



BIENESTAR
FAMILIAR



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

Semestre I
2025



Ficha técnica

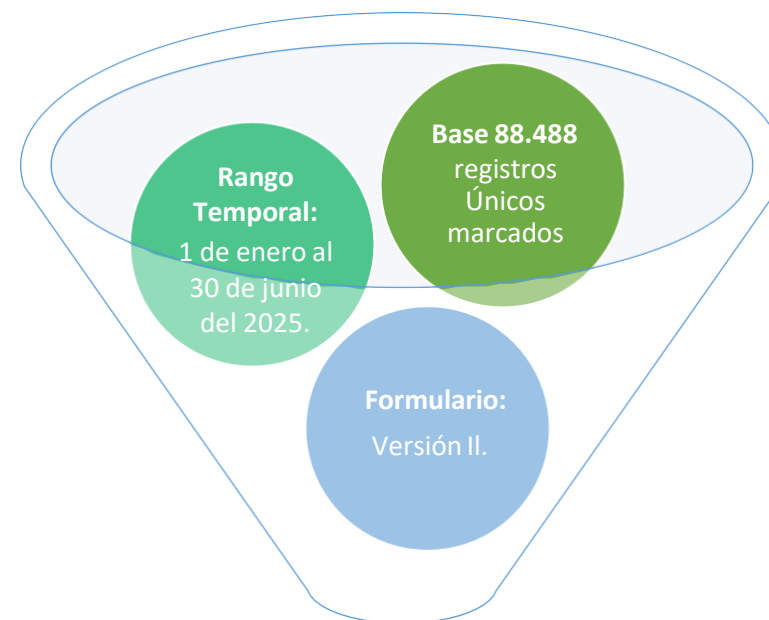


Formulario: Encuesta Outbound aplicada por canal telefónico Versión II.

Universo: Registros realizados desde el punto de atención Centro Zonal o Regional que registran en el aplicativo SIM bajo el tipo de petición:

Ámbito geográfico: Nacional (Colombia)

Se presenta los 10 tipos de petición que se reciben de los puntos de atención del ICBF para poder encuestar:



DP – información y Orientación (IO)

DP – Información y Orientación (IOT)

DP- Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN)

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos (RAVD)

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios

Inobservancia de derechos

Trámite de Adopción

Trámite Búsqueda de Orígenes

Introducción

Durante la presentación, se mostrarán los cambios que ha experimentado el proceso de encuestas. Además, se presentará la base de datos proporcionada por el área de planeación, que permite la realización de dichas encuestas.

Se destacarán también las respuestas de los ciudadanos a cada pregunta y las alertas generadas a partir de la información recopilada. También, se presentarán los resultados de las alertas creadas, así como las felicitaciones que los ciudadanos expresaron al responsable de servicios de atención. Por último, se mostrará el nivel de satisfacción en cada región.



Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

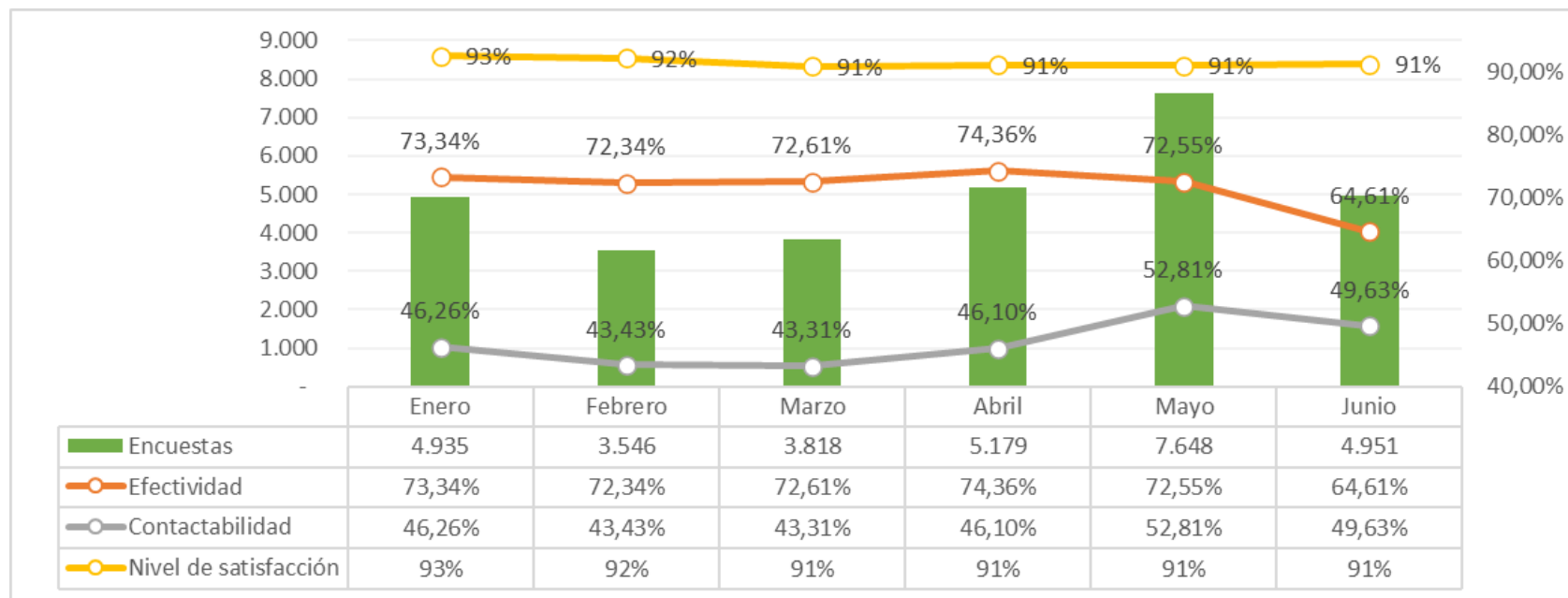
Semestre I
2025



Resumen global



En la siguiente gráfica se evidencia un resumen global de los resultados de encuestas del primer semestre del 2025, detallando la cantidad de encuestas efectivas, efectividad, contactabilidad y nivel de satisfacción con la finalidad de evidenciar la evolución de estos indicadores.

