



BIENESTAR
FAMILIAR



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

**Trimestre II
2026**



Ficha técnica

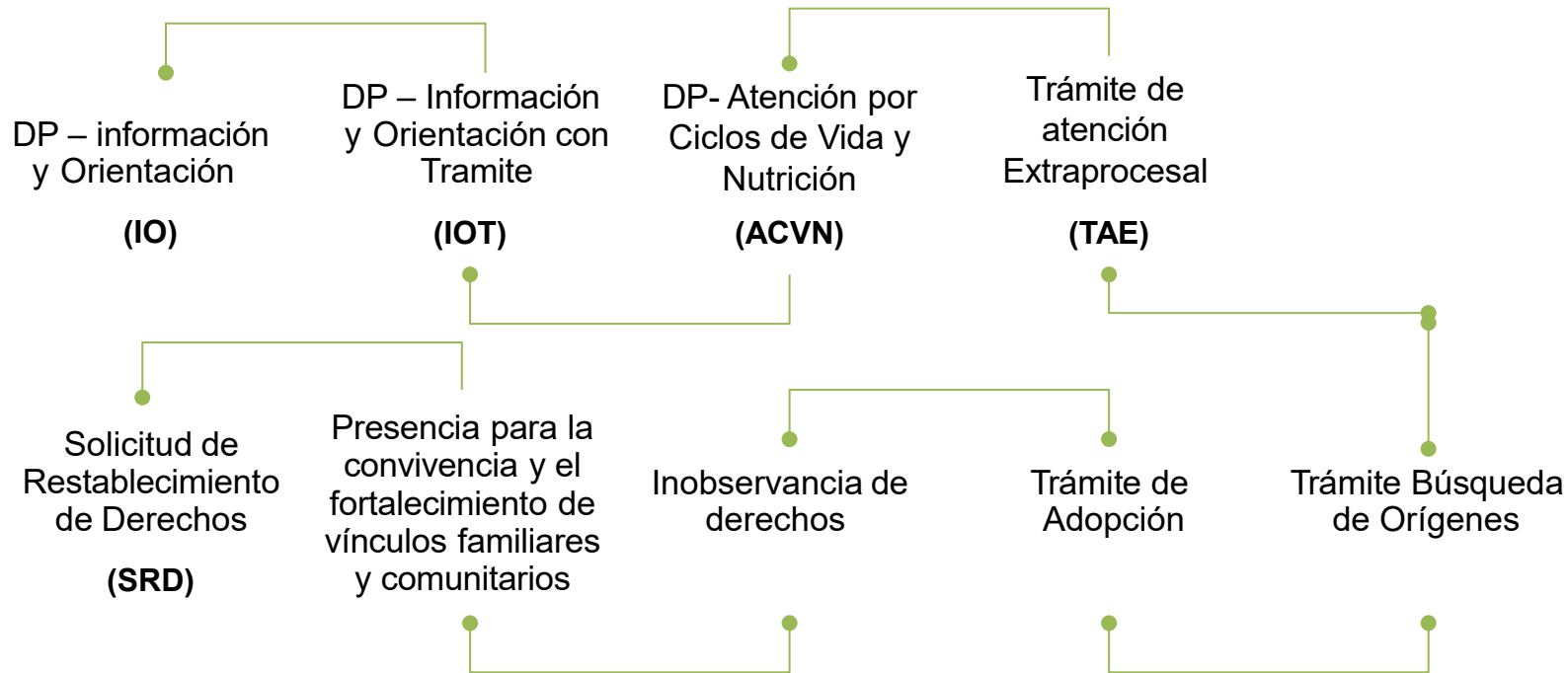


Formulario: Encuesta Outbound aplicada por canal Telefónica Versión II.



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:

Abril a junio 2026

02

Base 48.571
registros Únicos
marcados

03

Formulario:
Versión II.

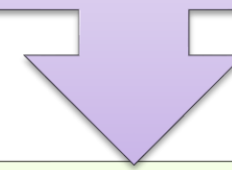
04

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.



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

Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

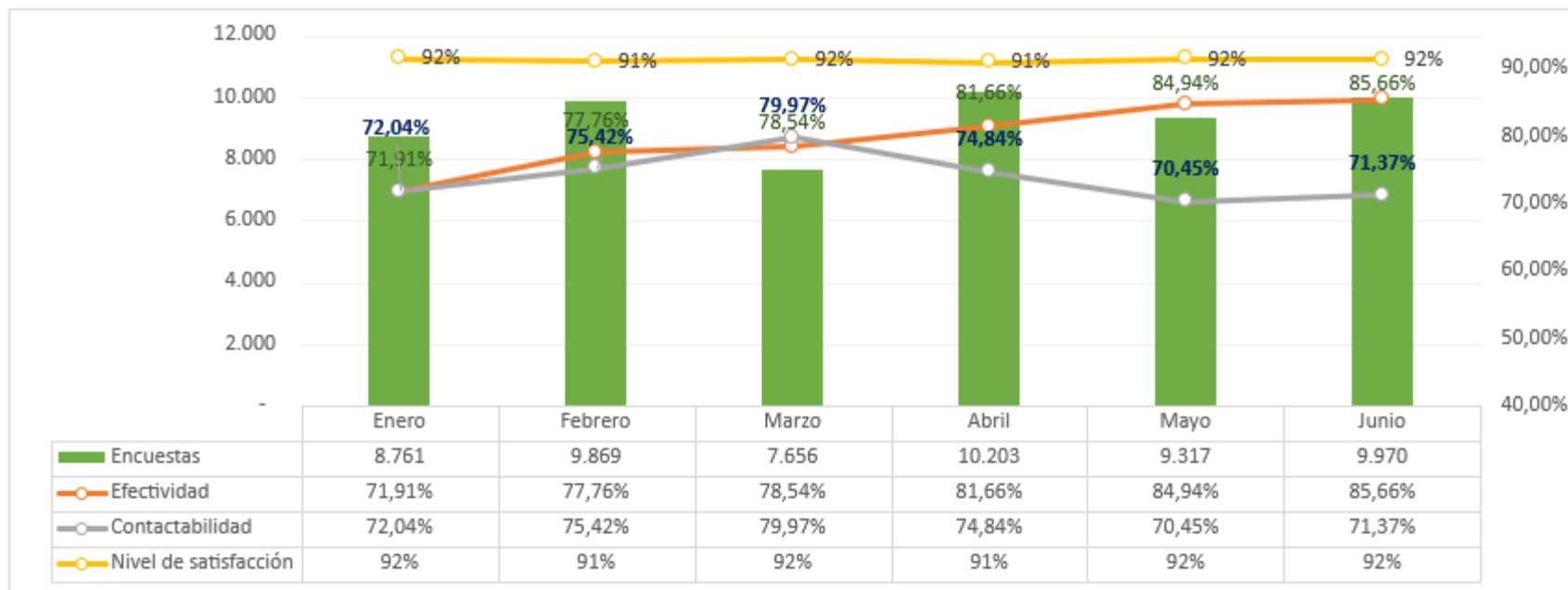
**Trimestre II
2026**



Resumen global



La siguiente gráfica presenta un resumen global de los resultados de las encuestas realizadas para el segundo trimestre entre abril a junio 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 segundo trimestre se generaron 29.490 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 promedio en los últimos tres meses del 84,09% y Contactabilidad en el 72,2% alcanzando los indicadores del proceso.

Resumen consolidado de gestión



En la siguiente tabla se visualiza el resultado de lo corrido del año 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	1,90%	21.635	98,10%	27.356	16.914	78%	12.184	8.693	68	8.761	426	370	4,22%	4,90%	71,91%	72,04%	0:01:15	91,70%
Febrero	28.041	561	2,00%	27.480	98,00%	36.818	16.828	61%	12.692	9.395	474	9.869	394	336	3,40%	4,20%	77,76%	75,42%	0:01:41	91,20%
Marzo	25.665	507	2,00%	25.158	98,00%	49.881	12.190	48%	9.748	7.426	230	7.656	293	247	3,23%	3,90%	78,54%	79,97%	0:01:12	91,50%
Abril	25.168	530	2,10%	24.638	97,90%	45.597	16.695	68%	12.494	9.938	265	10.203	503	461	4,52%	5,10%	81,66%	74,84%	0:01:11	91,20%
Mayo	21.785	171	0,80%	21.614	99,20%	40.968	15.569	72%	10.969	9.082	235	9.317	431	272	2,92%	4,70%	84,94%	70,45%	0:01:14	91,60%
Junio	19.887	139	0,70%	19.748	99,30%	42.663	16.307	83%	11.639	9.755	215	9.970	444	264	2,65%	4,60%	85,66%	71,37%	0:01:21	91,50%
Total	142.591	2.318	1,60%	140.273	98,40%	243.283	94.503	68,40%	69.726	54.289	1.487	55.776	2.491	1.950	3,50%	4,60%	80,10%	74,00%	0:01:19	91,50%

Concepto 1

En el segundo trimestre de 2026 se recibieron **66.840** registros por parte del área de planeación que es un **47%** de participación, sobre el total de registros recibidos **142.591** en el año 2026.

Concepto 2

De las bases recibidas en el segundo trimestre se contaron con registros no validos que es el 0,6% de participación, registros que no se contaban con datos suficientes para garantizar la marcación.

Concepto 3

Para generar las encuestas de satisfacción se maneja un máximo de **5 días hábiles** a partir del día siguiente de la visita al punto de atención

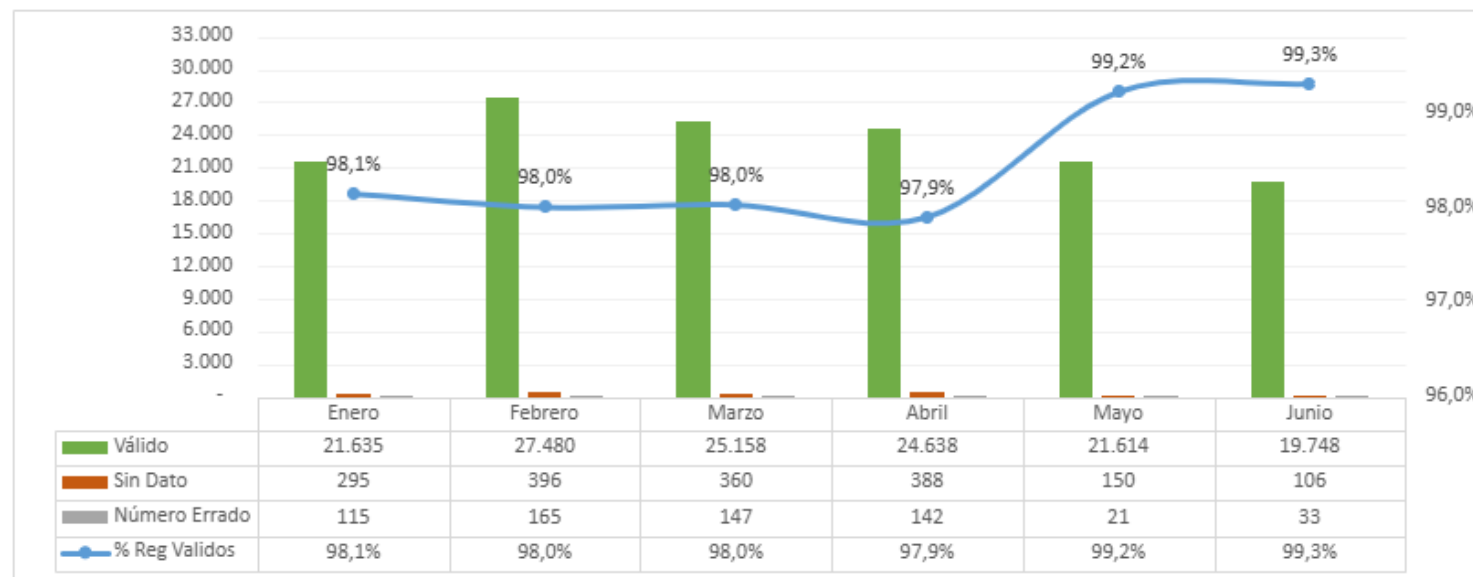
Concepto 4

El 98,7% de los registros recibidos son validos (66.000) sobre la base recibida que es 66.840, permitiendo 129.228 marcaciones garantizando un barrido promedio del 74%.

Validación de registros recibidos



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



Número Errado

El segundo trimestre del año obtuvo **196 registros con números errados** (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, números inexistentes, fuera de servicio).

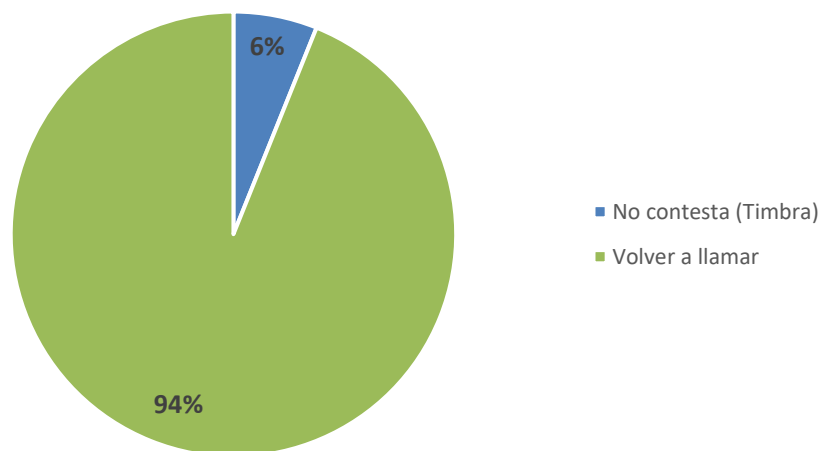


Sin Dato:

Se evidencia disminución en registros sin dato, para el segundo trimestre **644 registros sin información**, lo que representa el 0,02% sobre un total de 66.840, recibidos de abril a junio de 2026.

Motivos de los no contactados

En la siguiente grafica se presenta los motivos del segundo trimestre de 2026 por los cuales no se pudo llevar a cabo la encuesta efectiva:

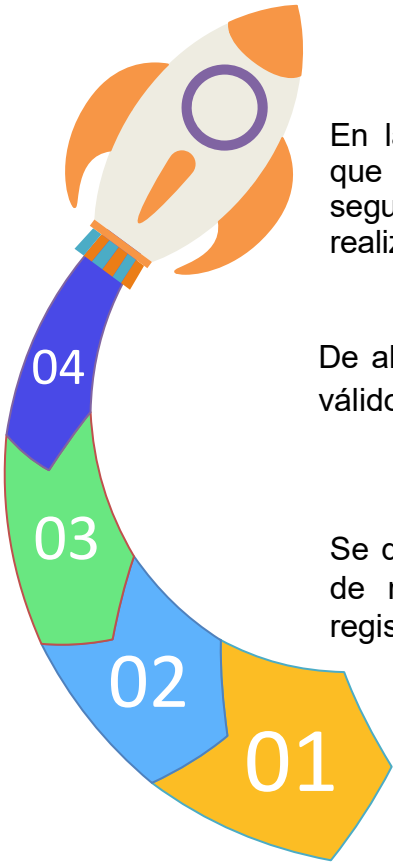


En la anterior grafica se evidencia participación de los dos motivos que no se logra el contacto con los ciudadanos, de abril a junio se presentaron 94.126 marcaciones de los cuales no se pudo tener un contacto efectivo con el ciudadano, el 94% (88.394) de participación fue del motivo de volver a llamar y el 6% (5.732) el no contesta (timbra).

Validación de registros recibidos por regional



Regional	Número errado	Sin dato	Total No Valido	Válido	Total general	% Valido	% No valido
VAUPES	-	-	0	37	37	100,00%	0,00%
CASANARE	1	1	2	777	779	99,74%	0,26%
CALDAS	5	5	10	1.893	1.903	99,47%	0,53%
PUTUMAYO	1	2	3	523	526	99,43%	0,57%
SANTANDER	2	15	17	2.754	2.771	99,39%	0,61%
ATLANTICO	4	14	18	2.615	2.633	99,32%	0,68%
CUNDINAMARCA	11	24	35	4.632	4.667	99,25%	0,75%
HUILA	6	12	18	2.348	2.366	99,24%	0,76%
BOGOTA	36	79	115	14.488	14.603	99,21%	0,79%
GUAVIARE	1	1	2	244	246	99,19%	0,81%
VALLE DEL CAUCA	9	39	48	5.785	5.833	99,18%	0,82%
NARIÑO	7	12	19	2.205	2.224	99,15%	0,85%
SUCRE	-	5	5	488	493	98,99%	1,01%
TOLIMA	8	22	30	2.745	2.775	98,92%	1,08%
CAQUETA	2	4	6	472	478	98,74%	1,26%
BOLIVAR	2	23	25	1.939	1.964	98,73%	1,27%
SAN ANDRES	1	2	3	226	229	98,69%	1,31%
NORTE DE SANTANDER	11	31	42	2.670	2.712	98,45%	1,55%
CORDOBA	13	17	30	1.902	1.932	98,45%	1,55%
META	5	20	25	1.583	1.608	98,45%	1,55%
CHOCO	5	2	7	425	432	98,38%	1,62%
CAUCA	9	20	29	1.727	1.756	98,35%	1,65%
CESAR	12	28	40	2.356	2.396	98,33%	1,67%
GUAINIA	-	1	1	58	59	98,31%	1,69%
ARAUCA	2	10	12	646	658	98,18%	1,82%
RISARALDA	8	20	28	1.473	1.501	98,13%	1,87%
MAGDALENA	5	23	28	1.134	1.162	97,59%	2,41%
BOYACA	1	43	44	1.651	1.695	97,40%	2,60%
QUINDIO	1	20	21	765	786	97,33%	2,67%
ANTIOQUIA	13	110	123	4.264	4.387	97,20%	2,80%
LA GUAJIRA	6	26	32	1.001	1.033	96,90%	3,10%
AMAZONAS	-	9	9	96	105	91,43%	8,57%
VICHADA	9	4	13	78	91	85,71%	14,29%
Total general	196	644	840	66.000	66.840	98,04%	1,96%



01

En la tabla se evidencia la validación de registros que llegaron por parte del área de planeación en el segundo trimestre de 2026. En la validación que se realiza por parte del centro de contacto se evidencia:

02

De abril a junio se contó con el **98,04%** de registros válidos sobre el total de registros recibidos.

03

Se destacan las regionales con mayor participación de registros válidos y con mayor cantidad de registros recibidos: Vaupés, Casanare y Caldas.

04

Las siguientes regionales no cumplen con la validación de registros validos la cual debe ser igual o mayor al 98%, Magdalena, Boyacá, Quindío, Antioquia, La Guajira, Amazonas y Vichada, se encuentran en color naranja, evidenciando que son impactados por la poca participación de registros que llegan de esos puntos de atención.

Comparativo por tipo de petición



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

Tipo de Petición	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Encuestas SMS	Total Encuestas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.115	488	372	315	10	325	24	84,68%	76,2%
Derecho de Petición - Información y Orientación	13.546	4.912	3.398	2.735	52	2.787	176	80,49%	69,2%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.223	2.758	1.902	1.517	37	1.554	74	79,76%	69,0%
Inobservancia de derechos	491	222	160	131	2	133	7	81,88%	72,1%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	7.874	3.048	2.152	1.669	38	1.707	47	77,56%	70,6%
Sin tipo de petición	19	19	19	19	67	86	-	100,00%	100,0%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	15.484	6.507	4.804	3.835	112	3.947	191	79,83%	73,8%
Trámite Búsqueda de Orígenes	7	4	1	1	-	1	-	100,00%	25,0%
Trámite de Adopción	61	32	23	20	1	21	-	86,96%	71,9%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	83.408	30.581	22.271	18.533	396	18.929	858	83,22%	72,8%
Total general	129.228	48.571	35.102	28.775	715	29.490	1.377	81,98%	72,3%

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 **63%, sobre el total 48.571 marcaciones.**

El tipo de petición con menor cantidad de marcaciones realizadas es el Búsqueda de orígenes n con una participación del **0,001%**, lo cual es consecuente con la cantidad de registros realizados con este tipo de petición en el trimestre.

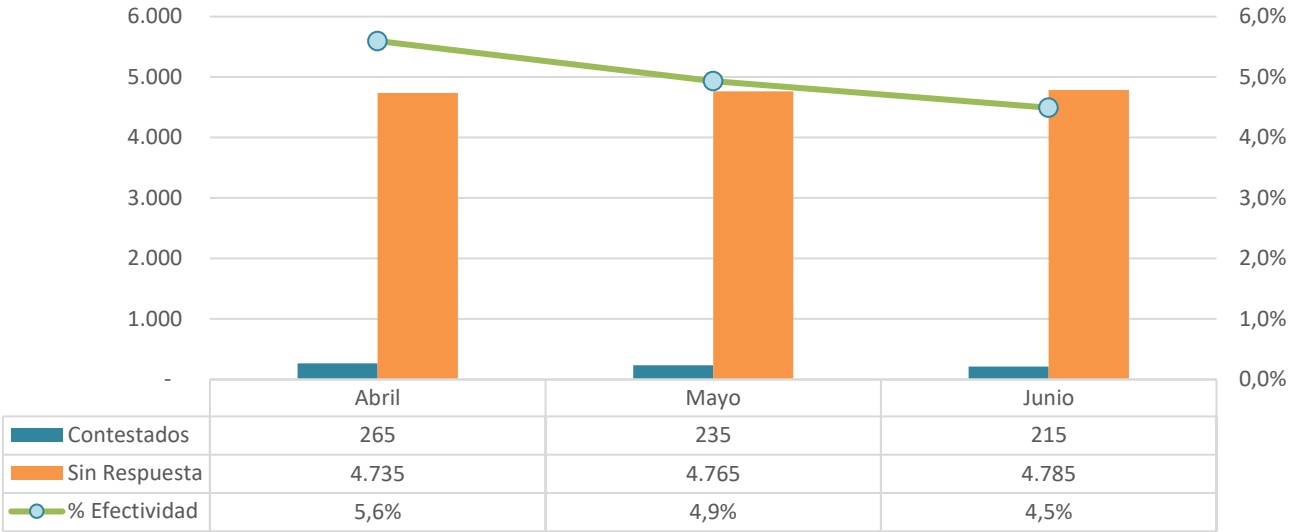
Se evidencia mayor participación de encuestas efectivas en TAE con el **64%** de participación sobre el total de encuestas realizadas, incluyendo SMS

El tipo de petición con mayor participación de alertas de eventos críticos fue el Trámite de atención Extraprocesal (TAE) con **858 alertas**

El índice de alertas escaladas a las diferentes regionales en el segundo trimestre es de **4,7%**.

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



En el segundo trimestre (Abr–May– Jun), del año 2026 se han enviado un total de 15.000 mensajes de texto, donde se obtiene el 4,8% de efectividad, representado en 715 respuestas por parte de los ciudadanos,

Categoría	Total Encuestas	% Efectividad	Sin contestar	% Sin contestar	Total
Mensaje con tercero	55	6,2%	828	94%	883
Mensaje de Texto	187	8,4%	2.041	92%	2.228
No contesta (Timbra)	119	5,4%	2.089	95%	2.208
Volver a llamar	332	3,8%	8.519	96%	8.851
No contesta encuesta	22	2,7%	808	97%	830
Total general	715	4,8%	14.285	95%	15.000

Resumen encuestas de satisfacción

En la tabla se proyecta el resultado de encuestas efectivas durante el año 2026.

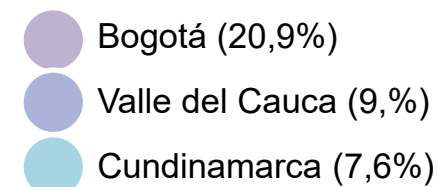


Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Bogota	1.826	1.840	1.615	2.143	1.995	2.081	11.500
Valle Del Cauca	639	693	492	889	830	914	4.457
Cundinamarca	622	744	590	700	659	754	4.069
Antioquia	724	770	483	632	619	693	3.921
Tolima	419	472	312	467	377	400	2.447
Santander	379	421	318	419	381	417	2.335
Huila	386	372	292	369	403	335	2.157
Atlantico	395	331	272	353	333	358	2.042
Cesar	266	377	322	390	329	352	2.036
Nariño	237	337	288	383	346	358	1.949
Norte De Santander	203	328	246	373	366	363	1.879
Cordoba	286	366	285	308	303	302	1.850
Bolivar	339	342	245	278	277	279	1.760
Caldas	258	284	269	328	283	305	1.727
Boyaca	328	348	218	300	237	267	1.698
Risaralda	194	243	220	270	215	241	1.383
Cauca	171	212	232	270	230	265	1.380
Meta	237	232	189	251	200	248	1.357
Magdalena	178	207	152	179	162	162	1.040
Casanare	146	159	95	136	93	121	750
La Guajira	101	92	71	150	112	132	658
Quindio	90	97	76	108	96	144	611
Arauca	76	154	73	98	93	86	580
Sucre	68	91	60	71	76	72	438
Putumayo	34	104	59	84	72	75	428
Caqueta	43	62	59	71	79	81	395
Choco	37	54	34	46	53	39	263
Guaviare	28	41	26	36	24	26	181
San Andres	30	30	15	43	19	24	161
Sin Dato Regional	4	30	24	18	27	22	125
Amazonas	7	19	11	11	10	7	65
Guainia	7	4	5	12	7	21	56
Vichada	3	10	6	7	8	21	55
Vaupes	-	3	2	10	3	5	23
Total	8.761	9.869	7.656	10.203	9.317	9.970	55.776

El balance del ultimo trimestre es el siguiente:

- **Marcaciones:** 129.228
- **Contactados:** 35.102
- **Encuestas efectivas:** 29.490 (incluyendo SMS)

Las regionales con mayor participación de las encuestas efectivas de junio son:



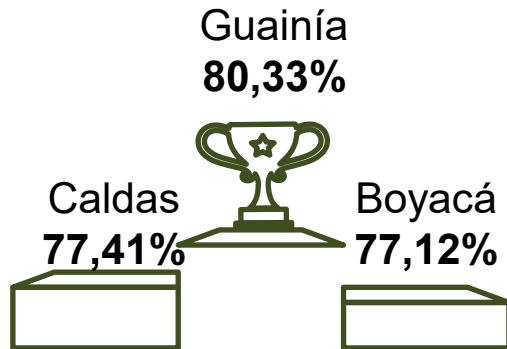
NOTA: las encuestas que dicen Sin dato regional se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar que punto de atención fue el que brindo la atención, sin embargo, se obtuvo encuesta.

La tabla se organiza por el total de encuestas.

