZ ROSALES	1			1	2
REGIONAL ANTIOQUIA			2		2
CZ SANTA FE				2	2
CZ TUNJA 2	1		1		2
CZ MAGANGUE	1			1	2
CZ GIRARDOT	1			1	2
CZ ESPINAL			1	1	2
CZ REVIVIR			1	1	2
CZ SAN JUAN DE RIOSECO		2			2
CZ GARZON	1	1			2
CZ SOCORRO			1		1
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE		1			1
CAIF COMUNA 13				1	1
CZ PAZ DE ARIPORO				1	1
CZ TULUA				1	1
CZ LA MOJANA		1			1
CZ LIBANO	1				1

Centro zonal	Actitud inadecuada del colaborador	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera y atención	Total
CZ SANTA ROSA DE CABAL	1				1
REGIONAL META				1	1
REGIONAL CESAR		1			1
CZ ISTMINA				1	1
CZ UBATE	1				1
CZ CIENAGA				1	1
CZ SUROESTE				1	1
CZ CERETE		1			1
CZ FUSAGASUGA				1	1
CZ PORCE NUS	1				1
CZ VELEZ			1		1
CZ EL BANCO	1				1
CZ SABANAGRANDE			1		1
CZ MOMPOX		1			1
CZ BELEN DE UMBRIA			1		1
REGIONAL PUTUMAYO		1			1
CZ LADERA	1				1
CZ NORORIENTAL	1				1
CZ LORICA			1		1
CZ PUERTO BOYACA			1		1
CZ PITALITO			1		1
CZ JAMUNDI		1			1
CZ SAHAGUN				1	1
CZ LA PLATA	1				1
CZ MIRAFLORES		1			1
CZ SIMITI		1			1
CZ TUQUERRES			1		1
CZ CUCUTA 3		1			1
CZ OTANCHE		1			1
CZ ORIENTE MEDIO				1	1
CZ CREER		1			1



# Conclusiones

Trimestre I  
2026



# Conclusiones

Durante el primer trimestre, se procesaron un total de 75,751 registros, manteniendo una consistencia notable en la calidad de la data recibida, con un 98,1% de registros válidos.

El total de marcaciones ascendió a 114,055, el porcentaje de gestión de la muestra mostró una tendencia decreciente, pasando del 78% en enero al 48% en marzo

A nivel de resultados de cara al cliente, el balance es sumamente positivo. La **Efectividad** cerró el trimestre al **76,1%** con una tendencia al alza, y la **Contactabilidad** alcanzó su punto máximo en marzo con un **79,97%**.



la **Satisfacción del Cliente**, la cual se mantuvo en un promedio trimestral del **91,5%**. Estos indicadores confirman que, a pesar de las variaciones en los volúmenes de carga de trabajo, la calidad percibida por el usuario final y la capacidad de resolución de la operación no se vieron comprometidas.

El control de procesos críticos, la generación de alertas mostró una reducción porcentual constante, cerrando marzo con un **3,9% de alertas creadas** respecto al total.

# Conclusiones

El trimestre cierra con un total de **26.286 encuestas** aplicadas a nivel nacional, de las cuales se derivaron **980 alertas**.

La categoría de **Tiempos de espera y atención"** es, con diferencia, la principal causa de insatisfacción, acumulando **565 alertas (aproximadamente el 58% del total nacional)**.

El índice de Alertas general para el trimestre I del 2026 cerró al **4%**.

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



# Gracias