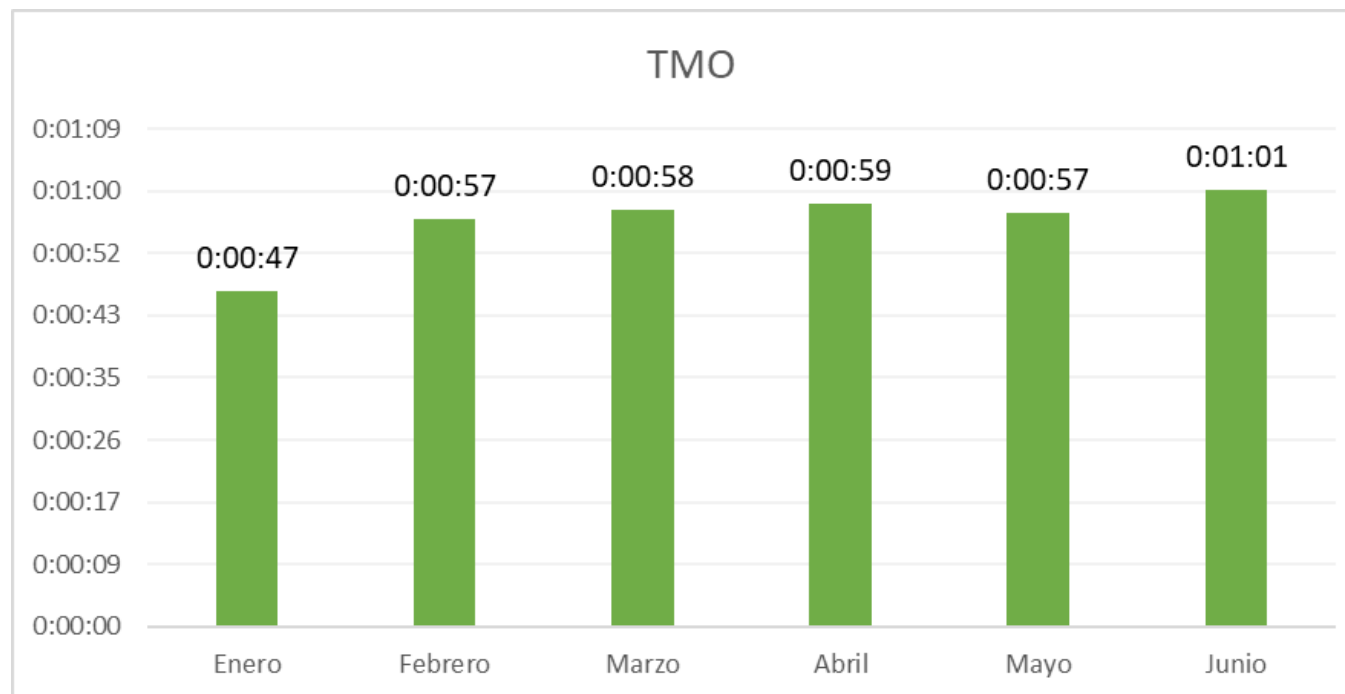


- Durante el primer semestre se generaron 30.077 encuestas efectivas (incluyendo los SMS), insumo que nos ayuda para identificar como se esta atendiendo a los ciudadanos que se acercan a los diferentes puntos de atención del ICBF.
- El indicador de efectividad cerró en 71,51% con relación al indicador de contactabilidad cerró con un 47,53%, no obstante, desde el segmento se garantiza la cantidad de marcaciones requeridas.

Resumen global



En cuanto al indicador de TMO durante el primer semestre del 2025 cerró así:



La meta del indicador de tiempo de conversación es de 3:00, se evidencia mes a mes cumplimiento, es de aclarar que el cumplimiento de este conlleva a que los encuestadores puedan hacer más marcaciones y así obtener mayor insumo de la percepción de los ciudadanos, con base a lo anterior se evidencia cumplimiento en el indicador en primer semestre del 2025.

Resumen consolidado de gestión

En la siguiente tabla se visualiza el resultado de el primer semestre del 2025, 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
Enero	24355	521	2,14%	23834	97,86%	25065	14546	61,03%	6729	4935	0	4935	269	167	3,38%	5,45%	73,34%	46,26%	0:00:47
Febrero	25805	703	2,72%	25102	97,28%	19956	11287	44,96%	4902	3500	46	3546	139	76	2,14%	3,97%	72,34%	43,43%	0:00:57
Marzo	24324	631	2,59%	23693	97,41%	22634	12141	51,24%	5258	3760	58	3818	153	82	2,15%	4,07%	72,61%	43,31%	0:00:58
Abril	22202	651	2,93%	21551	97,07%	27911	15110	70,11%	6965	5077	102	5179	219	101	1,95%	4,31%	74,36%	46,10%	0:00:59
Mayo	22423	553	2,47%	21870	97,53%	40670	19964	91,28%	10542	7527	121	7648	243	127	1,66%	3,23%	72,55%	52,81%	0:00:57
Junio	18697	507	2,71%	18190	97,29%	27796	15440	84,88%	7663	4858	93	4951	142	68	1,37%	2,92%	64,61%	49,63%	0:01:01
Total	137806	3566	2,60%	134240	97,41%	164032	88488	67,25%	42059	29657	420	30077	1165	621	2,06%	3,99%	71,51%	47,53%	0:00:56

El primer semestre del 2025 se contó con un total de 134.240 de registros validos a encuestar remitidos desde el área de planeación, mientras que con un total de 3 566 de registros no validos sobre el total de la muestra.



En cuanto a las marcaciones, se obtuvo un total de 164.032, se espera continuar en aumento del indicador debido a la apropiación del conocimiento de los colaboradores



Para el primer semestre del 2025 se alcanzó a movilizar 88.488 registros únicos, de los cuales se tiene la ventana de tiempo (5 días hábiles), adicional de encuestar vía telefónica.