Ranking de Contactabilidad II Trimestre 2026



Participación alta



Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Contactabilidad
GUAINIA	126	61	49	40	-	80,33%
CALDAS	3.890	1.443	1.117	904	26	77,41%
BOYACA	3.153	1.224	944	785	29	77,12%
QUINDIO	1.456	578	442	343	24	76,47%
NARIÑO	4.073	1.674	1.277	1.073	33	76,28%
RISARALDA	3.101	1.125	851	714	40	75,64%
TOLIMA	5.253	1.986	1.501	1.213	48	75,58%
CORDOBA	4.281	1.507	1.128	901	55	74,85%
ANTIOQUIA	8.178	3.123	2.330	1.909	117	74,61%
HUILA	5.315	1.803	1.328	1.091	21	73,66%
SANTANDER	4.892	1.969	1.434	1.186	52	72,83%
CESAR	4.733	1.729	1.251	1.048	12	72,35%
BOGOTA	27.526	10.333	7.458	6.071	502	72,18%
CUNDINAMARCA	9.264	3.460	2.494	2.064	110	72,08%
PUTUMAYO	1.005	379	273	228	6	72,03%
CASANARE	1.659	593	427	339	18	72,01%
MAGDALENA	2.156	808	580	492	10	71,78%
BOLIVAR	3.654	1.373	985	809	21	71,74%
CAUCA	3.726	1.326	948	750	46	71,49%
VAUPES	75	28	20	17	-	71,43%
CAQUETA	1.004	398	284	226	-	71,36%
SUCRE	965	366	259	218	2	70,77%
VALLE DEL CAUCA	10.460	4.306	3.028	2.554	94	70,32%
NORTE DE SANTANDER	4.985	1.872	1.311	1.078	28	70,03%
ARAUCA	1.471	474	328	269	9	69,20%
META	3.287	1.209	830	686	32	68,65%
ATLANTICO	5.054	1.894	1.260	1.014	26	66,53%
LA GUAJIRA	1.949	736	484	387	12	65,76%
AMAZONAS	224	65	41	28	2	63,08%
CHOCO	954	300	186	138	-	62,00%
VICHADA	237	67	40	35	1	59,70%
GUAVIARE	544	179	106	85	1	59,22%
SAN ANDRES	578	183	108	80	-	59,02%
Sin dato Regional	-	-	-	-	-	
Total general	129.228	48.571	35.102	28.775	1.377	72,27%

La tabla se organiza por más alta Contactabilidad.

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

Ranking de efectividad II Trimestre 2026



Mejor efectividad
Vichada **87,5%**

Efectividad baja
Amazonas **68,2%**

Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad
VICHADA	237	67	40	35	1	87,50%
VAUPES	75	28	20	17	-	85,00%
MAGDALENA	2.156	808	580	492	10	84,83%
VALLE DEL CAUCA	10.460	4.306	3.028	2.554	94	84,35%
SUCRE	965	366	259	218	2	84,17%
NARIÑO	4.073	1.674	1.277	1.073	33	84,03%
RISARALDA	3.101	1.125	851	714	40	83,90%
CESAR	4.733	1.729	1.251	1.048	12	83,77%
PUTUMAYO	1.005	379	273	228	6	83,52%
BOYACA	3.153	1.224	944	785	29	83,16%
CUNDINAMARCA	9.264	3.460	2.494	2.064	110	82,76%
SANTANDER	4.892	1.969	1.434	1.186	52	82,71%
META	3.287	1.209	830	686	32	82,65%
NORTE DE SANTANDER	4.985	1.872	1.311	1.078	28	82,23%
HUILA	5.315	1.803	1.328	1.091	21	82,15%
BOLIVAR	3.654	1.373	985	809	21	82,13%
ARAUCA	1.471	474	328	269	9	82,01%
ANTIOQUIA	8.178	3.123	2.330	1.909	117	81,93%
GUAINIA	126	61	49	40	-	81,63%
BOGOTA	27.526	10.333	7.458	6.071	502	81,40%
CALDAS	3.890	1.443	1.117	904	26	80,93%
TOLIMA	5.253	1.986	1.501	1.213	48	80,81%
ATLANTICO	5.054	1.894	1.260	1.014	26	80,48%
GUAVIARE	544	179	106	85	1	80,19%
LA GUAJIRA	1.949	736	484	387	12	79,96%
CORDOBA	4.281	1.507	1.128	901	55	79,88%
CAQUETA	1.004	398	284	226	-	79,58%
CASANARE	1.659	593	427	339	18	79,39%
CAUCA	3.726	1.326	948	750	46	79,11%
QUINDIO	1.456	578	442	343	24	77,60%
CHOCO	954	300	186	138	-	74,19%
SAN ANDRES	578	183	108	80	-	74,07%
AMAZONAS	224	65	41	28	2	68,29%
Sin dato Regional	-	-	-	-	-	
Total general	129.228	48.571	35.102	28.775	1.377	81,98%

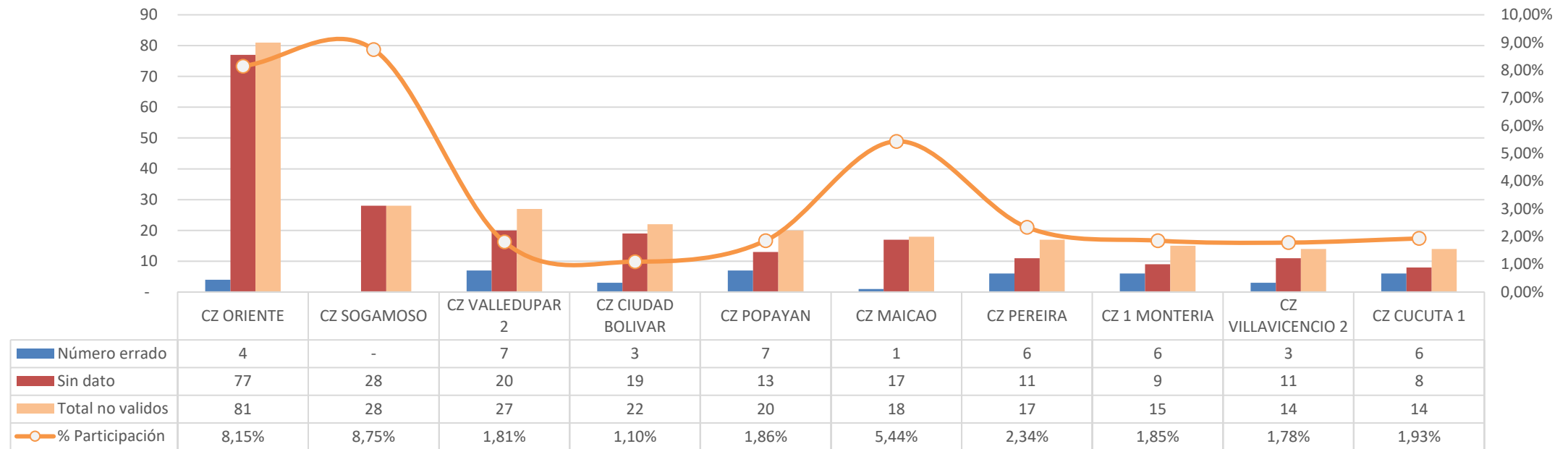
NOTA: El ranking de efectividad se calcula con todas las interacciones realizadas mediante canal Outbound, por lo que las encuestas y registros contactados de los SMS no son incluidos en esta tabla.

La tabla se organiza por más alta efectividad.

Validación de registros recibidos por centro zonal



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



Se evidencian 10 Centro Zonales con mayor cantidad de registros no validos, los cuales representan **un 33,07% (242 del Total No Validos) durante el segundo trimestre 2026 sobre 840 registros no validos**. Se debe tener presente que la mayoría de estos registros no validos se deben a que los número de teléfono están mal registrados, no se encuentran completos o presentan alguna novedad en el registro, lo que impacta en la cantidad de registros validos para encuestar.

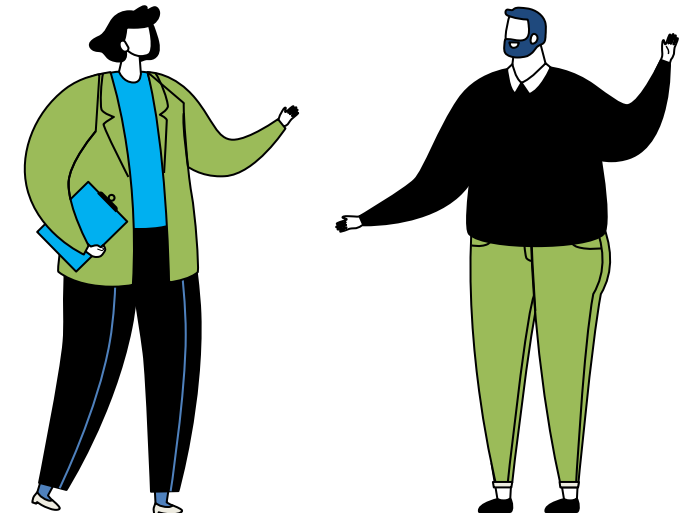
Puntos de atención sin registros ni encuestas

A continuación, se relacionan los puntos de atención que durante el segundo trimestre 2026 no reportaron registros, incumpliendo así con la muestra de registros proyectados.



Se relacionan los puntos de atención que presentaron dicha novedad:

Regional-Cz	Abril		Mayo		Junio	
	Registros	Encuestas	Registros	Encuestas	Registros	Encuestas
Amazonas-Regional Amazonas	0	0	0	0	0	0
Huila-Regional Huila	0	0	0	0	0	0
Santander-Unidad Móvil 02 Regional Santander	0	0	0	0	0	0
Arauca-Regional Arauca	0	0	0	0	0	0
Casanare-Regional Casanare	0	0	0	0	0	0
Guaviare-Regional Guaviare	0	0	0	0	0	0
Meta-Cz Villavicencio 1	0	0	0	0	0	0
Vaupes-Cz Mitu	0	0	0	0	0	0
Choco-Regional Choco	0	0	0	0	0	0
Nariño-Unidad Móvil 01 Regional Nariño	0	0	0	0	0	0



Encuestas por macro región

**Trimestre II
2026**



Encuestas por macro región - Caribe



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ATLANTICO	CZ BARANOA	37	40	30	30	28	43	208
	CZ HIPODROMO	105	89	73	93	74	85	519
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	76	47	34	41	51	58	307
	CZ SABANAGRANDE	25	25	23	26	20	25	144
	CZ SABANALARGA	38	35	32	26	46	30	207
	CZ SUROCCIDENTE	78	43	47	90	81	84	423
	CZ SURORIENTE	34	45	27	44	31	33	214
	REGIONAL ATLANTICO	2	7	6	3	2		20
Total Atlantico		395	331	272	353	333	358	2042
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	44	59	26	36	53	43	261
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	20	25	22	19	29	26	141
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	69	48	46	46	44	47	300
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	83	85	49	63	55	61	396
	CZ MAGANGUE	32	32	28	34	38	43	207
	CZ MOMPOX	29	25	23	18	27	19	141
	CZ SIMITI	10	15	19	8	8	11	71
	CZ TURBACO	41	34	26	49	18	27	195
	REGIONAL BOLIVAR	11	19	6	5	5	2	48
Total BOLIVAR		339	342	245	278	277	279	1.760
CESAR	CZ AGUACHICA	51	70	67	82	73	62	405
	CZ AGUSTIN CODAZZI	27	35	34	61	41	23	221
	CZ CHIRIGUANA	25	35	15	22	22	24	143
	CZ VALLEDUPAR 1	9	20	16	4	6	5	60
	CZ VALLEDUPAR 2	154	216	189	221	187	238	1.205
	REGIONAL CESAR		1	1				2
Total CESAR		266	377	322	390	329	352	2.036

La macro región Caribe de abril a junio obtuvo un total de **5064** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Cesar** con **1071** encuestas efectivas lo que corresponde al **21%**.

Encuestas por macro región - Caribe



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	103	121	101	123	140	126	714
	CZ CERETE	22	36	14	26	9	19	126
	CZ LORICA	29	43	28	40	29	34	203
	CZ MONTELIBANO	31	42	34	7	30	9	153
	CZ PLANETARICA	17	37	32	40	30	30	186
	CZ SAHAGUN	33	49	37	32	32	38	221
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	19	11	14	10	13	16	83
	CZ TIERRALTA	26	22	18	25	19	24	134
	REGIONAL CORDOBA	6	5	7	5	1	6	30
Total CORDOBA		286	366	285	308	303	302	1.850
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	19	19	12	20	9	13	92
	CZ ICHITKI WAYUWAAPULE	6	7	2	3	4	4	26
	CZ MAICAO	28	19	15	54	37	41	194
	CZ MANAURE	2	3	4	2	1	4	16
	CZ RIOHACHA 2	46	42	38	71	51	64	312
	CZ RIOHACHA 1		2			3	2	7
	CZ NAZARETH					1		1
	REGIONAL LA GUAJIRA					6	4	10
Total LA GUAJIRA		101	92	71	150	112	132	658
MAGDALENA	CZ CIENAGA	15	35	26	24	24	24	148
	CZ DEL RIO	4	11	16	4	7	5	47
	CZ EL BANCO	23	19	12	22	19	12	107
	CZ FUNDACIÓN	30	28	16	29	28	33	164
	CZ PLATO	19	12	10	17	9	10	77
	CZ SANTA ANA	16	14	8	17	12	8	75
	CZ SANTA MARTA 1	20	33	24	22	23	20	142
	CZ SANTA MARTA 2	41	48	31	32	29	42	223
	REGIONAL MAGDALENA	10	7	9	12	11	8	57
Total MAGDALENA		178	207	152	179	162	162	1.040
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	16	14	7	14	12	16	79
	REGIONAL SAN ANDRES	12	13	4	16	5	4	54
	CZ OLD PROVIDENCE	2	3	4	13	2	4	28
Total SAN ANDRES		30	30	15	43	19	24	161
SUCRE	CZ BOSTON		2	6		1	6	15
	CZ LA MOJANA	1	12	3	9	2	2	29
	CZ NORTE	56	67	44	54	50	54	325
	CZ SINCELEJO	11	9	7	7	12	10	56
	REGIONAL SUCRE		1		1	11		13
Total SUCRE		68	91	60	71	76	72	438

La macro región Caribe de abril a junio baja participación para la Regional San Andrés con un total de 86 encuestas el cual representa el 2%.

Encuestas por macro región – Centro Sur



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
AMAZONAS	CZ LETICIA	7	19	11	11	10	7	65
Total AMAZONAS		7	19	11	11	10	7	65
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	7	24	10	10	16	17	84
	CZ FLORENCIA 1	24	24	23	18	5	5	99
	CZ FLORENCIA 2	4	8	14	30	41	33	130
	CZ PUERTO RICO	5	6	9	7	8	15	50
	REGIONAL CAQUETA	3		3	6	9	11	32
Total CAQUETA		43	62	59	71	79	81	395
HUILA	CZ GARZON	56	42	36	45	44	46	269
	CZ LA GAITANA	65	86	61	68	85	45	410
	CZ LA PLATA	41	43	37	37	36	38	232
	CZ NEIVA	131	125	81	128	131	105	701
	CZ PITALITO	93	76	77	91	107	101	545
Total HUILA		386	372	292	369	403	335	2.157
PUTUMAYO	CZ MOCOA	11	30	15	30	31	22	139
	CZ PUERTO ASIS	19	43	28	28	28	33	179
	CZ SIBUNDOY	4	12	4	8	7	6	41
	CZ LA HORMIGA		17	12	18	6	14	67
	REGIONAL PUTUMAYO		2					2
Total PUTUMAYO		34	104	59	84	72	75	428
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	9	4	10	21	15	24	83
	CZ ESPINAL	34	29	17	32	34	27	173
	CZ GALAN	102	106	61	105	65	71	510
	CZ HONDA	18	10	20	11	15	6	80
	CZ IBAGUE	8	23	15	17	12	7	82
	CZ JORDAN	136	132	86	133	121	140	748
	CZ LERIDA	6	20	9	21	9	9	74
	CZ LIBANO	10	24	10	13	24	16	97
	CZ MELGAR	27	41	25	37	26	28	184
	CZ PURIFICACION	18	23	14	14	8	21	98
REGIONAL TOLIMA		51	60	45	63	48	51	318
Total TOLIMA		419	472	312	467	377	400	2.447

La macro región Centro Sur de abril a junio obtuvo un total de **2.841** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Tolima** con **1244** encuestas efectivas lo que corresponde al **43,8%**.

Encuestas por macro región -Centro oriente



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	30	38	25	32	32	48	205
	CZ BOSA	221	199	190	267	241	195	1.313
	CZ CIUDAD BOLIVAR	157	225	202	283	274	239	1.380
	CZ CREER	8	8	12	13	13	95	149
	CZ ENGATIVA	138	130	96	142	110	109	725
	CZ FONTIBON	101	87	80	103	82	136	589
	CZ KENNEDY	158	133	107	162	163	171	894
	CZ KENNEDY CENTRAL	104	83	93	125	107	118	630
	CZ MARTIRES	56	64	40	58	46	68	332
	CZ PUENTE ARANDA	3	2	4	4	3	5	21
	CZ RAFAEL URIBE	146	142	114	152	185	166	905
	CZ REVIVIR	12	12	14	19	9	18	84
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	145	137	130	168	196	188	964
	CZ SANTA FE	35	30	24	34	28	35	186
	CZ SUBA	196	202	176	201	158	158	1.091
	CZ TUNJUELITO	60	67	66	93	91	73	450
	CZ USAQUEN	101	117	104	129	128	110	689
	CZ USME	133	132	120	132	110	126	753
	REGIONAL BOGOTA	22	32	18	26	19	23	140
Total BOGOTA		1.826	1.840	1.615	2.143	1.995	2.081	11.500
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	33	28	25	34	42	40	202
	CZ DUITAMA	62	59	37	47	43	43	291
	CZ EL COCUY	7	4		4	7		22
	CZ GARAGOA	9	9	7	10	4	6	45
	CZ MIRAFLORES	7	9	3	10	4	9	42
	CZ MONIQUIRA	15	32	19	20	12	25	123
	CZ OTANCHE	10	20	10	11	13	7	71
	CZ PUERTO BOYACA	34	33	18	25	21	34	165
	CZ SOATA	3	10	3	2	5	5	28
	CZ SOGAMOSO	80	61	44	60	31	39	315
	CZ TUNJA 1	2		3	4	1	2	12
	CZ TUNJA 2	64	74	48	71	53	54	364
	REGIONAL BOYACA	2	9	1	2	1	3	18
Total BOYACA		328	348	218	300	237	267	1.698
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	17	19	8	11	15	11	81
	CZ CHOCONTA	30	31	16	23	25	16	141
	CZ FACATATIVA	54	88	78	51	76	102	449
	CZ FUSAGASUGA	84	96	62	91	73	114	520
	CZ GACHETA	4	7	10	10	6	9	46
	CZ GIRARDOT	46	37	38	46	37	24	228
	CZ LA MESA	23	15	14	12	20	15	99
	CZ PACHO	11	29	22	10	8	8	88
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	6	8	5	6	7	5	37
	CZ SOACHA	168	189	152	200	201	208	1.118
	CZ SOACHA CENTRO	77	104	104	139	124	135	683
	CZ UBATE	25	34	13	16	4	23	115
	CZ VILLETA	24	23	19	21	13	16	116
	CZ ZIPAQUIRA	50	59	47	50	47	64	317
	REGIONAL CUNDINAMARCA	3	5	2	14	3	4	31
Total CUNDINAMARCA		622	744	590	700	659	754	4.069

La macro región Centro Oriente de abril a junio obtuvo un total de **11.455** encuestas, la regional con mayor participación en el trimestre II fue: **Bogotá** con **6.219** encuestas efectivas lo que corresponde al **54%**.

Encuestas por macro región -Centro oriente



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	91	95	56	95	101	94	532
	CZ CUCUTA 2	19	62	64	100	93	109	447
	CZ CUCUTA 3	5	5	31	44	37	39	161
	CZ OCAÑA	31	49	24	56	48	57	265
	CZ PAMPLONA	22	27	13	18	20	16	116
	CZ TIBU	14	25	23	17	18	17	114
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	21	65	35	43	49	31	244
Total NORTE DE SANTANDER		203	328	246	373	366	363	1.879
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	108	117	77	101	94	95	592
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	125	112	59	125	126	123	670
	CZ LA FLORESTA	61	68	98	82	66	102	477
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	9	20	13	17	7	8	74
	CZ MALAGA	11	22	12	13	18	9	85
	CZ RESURGIR	1	4		5		1	11
	CZ SAN GIL	37	33	20	27	27	31	175
	CZ SOCORRO	13	17	16	20	14	14	94
	CZ VELEZ	2	12	12	18	21	16	81
	REGIONAL SANTANDER	12	15	7	7	7	10	58
	CZ YARIGUIES		1	3	2		4	10
	CZ ANTONIA SANTOS			1	2	1	4	8
Total SANTANDER		379	421	318	419	381	417	2.335

La macro región Centro Oriente de abril a junio tuvo baja participación para la **Regional Boyacá** con un total de 804 Encuestas el cual representa el 7%

Encuestas por macro región – Eje Cafetero



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	2	5	5	15	36	15	78
	CZ ABURRA NORTE	91	108	71	95	104	111	580
	CZ ABURRA SUR	50	57	35	38	30	43	253
	CZ BAJO CAUCA	28	20	20	21	25	26	140
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	64	63	40	67	71	39	344
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	90	92	73	99	48	95	497
	CZ LA MESETA	9	15	13	7	14	4	62
	CZ MAGDALENA MEDIO	45	37	30	21	27	27	187
	CZ OCCIDENTE	30	32	16	28	23	16	145
	CZ OCCIDENTE MEDIO	5	7	4	3	4	3	26
	CZ ORIENTE	53	88	44	67	72	81	405
	CZ ORIENTE MEDIO	21	30	21	25	25	31	153
	CZ PENDERISCO	6	3	8	19	6	11	53
	CZ PORCE NUS	1	9	8	6	5	5	34
	CZ ROSALES	72	70	27	45	40	55	309
	CZ SUR ORIENTE	50	22	9	20	14	34	149
	CZ SUROESTE	31	21	12	14	15	16	109
	CZ URABA	36	61	30	20	29	38	214
	REGIONAL ANTIOQUIA	40	30	17	22	31	43	183
Total ANTIOQUIA		724	770	483	632	619	693	3.921
CALDAS	CZ DEL CAFE	28	25	19	18	15	29	134
	CZ MANIZALES 1	1	5	3	2	2	5	18
	CZ MANIZALES 2	153	181	171	206	195	161	1.067
	CZ NORTE	9	5	6	7	5	10	42
	CZ OCCIDENTE	9	6	11	10	7	7	50
	CZ ORIENTE	43	55	49	73	46	80	346
	CZ SUR ORIENTE	15	7	10	12	13	13	70
Total CALDAS		258	284	269	328	283	305	1.727
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	21	3		3	3	3	33
	CZ ARMENIA SUR	39	68	54	74	55	71	361
	CZ CALARCA	18	26	22	11	25	29	131
	REGIONAL QUINDIO	12			20	13	41	86
Total QUINDIO		90	97	76	108	96	144	611
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	4	16	7	9	7	4	47
	CZ DOS QUEBRADAS	50	62	79	100	58	87	436
	CZ LA VIRGINIA	2	11	7	7	13	9	49
	CZ PEREIRA	106	108	94	113	108	110	639
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	32	46	33	41	29	31	212
Total RISARALDA		194	243	220	270	215	241	1.383

La macro región Eje Cafetero entre abril y junio obtuvo un total de **3.934** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Antioquia** con **1944** encuestas efectivas lo que corresponde al **49,4%**.

Encuestas por macro región – Llanos

Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ARAUCA	CZ ARAUCA	27	48	17	27	26	11	156
	CZ SARAVERA	18	59	32	44	39	45	237
	CZ TAME	31	47	24	27	28	30	187
Total ARAUCA		76	154	73	98	93	86	580
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	31	33	14	31	22	29	160
	CZ VILLANUEVA	50	46	37	37	21	35	226
	CZ YOPAL	65	80	44	68	50	57	364
Total CASANARE		146	159	95	136	93	121	750
GUAINIA	CZ INIRIDA	7	4	5	12	7	21	56
Total GUAINIA		7	4	5	12	7	21	56
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	27	41	26	36	24	26	180
	REGIONAL GUAVIARE	1						1
Total GUAVIARE		28	41	26	36	24	26	181
META	CZ ACACIAS	43	58	34	46	33	53	267
	CZ GRANADA	48	56	40	45	35	24	248
	CZ PUERTO LOPEZ	26	18	37	35	20	35	171
	CZ VILLAVICENCIO 2	101	100	78	125	110	136	650
	REGIONAL META	19				2		21
Total META		237	232	189	251	200	248	1.357
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	3	9	5	7	8	16	48
	REGIONAL VICHADA		1	1			5	7
Total VICHADA		3	10	6	7	8	21	55
VAUPES	CZ MITU		2					2
	REGIONAL VAUPES		1	2	10	3	5	21
Total VAUPES			3	2	10	3	5	23

La macro región Llanos para en el segundo trimestre 2026 obtuvo un total de **1.506** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Meta** con **699** encuestas efectivas lo que corresponde al **46,4%**.

Encuestas por macro región – Pacífico



Regional	Cz	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
CAUCA	CZ CENTRO	5	6	4	1	1	3	20
	CZ COSTA PACIFICA	2	3	1	2	1	3	12
	CZ INDIGENA	6	3		3	3		15
	CZ NORTE	55	55	65	72	54	86	387
	CZ POPAYAN	97	131	149	176	161	153	867
	CZ SUR	5	10	6	11	7	18	57
	REGIONAL CAUCA	1		1		2		4
	CZ MACIZO COLOMBIANO		4	6	5	1	2	18
Total CAUCA		171	212	232	270	230	265	1.380
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	2	8	5	1	2		18
	CZ ISTMINA	3	9	5	5	8	5	35
	CZ QUIBDO	27	31	18	31	28	23	158
	CZ RIOSUCIO		1	1	2	1	2	7
	CZ TADO	5	5	3	7	12	7	39
	CENTRO ZONAL BAUDO			2		2	2	6
Total CHOCO		37	54	34	46	53	39	263
NARIÑO	CZ BARBACOAS	2	5	10	7	4	3	31
	CZ IPIALES	28	46	46	34	32	35	221
	CZ LA UNION	14	9	31	16	18	7	95
	CZ PASTO 1	80	114	85	129	115	125	648
	CZ PASTO 2	71	91	71	116	96	122	567
	CZ REMOLINO		7	5	5	4	1	22
	CZ TUMACO	26	47	29	48	59	39	248
	CZ TUQUERRES	15	17	11	28	15	24	110
	REGIONAL NARIÑO	1	1			3	2	7
Total NARIÑO		237	337	288	383	346	358	1.949
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	1	44	45	58	56	47	251
	CZ BUGA	27	25	16	28	32	36	164
	CZ CARTAGO	76	68	56	102	104	135	541
	CZ CENTRO	86	70	38	121	127	130	572
	CZ JAMUNDI	22	33	23	40	42	27	187
	CZ LADERA	6	27	7	20	16	21	97
	CZ NORORIENTAL	53	58	42	62	64	86	365
	CZ PALMIRA	76	75	57	81	91	77	457
	CZ ROLDANILLO	14	17	14	19	17	14	95
	CZ SEVILLA	20	22	16	25	18	19	120
	CZ SUR	63	53	47	85	60	91	399
	CZ SURORIENTAL	85	79	55	114	111	104	548
	CZ TULUA	66	46	20	54	40	53	279
	CZ YUMBO	29	49	32	39	35	47	231
	REGIONAL VALLE	15	27	23	38	12	26	141
	CZ RESTAURAR			1	3	5	1	10
Total VALLE DEL CAUCA		639	693	492	889	830	914	4.457

La macro región Pacífico en el segundo trimestre del año 2026 obtuvo un total de **4.623** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Valle del Cauca** con **2633** encuestas efectivas lo que corresponde al **57%**.

Caracterización de la población

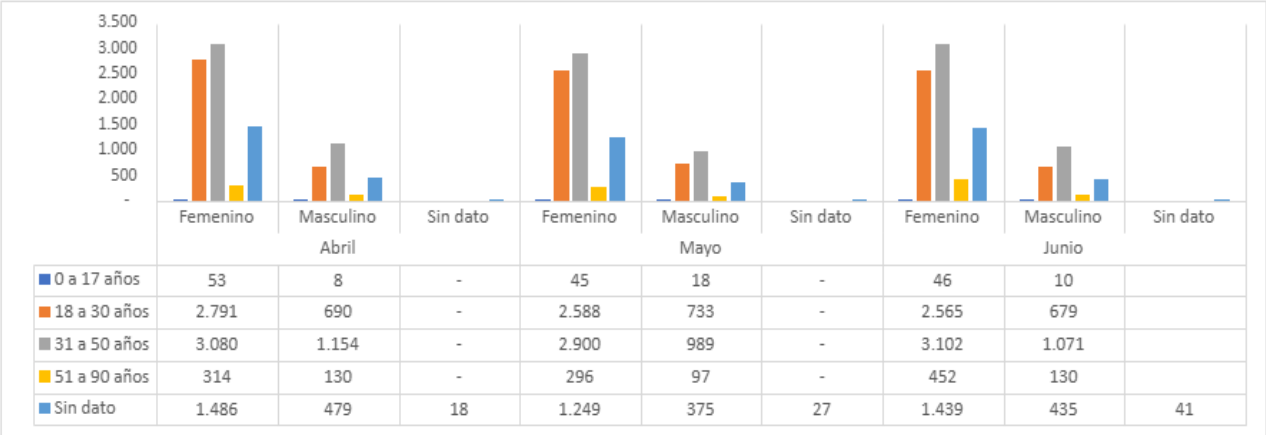
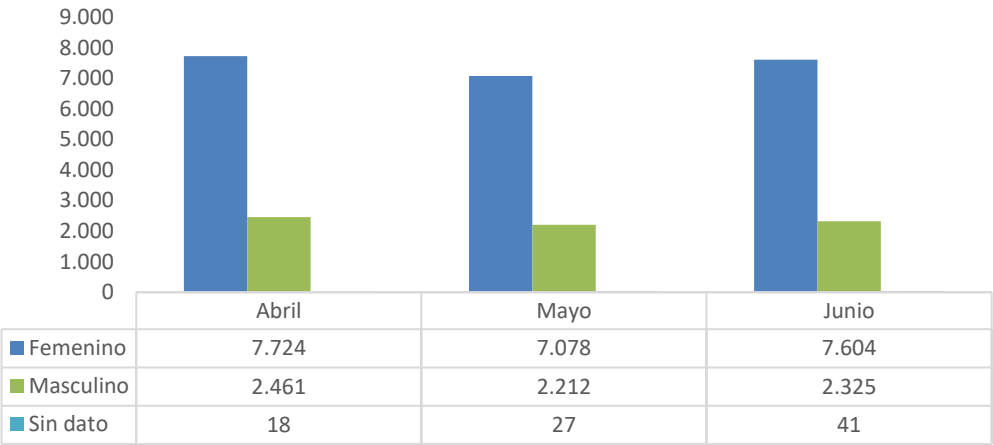
**Trimestre II
2026**



Caracterización de la población – Sexo



En las gráficas se evidencian los resultados del segundo trimestre con relación a las respuestas de la población de las encuestas efectivas, evidenciando que se han realizado **29.490** de las cuales predomina el género femenino con 76% mientras que el género masculino tuvo un 24%



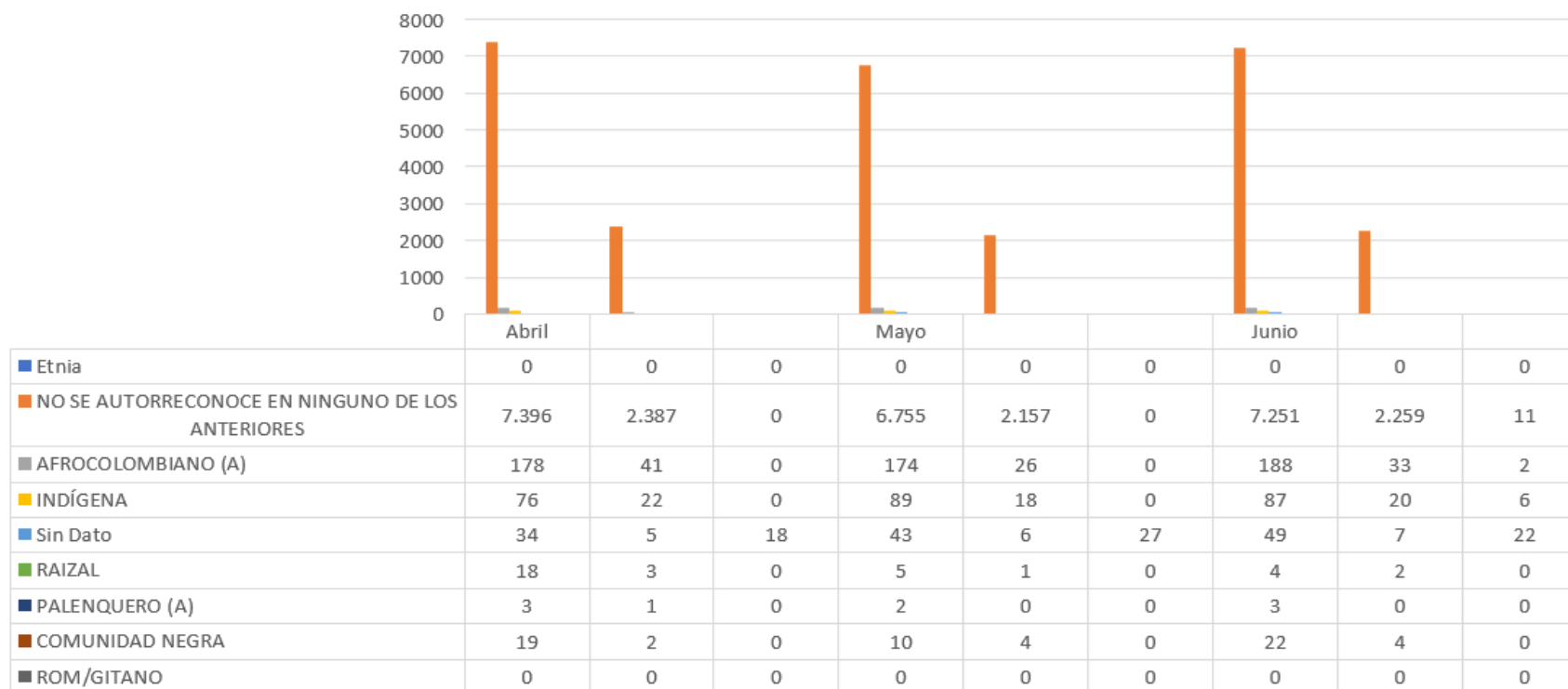
El rango de edades que predominó indistintamente del género fue desde los 31 a 50 años, con un total de **12,296** encuestas lo que representa un **42%** sobre el total de encuestas realizadas para los dos sexos y sin dato.

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

Caracterización de la población

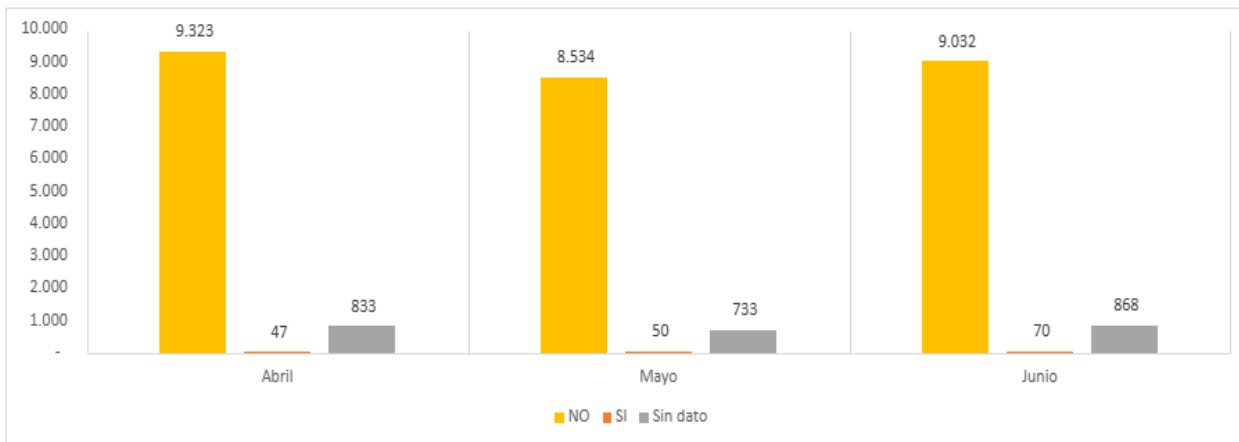


En las gráficas se evidencian los resultados del segundo trimestre con relación a las respuestas de la población que responden las encuestas, y se obtiene información sociodemográfica (29.490) se logra evidenciar que el 96% no se autorreconoce en ningún grupo étnico.

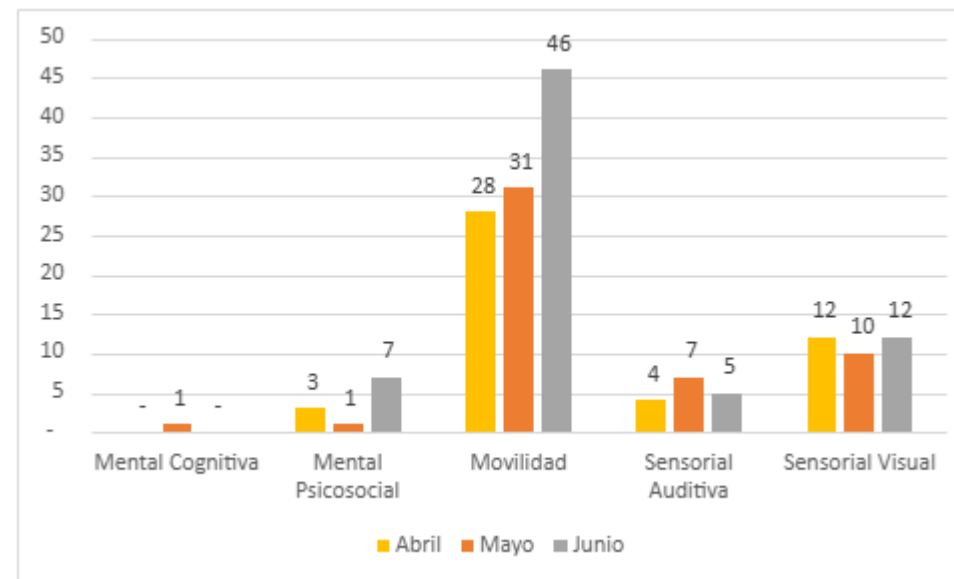


NOTA: las encuestas que dicen Sin dato se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar el género, sin embargo, se obtuvo encuesta.

Caracterización de la población – Discapacidad



De 29.490 resultados obtenidos, hubo un total de **167** personas que presentan algún tipo de discapacidad, lo que representa un **0,7%** sobre el total de encuestas realizadas



De las 167 personas con discapacidad encuestadas, predomina la **Movilidad** con **105 casos**, seguida de la **sensorial Visual** con **34 casos**.

Desarrollo encuestas de satisfacción

**Trimestre II
2026**



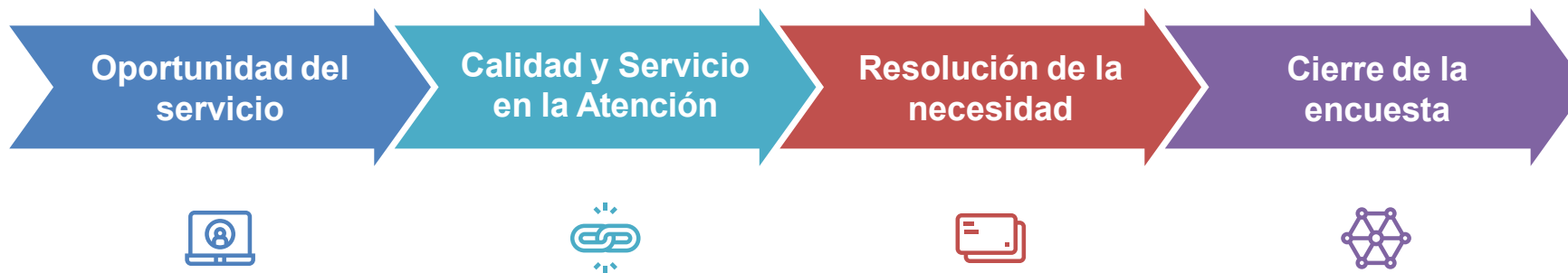
Categorías Medición de Satisfacción

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



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

-¿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?

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

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

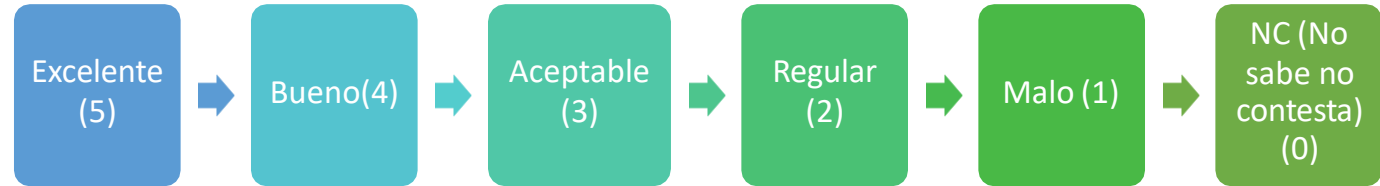


Flujo de la Encuesta

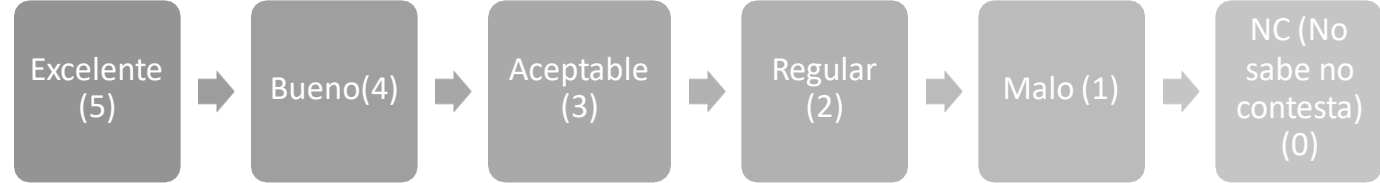


El nivel de satisfacción se calcula a partir de la homologación numérica en una escala de 1 a 5, de las respuestas obtenidas en las encuestas como se ilustra a continuación:

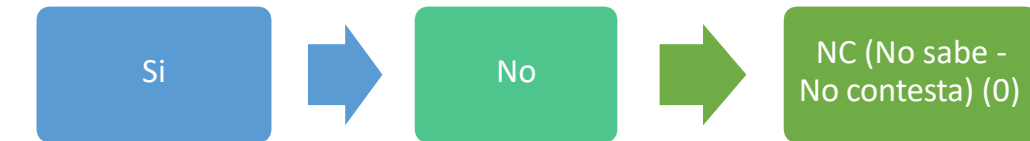
1. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?



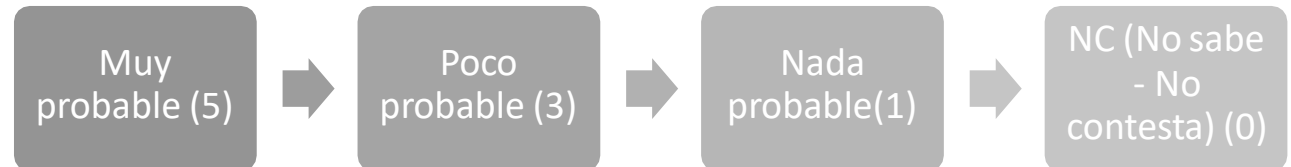
2. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?



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



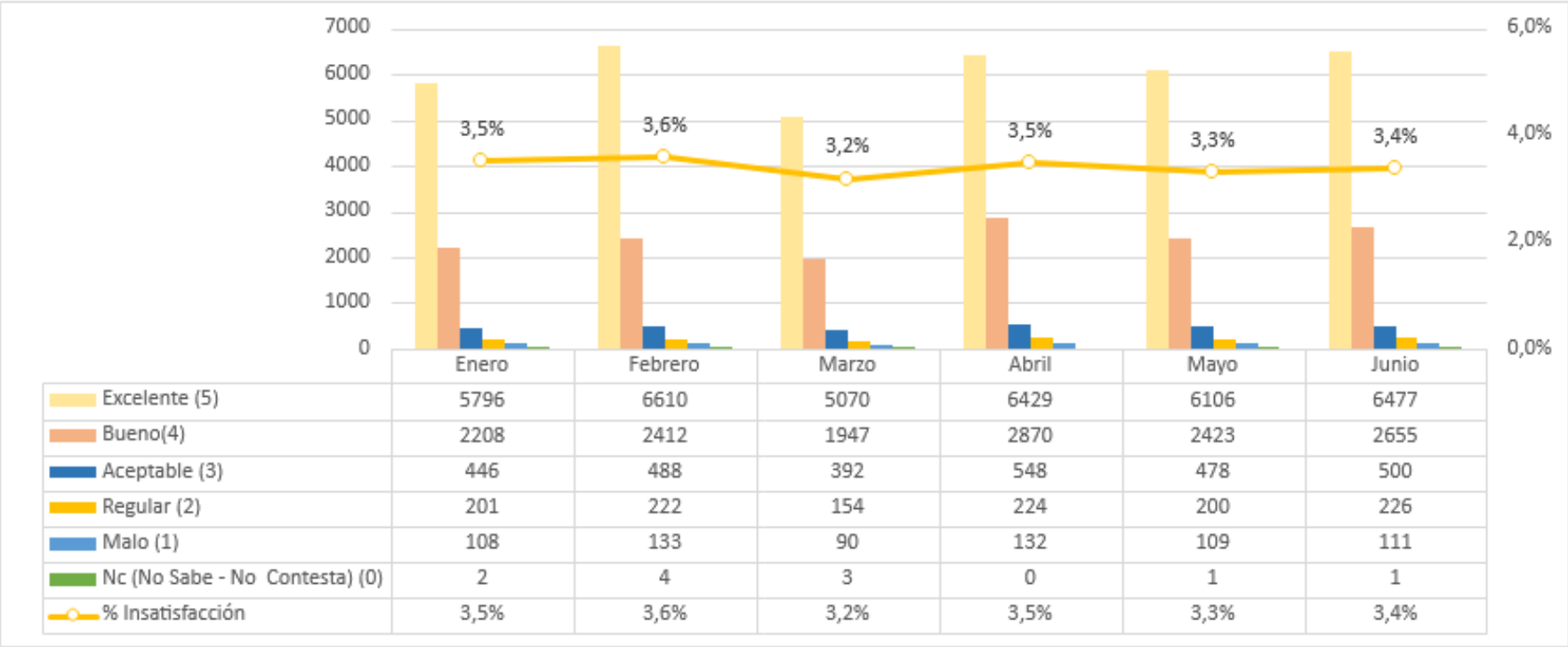
4. ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?



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



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



De abril a junio **26.960** de los encuestados respondieron como Excelente y Bueno, respecto al acceso a la atención a nivel nacional, lo que representa un **91%** de satisfacción, de las **29.490** encuestas realizadas



Del total de encuestados en el trimestre (29.490), **2528** ciudadanos manifestaron que fue Regular, Malo y aceptable al acceso a la atención a nivel nacional lo que representa el **9%**



Para el segundo trimestre se escalaron un total de 207 alertas a territorio con la categoría se limita la atención y 428 alertas con la categoría de Tiempos de espera muy largos

¿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 :



Respuestas no satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
BOGOTA	254	247	230	323	262	265	1.581
CUNDINAMARCA	53	78	55	65	66	72	389
ANTIOQUIA	75	78	41	49	57	72	372
VALLE DEL CAUCA	43	62	23	78	54	74	334
SANTANDER	22	43	20	40	29	37	191
NARIÑO	24	28	24	27	25	21	149
CORDOBA	23	19	24	23	30	27	146
TOLIMA	27	23	12	33	26	25	146
ATLANTICO	32	21	22	26	22	17	140
RISARALDA	19	25	20	21	27	20	132
META	11	21	14	28	23	18	115
BOYACA	15	23	16	24	14	20	112
CESAR	15	18	18	16	13	20	100
NORTE DE SANTANDER	15	24	16	19	12	14	100
HUILA	21	16	14	14	18	12	95
CAUCA	10	10	13	18	17	26	94
BOLIVAR	19	18	12	10	17	17	93
CALDAS	10	14	11	22	17	10	84
LA GUAJIRA	7	11	5	15	10	10	58
MAGDALENA	11	9	6	6	7	12	51
CASANARE	12	9	8	11	5	5	50
ARAUCA	7	15	3	5	8	5	43
QUINDIO	9	4	7	4	5	11	40
Sin Dato Regional	-	5	10	5	8	7	35
SUCRE	6	7	4	-	6	4	27
PUTUMAYO	2	3	6	8	2	5	26
CHOCO	4	4	1	6	2	2	19
GUAVIARE	4	1	1	3	1	2	12
CAQUETA	3	-	-	2	2	3	10
AMAZONAS	-	3	-	1	1	1	6
SAN ANDRES	1	1	-	2	1	1	6
GUAINIA	1	2	-	-	-	1	4
VICHADA	-	1	-	-	-	1	2
VAUPES	-	-	-	-	-	-	-
Total	755	843	636	904	787	837	4762

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

¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
6. Ciudadano indica tener que esperar una hora o más de 60 minutos.	-	264	163	307	200	225	1.159
18. Tiempo de espera menor a 1 hora.	381	93	82	114	120	116	906
19. Tiempos de atención y procesos internos de otras dependencias.	119	105	102	144	125	139	734
12. No cumple las expectativas.	67	85	80	77	68	91	468
14. Tiempos de respuesta prolongados (Cuando se entregue o no se entregue la boleta de citación, DP).	53	79	55	78	97	99	461
No informa motivo	13	110	63	59	56	42	343
11. No se cumple el horario de atención establecido.	23	19	22	31	36	59	190
13. Limitación por parte de los vigilantes.	24	20	18	33	20	15	130
15. Otro.	16	20	12	13	11	12	84
16. Competencia de otras Instituciones.	9	15	15	17	10	12	78
2. Atienden por días, por temas, por horarios, por casos.	18	10	8	6	15	2	59
10. No se aplica protocolo de Atención preferencial.	2	6	4	4	10	5	31
1. Se reparte cierto número de fichas y/o hay que madrugar para obtener turno.	6	7	2	5	3	2	25
17. No registra el tipo de petición competente.	3	1	5	4	2	4	19
4. Remiten a los diferentes canales de atención (centro de contacto).	6	2	-	2	2	1	13
20. Falta de talento humano para la atención.	-	-	2	4	1	4	11
9. Se presentaba caída de SIM.	2	1	-	3	3	1	10
Falta de talento humano para la atención	8	1	-	-	-	-	9
3. El centro zonal está lleno y no permiten el ingreso.	3	-	2	-	3	-	8
7. No contaban con servicio de luz.	2	-	-	2	-	4	8
8. No contaban con servicio de internet.	-	2	-	-	4	1	7
21. Remiten a línea verde.	-	2	-	-	1	3	6
5. No hay más agenda.	-	1	1	1	-	-	3
Total	755	843	636	904	787	837	4762

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

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

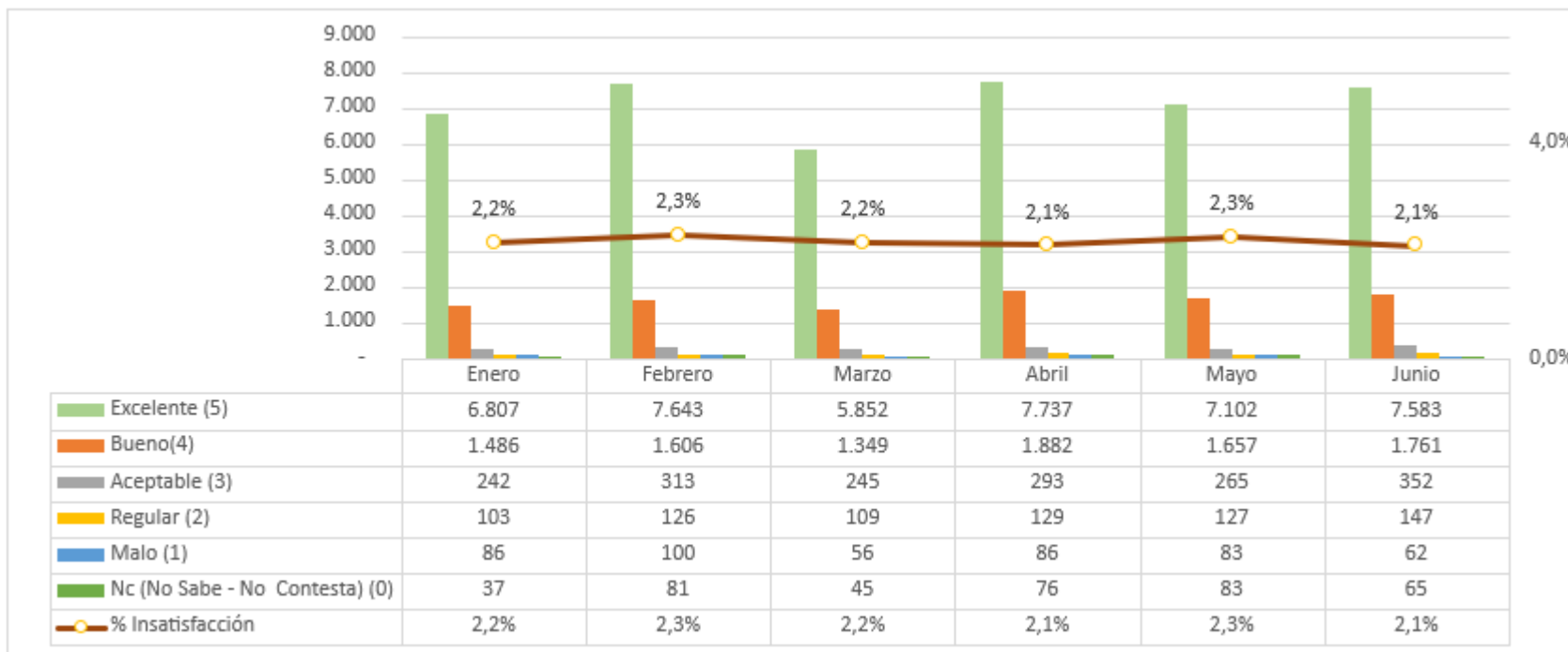


Detalle de la regional que calificaron como positiva esta pregunta.