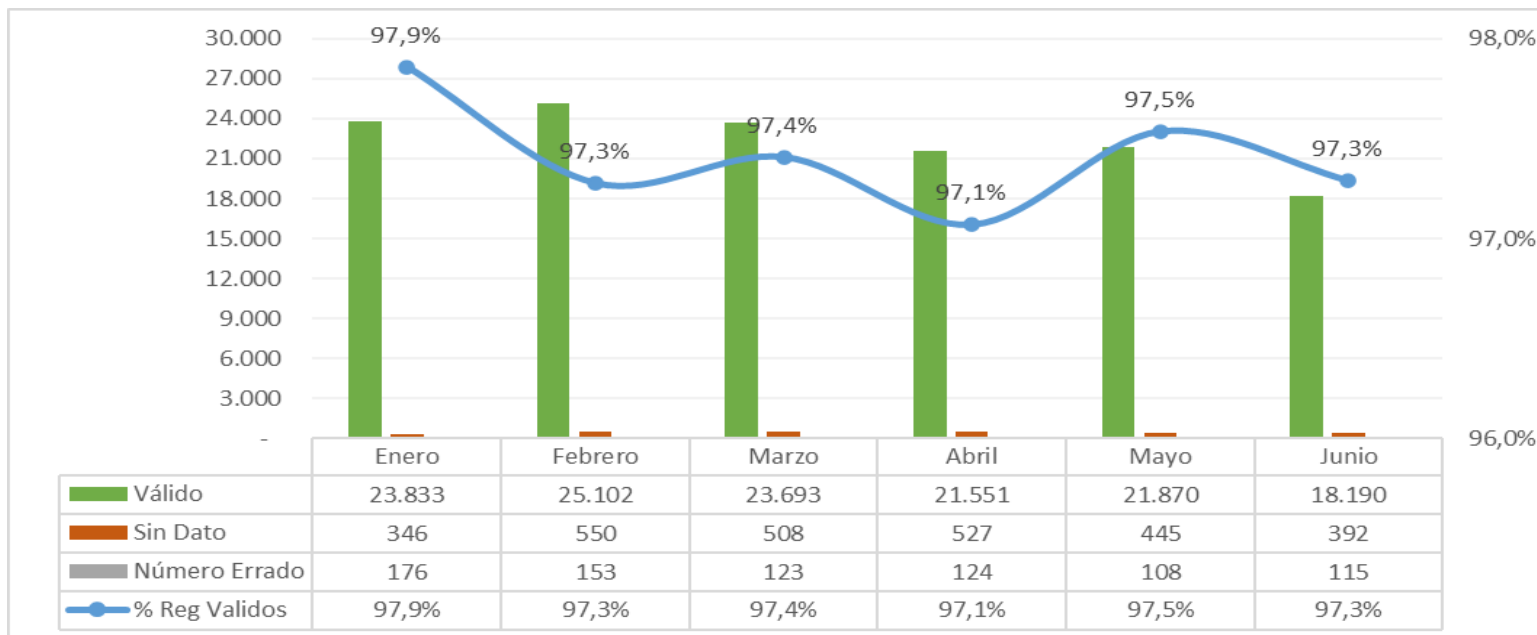


Mes a mes se trabaja con el equipo de encuestas para realizar más marcaciones y así obtener más encuestas y conocer la opinión del ciudadano.

Validación de registros recibidos



Frente a la validación de datos que realiza el centro de contacto, sobre la muestra recibida del primer semestre del 2025 encontramos:



En cuanto a la validación de registros, para el primer semestre del 2025 se recibieron **137.806** registros por parte del área de planeación, de los cuales posterior a la revisión y los filtros para validar si proceden para encuestar, y se encontraron **3.566** registros no válidos, lo que representa un **2,59%** sobre el total de la muestra recibida en el semestre, dejando con ello un total de **134.240** registros validos

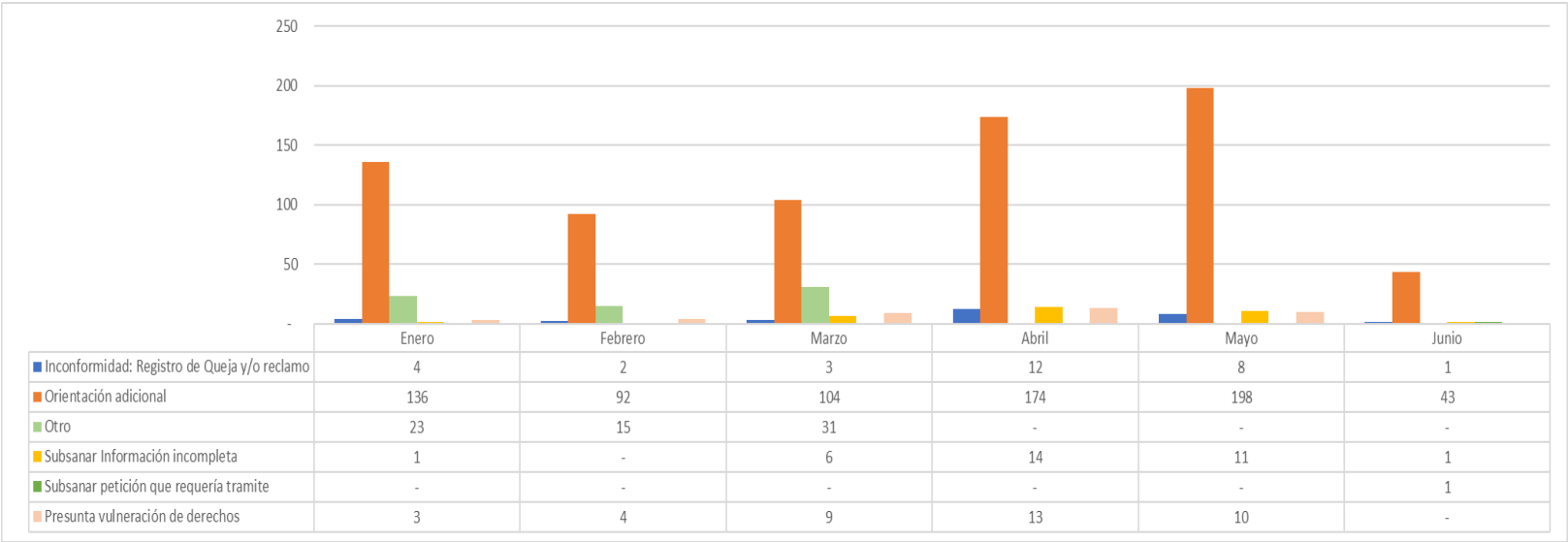
Número errado: 799 registros corresponden a datos errados (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, números inexistentes, fuera de servicio).