Respuestas
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
BOGOTA	1.572	1.593	1.383	1.820	1.733	1.816	8.101
VALLE DEL CAUCA	596	631	469	811	776	840	3.283
CUNDINAMARCA	569	665	535	635	593	682	2.997
ANTIOQUIA	649	692	442	583	562	620	2.928
TOLIMA	391	449	300	434	351	375	1.925
SANTANDER	357	378	297	379	352	380	1.763
HUILA	365	354	278	355	385	323	1.737
CESAR	251	359	304	374	316	332	1.604
ATLANTICO	363	310	250	327	311	341	1.561
NARIÑO	213	308	264	356	321	337	1.462
NORTE DE SANTANDER	188	304	230	354	354	349	1.430
CORDOBA	262	347	261	285	273	275	1.428
BOLIVAR	320	324	233	268	260	262	1.405
CALDAS	248	270	258	306	266	295	1.348
BOYACA	313	325	202	276	223	247	1.339
CAUCA	161	202	219	252	213	239	1.047
RISARALDA	175	218	200	249	188	221	1.030
META	226	211	175	223	177	230	1.012
MAGDALENA	167	198	146	173	155	150	839
CASANARE	134	150	87	125	88	116	584
LA GUAJIRA	94	81	66	135	101	122	477
ARAUCA	69	139	70	93	85	81	456
QUINDIO	81	93	69	104	91	133	438
SUCRE	62	84	56	71	70	68	343
PUTUMAYO	32	101	53	76	70	70	332
CAQUETA	40	62	59	69	77	78	307
CHOCO	33	50	33	40	51	37	207
GUAVIARE	24	40	25	33	23	24	145
SAN ANDRES	29	29	15	41	18	23	132
Sin dato Regional	4	25	14	13	19	15	75
AMAZONAS	7	16	11	10	9	6	53
VICHADA	3	9	6	7	8	20	33
GUAINIA	6	2	5	12	7	20	32
VAUPES	-	3	2	10	3	5	18
Total	8004	9022	7017	9299	8529	9132	41871

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



Durante el segundo trimestre, se encuestaron un total de **29.490** personas, de las cuales **27.722** (equivalente al **94%**) calificaron como "Excelente" o "Buena" la disposición del colaborador, evidenciando un alto nivel de satisfacción a nivel nacional.



El **5%** de los encuestados respondió que la actitud fue Regular, Malo y Aceptable **1.544** respuestas a la disposición del profesional a nivel nacional



El **0,8%** de los ciudadanos respondieron a esta pregunta (224 respuestas)



Para el segundo trimestre 2026 se escalaron un total de 192 alertas a territorio, relacionadas con la categoría Actitud inadecuada del profesional que lo atendió

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



Detalle de las regionales y motivos con insatisfacción



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
BOGOTA	148	165	133	181	165	189	981
CUNDINAMARCA	29	51	33	32	32	45	222
ANTIOQUIA	32	44	24	24	27	37	188
VALLE DEL CAUCA	22	34	19	36	22	37	170
CESAR	15	15	20	24	18	31	123
META	14	19	16	18	19	19	105
SANTANDER	15	22	9	17	13	25	101
RISARALDA	14	17	17	19	15	12	94
NORTE DE SANTANDER	15	18	11	12	11	21	88
NARIÑO	10	21	13	13	19	11	87
ATLANTICO	12	15	16	12	11	11	77
TOLIMA	12	12	9	13	13	17	76
CORDOBA	8	15	13	12	11	15	74
BOYACA	15	9	14	13	9	9	69
CAUCA	10	7	10	9	14	18	68
BOLIVAR	8	8	8	11	12	10	57
HUILA	8	5	13	13	9	8	56
MAGDALENA	7	12	3	5	4	8	39
LA GUAJIRA	3	2	2	11	10	4	32
CALDAS	3	5	6	3	8	6	31
Sin Dato Regional	1	6	5	5	7	6	30
CASANARE	9	4	3	4	5	3	28
SUCRE	4	8	4	-	7	4	27
QUINDIO	3	5	6	3	3	6	26
ARAUCA	2	9	1	1	5	3	21
SAN ANDRES	2	2	-	4	1	1	10
CAQUETA	2	1	-	3	1	2	9
PUTUMAYO	1	2	-	5	-	1	9
CHOCO	2	1	2	2	1	-	8
GUAVIARE	3	2	-	1	1	1	8
AMAZONAS	1	1	-	2	2	1	7
GUAINIA	1	1	-	-	-	-	2
VICHADA	-	1	-	-	-	-	1
VAUPES	-	-	-	-	-	-	-
Total	431	539	410	508	475	561	2.924

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



¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
12. No cumple las expectativas	111	168	112	68	84	94	637
1. No escucha o resuelve todas las dudas	68	77	62	86	66	118	477
15. Tiempos de atención y procesos internos de otras dependencias	68	39	34	84	72	70	367
3. No empático (a)	35	56	41	66	66	58	322
No informa motivo	13	90	39	50	47	37	276
14. Tiempos de respuesta prolongados (boleta de citación, DP, etc)	21	10	19	27	34	63	174
5. Afán en dar atención	22	24	18	23	23	32	142
2. Comunicación no verbal no asertiva	24	16	15	25	31	21	132
9. No demuestra la intención de atender	25	20	22	33	13	13	126
10. Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	16	9	18	13	13	23	92
8. Uso constante del celular y no de muestra interés por la atención	5	9	12	8	6	8	48
16. Otro	8	7	9	7	3	3	37
4. Generación de juicios de valor	6	1	5	5	10	10	37
7. Mantiene diálogos con otros compañeros y no demuestra interés por la atención	4	5	3	4	5	4	25
6. Utiliza lenguaje poco comprensible	-	4	1	3	2	6	16
11. Predisposición por el tipo de sexo	4	4	-	5	-	1	14
13. Actitud por parte de los vigilantes	1	-	-	1	-	-	2
Total	431	539	410	508	475	561	2924

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

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



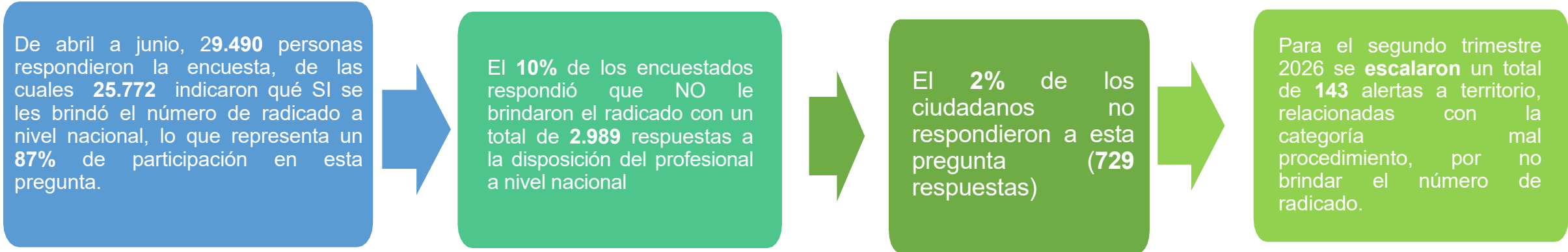
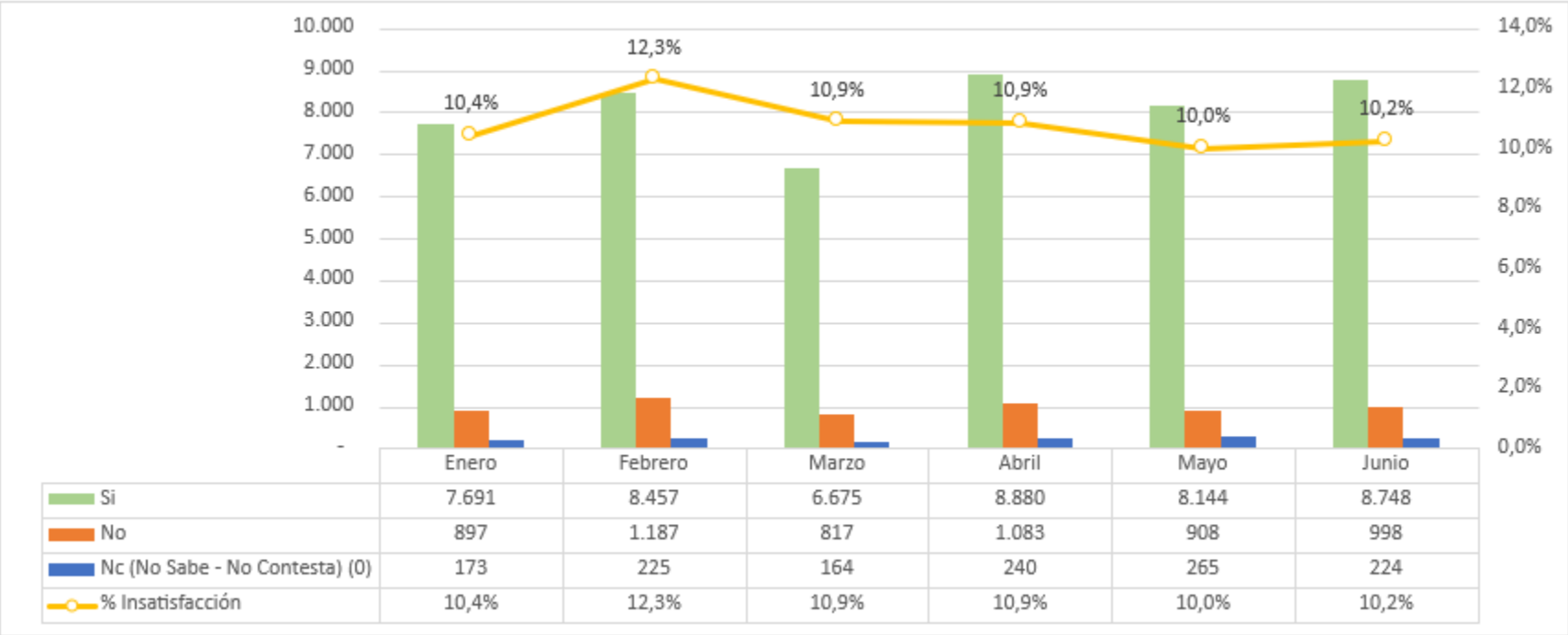
Detalle de la regional que calificaron como positiva esta pregunta.

Respuestas
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
BOGOTA	1.671	1.664	1.474	1.938	1.811	1.876	10.434
VALLE DEL CAUCA	616	656	472	848	803	870	4.265
CUNDINAMARCA	592	684	549	663	624	705	3.817
ANTIOQUIA	689	723	458	601	587	651	3.709
TOLIMA	406	454	303	451	359	383	2.356
SANTANDER	362	398	307	400	365	391	2.223
HUILA	378	361	278	352	387	325	2.081
ATLANTICO	381	314	253	340	320	347	1.955
CESAR	247	357	300	363	306	320	1.893
NARIÑO	222	310	273	369	325	344	1.843
NORTE DE SANTANDER	188	307	234	358	355	339	1.781
CORDOBA	275	350	272	295	285	286	1.763
CALDAS	255	277	261	324	273	297	1.687
BOLIVAR	331	331	236	263	261	264	1.686
BOYACA	312	338	203	284	227	255	1.619
CAUCA	160	204	221	261	215	246	1.307
RISARALDA	179	221	200	251	197	229	1.277
META	222	209	171	231	178	229	1.240
MAGDALENA	171	194	147	173	157	151	993
CASANARE	136	153	90	131	88	117	715
LA GUAJIRA	98	90	69	138	101	126	622
QUINDIO	86	91	69	104	93	138	581
ARAUCA	74	144	72	97	88	83	558
PUTUMAYO	33	102	58	78	71	73	415
SUCRE	63	81	56	71	69	67	407
CAQUETA	41	61	59	68	77	78	384
CHOCO	34	52	32	44	52	38	252
GUAVIARE	25	39	26	35	23	25	173
SAN ANDRES	28	27	15	37	18	23	148
Sin Dato Regional	3	24	19	13	19	16	94
AMAZONAS	6	18	11	9	8	6	58
VICHADA	3	9	6	7	8	21	54
GUAINIA	6	3	5	12	6	20	52
VAUPES	-	3	2	10	3	5	23
Total	8.293	9.249	7.201	9.619	8.759	9.344	52.465

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?



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

Respuestas no
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
BOGOTA	175	223	154	210	192	230	1.184
VALLE DEL CAUCA	59	71	43	105	97	87	462
CUNDINAMARCA	58	77	61	76	70	76	418
ANTIOQUIA	73	78	50	64	51	50	366
NARIÑO	42	44	40	54	49	44	273
CALDAS	43	46	35	47	42	42	255
HUILA	39	53	49	55	30	29	255
CORDOBA	26	58	41	36	32	28	221
RISARALDA	18	36	50	49	33	28	214
TOLIMA	38	43	21	41	26	37	206
BOYACA	41	42	29	35	17	17	181
SANTANDER	34	39	21	26	22	34	176
NORTE DE SANTANDER	22	28	25	34	30	31	170
CESAR	21	38	28	30	24	19	160
ATLANTICO	38	27	21	26	20	20	152
ARAUCA	18	41	17	24	17	24	141
MAGDALENA	18	30	26	20	23	21	138
CAUCA	18	23	17	15	16	33	122
BOLIVAR	21	20	18	24	16	18	117
LA GUAJIRA	11	16	3	22	23	26	101
QUINDIO	9	12	11	20	12	37	101
META	17	16	11	12	18	19	93
PUTUMAYO	7	29	12	12	9	10	79
CASANARE	11	24	7	10	4	13	69
SUCRE	14	18	5	7	5	7	56
CHOCO	7	14	8	6	13	5	53
CAQUETA	8	21	5	7	8	2	51
Sin dato Regional	1	6	5	2	6	2	22
SAN ANDRES	5	5	2	6	2	1	21
AMAZONAS	2	4	-	2	1	1	10
GUAVIARE	2	4	1	2	-	1	10
VICHADA	-	1	-	-	-	6	7
GUAINIA	1	-	-	3	-	-	4
VAUPES	-	-	1	1	-	-	2
Total	897	1.187	817	1.083	908	998	5.890

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

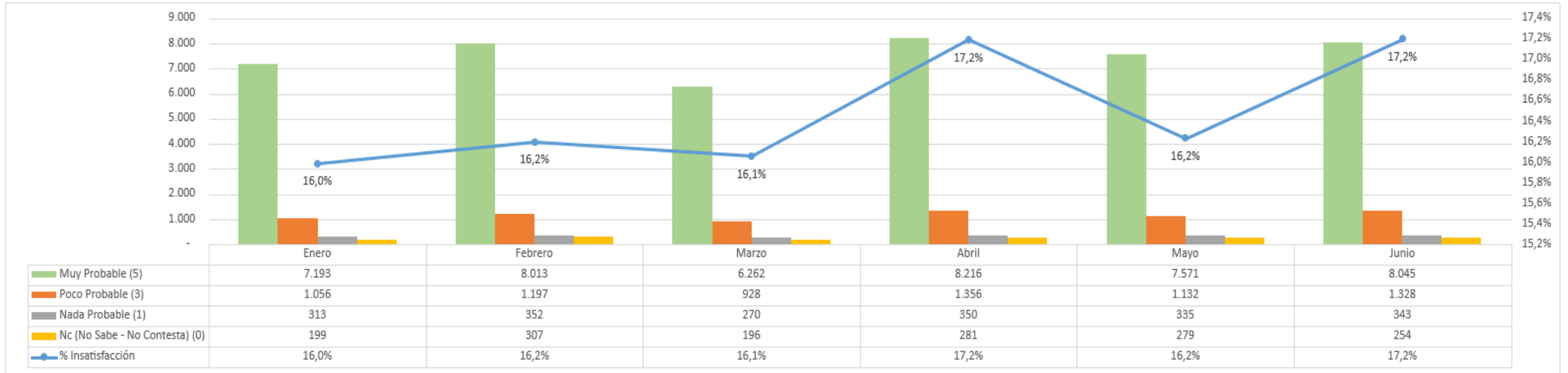
¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?

Respuestas
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
BOGOTA	1.617	1.574	1.428	1.879	1.745	1.805	10.048
VALLE DEL CAUCA	564	613	438	760	706	797	3.878
CUNDINAMARCA	552	646	512	612	569	664	3.555
ANTIOQUIA	640	678	426	551	554	631	3.480
TOLIMA	372	416	286	416	344	358	2.192
SANTANDER	340	373	293	383	351	375	2.115
ATLANTICO	351	300	248	322	306	336	1.863
HUILA	340	311	238	304	361	298	1.852
CESAR	241	332	288	345	298	327	1.831
NORTE DE SANTANDER	178	292	219	330	328	324	1.671
NARIÑO	184	290	238	324	290	300	1.626
BOLIVAR	314	311	225	247	253	255	1.605
CORDOBA	252	298	236	264	263	270	1.583
BOYACA	282	299	184	257	215	242	1.479
CALDAS	206	224	227	275	229	258	1.419
CAUCA	152	189	214	252	207	228	1.242
META	216	207	170	234	172	223	1.222
RISARALDA	169	200	163	214	174	202	1.122
MAGDALENA	158	176	123	155	134	137	883
CASANARE	134	132	85	123	87	105	666
LA GUAJIRA	89	74	67	126	84	104	544
QUINDIO	78	81	62	86	83	105	495
ARAUCA	57	105	55	69	69	58	413
SUCRE	52	69	54	63	70	63	371
PUTUMAYO	25	73	44	71	61	62	336
CAQUETA	33	40	52	63	69	76	333
CHOCO	29	40	26	40	38	33	206
GUAVIARE	25	37	25	33	24	24	168
SAN ANDRES	24	24	11	35	17	23	134
Sin Dato Regional	3	23	17	14	17	19	93
AMAZONAS	5	15	10	9	9	6	54
GUAINIA	6	3	5	8	6	20	48
VICHADA	-	9	5	7	8	15	44
VAUPES	3	3	1	9	3	5	24
Total	7.691	8.457	6.675	8.880	8.144	8.748	48.595

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

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



Para el segundo trimestre 2026, **23.832** de los encuestados respondieron que es muy probable que recomienden los servicios del ICBF a nivel nacional lo que representa un **81%** de satisfacción en la pregunta



En este trimestre el **16%** de los encuestados respondieron que es Nada probable y poco probable que recomienden el ICBF a nivel nacional con un total con **4.844** encuestas.



El **2,5%** de los encuestados no sabe no contesto a esta pregunta, equivalente a **814** respuestas.

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

Respuestas no
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
BOGOTA	441	462	393	551	479	546	2.872
CUNDINAMARCA	107	108	89	115	120	148	687
VALLE DEL CAUCA	94	121	68	140	110	133	666
ANTIOQUIA	122	137	85	96	96	107	643
SANTANDER	49	72	41	64	51	76	353
TOLIMA	62	54	36	60	43	55	310
NARIÑO	40	59	44	65	53	45	306
ATLANTICO	52	47	42	50	43	46	280
RISARALDA	35	42	42	56	38	43	256
CESAR	19	33	32	54	41	66	245
BOYACA	33	48	35	49	26	46	237
HUILA	40	33	40	46	41	36	236
META	31	35	26	44	36	36	208
NORTE DE SANTANDER	31	29	29	42	42	35	208
CORDOBA	29	41	29	33	29	33	194
CALDAS	23	31	28	31	42	27	182
CAUCA	21	21	27	34	31	45	179
BOLIVAR	31	23	24	26	32	35	171
MAGDALENA	15	25	13	20	16	18	107
CASANARE	17	18	8	14	10	22	89
QUINDIO	11	12	13	18	13	19	86
LA GUAJIRA	7	14	10	23	16	15	85
ARAUCA	12	23	9	19	13	6	82
PUTUMAYO	11	18	10	13	12	7	71
CAQUETA	10	5	6	8	6	6	41
SUCRE	6	11	3	4	10	4	38
CHOCO	8	8	4	8	3	5	36
Sin Dato Regional	1	6	8	4	6	1	26
GUAVIARE	5	2	4	8	4	2	25
SAN ANDRES	4	3	-	8	1	3	19
AMAZONAS	1	3	-	3	3	2	12
GUAINIA	1	1	-	-	1	1	4
VICHADA	-	3	-	-	-	1	4
VAUPES	-	1	-	-	-	1	2
Total	1.369	1.549	1.198	1.706	1.467	1.671	8.960

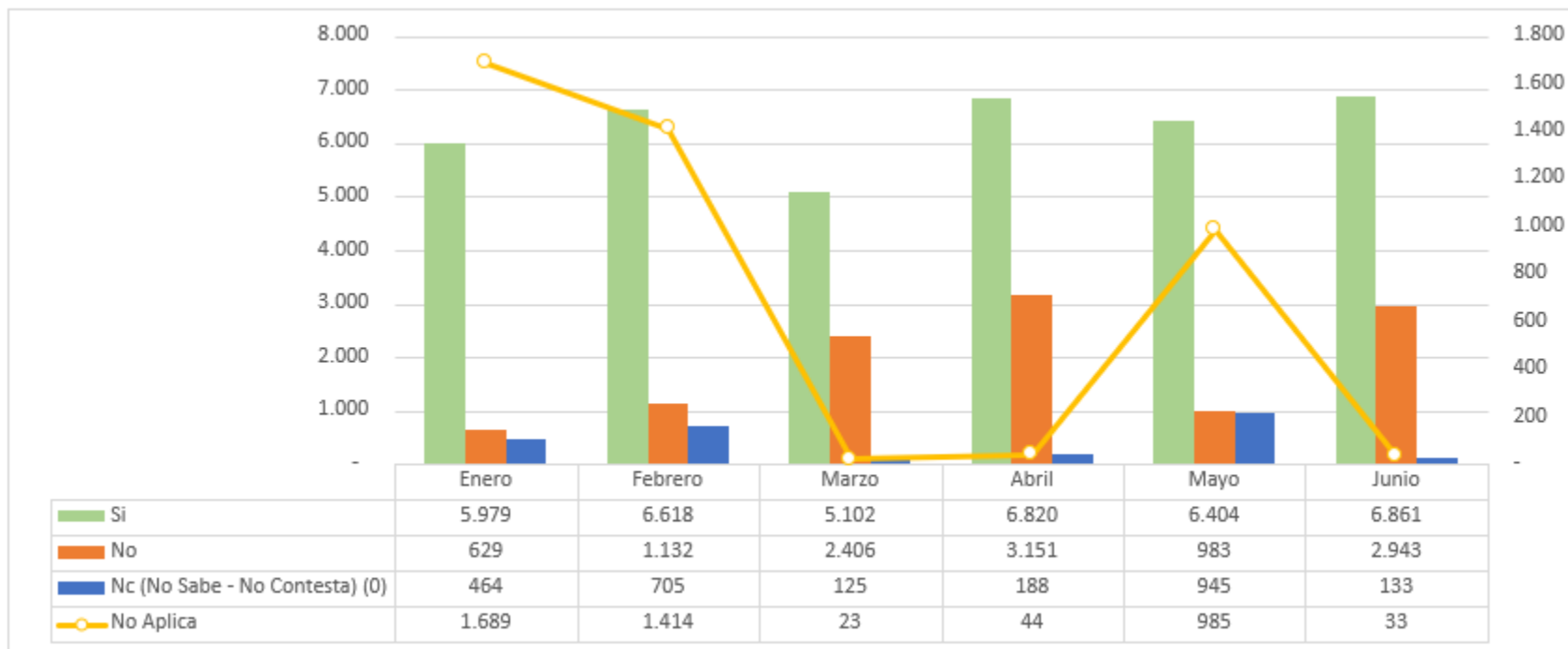
¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?



Respuestas
satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
BOGOTA	1.353	1.333	1.188	1.531	1.464	1.490	8.359
VALLE DEL CAUCA	527	548	413	731	697	756	3.672
CUNDINAMARCA	502	612	482	567	518	584	3.265
ANTIOQUIA	577	615	386	510	506	568	3.162
TOLIMA	348	403	270	397	318	334	2.070
SANTANDER	324	343	273	346	324	334	1.944
HUILA	335	325	246	310	345	292	1.853
CESAR	239	329	282	320	279	279	1.728
ATLANTICO	338	275	220	297	280	311	1.721
NORTE DE SANTANDER	169	289	213	321	320	317	1.629
CORDOBA	248	313	245	263	262	261	1.592
NARIÑO	185	266	238	311	280	305	1.585
BOLIVAR	304	309	214	243	236	233	1.539
CALDAS	231	248	232	291	235	267	1.504
BOYACA	290	290	176	241	202	213	1.412
CAUCA	145	189	203	231	194	213	1.175
META	202	186	152	199	157	202	1.098
RISARALDA	157	192	173	208	174	194	1.098
MAGDALENA	157	171	131	156	142	136	893
CASANARE	126	136	82	115	80	97	636
LA GUAJIRA	93	71	61	121	89	112	547
QUINDIO	76	83	62	88	81	121	511
ARAUCA	63	124	62	77	78	79	483
SUCRE	61	75	56	65	63	65	385
PUTUMAYO	23	83	47	69	54	65	341
CAQUETA	32	55	51	62	68	71	339
CHOCO	24	43	29	36	48	33	213
GUAVIARE	21	37	22	28	20	23	151
SAN ANDRES	25	23	14	31	17	21	131
Sin Dato Regional	3	21	15	14	20	21	94
AMAZONAS	6	16	11	8	7	5	53
GUAINIA	6	3	5	12	4	19	49
VICHADA	3	6	6	7	7	20	49
VAUPES	-	1	2	10	2	4	19
Total	7.193	8.013	6.262	8.216	7.571	8.045	45.300

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



De los **29.490** encuestados en el segundo trimestre, el **68%** de los ciudadanos manifestó que, **SI** quería resaltar la atención del colaborador que atendió y ayudo en su pretensión (**20.085** respuestas) lo cual es de resaltar el compromiso de los responsables de brindar una excelente atención dejando una experiencia memorable para la persona que se acerca a los puntos de atención.



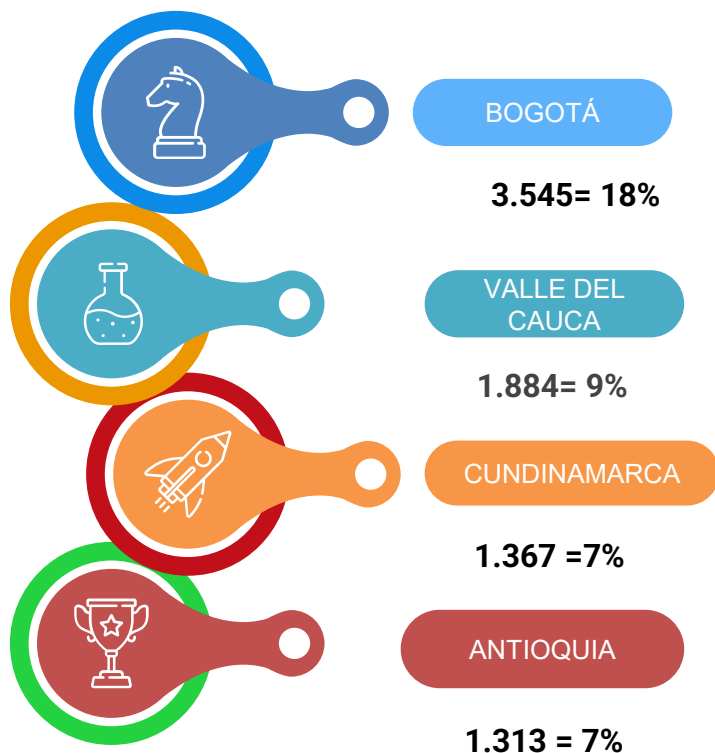
El **24%** (**7.077** respuestas) de los encuestados manifestó que no quería felicitar al colaborador.



A **1.062** ciudadanos no se les formulo la pregunta acorde a la línea técnica establecida para la encuesta lo que equivale al **4%** sobre el total de encuestas

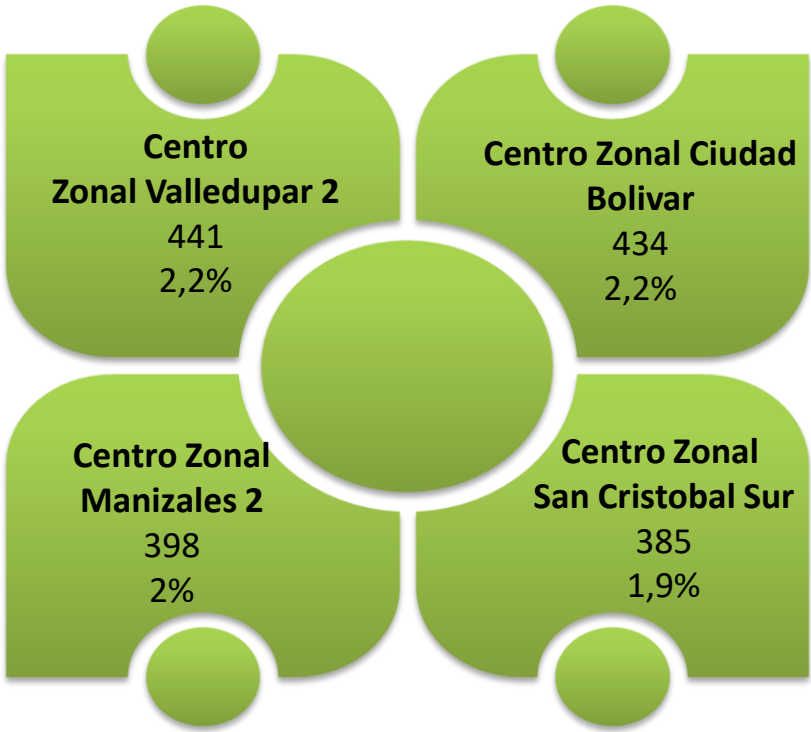
¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?

Para el segundo trimestre 2026, se evidencia que las regionales con mas participación son:



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
BOGOTA	1.050	1.076	874	1.180	1.156	1.209	6.545
VALLE DEL CAUCA	449	456	360	615	617	652	3.149
ANTIOQUIA	507	513	316	426	417	470	2.649
CUNDINAMARCA	382	454	391	439	432	496	2.594
TOLIMA	307	329	226	332	266	289	1.749
SANTANDER	283	264	229	285	278	282	1.621
ATLANTICO	296	244	188	272	253	281	1.534
HUILA	272	255	201	254	297	254	1.533
CESAR	196	293	234	283	246	238	1.490
NORTE DE SANTANDER	147	251	178	283	283	280	1.422
BOLIVAR	266	276	185	215	213	211	1.366
NARIÑO	158	225	197	266	242	262	1.350
CORDOBA	217	265	208	228	216	214	1.348
CALDAS	198	216	196	243	197	234	1.284
BOYACA	226	243	147	192	170	180	1.158
CAUCA	127	162	174	195	164	184	1.006
RISARALDA	128	149	133	176	129	165	880
META	152	145	113	157	136	175	878
MAGDALENA	137	141	116	139	126	122	781
CASANARE	105	110	54	93	70	83	515
LA GUAJIRA	77	61	54	107	80	99	478
QUINDIO	64	71	53	73	66	101	428
ARAUCA	58	109	56	64	68	69	424
SUCRE	50	61	44	60	57	57	329
CAQUETA	29	49	46	57	63	69	313
PUTUMAYO	22	65	40	59	55	57	298
CHOCO	24	39	30	31	40	29	193
GUAVIARE	16	29	12	23	15	22	117
SAN ANDRES	21	19	12	27	16	20	115
Sin dato Regional	2	25	15	13	19	15	89
AMAZONAS	6	14	9	8	7	3	47
GUAINIA	5	2	5	11	4	17	44
VICHADA	2	6	4	5	5	17	39
VAUPES	-	1	2	9	1	5	18
Total	5.979	6.618	5.102	6.820	6.404	6.861	37.784

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



Se presenta las felicitaciones que se hicieron de manera telefónica, evidenciando mayor participación en los siguientes Centros Zonales:

TOP 20

Regional	Centro Zonal	Cantidad	Participación
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	441	2,2%
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	434	2,2%
CALDAS	CZ MANIZALES 2	398	2,0%
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	385	1,9%
BOGOTA	CZ BOSA	377	1,9%
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	358	1,8%
CAUCA	CZ POPAYAN	332	1,7%
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	312	1,6%
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	302	1,5%
CALDAS	CZ NORTE	300	1,5%
BOGOTA	CZ SUBA	299	1,5%
BOGOTA	CZ KENNEDY	281	1,4%
TOLIMA	CZ JORDAN	269	1,3%
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	269	1,3%
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	269	1,3%
NARIÑO	CZ PASTO 1	268	1,3%
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	255	1,3%
HUILA	CZ NEIVA	254	1,3%
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	252	1,3%

Voz del ciudadano II Trimestre



CZ SOGAMOSO

Profesional: Sulay Andrea
Rodríguez Bautista

Radicado SIM: 16138945

"Quedé satisfecha porque entendí todo lo que ella me dijo, me dio una buena explicación, la atención que ella me brindó fue muy buena".



CZ CUCUTA 1

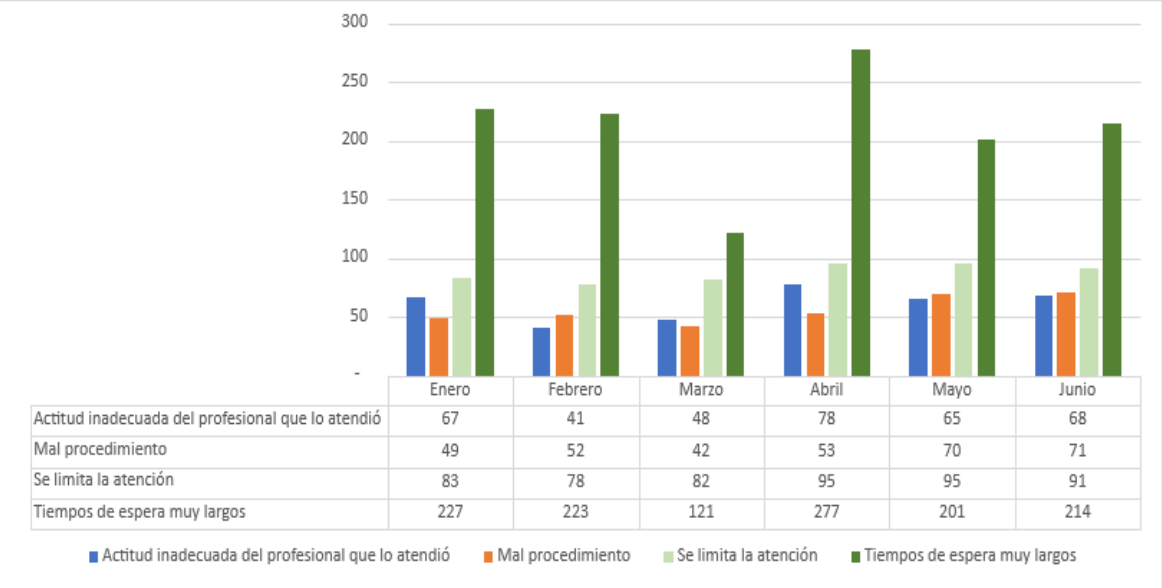
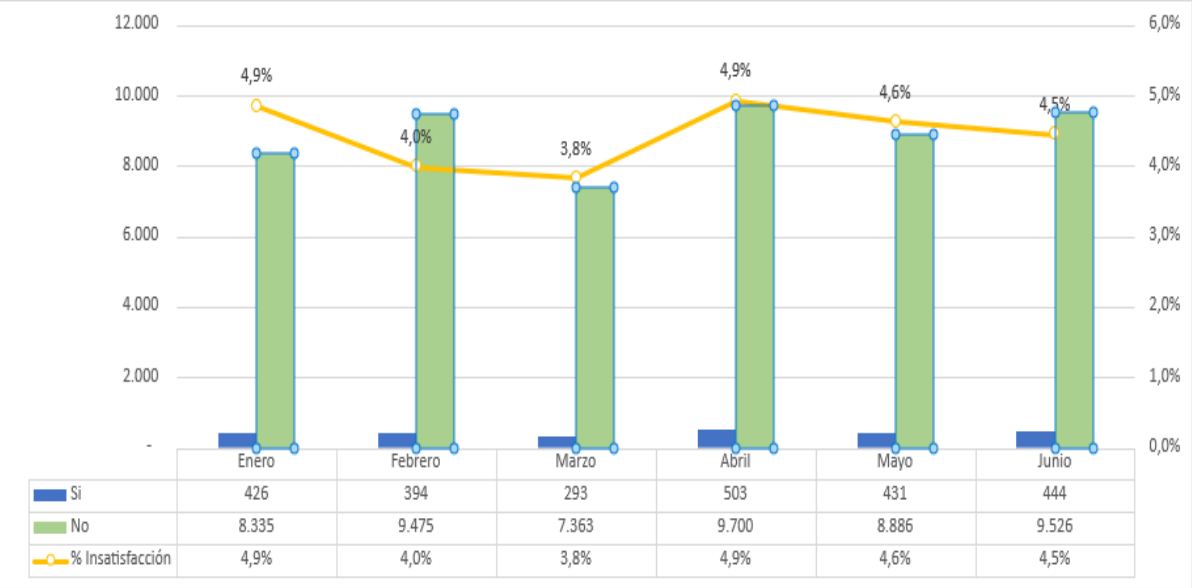
Profesional: Leidy Kamila Díaz
Agudelo

Radicado SIM: 12668394

"Muy buena la atención, buena atención al cliente, disposición y me ayudó a solucionar el problema que tenía a tiempo".



Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial



Durante el año 2026 se han realizado 2,491 alertas de acuerdo con las observaciones de los ciudadanos y a los lineamientos internos, evidenciando una participación del 50% en el segundo trimestre (abril- junio) con 1.378 alertas creadas desde el segmento de Encuestas.

De las cuatro categorías de las alertas se tiene una participación del 50% en la categoría Tiempos de espera muy largos en el segundo trimestre del 2026.

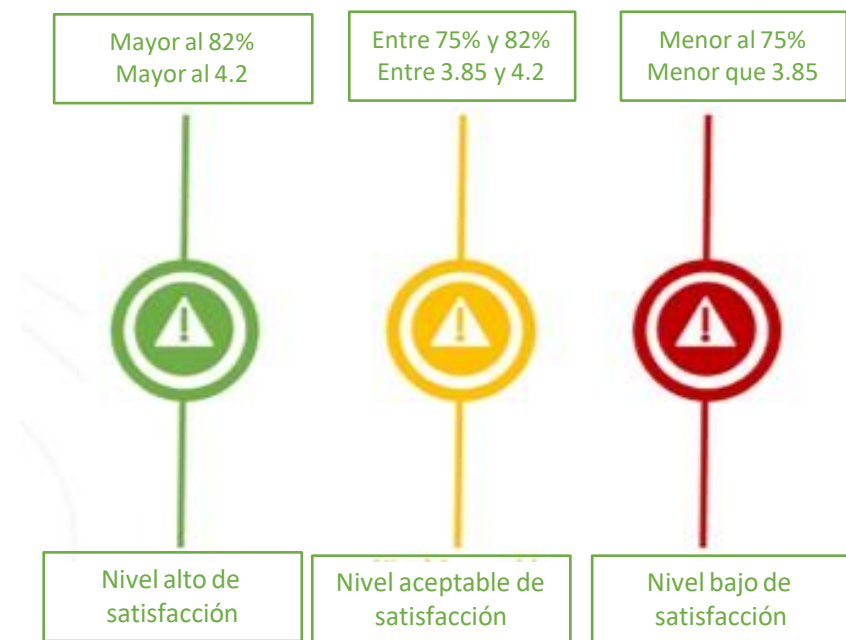
Nivel de Satisfacción

**Trimestre II
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
90%.

Promedio de Oportunidad del servicio							
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Caribe	92%	93%	91%	92%	91%	91%	92%
Centro Sur	92%	94%	93%	92%	93%	92%	93%
Centroriente	89%	89%	89%	88%	89%	89%	89%
Eje Cafetero	92%	91%	92%	91%	91%	91%	91%
Llanos	91%	91%	92%	90%	90%	91%	91%
Pacífico	91%	91%	92%	90%	92%	91%	91%
Sin Dato	90%	84%	69%	80%	76%	80%	80%
Total general	91%	91%	91%	90%	91%	90%	90%

El nivel de
satisfacción general
del segundo
trimestre 2026 fue
de **91%.**

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

Promedio de Calidad y servicio en la atención							
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Caribe	95%	94%	94%	94%	94%	93%	94%
Centro Sur	94%	95%	94%	94%	94%	95%	94%
Centroriente	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%
Eje Cafetero	94%	93%	93%	94%	93%	94%	94%
Llanos	94%	93%	94%	93%	93%	94%	93%
Pacífico	93%	93%	94%	93%	94%	94%	93%
Sin Dato	83%	87%	79%	87%	79%	89%	84%
Total general	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%

La categoría
**(Resolución de la
necesidad)** obtuvo
un resultado de
92%.

Promedio de Resolución de la necesidad							
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Caribe	92%	91%	92%	92%	93%	93%	92%
Centro Sur	91%	89%	90%	90%	94%	93%	91%
Centroriente	92%	91%	92%	92%	93%	92%	92%
Eje Cafetero	91%	90%	89%	89%	91%	91%	90%
Llanos	92%	88%	92%	92%	92%	90%	91%
Pacífico	90%	91%	92%	91%	90%	91%	91%
Sin Dato	80%	83%	82%	90%	79%	92%	84%
Total general	92%	90%	91%	91%	92%	92%	91%

Promedio de Satisfacción general							
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Caribe	93%	92%	92%	92%	93%	92%	93%
Centro Sur	93%	92%	93%	92%	93%	93%	93%
Centroriente	91%	90%	91%	90%	91%	90%	91%
Eje Cafetero	92%	92%	91%	91%	91%	92%	92%
Llanos	92%	91%	92%	92%	92%	92%	92%
Pacífico	92%	92%	92%	91%	92%	92%	92%
Sin Dato	84%	85%	77%	86%	78%	87%	83%
Total general	92%	91%	92%	91%	92%	92%	91%

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



Promedio de Oportunidad del servicio	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ATLANTICO	91%	92%	91%
CZ BARANOA	93%	90%	91%
CZ HIPODROMO	90%	91%	91%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	89%	92%	91%
CZ SABANAGRANDE	92%	92%	92%
CZ SABANALARGA	92%	93%	92%
CZ SUROCCIDENTE	91%	92%	92%
CZ SURORIENTE	93%	93%	93%
REGIONAL ATLANTICO	93%	88%	92%
BOLIVAR	92%	92%	92%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	91%	92%	92%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	95%	93%	94%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	93%	93%	93%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	93%	91%	92%
CZ MAGANGUE	89%	92%	91%
CZ MOMPOX	91%	95%	93%
CZ SIMITI	93%	96%	94%
CZ TURBACO	93%	91%	92%
REGIONAL BOLIVAR	88%	87%	88%
CESAR	93%	93%	93%
CZ AGUACHICA	92%	91%	92%
CZ AGUSTIN CODAZZI	93%	95%	94%
CZ CHIRIGUANA	93%	93%	93%
CZ VALLEDUPAR 1	95%	97%	96%
CZ VALLEDUPAR 2	93%	93%	93%
REGIONAL CESAR	100%	0%	100%
CORDOBA	92%	89%	90%
CZ 1 MONTERIA	90%	86%	88%
CZ CERETE	93%	92%	93%
CZ LORICA	92%	93%	93%
CZ MONTELIBANO	89%	90%	89%
CZ PLANETARICA	92%	91%	91%
CZ SAHAGUN	94%	93%	93%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	97%	93%	95%
CZ TIERRALTA	89%	90%	89%
REGIONAL CORDOBA	97%	95%	96%

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



La regionales con el mejor nivel de satisfacción en el II Trimestre del 2026 corresponden a:
César – Magdalena – San Andrés

93%

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional con el mejor nivel de satisfacción el II Trimestre del 2026 es:

Magdalena 95%

Promedio de Calidad y servicio en la atención	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
▣ ATLANTICO	93%	94%	94%
CZ BARANOA	93%	92%	93%
CZ HIPODROMO	92%	91%	92%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	91%	94%	93%
CZ SABANAGRANDE	95%	95%	95%
CZ SABANALARGA	93%	97%	95%
CZ SUROCCIDENTE	95%	95%	95%
CZ SURORIENTE	95%	96%	95%
REGIONAL ATLANTICO	95%	100%	96%
▣ BOLIVAR	96%	94%	95%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	95%	95%	95%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	95%	94%	94%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	96%	96%	96%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	97%	94%	95%
CZ MAGANGUE	95%	96%	96%
CZ MOMPOX	96%	97%	96%
CZ SIMITI	95%	92%	94%
CZ TURBACO	96%	92%	94%
REGIONAL BOLIVAR	93%	90%	92%
▣ CESAR	95%	93%	94%
CZ AGUACHICA	96%	92%	94%
CZ AGUSTIN CODAZZI	96%	96%	96%
CZ CHIRIGUANA	94%	93%	94%
CZ VALLEDUPAR 1	98%	99%	98%
CZ VALLEDUPAR 2	94%	92%	93%
REGIONAL CESAR	100%	0%	100%
▣ CORDOBA	95%	94%	94%
CZ 1 MONTERIA	94%	94%	94%
CZ CERETE	96%	97%	96%
CZ LORICA	95%	95%	95%
CZ MONTELIBANO	91%	89%	91%
CZ PLANETARICA	94%	94%	94%
CZ SAHAGUN	97%	95%	96%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	97%	95%	96%
CZ TIERRALTA	95%	92%	93%
REGIONAL CORDOBA	99%	99%	99%

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

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Resolución de la necesidad



Regional con el mejor nivel de satisfacción el II Trimestre del 2026 es:

Atlántico con 95%

Promedio de Resolución de la necesidad	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
Atlántico	93%	95%	94%
CZ BARANOA	88%	92%	90%
CZ HIPODROMO	92%	92%	92%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	95%	96%	95%
CZ SABANAGRANDE	89%	86%	88%
CZ SABANALARGA	94%	97%	95%
CZ SUROCCIDENTE	97%	98%	98%
CZ SURORIENTE	95%	99%	97%
REGIONAL ATLANTICO	95%	84%	92%
Bolívar	95%	94%	95%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	94%	94%	94%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	93%	92%	92%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	97%	94%	96%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	94%	95%	95%
CZ MAGANGUE	99%	96%	98%
CZ MOMPOX	90%	99%	94%
CZ SIMITI	98%	94%	97%
CZ TURBACO	94%	89%	91%
REGIONAL BOLIVAR	93%	92%	93%
Cesar	93%	94%	94%
CZ AGUACHICA	95%	94%	95%
CZ AGUSTIN CODAZZI	90%	87%	89%
CZ CHIRIGUANA	88%	91%	90%
CZ VALLEDUPAR 1	75%	89%	79%
CZ VALLEDUPAR 2	95%	96%	95%
REGIONAL CESAR	60%	0%	60%
Córdoba	89%	91%	90%
CZ 1 MONTERIA	93%	94%	94%
CZ CERETE	86%	87%	86%
CZ LORICA	81%	84%	83%
CZ MONTELIBANO	79%	80%	79%
CZ PLANETARICA	92%	88%	90%
CZ SAHAGUN	89%	96%	92%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	91%	92%	91%
CZ TIERRALTA	93%	95%	94%
REGIONAL CORDOBA	100%	93%	97%

La Guajira	91%	85%	87%
CZ FONSECA	92%	96%	94%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	84%	93%	88%
CZ MAICAO	91%	72%	78%
CZ MANAURE	73%	100%	85%
CZ RIOHACHA 2	92%	93%	92%
CZ RIOHACHA 1	100%	52%	66%
CZ NAZARETH		100%	100%
REGIONAL LA GUAJIRA		76%	76%
Magdalena	89%	90%	89%
CZ CIENAGA	78%	77%	78%
CZ DEL RIO	81%	41%	67%
CZ EL BANCO	91%	87%	89%
CZ FUNDACIÓN	96%	96%	96%
CZ PLATO	88%	96%	92%
CZ SANTA ANA	79%	98%	88%
CZ SANTA MARTA 1	93%	94%	93%
CZ SANTA MARTA 2	95%	96%	96%
REGIONAL MAGDALENA	91%	84%	87%
San Andrés	86%	91%	89%
CZ LOS ALMENDROS	93%	94%	94%
REGIONAL SAN ANDRES	91%	97%	94%
CZ OLD PROVIDENCE	40%	78%	66%
Sucre	86%	93%	90%
CZ BOSTON	60%	77%	68%
CZ LA MOJANA	89%	87%	88%
CZ NORTE	86%	93%	89%
CZ SINCELEJO	94%	94%	94%
REGIONAL SUCRE	100%	100%	100%
Total general	92%	93%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría de Satisfacción general



Regionales con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es:

Bolivar
94%

Promedio de Satisfacción general	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
LA GUAJIRA	92%	93%	93%
CZ BARANOA	91%	91%	91%
CZ HIPODROMO	91%	91%	91%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	92%	94%	93%
CZ SABANAGRANDE	92%	91%	92%
CZ SABANALARGA	93%	96%	94%
CZ SUROCCIDENTE	94%	95%	95%
CZ SURORIENTE	94%	96%	95%
REGIONAL ATLANTICO	94%	91%	93%
BOLIVAR	94%	94%	94%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	93%	94%	93%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	94%	93%	93%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	95%	94%	95%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	95%	93%	94%
CZ MAGANGUE	94%	94%	94%
CZ MOMPOX	92%	97%	94%
CZ SIMITI	95%	94%	95%
CZ TURBACO	94%	90%	92%
REGIONAL BOLIVAR	90%	90%	90%
CESAR	93%	93%	93%
CZ AGUACHICA	94%	92%	93%
CZ AGUSTIN CODAZZI	93%	93%	93%
CZ CHIRIGUANA	92%	92%	92%
CZ VALLEDUPAR 1	89%	95%	91%
CZ VALLEDUPAR 2	94%	93%	94%
REGIONAL CESAR	87%	0%	87%
CORDOBA	92%	92%	92%
CZ 1 MONTERIA	92%	91%	92%
CZ CERETE	91%	92%	92%
CZ LORICA	89%	91%	90%
CZ MONTELUBANO	86%	86%	86%
CZ PLANETARICA	93%	91%	92%
CZ SAHAGUN	94%	95%	94%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	95%	93%	94%
CZ TIERRALTA	92%	92%	92%
REGIONAL CORDOBA	99%	96%	97%

LA GUAJIRA	91%	89%	90%
CZ FONSECA	92%	93%	93%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	87%	94%	90%
CZ MAICAO	91%	84%	86%
CZ MANAURE	88%	96%	91%
CZ RIOHACHA 2	92%	91%	92%
CZ RIOHACHA 1	100%	83%	88%
CZ NAZARETH		100%	100%
REGIONAL LA GUAJIRA		85%	85%
MAGDALENA	92%	92%	92%
CZ CIENAGA	88%	88%	88%
CZ DEL RIO	92%	78%	87%
CZ EL BANCO	93%	91%	92%
CZ FUNDACIÓN	95%	95%	95%
CZ PLATO	92%	94%	93%
CZ SANTA ANA	87%	95%	91%
CZ SANTA MARTA 1	92%	92%	92%
CZ SANTA MARTA 2	95%	93%	94%
REGIONAL MAGDALENA	94%	92%	93%
SAN ANDRES	92%	92%	92%
CZ LOS ALMENDROS	94%	93%	94%
REGIONAL SAN ANDRES	93%	92%	92%
CZ OLD PROVIDENCE	78%	90%	86%
SUCRE	90%	93%	91%
CZ BOSTON	87%	90%	88%
CZ LA MOJANA	93%	93%	93%
CZ NORTE	90%	93%	91%
CZ SINCELEJO	91%	91%	91%
REGIONAL SUCRE	97%	96%	96%
Total general	93%	92%	93%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Oportunidad del Servicio



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

01

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es:
Caquetá.
94%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Calidad y servicio en la atención



Promedio de Calidad y servicio en la atención	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
AMAZONAS	92%	88%	90%
CZ LETICIA	92%	88%	90%
CAQUETA	94%	96%	95%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	97%	95%	96%
CZ FLORENCIA 1	95%	95%	95%
CZ FLORENCIA 2	88%	96%	95%
CZ PUERTO RICO	92%	95%	94%
REGIONAL CAQUETA	95%	98%	98%
HUILA	95%	95%	95%
CZ GARZON	98%	97%	97%
CZ LA GAITANA	94%	94%	94%
CZ LA PLATA	94%	95%	95%
CZ NEIVA	93%	94%	94%
CZ PITALITO	95%	94%	95%
PUTUMAYO	93%	94%	94%
CZ MOCOA	92%	94%	93%
CZ PUERTO ASIS	94%	95%	94%
CZ SIBUNDOY	93%	94%	93%
CZ LA HORMIGA	93%	94%	93%
REGIONAL PUTUMAYO	100%		100%
TOLIMA	95%	94%	94%
CZ CHAPARRAL	95%	94%	94%
CZ ESPINAL	95%	94%	94%
CZ GALAN	95%	95%	95%
CZ HONDA	97%	96%	96%
CZ IBAGUE	97%	99%	97%
CZ JORDAN	95%	94%	94%
CZ LERIDA	97%	98%	98%
CZ LIBANO	93%	88%	90%
CZ MELGAR	93%	94%	93%
CZ PURIFICACION	96%	98%	97%
REGIONAL TOLIMA	94%	93%	93%
Total general	95%	94%	94%

02

La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es:

Caquetá
96%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Resolución de la necesidad



Promedio de Resolución de la necesidad	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
AMAZONAS	87%	89%	88%
CZ LETICIA	87%	89%	88%
CAQUETA	83%	94%	90%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	80%	91%	86%
CZ FLORENCIA 1	83%	91%	85%
CZ FLORENCIA 2	90%	97%	96%
CZ PUERTO RICO	76%	89%	84%
REGIONAL CAQUETA	100%	97%	97%
HUILA	89%	92%	91%
CZ GARZON	88%	88%	88%
CZ LA GAITANA	83%	90%	86%
CZ LA PLATA	95%	96%	95%
CZ NEIVA	96%	98%	97%
CZ PITALITO	85%	85%	85%
PUTUMAYO	80%	89%	85%
CZ MOCOA	60%	88%	77%
CZ PUERTO ASIS	92%	93%	92%
CZ SIBUNDOY	64%	73%	69%
CZ LA HORMIGA	91%	89%	90%
REGIONAL PUTUMAYO	60%		60%
TOLIMA	93%	93%	93%
CZ CHAPARRAL	86%	93%	91%
CZ ESPINAL	93%	89%	91%
CZ GALAN	94%	94%	94%
CZ HONDA	93%	95%	94%
CZ IBAGUE	95%	100%	97%
CZ JORDAN	92%	95%	94%
CZ LERIDA	91%	94%	92%
CZ LIBANO	94%	97%	96%
CZ MELGAR	96%	94%	95%
CZ PURIFICACION	90%	93%	91%
REGIONAL TOLIMA	93%	87%	90%
Total general	90%	92%	91%

03

La regional con el mejor nivel de oportunidad del servicio del II Trimestre del 2026 es:

Caquetá
94%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Satisfacción general



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

04

La regional con el mejor nivel de oportunidad del servicio del II Trimestre del 2026 es:

Caquetá
95%

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Oportunidad del Servicio



Promedio de Oportunidad del servicio	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
BOGOTA	87%	87%	87%
CZ BARRIOS UNIDOS	88%	87%	88%
CZ BOSA	84%	85%	85%
CZ CIUDAD BOLIVAR	87%	86%	87%
CZ CREER	93%	87%	88%
CZ ENGATIVA	82%	85%	83%
CZ FONTIBON	91%	89%	90%
CZ KENNEDY	81%	82%	82%
CZ KENNEDY CENTRAL	87%	87%	87%
CZ MARTIRES	91%	89%	90%
CZ PUENTE ARANDA	96%	97%	96%
CZ RAFAEL URIBE	89%	89%	89%
CZ REVIVIR	91%	88%	89%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	91%	90%	91%
CZ SANTA FE	89%	92%	90%
CZ SUBA	85%	86%	85%
CZ TUNJUELITO	89%	85%	87%
CZ USAQUEN	91%	88%	89%
CZ USME	86%	85%	85%
REGIONAL BOGOTA	94%	94%	94%
BOYACA	91%	91%	91%
CZ CHIQUINQUIRA	92%	88%	90%
CZ DUITAMA	90%	92%	91%
CZ EL COCUY	93%	89%	91%
CZ GARAGOA	95%	94%	95%
CZ MIRAFLORES	96%	93%	94%
CZ MONIQUIRA	93%	92%	93%
CZ OTANCHE	94%	94%	94%
CZ PUERTO BOYACA	95%	95%	95%
CZ SOATA	88%	95%	91%
CZ SOGAMOSO	90%	91%	91%
CZ TUNJA 1	80%	91%	87%
CZ TUNJA 2	89%	87%	88%
REGIONAL BOYACA	90%	93%	91%

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

5

La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es:

Norte De Santander
94%.

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Calidad y servicio en la atención



Promedio de Calidad y servicio en la atención	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
BOGOTA	90%	89%	89%
CZ BARRIOS UNIDOS	93%	91%	92%
CZ BOSA	89%	89%	89%
CZ CIUDAD BOLIVAR	89%	88%	88%
CZ CREER	92%	88%	89%
CZ ENGATIVA	85%	88%	86%
CZ FONTIBON	89%	88%	88%
CZ KENNEDY	89%	90%	89%
CZ KENNEDY CENTRAL	89%	89%	89%
CZ MARTIRES	90%	90%	90%
CZ PUENTE ARANDA	99%	92%	95%
CZ RAFAEL URIBE	92%	91%	92%
CZ REVIVIR	94%	88%	91%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	94%	94%	94%
CZ SANTA FE	91%	92%	91%
CZ SUBA	88%	88%	88%
CZ TUNJUELITO	89%	88%	89%
CZ USAQUEN	88%	87%	87%
CZ USME	90%	88%	89%
REGIONAL BOGOTA	96%	91%	94%
BOYACA	94%	94%	94%
CZ CHIQUINQUIRA	95%	91%	93%
CZ DUITAMA	93%	96%	94%
CZ EL COCUY	98%	91%	95%
CZ GARAGOA	93%	95%	94%
CZ MIRAFLORES	96%	93%	94%
CZ MONQUIRA	94%	95%	95%
CZ OTANCHE	94%	97%	95%
CZ PUERTO BOYACA	97%	96%	97%
CZ SOATA	94%	99%	96%
CZ SOGAMOSO	93%	94%	93%
CZ TUNJA 1	90%	93%	92%
CZ TUNJA 2	93%	90%	92%
REGIONAL BOYACA	98%	92%	96%

CUNDINAMARCA	93%	92%	92%
CZ CAQUEZA	96%	98%	97%
CZ CHOCONTA	95%	97%	96%
CZ FACATATIVA	93%	93%	93%
CZ FUSAGASUGA	94%	93%	94%
CZ GACHETA	93%	92%	92%
CZ GIRARDOT	94%	95%	94%
CZ LA MESA	97%	95%	96%
CZ PACHO	92%	96%	93%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	99%	96%	98%
CZ SOACHA	89%	90%	90%
CZ SOACHA CENTRO	93%	91%	92%
CZ UBATE	95%	91%	94%
CZ VILLETIA	95%	96%	95%
CZ ZIPAQUIRA	94%	95%	94%
REGIONAL CUNDINAMARCA	90%	87%	88%
NORTE DE SANTANDER	94%	95%	94%
CZ CUCUTA 1	92%	94%	93%
CZ CUCUTA 2	95%	95%	95%
CZ CUCUTA 3	96%	96%	96%
CZ OCAÑA	95%	93%	94%
CZ PAMPLONA	94%	95%	94%
CZ TIBU	97%	98%	98%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	93%	95%	94%
SANTANDER	94%	94%	94%
CZ BUCARAMANGA SUR	95%	93%	94%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	93%	93%	93%
CZ LA FLORESTA	93%	93%	93%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	88%	93%	90%
CZ MALAGA	95%	93%	94%
CZ RESURGIR	96%	97%	96%
CZ SAN GIL	96%	97%	96%
CZ SOCORRO	97%	94%	95%
CZ VELEZ	97%	98%	97%
REGIONAL SANTANDER	98%	98%	98%
CZ YARIGUIES	98%	100%	99%
CZ ANTONIA SANTOS	100%	86%	88%
Total general	91%	91%	91%

6

La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es: **Norte De Santander 95%.**

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Resolución de la necesidad



Promedio de Resolución de la necesidad	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
BOGOTA	92%	92%	92%
CZ BARRIOS UNIDOS	96%	97%	97%
CZ BOSA	84%	83%	83%
CZ CIUDAD BOLIVAR	90%	92%	91%
CZ CREER	88%	71%	74%
CZ ENGATIVA	97%	97%	97%
CZ FONTIBON	95%	96%	95%
CZ KENNEDY	91%	93%	92%
CZ KENNEDY CENTRAL	94%	95%	94%
CZ MARTIRES	92%	95%	94%
CZ PUENTE ARANDA	100%	100%	100%
CZ RAFAEL URIBE	96%	95%	96%
CZ REVIVIR	83%	93%	88%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	95%	93%	94%
CZ SANTA FE	94%	93%	93%
CZ SUBA	91%	95%	93%
CZ TUNJUELITO	92%	96%	94%
CZ USAQUEN	80%	79%	79%
CZ USME	97%	93%	95%
REGIONAL BOGOTA	95%	90%	93%
BOYACA	90%	93%	91%
CZ CHIQUINQUIRA	91%	95%	93%
CZ DUITAMA	95%	95%	95%
CZ EL COCUY	93%	85%	89%
CZ GARAGOA	86%	100%	92%
CZ MIRAFLORES	79%	93%	86%
CZ MONIQUEIRA	93%	99%	95%
CZ OTANCHE	60%	71%	65%
CZ PUERTO BOYACA	96%	99%	98%
CZ SOATA	90%	93%	91%
CZ SOGAMOSO	84%	88%	86%
CZ TUNJA 1	100%	89%	93%
CZ TUNJA 2	93%	93%	93%
REGIONAL BOYACA	100%	100%	100%

CUNDINAMARCA	92%	91%	92%
CZ CAQUEZA	88%	93%	91%
CZ CHOCONTA	94%	92%	93%
CZ FACATATIVA	93%	93%	93%
CZ FUSAGASUGA	96%	94%	95%
CZ GACHETA	79%	70%	74%
CZ GIRARDOT	93%	97%	95%
CZ LA MESA	78%	78%	78%
CZ PACHO	89%	88%	88%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	82%	86%	84%
CZ SOACHA	90%	88%	89%
CZ SOACHA CENTRO	93%	96%	95%
CZ UBATE	97%	91%	94%
CZ VILLETA	93%	92%	92%
CZ ZIPAQUIRA	93%	90%	92%
REGIONAL CUNDINAMARCA	100%	92%	95%
NORTE DE SANTANDER	92%	93%	93%
CZ CUCUTA 1	90%	90%	90%
CZ CUCUTA 2	94%	95%	95%
CZ CUCUTA 3	98%	96%	96%
CZ OCAÑA	91%	91%	91%
CZ PAMPLONA	96%	95%	96%
CZ TIBU	86%	86%	86%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	95%	96%	95%
SANTANDER	93%	94%	94%
CZ BUCARAMANGA SUR	97%	96%	97%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	95%	98%	97%
CZ LA FLORESTA	95%	95%	95%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	92%	93%	92%
CZ MALAGA	89%	84%	86%
CZ RESURGIR	36%	68%	52%
CZ SAN GIL	88%	92%	90%
CZ SOCORRO	77%	81%	79%
CZ VELEZ	84%	97%	93%
REGIONAL SANTANDER	93%	100%	96%
CZ YARIGUIES	60%	47%	52%
CZ ANTONIA SANTOS	20%	66%	60%
Total general	92%	92%	92%

7

La regional con el mejor nivel de satisfacción en lo corrido del trimestre II del 2026 es:

Santander
94%

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Satisfacción general



Promedio de Satisfacción general	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
BOGOTÁ	89%	89%	89%
CZ BARRIOS UNIDOS	92%	92%	92%
CZ BOSA	86%	86%	86%
CZ CIUDAD BOLIVAR	89%	88%	89%
CZ CREER	91%	82%	84%
CZ ENGATIVA	88%	90%	89%
CZ FONTIBON	91%	91%	91%
CZ KENNEDY	87%	88%	88%
CZ KENNEDY CENTRAL	90%	90%	90%
CZ MARTIRES	91%	91%	91%
CZ PUENTE ARANDA	98%	96%	97%
CZ RAFAEL URIBE	92%	91%	92%
CZ REVIVIR	89%	89%	89%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	94%	92%	93%
CZ SANTA FE	91%	92%	92%
CZ SUBA	88%	90%	89%
CZ TUNJUELITO	90%	89%	90%
CZ USAQUEN	86%	85%	85%
CZ USME	91%	89%	90%
REGIONAL BOGOTÁ	95%	92%	94%
BOYACÁ	92%	92%	92%
CZ CHIQUINQUIRA	93%	90%	91%
CZ DUITAMA	93%	94%	93%
CZ EL COCUY	95%	88%	92%
CZ GARAGOA	92%	96%	94%
CZ MIRAFLORES	90%	93%	92%
CZ MONIQUIRA	93%	94%	94%
CZ OTANCHE	83%	87%	85%
CZ PUERTO BOYACA	96%	97%	96%
CZ SOATA	90%	96%	93%
CZ SOGAMOSO	89%	91%	90%
CZ TUNJA 1	90%	91%	91%
CZ TUNJA 2	92%	90%	91%
REGIONAL BOYACA	96%	95%	96%

CUNDINAMARCA	91%	91%	91%
CZ CAQUEZA	93%	96%	94%
CZ CHOCONTA	93%	95%	94%
CZ FACATATIVA	92%	93%	92%
CZ FUSAGASUGA	94%	93%	93%
CZ GACHETA	88%	83%	85%
CZ GIRARDOT	93%	93%	93%
CZ LA MESA	90%	90%	90%
CZ PACHO	90%	91%	91%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	93%	91%	92%
CZ SOACHA	88%	88%	88%
CZ SOACHA CENTRO	91%	92%	91%
CZ UBATE	94%	91%	93%
CZ VILLETA	93%	93%	93%
CZ ZIPAQUIRA	92%	92%	92%
REGIONAL CUNDINAMARCA	95%	88%	90%
NORTE DE SANTANDER	93%	94%	93%
CZ CUCUTA 1	91%	92%	92%
CZ CUCUTA 2	94%	95%	94%
CZ CUCUTA 3	96%	96%	96%
CZ OCAÑA	92%	92%	92%
CZ PAMPLONA	94%	94%	94%
CZ TIBU	93%	94%	93%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	92%	95%	94%
SANTANDER	93%	93%	93%
CZ BUCARAMANGA SUR	96%	93%	94%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	93%	93%	93%
CZ LA FLORESTA	92%	92%	92%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	90%	92%	91%
CZ MALAGA	92%	90%	91%
CZ RESURGIR	76%	89%	83%
CZ SAN GIL	93%	95%	94%
CZ SOCORRO	90%	89%	90%
CZ VELEZ	90%	96%	94%
REGIONAL SANTANDER	96%	96%	96%
CZ YARIGUIES	83%	82%	82%
CZ ANTONIA SANTOS	73%	83%	82%
Total general	91%	90%	90%

7

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 son:

Norte De Santander

Santander

94%

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Oportunidad del Servicio



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

8

La regional con el mejor nivel de satisfacción en lo corrido del trimestre II 2026 es:

Quindío- Caldas
93%

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Calidad y servicio en la atención



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

9

La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es:
Caldas 96%

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Resolución de la necesidad



Promedio de Resolución de la necesidad	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ANTIOQUIA	92%	93%	92%
CAIF COMUNA 13	80%	95%	93%
CZ ABURRA NORTE	94%	96%	95%
CZ ABURRA SUR	91%	95%	93%
CZ BAJO CAUCA	94%	94%	94%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	94%	94%	94%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	94%	96%	95%
CZ LA FLORESTA	0%		0%
CZ LA MESETA	87%	87%	87%
CZ MAGDALENA MEDIO	88%	90%	89%
CZ OCCIDENTE	91%	90%	90%
CZ OCCIDENTE MEDIO	95%	76%	87%
CZ ORIENTE	85%	88%	87%
CZ ORIENTE MEDIO	94%	93%	94%
CZ PENDERISCO	91%	89%	89%
CZ PORCE NUS	86%	84%	85%
CZ ROSALES	94%	91%	93%
CZ SUR ORIENTE	92%	98%	95%
CZ SUROESTE	78%	87%	82%
CZ URABA	94%	94%	94%
REGIONAL ANTIOQUIA	94%	94%	94%
CALDAS	87%	88%	88%
CZ DEL CAFE	92%	97%	94%
CZ MANIZALES 1	82%	100%	91%
CZ MANIZALES 2	85%	85%	85%
CZ NORTE	100%	89%	94%
CZ OCCIDENTE	84%	73%	79%
CZ ORIENTE	92%	96%	94%
CZ SUR ORIENTE	83%	87%	85%
REGIONAL CALDAS		0%	0%
QUINDIO	90%	84%	86%
CZ ARMENIA NORTE	93%	80%	89%
CZ ARMENIA SUR	88%	82%	85%
CZ CALARCA	94%	94%	94%
REGIONAL QUINDIO	93%	80%	82%
RISARALDA	87%	87%	87%
CZ BELEN DE UMBRIA	88%	88%	88%
CZ DOS QUEBRADAS	78%	79%	79%
CZ LA VIRGINIA	96%	94%	95%
CZ PEREIRA	89%	92%	90%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	95%	90%	93%
Total general	90%	90%	90%

10

La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es:

Antioquia
93%

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Satisfacción general



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

11

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 son:

Antioquia
Caldas
92%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Oportunidad del Servicio



La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es
Guainía
95%

Promedio de Oportunidad del servicio	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ARAUCA	91%	90%	91%
CZ ARAUCA	92%	93%	92%
CZ SARAVERA	90%	89%	89%
CZ TAME	92%	90%	91%
CASANARE	92%	91%	91%
CZ PAZ DE ARIPORE	91%	93%	92%
CZ VILLANUEVA	94%	92%	93%
CZ YOPAL	91%	90%	90%
GUAJINIA	83%	95%	91%
CZ INIRIDA	83%	95%	91%
REGIONAL GUAINIA		0%	0%
GUAVIARE	91%	90%	91%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	91%	90%	91%
REGIONAL GUAVIARE	100%		100%
META	91%	90%	91%
CZ ACACIAS	91%	91%	91%
CZ GRANADA	91%	90%	91%
CZ PUERTO LOPEZ	91%	91%	91%
CZ VILLAVICENCIO 2	91%	90%	90%
REGIONAL META	93%	90%	92%
VICHADA	93%	94%	93%
CZ PUERTO CARREÑO	95%	94%	94%
REGIONAL VICHADA	70%	96%	89%
VAUPES	100%	94%	96%
CZ MITU	100%		100%
REGIONAL VAUPES	100%	94%	95%
Total general	91%	91%	91%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Calidad y servicio en la atención



La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es:

Guainía
98%

Promedio de Calidad y servicio en la atención	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ARAUCA	93%	94%	94%
CZ ARAUCA	95%	96%	95%
CZ SARAVERA	93%	93%	93%
CZ TAME	93%	94%	93%
CASANARE	95%	94%	94%
CZ PAZ DE ARIPORO	96%	95%	96%
CZ VILLANUEVA	94%	95%	94%
CZ YOPAL	95%	93%	94%
GUAINIA	90%	98%	95%
CZ INIRIDA	90%	98%	95%
REGIONAL GUAINIA		0%	0%
GUAVIARE	94%	93%	94%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	94%	93%	94%
REGIONAL GUAVIARE	80%		80%
META	93%	92%	92%
CZ ACACIAS	91%	93%	92%
CZ GRANADA	95%	92%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	96%	92%	94%
CZ VILLAVICENCIO 2	91%	91%	91%
REGIONAL META	93%	100%	94%
VICHADA	94%	97%	96%
CZ PUERTO CARREÑO	94%	98%	97%
REGIONAL VICHADA	90%	92%	91%
VAUPES	94%	96%	96%
CZ MITU	85%		85%
REGIONAL VAUPES	100%	96%	97%
Total general	93%	93%	93%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Resolución de la necesidad



La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es:

Guaviare
97%

Promedio de Resolución de la necesidad	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ARAUCA	79%	80%	80%
CZ ARAUCA	88%	99%	92%
CZ SARAVERA	69%	68%	69%
CZ TAME	82%	84%	83%
CASANARE	92%	94%	93%
CZ PAZ DE ARIPORO	95%	91%	93%
CZ VILLANUEVA	86%	86%	86%
CZ YOPAL	94%	99%	96%
GUAINIA	95%	94%	94%
CZ INIRIDA	95%	94%	94%
REGIONAL GUAINIA		0%	0%
GUAVIARE	94%	97%	96%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	94%	97%	95%
REGIONAL GUAVIARE	100%		100%
META	94%	94%	94%
CZ ACACIAS	92%	98%	95%
CZ GRANADA	94%	96%	95%
CZ PUERTO LOPEZ	91%	94%	92%
CZ VILLAVICENCIO 2	96%	93%	94%
REGIONAL META	100%	20%	96%
VICHADA	96%	87%	90%
CZ PUERTO CARREÑO	95%	85%	88%
REGIONAL VICHADA	100%	100%	100%
VAUPES	84%	96%	93%
CZ MITU	100%		100%
REGIONAL VAUPES	73%	96%	92%
Total general	91%	92%	91%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Satisfacción general



La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es
Guainía - Vaupés
95%

Promedio de Satisfacción general	Trimestre			
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general	
ARAUCA	88%	88%	88%	
CZ ARAUCA	91%	96%	93%	
CZ SARAVERA	84%	84%	84%	
CZ TAME	89%	89%	89%	
CASANARE	93%	93%	93%	
CZ PAZ DE ARIPORO	94%	93%	93%	
CZ VILLANUEVA	91%	91%	91%	
CZ YOPAL	93%	94%	93%	
GUAÍNIA	88%	95%	93%	
CZ INIRIDA	88%	95%	93%	
REGIONAL GUAÍNIA		0%	0%	
GUAVIARE	93%	93%	93%	
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	93%	93%	93%	
REGIONAL GUAVIARE	93%		93%	
META	92%	92%	92%	
CZ ACACIAS	91%	94%	92%	
CZ GRANADA	93%	92%	93%	
CZ PUERTO LOPEZ	92%	91%	92%	
CZ VILLAVICENCIO 2	93%	91%	92%	
REGIONAL META	94%	82%	93%	
VICHADA	94%	93%	93%	
CZ PUERTO CARREÑO	95%	92%	93%	
REGIONAL VICHADA	87%	96%	93%	
VAUPES	93%	95%	95%	
CZ MITU	95%		95%	
REGIONAL VAUPES	91%	95%	95%	
Total general	92%	92%	92%	

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Oportunidad del Servicio



Promedio de Oportunidad del servicio	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
CAUCA	93%	90%	91%
CZ CENTRO	97%	100%	98%
CZ COSTA PACIFICA	93%	93%	93%
CZ INDIGENA	82%	97%	88%
CZ NORTE	94%	92%	93%
CZ POPAYAN	92%	89%	90%
CZ SUR	96%	96%	96%
REGIONAL CAUCA	100%	90%	95%
CZ MACIZO COLOMBIANO	88%	98%	92%
CHOCO	93%	91%	92%
CZ BAHIA SOLANO	95%	80%	92%
CZ ISTMINA	92%	87%	89%
CZ QUIBDO	92%	90%	91%
CZ RIOSUCIO	100%	96%	97%
CZ TADO	95%	95%	95%
CENTRO ZONAL BAUDO	100%	95%	97%
NARIÑO	90%	91%	90%
CZ BARBACOAS	87%	83%	85%
CZ IPIALES	89%	90%	90%
CZ LA UNION	90%	88%	89%
CZ PASTO 1	91%	93%	92%
CZ PASTO 2	89%	89%	89%
CZ REMOLINO	93%	96%	95%
CZ TUMACO	90%	92%	91%
CZ TUQUERRES	89%	90%	89%
REGIONAL NARIÑO	90%	92%	91%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%		0%

VALLE DEL CAUCA	92%	91%	91%
CZ BUENAVENTURA	92%	93%	92%
CZ BUGA	93%	92%	93%
CZ CARTAGO	94%	94%	94%
CZ CENTRO	85%	88%	87%
CZ JAMUNDI	95%	88%	91%
CZ LADERA	94%	94%	94%
CZ NORORIENTAL	91%	94%	93%
CZ PALMIRA	90%	89%	89%
CZ ROLDANILLO	97%	95%	96%
CZ SEVILLA	98%	92%	95%
CZ SUR	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	91%	89%	89%
CZ TULUA	95%	95%	95%
CZ YUMBO	89%	90%	89%
REGIONAL VALLE	93%	91%	92%
CZ RESTAURAR	80%	96%	94%
Total general	91%	91%	91%

La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 son:

Choco
Valle Del Cauca
Nariño
91%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Calidad y servicio en la atención



Promedio de Calidad y servicio en la atención	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
CAUCA	94%	93%	94%
CZ CENTRO	98%	96%	98%
CZ COSTA PACIFICA	97%	93%	95%
CZ INDIGENA	84%	98%	90%
CZ NORTE	97%	95%	96%
CZ POPAYAN	93%	92%	93%
CZ SUR	91%	93%	92%
REGIONAL CAUCA	100%	95%	98%
CZ MACIZO COLOMBIANO	97%	99%	98%
CHOCO	93%	94%	93%
CZ BAHIA SOLANO	92%	97%	93%
CZ ISTMINA	94%	91%	92%
CZ QUIBDO	92%	94%	93%
CZ RIOSUCIO	100%	94%	96%
CZ TADO	96%	95%	96%
CENTRO ZONAL BAUDO	100%	95%	97%
NARIÑO	93%	93%	93%
CZ BARBACOAS	91%	85%	88%
CZ IPIALES	93%	93%	93%
CZ LA UNION	93%	96%	94%
CZ PASTO 1	94%	94%	94%
CZ PASTO 2	91%	92%	91%
CZ REMOLINO	98%	99%	99%
CZ TUMACO	92%	93%	93%
CZ TUQUERRES	93%	94%	93%
REGIONAL NARIÑO	100%	96%	97%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%		0%

VALLE DEL CAUCA	93%	94%	94%
CZ BUENAVENTURA	93%	95%	95%
CZ BUGA	96%	94%	95%
CZ CARTAGO	96%	97%	96%
CZ CENTRO	88%	92%	91%
CZ JAMUNDI	94%	93%	94%
CZ LADERA	94%	95%	95%
CZ NORORIENTAL	92%	95%	94%
CZ PALMIRA	93%	92%	92%
CZ ROLDANILLO	96%	95%	95%
CZ SEVILLA	97%	94%	96%
CZ SUR	94%	95%	95%
CZ SURORIENTAL	94%	94%	94%
CZ TULUA	95%	95%	95%
CZ YUMBO	90%	91%	91%
REGIONAL VALLE	94%	94%	94%
CZ RESTAURAR	70%	98%	95%
Total general	93%	94%	93%

La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026 es:

Choco
Valle Del Cauca
94%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Resolución de la necesidad



Promedio de Resolución de la necesidad	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
CAUCA	92%	93%	93%
CZ CENTRO	89%	100%	92%
CZ COSTA PACIFICA	87%	100%	93%
CZ INDIGENA	64%	100%	79%
CZ NORTE	94%	90%	92%
CZ POPAYAN	93%	95%	94%
CZ SUR	77%	91%	86%
REGIONAL CAUCA	100%	100%	100%
CZ MACIZO COLOMBIANO	91%	77%	85%
CHOCO	82%	86%	84%
CZ BAHIA SOLANO	57%	20%	51%
CZ ISTMINA	81%	67%	74%
CZ QUIBDO	86%	94%	90%
CZ RIOSUCIO	100%	80%	87%
CZ TADO	88%	81%	83%
CENTRO ZONAL BAUDO	60%	80%	73%
NARIÑO	88%	89%	89%
CZ BARBACOAS	90%	67%	80%
CZ IPIALES	92%	98%	95%
CZ LA UNION	73%	82%	77%
CZ PASTO 1	92%	92%	92%
CZ PASTO 2	83%	84%	84%
CZ REMOLINO	85%	60%	73%
CZ TUMACO	90%	92%	91%
CZ TUQUERRES	92%	91%	92%
REGIONAL NARIÑO	100%	84%	89%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%		0%

VALLE DEL CAUCA	92%	91%	92%
CZ BUENAVENTURA	90%	88%	89%
CZ BUGA	84%	79%	81%
CZ CARTAGO	92%	89%	90%
CZ CENTRO	88%	90%	89%
CZ JAMUNDI	99%	96%	97%
CZ LADERA	92%	96%	94%
CZ NORORIENTAL	93%	93%	93%
CZ PALMIRA	96%	93%	94%
CZ ROLDANILLO	91%	80%	85%
CZ SEVILLA	90%	82%	86%
CZ SUR	94%	97%	96%
CZ SURORIENTAL	92%	89%	90%
CZ TULUA	97%	94%	96%
CZ YUMBO	90%	93%	92%
REGIONAL VALLE	94%	95%	94%
CZ RESTAURAR	100%	70%	73%
Total general	91%	91%	91%

La regional con el mejor nivel de satisfacción del II Trimestre del 2026:

Cauca
93%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Satisfacción general



Promedio de Satisfacción general	Trimestre		
Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Total general
CAUCA	93%	92%	93%
CZ CENTRO	95%	99%	96%
CZ COSTA PACIFICA	92%	96%	94%
CZ INDIGENA	77%	98%	86%
CZ NORTE	95%	92%	93%
CZ POPAYAN	93%	92%	92%
CZ SUR	88%	93%	91%
REGIONAL CAUCA	100%	95%	98%
CZ MACIZO COLOMBIANO	92%	92%	92%
CHOCO	89%	90%	89%
CZ BAHIA SOLANO	81%	66%	79%
CZ ISTMINA	89%	80%	84%
CZ QUIBDO	89%	92%	91%
CZ RIOSUCIO	100%	90%	93%
CZ TADO	93%	90%	91%
CENTRO ZONAL BAUDO	87%	90%	89%
NARIÑO	90%	91%	91%
CZ BARBACOAS	88%	80%	84%
CZ IPIALES	91%	94%	92%
CZ LA UNION	86%	88%	87%
CZ PASTO 1	92%	93%	93%
CZ PASTO 2	88%	88%	88%
CZ REMOLINO	93%	85%	89%
CZ TUMACO	90%	92%	91%
CZ TUQUERRES	91%	91%	91%
REGIONAL NARIÑO	97%	91%	92%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%		0%

VALLE DEL CAUCA	92%	92%	92%
CZ BUENAVENTURA	92%	92%	92%
CZ BUGA	91%	88%	90%
CZ CARTAGO	94%	93%	93%
CZ CENTRO	87%	90%	89%
CZ JAMUNDI	96%	92%	94%
CZ LADERA	93%	95%	94%
CZ NORORIENTAL	92%	94%	93%
CZ PALMIRA	93%	91%	92%
CZ ROLDANILLO	95%	90%	92%
CZ SEVILLA	95%	89%	92%
CZ SUR	94%	95%	94%
CZ SURORIENTAL	92%	90%	91%
CZ TULUA	96%	95%	95%
CZ YUMBO	90%	91%	90%
REGIONAL VALLE	94%	93%	93%
CZ RESTAURAR	83%	89%	88%
Total general	92%	92%	92%

La regional con el mejor nivel
de satisfacción del II
Trimestre del 2026:
Cauca
Valle del Cauca
92%

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo

**Trimestre II
2026**



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



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Total general
AMAZONAS	40%	40%	40%
CZ LETICIA	40%	40%	40%
ANTIOQUIA	40%	40%	40%
CAIF COMUNA 13	40%		40%
CZ ABURRA NORTE	40%	40%	40%
CZ ABURRA SUR	40%	40%	40%
CZ BAJO CAUCA		40%	40%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	40%	40%	40%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	40%	40%	40%
CZ ORIENTE	40%	40%	40%
CZ ORIENTE MEDIO		40%	40%
CZ ROSALES	40%		40%
CZ SUR ORIENTE	40%	40%	40%
CZ URABA	40%	40%	40%
REGIONAL ANTIOQUIA	40%	40%	40%
ARAUCA	40%	40%	40%
CZ ARAUCA	40%	40%	40%
CZ SARAVERA	40%	40%	40%
CZ TAME	40%	40%	40%
ATLANTICO	40%	40%	40%
CZ BARANOA		40%	40%
CZ HIPODROMO	40%	40%	40%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	40%	40%	40%
CZ SABANALARGA	40%		40%
CZ SUROCCIDENTE	40%	40%	40%
CZ SURORIENTE	40%	40%	40%

BOGOTA	40%	40%	40%
CZ BARRIOS UNIDOS	40%	40%	40%
CZ BOSA	40%	40%	40%
CZ CIUDAD BOLIVAR	40%	40%	40%
CZ CREER	40%	40%	40%
CZ ENGATIVA	40%	40%	40%
CZ FONTIBON	40%	40%	40%
CZ KENNEDY	40%	40%	40%
CZ KENNEDY CENTRAL	40%	40%	40%
CZ MARTIRES	40%	40%	40%
CZ RAFAEL URIBE	40%	40%	40%
CZ REVIVIR	40%	40%	40%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	40%	40%	40%
CZ SANTA FE	40%	40%	40%
CZ SUBA	40%	40%	40%
CZ TUNJUELITO	40%	40%	40%
CZ USAQUEN	40%	40%	40%
CZ USME	40%	40%	40%
REGIONAL BOGOTA	40%	40%	40%
BOLIVAR	40%	40%	40%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	40%	40%	40%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		40%	40%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	40%	40%	40%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	40%	40%	40%
CZ MAGANGUE	40%	40%	40%
CZ MOMPOX	40%		40%
CZ SIMITI	40%		40%
CZ TURBACO	40%	40%	40%
REGIONAL BOLIVAR	40%	40%	40%

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



BOYACA	40%	40%	40%
CZ CHIQUINQUIRA		40%	40%
CZ DUITAMA	40%	40%	40%
CZ MONIQUEIRA	40%	40%	40%
CZ OTANCHE		40%	40%
CZ PUERTO BOYACA	40%	40%	40%
CZ SOATA	40%		40%
CZ SOGAMOSO	40%		40%
CZ TUNJA 2	40%	40%	40%
CALDAS	40%	40%	40%
CZ DEL CAFE	40%	40%	40%
CZ MANIZALES 1	40%		40%
CZ MANIZALES 2	40%	40%	40%
CZ OCCIDENTE	40%		40%
CZ ORIENTE	40%	40%	40%
CAQUETA	40%	40%	40%
CZ FLORENCIA 1	40%	40%	40%
CASANARE	40%	40%	40%
CZ PAZ DE ARIPORO	40%	40%	40%
CZ VILLANUEVA	40%		40%
CZ YOPAL	40%	40%	40%
CAUCA	40%	40%	40%
CZ INDIGENA	40%		40%
CZ NORTE	40%		40%
CZ POPAYAN	40%	40%	40%
CZ SUR		40%	40%
CESAR	40%	40%	40%
CZ AGUACHICA	40%	40%	40%
CZ AGUSTIN CODAZZI	40%		40%
CZ CHIRIGUANA		40%	40%
CZ VALLEDUPAR 2	40%	40%	40%

CHOCO	40%	40%	40%
CZ ISTMINA	40%	40%	40%
CZ QUIBDO	40%	40%	40%
CORDOBA	40%	40%	40%
CZ 1 MONTERIA	40%	40%	40%
CZ CERETE		40%	40%
CZ LORICA	40%		40%
CZ MONTELIBANO	40%	40%	40%
CZ PLANETARICA	40%	40%	40%
CZ SAHAGUN		40%	40%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		40%	40%
CZ TIERRALTA	40%	40%	40%
CUNDINAMARCA	40%	40%	40%
CZ CHOCONTA	40%	40%	40%
CZ FACATATIVA	40%	40%	40%
CZ FUSAGASUGA		40%	40%
CZ GIRARDOT	40%	40%	40%
CZ LA MESA	40%	40%	40%
CZ PACHO		40%	40%
CZ SOACHA	40%	40%	40%
CZ SOACHA CENTRO	40%	40%	40%
CZ VILLET		40%	40%
CZ ZIPAQUIRA	40%	40%	40%
REGIONAL CUNDINAMARCA		40%	40%
GUAINIA	40%		40%
CZ INIRIDA	40%		40%
GUAVIARE	40%	40%	40%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	40%	40%	40%

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



☐ HUILA	40%	40%	40%
CZ GARZON	40%	40%	40%
CZ LA GAITANA	40%	40%	40%
CZ LA PLATA		40%	40%
CZ NEIVA	40%	40%	40%
CZ PITALITO	40%	40%	40%
☐ LA GUAJIRA	40%	40%	40%
CZ FONSECA	40%	40%	40%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	40%		40%
CZ MAICAO	40%	40%	40%
CZ RIOHACHA 2	40%	40%	40%
REGIONAL LA GUAJIRA		40%	40%
☐ MAGDALENA	40%	40%	40%
CZ CIENAGA	40%		40%
CZ EL BANCO	40%	40%	40%
CZ FUNDACIÓN	40%	40%	40%
CZ PLATO		40%	40%
CZ SANTA ANA	40%	40%	40%
CZ SANTA MARTA 1	40%	40%	40%
CZ SANTA MARTA 2	40%	40%	40%
☐ META	40%	40%	40%
CZ ACACIAS	40%	40%	40%
CZ GRANADA	40%	40%	40%
CZ PUERTO LOPEZ	40%	40%	40%
CZ VILLAVICENCIO 2	40%	40%	40%
☐ NARIÑO	40%	40%	40%
CZ BARBACOAS	40%		40%
CZ IPIALES	40%	40%	40%
CZ LA UNION		40%	40%
CZ PASTO 1	40%	40%	40%
CZ PASTO 2	40%	40%	40%
CZ TUMACO	40%	40%	40%
CZ TUQUERRES	40%	40%	40%

☐ NORTE DE SANTANDER	40%	40%	40%
CZ CUCUTA 1	40%	40%	40%
CZ CUCUTA 2	40%	40%	40%
CZ OCAÑA	40%	40%	40%
CZ PAMPLONA	40%		40%
CZ TIBU	40%	40%	40%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	40%	40%	40%
☐ PUTUMAYO	40%	40%	40%
CZ MOCOA		40%	40%
CZ PUERTO ASIS	40%	40%	40%
CZ SIBUNDOY		40%	40%
CZ LA HORMIGA	40%	40%	40%
☐ QUINDIO	40%	40%	40%
CZ ARMENIA NORTE	40%		40%
CZ ARMENIA SUR	40%	40%	40%
☐ RISARALDA	40%	40%	40%
CZ BELEN DE UMBRIA	40%	40%	40%
CZ DOS QUEBRADAS	40%	40%	40%
CZ PEREIRA	40%	40%	40%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	40%	40%	40%
☐ SANTANDER	40%	40%	40%
CZ BUCARAMANGA SUR	40%	40%	40%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	40%	40%	40%
CZ LA FLORESTA	40%	40%	40%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	40%	40%	40%
CZ MALAGA	40%	40%	40%
CZ VELEZ		40%	40%
☐ Sin dato Regional	40%	40%	40%
Sin dato Centro zonal	40%	40%	40%
☐ SUCRE	40%	40%	40%
CZ NORTE	40%	40%	40%
CZ SINCELEJO	40%	40%	40%

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



☐ TOLIMA	 40%	 40%	 40%
CZ ESPINAL		 40%	 40%
CZ GALAN	 40%	 40%	 40%
CZ HONDA		 40%	 40%
CZ JORDAN	 40%	 40%	 40%
CZ LERIDA		 40%	 40%
CZ LIBANO	 40%	 40%	 40%
CZ MELGAR	 40%		 40%
REGIONAL TOLIMA	 40%	 40%	 40%
☐ VALLE DEL CAUCA	 40%	 40%	 40%
CZ BUENAVENTURA	 40%	 40%	 40%
CZ BUGA	 40%	 40%	 40%
CZ CARTAGO	 40%	 40%	 40%
CZ CENTRO	 40%	 40%	 40%
CZ JAMUNDI	 40%	 40%	 40%
CZ LADERA	 40%		 40%
CZ NORORIENTAL	 40%	 40%	 40%
CZ PALMIRA	 40%	 40%	 40%
CZ ROLDANILLO		 40%	 40%
CZ SEVILLA		 40%	 40%
CZ SUR	 40%	 40%	 40%
CZ SURORIENTAL	 40%	 40%	 40%
CZ TULUA	 40%	 40%	 40%
CZ YUMBO	 40%	 40%	 40%
REGIONAL VALLE	 40%	 40%	 40%
Total general	 40%	 40%	 40%

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



Promedio de Calidad y servicio en la atención	Etiquetas de columna		
Regional	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ANTIOQUIA	50%	43%	46%
CZ ABURRA NORTE	70%	35%	42%
CZ ABURRA SUR	50%	40%	47%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	50%	33%	42%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	51%	53%	52%
CZ OCCIDENTE		50%	50%
CZ ORIENTE	35%	30%	33%
CZ PENDERISCO		50%	50%
CZ ROSALES	45%	45%	45%
CZ URABA	60%	30%	50%
REGIONAL ANTIOQUIA		50%	50%
ARAUCA	40%	54%	48%
CZ ARAUCA	30%	50%	40%
CZ SARAVERA	50%	50%	50%
CZ TAME	30%	60%	50%
ATLANTICO	48%	53%	51%
CZ BARANOA	30%	50%	40%
CZ HIPODROMO	55%	55%	55%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	43%	50%	45%
CZ SUROCCIDENTE		50%	50%
CZ SURORIENTE	50%		50%
BOGOTA	45%	48%	47%
CZ BARRIOS UNIDOS		30%	30%
CZ BOSA	38%	46%	42%
CZ CIUDAD BOLIVAR	54%	52%	53%
CZ CREER		50%	50%
CZ ENGATIVA	46%	49%	47%
CZ FONTIBON	53%	51%	52%
CZ KENNEDY	41%	44%	43%
CZ KENNEDY CENTRAL	43%	35%	39%
CZ MARTIRES	47%	30%	43%
CZ RAFAEL URIBE	43%	52%	49%
CZ REVIVIR		50%	50%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	43%	44%	44%
CZ SANTA FE	30%		30%
CZ SUBA	42%	48%	45%
CZ TUNJUELITO	45%	47%	46%
CZ USAQUEN	44%	50%	48%
CZ USME	50%	48%	49%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

BOLIVAR	50%	58%	55%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO		60%	60%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		50%	50%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	60%	70%	66%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA		50%	50%
CZ SIMITI	30%		30%
CZ TURBACO	70%	50%	60%
REGIONAL BOLIVAR	30%		30%
BOYACA	54%	50%	52%
CZ CHIQUINQUIRA	60%	50%	53%
CZ DUITAMA	63%		63%
CZ MIRAFLORES		70%	70%
CZ SOGAMOSO	40%		40%
CZ TUNJA 2	50%	40%	46%
CALDAS		40%	40%
CZ MANIZALES 2		35%	35%
CZ OCCIDENTE		70%	70%
CZ ORIENTE		30%	30%
CAQUETA	35%	60%	48%
CZ FLORENCIA 1	30%		30%
CZ FLORENCIA 2	40%	60%	53%
CASANARE	55%	50%	53%
CZ PAZ DE ARIPORO	70%		70%
CZ VILLANUEVA		70%	70%
CZ YOPAL	50%	40%	46%
CAUCA	63%	49%	56%
CZ NORTE		30%	30%
CZ POPAYAN	63%	51%	56%
CZ SUR	70%		70%
CESAR	55%	47%	50%
CZ AGUACHICA	50%	50%	50%
CZ AGUSTIN CODAZZI	50%		50%
CZ VALLEDUPAR 2	57%	47%	51%
CHOCO	30%		30%
CZ BAHIA SOLANO	30%		30%
CORDOBA	52%	55%	53%
CZ 1 MONTERIA	55%	54%	54%
CZ LORICA	70%	50%	60%
CZ MONTELIBANO	46%	60%	50%
CZ PLANETARICA	50%		50%
CZ SAHAGUN		50%	50%
CZ TIERRALTA		70%	70%

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

□ CUNDINAMARCA	53%	47%	50%
CZ CHOCONTA	70%	50%	60%
CZ FACATATIVA		50%	50%
CZ FUSAGASUGA	30%		30%
CZ GIRARDOT	57%		57%
CZ SOACHA	48%	48%	48%
CZ SOACHA CENTRO	63%	43%	50%
CZ ZIPAQUIRA	57%		57%
□ GUAINIA	30%		30%
CZ INIRIDA	30%		30%
□ GUAVIARE	50%		50%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	50%		50%
□ HUILA	38%	63%	48%
CZ LA GAITANA	30%		30%
CZ LA PLATA	30%		30%
CZ NEIVA	50%		50%
CZ PITALITO	40%	63%	54%
□ LA GUAJIRA	43%	52%	50%
CZ FONSECA		50%	50%
CZ MAICAO	40%	57%	50%
CZ RIOHACHA 2	50%	45%	46%
REGIONAL LA GUAJIRA		70%	70%
□ MAGDALENA	55%	58%	57%
CZ CIENAGA		70%	70%
CZ FUNDACIÓN		57%	57%
CZ PLATO		50%	50%
CZ SANTA MARTA 1	55%	50%	53%
CZ SANTA MARTA 2		70%	70%
□ META	49%	53%	51%
CZ ACACIAS	70%	60%	65%
CZ GRANADA	45%	50%	47%
CZ PUERTO LOPEZ		63%	63%
CZ VILLAVICENCIO 2	48%	45%	47%
REGIONAL META	30%		30%
□ NARIÑO	51%	48%	50%
CZ IPIALES	50%	40%	47%
CZ LA UNION		30%	30%
CZ PASTO 1	50%		50%
CZ PASTO 2	52%	54%	53%
CZ TUMACO	50%	40%	45%
CZ TUQUERRES	50%	50%	50%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

□ NORTE DE SANTANDER	56%	51%	53%
CZ CUCUTA 1	60%	50%	55%
CZ CUCUTA 2	50%	57%	55%
CZ CUCUTA 3		30%	30%
CZ OCAÑA	60%	50%	57%
CZ PAMPLONA	50%	30%	43%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		60%	60%
□ PUTUMAYO	70%	43%	50%
CZ MOCOA		40%	40%
CZ PUERTO ASIS	70%		70%
CZ SIBUNDOY		50%	50%
□ QUINDIO	45%	50%	47%
CZ ARMENIA SUR	50%	70%	55%
CZ CALARCA	30%	50%	40%
REGIONAL QUINDIO		30%	30%
□ RISARALDA	50%	50%	50%
CZ DOS QUEBRADAS	50%	40%	46%
CZ PEREIRA	50%	50%	50%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	50%	70%	55%
□ SAN ANDRES		53%	53%
CZ LOS ALMENDROS		70%	70%
REGIONAL SAN ANDRES		45%	45%
□ SANTANDER	50%	45%	47%
CZ BUCARAMANGA SUR	50%	50%	50%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	60%	48%	53%
CZ LA FLORESTA	40%	43%	42%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	43%	30%	40%
CZ MALAGA		50%	50%
CZ SAN GIL		50%	50%
CZ SOCORRO		30%	30%
□ Sin dato Regional	42%	57%	48%
Sin dato Centro zonal	42%	57%	48%
□ SUCRE		60%	60%
CZ NORTE		60%	60%
□ TOLIMA	48%	56%	52%
CZ GALAN	50%	50%	50%
CZ HONDA		70%	70%
CZ JORDAN	50%	57%	54%
CZ LIBANO	40%	50%	45%
CZ MELGAR	50%	50%	50%

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

☐ VALLE DEL CAUCA	50%	46%	48%
CZ BUGA	30%	30%	30%
CZ CARTAGO	50%	30%	40%
CZ CENTRO	50%	35%	38%
CZ JAMUNDI	70%		70%
CZ LADERA		50%	50%
CZ NORORIENTAL	30%	50%	40%
CZ PALMIRA	43%	45%	44%
CZ SEVILLA		50%	50%
CZ SURORIENTAL	52%	60%	54%
CZ TULUA	50%	50%	50%
CZ YUMBO	50%	57%	53%
REGIONAL VALLE	70%		70%
Total general	49%	49%	49%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

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



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

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

BOGOTA	20%	20%	20%
CZ BARRIOS UNIDOS	20%	20%	20%
CZ BOSA	20%	20%	20%
CZ CIUDAD BOLIVAR	20%	20%	20%
CZ CREER	20%	20%	20%
CZ ENGATIVA	20%	20%	20%
CZ FONTIBON	20%	20%	20%
CZ KENNEDY	20%	20%	20%
CZ KENNEDY CENTRAL	20%	20%	20%
CZ MARTIRES	20%	20%	20%
CZ RAFAEL URIBE	20%	20%	20%
CZ REVIVIR	20%	20%	20%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	20%	20%	20%
CZ SANTA FE	20%	20%	20%
CZ SUBA	20%	20%	20%
CZ TUNJUELITO	20%	20%	20%
CZ USAQUEN	20%	20%	20%
CZ USME	20%	20%	20%
REGIONAL BOGOTA	20%	20%	20%
BOLIVAR	20%	20%	20%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	20%	20%	20%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	20%	20%	20%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	20%	20%	20%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	20%	20%	20%
CZ MAGANGUE	20%	20%	20%
CZ MOMPOX	20%	20%	20%
CZ SIMITI	20%	20%	20%
CZ TURBACO	20%	20%	20%
REGIONAL BOLIVAR	20%	20%	20%
BOYACA	20%	20%	20%
CZ CHIQUINQUIRA	20%	20%	20%
CZ DUITAMA	20%	20%	20%
CZ EL COCUY	20%	20%	20%
CZ GARAGOA	20%	20%	20%
CZ MIRAFLORES	20%	20%	20%
CZ MONIQUIRA	20%	20%	20%
CZ OTANCHE	20%	20%	20%
CZ PUERTO BOYACA	20%	20%	20%
CZ SOATA	20%	20%	20%
CZ SOGAMOSO	20%	20%	20%
CZ TUNJA 1	20%	20%	20%
CZ TUNJA 2	20%	20%	20%

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



□ CALDAS	20%	20%	20%
CZ DEL CAFE	20%	20%	20%
CZ MANIZALES 1	20%		20%
CZ MANIZALES 2	20%	20%	20%
CZ NORTE		20%	20%
CZ OCCIDENTE	20%	20%	20%
CZ ORIENTE	20%	20%	20%
CZ SUR ORIENTE	20%	20%	20%
□ CAQUETA	20%	20%	20%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	20%	20%	20%
CZ FLORENCIA 1	20%	20%	20%
CZ FLORENCIA 2	20%	20%	20%
CZ PUERTO RICO	20%	20%	20%
REGIONAL CAQUETA		20%	20%
□ CASANARE	20%	20%	20%
CZ PAZ DE ARIPORO	20%	20%	20%
CZ VILLANUEVA	20%	20%	20%
CZ YOPAL	20%	20%	20%
□ CAUCA	20%	20%	20%
CZ CENTRO	20%		20%
CZ COSTA PACIFICA	20%		20%
CZ INDIGENA	20%		20%
CZ NORTE	20%	20%	20%
CZ POPAYAN	20%	20%	20%
CZ SUR	20%	20%	20%
CZ MACIZO COLOMBIANO	20%	20%	20%
□ CESAR	20%	20%	20%
CZ AGUACHICA	20%	20%	20%
CZ AGUSTIN CODAZZI	20%	20%	20%
CZ CHIRIGUANA	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 1	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 2	20%	20%	20%
REGIONAL CESAR	20%		20%
□ CHOCO	20%	20%	20%
CZ BAHIA SOLANO	20%	20%	20%
CZ ISTMINA	20%	20%	20%
CZ QUIBDO	20%	20%	20%
CZ RIOSUCIO		20%	20%
CZ TADO	20%	20%	20%
CENTRO ZONAL BAUDO	20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

□ CORDOBA	20%	20%	20%
CZ 1 MONTERIA	20%	20%	20%
CZ CERETE	20%	20%	20%
CZ LORICA	20%	20%	20%
CZ MONTELIBANO	20%	20%	20%
CZ PLANETARICA	20%	20%	20%
CZ SAHAGUN	20%	20%	20%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	20%	20%	20%
CZ TIERRALTA	20%	20%	20%
REGIONAL CORDOBA		20%	20%
□ CUNDINAMARCA	20%	20%	20%
CZ CAQUEZA	20%	20%	20%
CZ CHOCONTA	20%	20%	20%
CZ FACATATIVA	20%	20%	20%
CZ FUSAGASUGA	20%	20%	20%
CZ GACHETA	20%	20%	20%
CZ GIRARDOT	20%	20%	20%
CZ LA MESA	20%	20%	20%
CZ PACHO	20%	20%	20%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	20%	20%	20%
CZ SOACHA	20%	20%	20%
CZ SOACHA CENTRO	20%	20%	20%
CZ UBATE	20%	20%	20%
CZ VILLETE	20%	20%	20%
CZ ZIPAQUIRA	20%	20%	20%
REGIONAL CUNDINAMARCA		20%	20%
□ GUAINIA	20%	20%	20%
CZ INIRIDA	20%	20%	20%
□ GUAVIARE	20%	20%	20%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	20%	20%	20%
□ HUILA	20%	20%	20%
CZ GARZON	20%	20%	20%
CZ LA GAITANA	20%	20%	20%
CZ LA PLATA	20%	20%	20%
CZ NEIVA	20%	20%	20%
CZ PITALITO	20%	20%	20%
□ LA GUAJIRA	20%	20%	20%
CZ FONSECA	20%	20%	20%
CZ ICHITKI WAYUWAAPULE	20%	20%	20%
CZ MAICAO	20%	20%	20%
CZ MANAURE	20%		20%
CZ RIOHACHA 2	20%	20%	20%
CZ RIOHACHA 1		20%	20%
REGIONAL LA GUAJIRA		20%	20%

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



□ MAGDALENA	20%	20%	20%
CZ CIENAGA	20%	20%	20%
CZ DEL RIO	20%	20%	20%
CZ EL BANCO	20%	20%	20%
CZ FUNDACIÓN	20%	20%	20%
CZ PLATO	20%	20%	20%
CZ SANTA ANA	20%	20%	20%
CZ SANTA MARTA 1	20%	20%	20%
CZ SANTA MARTA 2	20%	20%	20%
REGIONAL MAGDALENA	20%	20%	20%
□ META	20%	20%	20%
CZ ACACIAS	20%	20%	20%
CZ GRANADA	20%	20%	20%
CZ PUERTO LOPEZ	20%	20%	20%
CZ VILLAVICENCIO 2	20%	20%	20%
REGIONAL META	20%	20%	20%
□ NARIÑO	20%	20%	20%
CZ BARBACOAS	20%	20%	20%
CZ IPIALES	20%	20%	20%
CZ LA UNION	20%	20%	20%
CZ PASTO 1	20%	20%	20%
CZ PASTO 2	20%	20%	20%
CZ REMOLINO	20%	20%	20%
CZ TUMACO	20%	20%	20%
CZ TUQUERRES	20%	20%	20%
REGIONAL NARIÑO	20%	20%	20%
□ NORTE DE SANTANDER	20%	20%	20%
CZ CUCUTA 1	20%	20%	20%
CZ CUCUTA 2	20%	20%	20%
CZ CUCUTA 3	20%	20%	20%
CZ OCAÑA	20%	20%	20%
CZ PAMPLONA	20%	20%	20%
CZ TIBU	20%	20%	20%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	20%	20%	20%
□ PUTUMAYO	20%	20%	20%
CZ MOCOA	20%	20%	20%
CZ PUERTO ASIS	20%	20%	20%
CZ SIBUNDOY	20%	20%	20%
CZ LA HORMIGA	20%	20%	20%
REGIONAL PUTUMAYO	20%	20%	20%
□ QUINDIO	20%	20%	20%
CZ ARMENIA NORTE	20%	20%	20%
CZ ARMENIA SUR	20%	20%	20%
CZ CALARCA	20%	20%	20%
REGIONAL QUINDIO	20%	20%	20%

□ RISARALDA	20%	20%	20%
CZ BELEN DE UMBRIA	20%	20%	20%
CZ DOS QUEBRADAS	20%	20%	20%
CZ LA VIRGINIA	20%	20%	20%
CZ PEREIRA	20%	20%	20%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	20%	20%	20%
□ SAN ANDRES	20%	20%	20%
CZ LOS ALMENDROS	20%	20%	20%
REGIONAL SAN ANDRES	20%	20%	20%
CZ OLD PROVIDENCE	20%	20%	20%
□ SANTANDER	20%	20%	20%
CZ BUCARAMANGA SUR	20%	20%	20%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	20%	20%	20%
CZ LA FLORESTA	20%	20%	20%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	20%	20%	20%
CZ MALAGA	20%	20%	20%
CZ RESURGIR	20%	20%	20%
CZ SAN GIL	20%	20%	20%
CZ SOCORRO	20%	20%	20%
CZ VELEZ	20%	20%	20%
REGIONAL SANTANDER	20%	20%	20%
CZ YARIGUIES	20%	20%	20%
CZ ANTONIA SANTOS	20%	20%	20%
□ Sin dato Regional	20%	20%	20%
Sin dato Centro zonal	20%	20%	20%
□ SUCRE	20%	20%	20%
CZ BOSTON	20%	20%	20%
CZ LA MOJANA	20%	20%	20%
CZ NORTE	20%	20%	20%
CZ SINCELEJO	20%	20%	20%
□ TOLIMA	20%	20%	20%
CZ CHAPARRAL	20%	20%	20%
CZ ESPINAL	20%	20%	20%
CZ GALAN	20%	20%	20%
CZ HONDA	20%	20%	20%
CZ IBAGUE	20%	20%	20%
CZ JORDAN	20%	20%	20%
CZ LERIDA	20%	20%	20%
CZ LIBANO	20%	20%	20%
CZ MELGAR	20%	20%	20%
CZ PURIFICACION	20%	20%	20%
REGIONAL TOLIMA	20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

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



☐ VALLE DEL CAUCA	20%	20%	20%
CZ BUENAVENTURA	20%	20%	20%
CZ BUGA	20%	20%	20%
CZ CARTAGO	20%	20%	20%
CZ CENTRO	20%	20%	20%
CZ JAMUNDI	20%	20%	20%
CZ LADERA	20%	20%	20%
CZ NORORIENTAL	20%	20%	20%
CZ PALMIRA	20%	20%	20%
CZ ROLDANILLO	20%	20%	20%
CZ SEVILLA	20%	20%	20%
CZ SUR	20%	20%	20%
CZ SURORIENTAL	20%	20%	20%
CZ TULUA	20%	20%	20%
CZ YUMBO	20%	20%	20%
REGIONAL VALLE	20%	20%	20%
CZ RESTAURAR		20%	20%
☐ VICHADA	20%	20%	20%
CZ PUERTO CARREÑO	20%	20%	20%
☐ VAUPES	20%	20%	20%
REGIONAL VAUPES	20%	20%	20%
Total general	20%	20%	20%

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

Junio 2026
II Trimestre



Introducción

En el maco del *Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial*, se clasifican las situaciones que generan insatisfacción. Este proceso se realiza mediante encuestas telefónicas aplicadas a la ciudadanía, basadas en la muestra suministrada por el área de Planeación del ICBF.

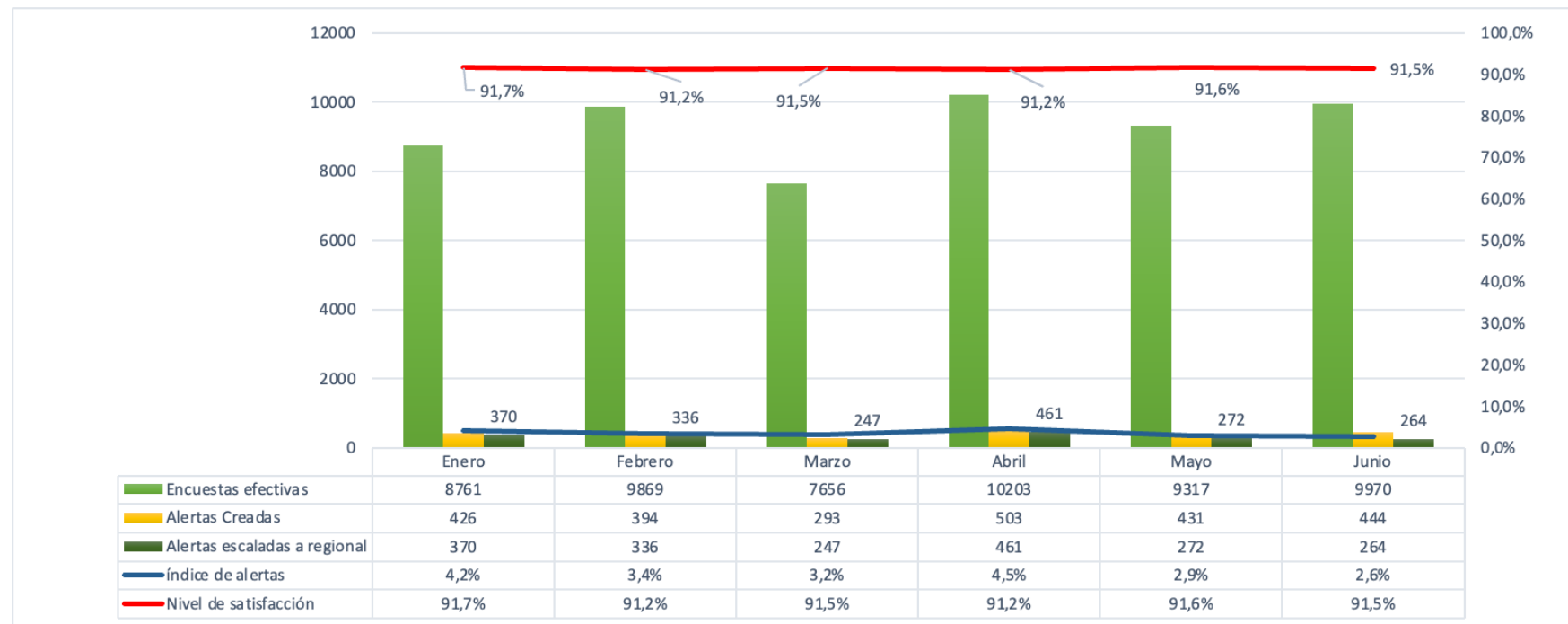
El registro de alertas que se encuentra en el archivo de Excel "*Consolidado de Alertas de Eventos Críticos Atención Presencial Trimestre II - 2026*" se remiten para conocimiento, seguimiento y monitoreo de los coordinadores de los centros zonales y responsables de servicios y atención. Cada una de las alertas debe ser verificada con el fin de que se mitiguen los hallazgos y se mejore el servicio a la ciudadanía.

En el presente informe se presentará el resultado de las alertas obtenidas luego de la aplicación del instrumento y su categorización.

Resumen Global 2026



En la siguiente grafica se observa el comportamiento de las encuestas efectivas, nivel de satisfacción, alertas creadas y escaladas a regional e índice de alertas durante la vigencia 2026:



Para la vigencia 2026 se han gestionado **55.776** encuestas efectivas, de las cuales **1.487** se obtuvieron por mensaje de doble vía.



En la vigencia 2026 se han creado **2.491** alertas, sin embargo, a regional se han escalado **1.950** alertas, lo que corresponde aun **78%** del total.



En el II Trimestre del 2026 se crearon **1.378** alertas, sin embargo, a regional se han escalado **997**.



El índice de alertas escaladas a regional del 2026 es del **3,5%** sobre el total de encuestas efectivas.

Índice de Alertas de Eventos Crítico del Canal Presencial

(alertas/encuestas)



Regional	Encuestas Enero	Encuestas Febrero	Encuestas Marzo	Encuestas Abril	Encuestas Mayo	Encuestas Junio	Total Encuestas	% de participación de encuestas	II Trimestre de Alertas	Índice de alertas
Amazonas	7	19	11	11	10	7	65	0,1%	2	3,1%
Antioquia	724	770	483	632	619	693	3921	7,4%	87	2,2%
Arauca	76	154	73	98	93	86	580	0,9%	7	1,2%
Atlántico	395	331	272	353	333	358	2042	3,8%	20	1,0%
Bogotá	1.826	1.840	1.615	2.143	1995	2081	11500	22,3%	356	3,1%
Bolívar	339	342	245	278	277	279	1760	3,0%	16	0,9%
Boyacá	328	348	218	300	237	267	1698	2,9%	25	1,5%
Caldas	258	284	269	328	283	305	1727	3,3%	20	1,2%
Caquetá	43	62	59	71	79	81	395	0,9%	-	-
Casanare	146	159	95	136	93	121	750	1,3%	15	2,0%
Cauca	171	212	232	270	230	265	1380	2,8%	35	2,5%
Cesar	266	377	322	390	329	352	2036	3,8%	10	0,5%
Chocó	37	54	34	46	53	39	263	0,4%	-	-
Córdoba	286	366	285	308	303	302	1850	3,2%	41	2,2%
Cundinamarca	622	744	590	700	659	754	4069	8,1%	66	1,6%
Guainía	7	4	5	12	7	21	56	0,2%	1	1,8%
Guaviare	28	41	26	36	24	26	181	0,3%	-	-
Huila	386	372	292	369	403	335	2157	3,6%	17	0,8%
La Guajira	101	92	71	150	112	132	658	1,4%	11	1,7%
Magdalena	178	207	152	179	162	162	1040	1,7%	8	0,8%
Meta	237	232	189	251	200	248	1357	2,7%	26	1,9%
Nariño	237	337	288	383	346	358	1949	3,8%	26	1,3%
Norte De Santander	203	328	246	373	366	363	1879	3,9%	22	1,2%
Putumayo	34	104	59	84	72	75	428	0,8%	4	0,9%
Quindío	90	97	76	108	96	144	611	1,5%	17	2,8%
Risaralda	194	243	220	270	215	241	1383	2,6%	27	2,0%
San Andrés	30	30	15	43	19	24	161	0,3%	-	-
Santander	379	421	318	419	381	417	2335	4,5%	36	1,5%
Sin Dato Regional	4	30	24	18	27	22	125	0,2%	-	-
Sucre	68	91	60	71	76	72	438	0,8%	1	0,2%
Tolima	419	472	312	467	377	400	2447	4,3%	38	1,6%
Valle Del Cauca	639	693	492	889	830	914	4457	9,8%	63	1,4%
Vaupés	-	3	2	10	3	5	23	0,1%	-	-
Vichada	3	10	6	7	8	21	55	0,2%	-	-
Total general	8.761	9.869	7.656	10.203	9.317	9.970	55.776	100%	997	1,8%

- ✓ Se aplicaron un total de **55.776 encuestas** a nivel nacional en los primeros seis meses. El mes con mayor gestión fue **abril (10.203 encuestas)**, mientras que el de menor actividad fue **marzo (7.656 encuestas)**.
- ✓ Se registraron **997 alertas** en el segundo trimestre (II Trimestre de Alertas), lo que representa un **Índice de alertas consolidado del 1,8%** respecto al total del semestre.
- ✓ **Bogotá:** Es, por un margen muy amplio, la regional con mayor volumen. Registra **11.500 encuestas** (el **22,3%** de participación nacional). Su mes más alto fue abril con 2.143.
- ✓ **Valle Del Cauca:** Ocupa el segundo lugar con **4.457 encuestas (9,8%** de participación). Muestra una tendencia creciente hacia el final del semestre (914 en junio).
- ✓ **Cundinamarca:** Aporta **4.069 encuestas (8,1%** de participación).
- ✓ **Antioquia:** Registra **3.921 encuestas (7,4%** de participación).
- ✓ Bogotá no solo tiene el mayor volumen de encuestas, sino que acumula **356 alertas** en el segundo trimestre. Esto dispara su **Índice de alertas al 3,1%**. Al ser la regional más grande, este porcentaje impacta masivamente los indicadores globales.
- ✓ **Amazonas:** Tiene un índice de alertas empatado con Bogotá en **3,1%**. Sin embargo, esto se debe a que solo tiene 65 encuestas y registró 2 alertas.
- ✓ **Quindío:** Presenta un índice muy preocupante del **2,8%** (17 alertas sobre 611 encuestas). Requiere revisión prioritaria debido a que su volumen es moderado pero su tasa de alertas es alta.

Alertas por regional 2026

Regional	Trim.1			Total Trim.1	Trim.2			Total Trim.2	Total
	ene	feb	mar		abr	may	jun		
AMAZONAS					1	1		2	2
ANTIOQUIA	47	40	20	107	33	19	35	87	194
ARAUCA	4	5	2	11	5	1	1	7	18
ATLANTICO	7	8	8	23	11	2	7	20	43
BOGOTA	135	109	99	343	171	98	87	356	699
BOLIVAR	8	7	4	19	4	7	5	16	35
BOYACA	6	10	8	24	11	5	9	25	49
CALDAS	10	3	3	16	14	5	1	20	36
CAQUETA	1	7		8					8
CASANARE	8	7		15	9	1	5	15	30
CAUCA	8	6	5	19	11	15	9	35	54
CESAR	6	3	1	10	4	2	4	10	20
CHOCO	1	2	1	4					4
CORDOBA	11	10	8	29	16	12	13	41	70
CUNDINAMARCA	27	25	21	73	37	17	12	66	139
GUAVIARE	2	1	1	4	1			1	5
HUILA	4	3	9	16	11	5	1	17	33
LA GUAJIRA	1	6	1	8	6	2	3	11	19
MAGDALENA	1	4	3	8	1	4	3	8	16
META	7	2	8	17	11	9	6	26	43
NARIÑO	13	8	5	26	8	9	9	26	52
NORTE DE SANTANDER	7	9	6	22	8	9	5	22	44
PUTUMAYO	1	4	2	7	2		2	4	11
QUINDIO	4	3	2	9	4	6	7	17	26
RISARALDA	7	12	7	26	11	9	7	27	53
SANTANDER	14	25	10	49	22	7	7	36	85
SUCRE	5	3	1	9			1	1	10
TOLIMA	9	2	3	14	18	11	9	38	52
VALLE DEL CAUCA	16	12	9	37	32	16	15	63	100
Total	370	336	247	953	461	272	264	997	1950

- **Estabilidad entre Trimestres:** Sorprende la similitud en los totales consolidados de ambos periodos: **953 alertas en el Trimestre 1** frente a **997 alertas en el Trimestre 2**. A nivel macro, el volumen de incidencias se mantuvo prácticamente plano (un leve incremento del 4.6%).
- **El pico histórico (Abril):** El mes con mayor criticidad en todo el semestre fue **abril con 461 alertas**, coincidiendo con el mes de mayor flujo de encuestas que analizamos previamente. Tras ese pico, las alertas descendieron de forma sostenida en mayo (272) y junio (264).
- Bogotá acumula **699 alertas en el semestre**, lo que representa el **35.8% del total nacional**.
- **Valle del Cauca:** Es uno de los incrementos más notables. Pasó de **37 alertas** en el primer trimestre a **63 alertas** en el segundo (un aumento del 70%). Su peor mes fue abril con 32.
- **Tolima:** Mostró un salto drástico, pasando de **14 alertas** en el Trimestre 1 a **38 alertas** en el Trimestre 2 (se más que duplicó). Su gestión en abril (18 alertas) superó a todo su primer trimestre junto.
- **Cauca:** Pasó de **19 a 35 alertas**, impulsado fuertemente por el mes de mayo (15).
- **Quindío:** Pasó de **9 a 17 alertas**. Como vimos en el análisis anterior que su principal problema es el "Mal procedimiento", este incremento duplica la urgencia de auditar sus procesos internos.

Alertas por regional y categoría de afectación

Regional	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera muy largos	Actitud inadecuada del profesional que lo atendió	Total
ANTIOQUIA	9	27	40	11	87
ARAUCA	1	5	1		7
ATLANTICO	5	4	10	1	20
BOGOTA	50	44	179	83	356
BOLIVAR	5	4	5	2	16
BOYACA	7	5	10	3	25
CALDAS	2	3	12	3	20
CASANARE	4	1	9	1	15
CAUCA	8	7	13	7	35
CESAR	1	1		8	10
CORDOBA	9	10	18	4	41
CUNDINAMARCA	6	20	25	15	66
GUAVIARE			1		1
HUILA	3	5	6	3	17
LA GUAJIRA	7	1	1	2	11
MAGDALENA	1	5		2	8
META	9	7	2	8	26
NARIÑO	5	13	5	3	26
NORTE DE SANTANDER	9	3	5	5	22
PUTUMAYO		1	2	1	4
QUINDIO	12	1	3	1	17
RISARALDA	5	5	13	4	27
SANTANDER	1	11	17	7	36
SUCRE		1			1
TOLIMA	5	4	21	8	38
VALLE DEL CAUCA	6	17	30	10	63
AMAZONAS		2			2
Total	170	207	428	192	997

- ✓ **Tiempos de espera muy largos (428 alertas - 42.9%):** Es, por un margen muy amplio, el principal motivo de insatisfacción o criticidad en el país. Casi la mitad de las alertas institucionales se detonan por demoras en la atención.
- ✓ **Se limita la atención (207 alertas - 20.8%):** Es la segunda causa más frecuente, asociada a barreras de acceso y limitaciones percibidas por la ciudadanía.
- ✓ **Actitud inadecuada del profesional que lo atendió (192 alertas - 19.3%):** Un indicador crítico de servicio al cliente y trato digno que representa casi la quinta parte del problema global.
- ✓ **Mal procedimiento (170 alertas - 17.1%):** La causa menos frecuente, pero delicada, ya que impacta la calidad técnica o legal del trámite prestado.

Alertas escaladas por punto de atención



· Durante el segundo trimestre de 2026, un total de 29 centros zonales reportaron la mayor cantidad de alertas escaladas, evidenciando una fuerte concentración en la categoría de "Tiempos de espera muy largos".

· Los centros zonales de Kennedy (60 casos) y Ciudad Bolívar (59 casos) se consolidan como los puntos más críticos del periodo. En ambos casos, el principal cuello de botella corresponde a las demoras en la atención, con 46 y 20 casos respectivamente. Adicionalmente, registran entre 6 y 14 alertas en las categorías de "Se limita la atención" y "Actitud inadecuada del profesional que lo atendió". Cabe destacar que, en lo referente a "Mal procedimiento", el centro zonal de Ciudad Bolívar presenta el mayor impacto con 21 alertas.

Centro zonal	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera muy largos	Actitud inadecuada del profesional que lo atendió	Total
CZ KENNEDY	4	6	46	4	60
CZ CIUDAD BOLIVAR	21	4	20	14	59
CZ BOSA	1	6	20	6	33
CZ POPAYAN	8	4	13	7	32
CZ ENGATIVA	1	3	18	10	32
CZ RAFAEL URIBE	1	3	14	13	31
CZ SOACHA		6	16	7	29
CZ SUBA	3	6	14	6	29
CZ 1 MONTERIA	4	3	17	1	25
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4	8	11	2	25
CZ CENTRO	3	4	14	3	24
CZ TUNJUELITO	2	4	12	2	20
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL		2	14	2	18
CZ SAN CRISTOBAL SUR	8	2	6	2	18
CZ KENNEDY CENTRAL	2	1	14		17
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	1	3	8	5	17
CZ PEREIRA	3	1	10	3	17
CZ VILLAVICENCIO 2	7	1	2	7	17
CZ USME	1	3	7	4	15
CZ MANIZALES 2		1	11	3	15
CZ ABURRA NORTE		6	8	1	15
CZ GALAN	2	2	10	1	15
CZ USAQUEN		1	3	11	15
CZ JORDAN	1	1	10	1	13
CZ FONTIBON	1	1	2	8	12
CZ YOPAL	2		8	1	11
CZ TUNJA 2	1	2	5	3	11
CZ SOACHA CENTRO		6	2	3	11
CZ PASTO 2	1	6	1	3	11

Alertas escaladas por punto de atención



En la siguiente tabla se observa que **51** centros zonales reportaron entre **9** y **3** alertas escaladas, lo cual representa el **25%** del comportamiento a nivel nacional. Las categorías con mayor participación son **“Tiempos de espera y atención”** y **“Se limita la atención”**.

Centro zonal	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera muy largos	Actitud inadecuada del profesional que lo atendió	Total
CZ PASTO 1		6	3		9
CZ VALLEDUPAR 2	1			8	9
CZ ARMENIA SUR	6		2	1	9
CZ BUCARAMANGA SUR		2	6		8
CZ NEIVA		3	5		8
CZ LA FLORESTA		4	3	1	8
CZ MAICAO	5	1	1	1	8
CZ TURBACO	3	3		1	7
REGIONAL QUINDIO	6		1		7
CZ ORIENTE	1	2	1	3	7
CZ DOS QUEBRADAS	2	2	3		7
CZ PALMIRA			4	2	6
CZ SOGAMOSO	2	1	3		6
CZ CUCUTA 2	4	1		1	6
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	1	1	4		6
CZ JAMUNDI		3	2		5
CZ GIRARDOT		2	2	1	5
REGIONAL ANTIOQUIA		3	2		5
CZ HIPODROMO	1	2	1	1	5
CZ DUITAMA	3	1	1		5
CZ LORICA	3	1	1		5
CZ SARAVENA	1	4			5
CZ CARTAGO		1	3		4
CZ NORTE		4			4
CZ ABURRA SUR		2		2	4

Centro zonal	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera muy largos	Actitud inadecuada del profesional que lo atendió	Total
CZ OCAÑA	1		2	1	4
CZ PUERTO LOPEZ	2	1		1	4
CZ FACATATIVA	1	1		2	4
CZ SUROCCIDENTE			4		4
CZ BARRIOS UNIDOS	2	1	1		4
CZ MARTIRES		2	1	1	4
CZ SURORIENTAL		1	3		4
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		1	1	2	4
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	1		3		4
REGIONAL CUNDINAMARCA			4		4
CZ LA GAITANA	2		1	1	4
CZ CREER	2	1		1	4
CZ ZIPAQUIRA	1	1	1		3
CZ CUCUTA 1		1	1	1	3
CZ YUMBO		1		2	3
CZ URABA	1	1	1		3
CZ PUERTO ASIS		1	2		3
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA		1	2		3
CZ NORORIENTAL	1	1	1		3
CZ BUGA	1	2			3
CZ CUCUTA 3	2		1		3
CZ OCCIDENTE	3				3
CZ PACHO	1	2			3
CZ PITALITO		2		1	3
CZ GRANADA		3			3
CZ SUR		2		1	3

Alertas escaladas por punto de atención

En la siguientes tablas se observan que **68** centros zonales, que reportan entre **2 y 1** alerta escalada, lo que representa el **10%** de comportamiento a nivel nacional, observando que la categoria de mayor participación es **Se limita la atención**, posteriormente, **Mal procedimiento** y **Actitud Inadecuada del Colaborador que lo atendió**.

Centro zonal	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera muy largos	Actitud inadecuada del profesional que lo atendió	Total
CZ BARANOA	2				2
CZ VILLANUEVA		1	1		2
CZ BUENAVENTURA		1	1		2
CZ TUMACO	2				2
CZ VILLETA		1		1	2
CZ PLANETARICA	1	1			2
CZ ARAUCA		1	1		2
CZ SAHAGUN		1		1	2
CZ CERETE	1	1			2
CAIF COMUNA 13			2		2
REGIONAL VALLE			2		2
CZ ORIENTE MEDIO		2			2
CZ FUNDACIÓN		1		1	2
CZ MONTELIBANO		1		1	2
CZ TIERRALTA		1		1	2
CZ SURORIENTE		1	1		2
CZ SANTA FE	1			1	2
CZ ESPINAL		1		1	2
CZ TIBU	2				2
CZ SANTA ROSA DE CABAL		1		1	2
CZ LIBANO				2	2
CZ GARZON	1			1	2
CZ ROLDANILLO		1		1	2
CZ UBATE	2				2
CZ ACACIAS		2			2
CZ PAZ DE ARIPORO	2				2
CZ HONDA	1			1	2
CZ ROSALES		1	1		2
CZ LETICIA		2			2
CZ RIOHACHA 2	2				2
CZ IPIALES		1	1		2
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	1			1	2
CZ FUSAGASUGA		1		1	2
CZ SANTA MARTA 1		2			2

Centro zonal	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera muy largos	Actitud inadecuada del profesional que lo atendió	Total
CZ CHAPARRAL	1				1
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO		1			1
CZ GACHETA	1				1
CZ LA UNION	1				1
CZ MIRAFLORES	1				1
CZ REVIVIR			1		1
CZ SANTA MARTA 2	1				1
CZ SOCORRO				1	1
CZ AGUACHICA		1			1
CZ CIENAGA				1	1
CZ MALAGA		1			1
CZ LADERA	1				1
CZ PURIFICACION			1		1
REGIONAL TOLIMA				1	1
CZ BAJO CAUCA		1			1
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		1			1
CZ TUQUERRES	1				1
CZ SUROESTE				1	1
REGIONAL MAGDALENA		1			1
CZ SUR ORIENTE	1				1
CZ SABANAGRANDE	1				1
CZ CHIQUINQUIRA			1		1
CZ LA VIRGINIA		1			1
CZ DEL CAFE		1			1
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE				1	1
CZ TULUA				1	1
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			1		1
CZ CALARCA		1			1
CZ SANTA ANA		1			1
CZ MELGAR				1	1
CZ LA MESETA			1		1
CZ PENDERISCO	1				1
CZ PUERTO BOYACA		1			1
CZ MOCOA				1	1

Conclusiones

**Trimestre II
2026**



Conclusiones

Mes a mes se evidencia un cumplimiento en el indicador de efectividad, en el segundo trimestre se tiene un resultado de **84,09%** sobre una meta del **64%**. En cuanto a contactabilidad la meta es del 50%, en promedio de abril a junio cerro en **72,22%**. Los indicadores se cumplen garantizando las marcaciones.

En lo corrido del año 2026 se evidencia una evolución significativa de encuestas, en el segundo trimestre tiene un **53%** de participación sobre el total de encuestas realizadas en lo que vamos del 2026 que son **55.776** encuestas (incluidos los mensajes SMS).



El **98,8%** de los registros recibidos son validos (**66.000**) sobre la base recibida que es **66.840**, permitiendo **129.228** marcaciones garantizando un barrido de la muestra del **74%**.

Durante el año 2026 se han realizado **2.491** Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de acuerdo con las observaciones de los ciudadanos y a los lineamientos internos, evidenciando una participación del **55%** en el segundo trimestre del año con **1.378** alertas creadas desde el segmento de Encuestas.

Conclusiones

El II trimestre del 2026 cierra con **29.490 encuestas** aplicadas a nivel nacional, de las cuales se derivaron **997 alertas**.

La categoría de **Tiempos de espera y atención** registra el mayor impacto a nivel nacional, acumulando **428** casos de los 997 totales (lo que representa el **43%** de todas las alertas registradas).

El índice de Alertas para el tercer trimestre cierra al **3,4%**, sin embargo, para el **I Semestre del 2026** tiene un comportamiento del **1,8%**.

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



Gracias