Sin Dato: son 2.767 registros no contaron con datos de teléfono para encuestar.

Encuestas que se transfieren a 141



Dentro de las encuestas realizadas en el primer semestre del 2025 se transfirió a la línea 141 un total de 919 llamadas, con la finalidad que el ciudadano se le brindará orientación de acuerdo con lo que expreso en la encuesta.



Durante el semestre la categoría de Orientación adicional tiene una participación del 81,28% con un total de 747 transferencias, las cuales en su mayoría se realizaron por dudas con relación a los trámites extraprocesales.

Motivos de los no contactados



En la siguiente tabla se presenta los motivos del primer semestre del 2025 por los cuales no se pudo llevar a cabo la encuesta efectiva:

	Marcación ▼									
	1	2	3	4	5	6	7	8	>9	Total general
☒ No contactado	32.847	29.287	7.767	1.767	322	288	12	7	13.797	86.094
Buzón de voz (Apagado)	9.731	3.460	988	195	147	23	5	-	2.129	16.678
Cierre sin respuesta intentos agotados	-	19.648	5.360	1.355	14	244	2	7	5	26.635
No contesta (Timbra)	23.116	6.179	1.419	217	161	21	5	-	11.518	42.636
Incompleto	-	-	-	-	-	-	-	-	145	145
Total general	32.847	29.287	7.767	1.767	322	288	12	7	13.797	86.094

En la tabla se evidencia la cantidad de marcaciones las cuales pueden ser entre 1 a 9 dependiendo del resultado del contacto, es importante aclarar que las mismas se realizan a los registros únicos suministrados en las bases de planeación, así mismo se ilustra el resultado del “No contactado”, vale la pena resaltar que el “Incompleto” hace referencia a las interacciones que en medio de la encuesta se cae la interacción, por lo que desde el segmento se garantiza la finalización de la misma por medio de devolución.

Validación de registros recibidos por regional



Regional	Número errado	Sin dato	Válido	Total general	% Valido	% No valido
CALDAS	18	39	3.675	3.732	98,5%	1,5%
CASANARE	6	17	1.431	1.454	98,4%	1,6%
HUILA	29	45	4.584	4.658	98,4%	1,6%
GUAVIARE	2	7	555	564	98,4%	1,6%
NARIÑO	12	61	4.370	4.443	98,4%	1,6%
BOGOTA	167	341	30.075	30.583	98,3%	1,7%
SANTANDER	21	70	5.258	5.349	98,3%	1,7%
ATLANTICO	23	73	5.457	5.553	98,3%	1,7%
NORTE DE SANTANDER	41	59	4.824	4.924	98,0%	2,0%
ARAUCA	5	17	1.056	1.078	98,0%	2,0%
CORDOBA	31	69	4.641	4.741	97,9%	2,1%
QUINDIO	6	27	1.385	1.418	97,7%	2,3%
MAGDALENA	15	41	2.341	2.397	97,7%	2,3%
BOYACA	25	64	3.643	3.732	97,6%	2,4%
RISARALDA	31	71	4.155	4.257	97,6%	2,4%
BOLIVAR	22	98	4.802	4.922	97,6%	2,4%
TOLIMA	29	109	5.489	5.627	97,5%	2,5%
CHOCO	-	21	808	829	97,5%	2,5%
SAN ANDRES	-	10	368	378	97,4%	2,6%
VALLE DEL CAUCA	61	217	10.081	10.359	97,3%	2,7%
SUCRE	8	27	1.244	1.279	97,3%	2,7%
VAUPES	1	2	96	99	97,0%	3,0%
ANTIOQUIA	68	231	8.949	9.248	96,8%	3,2%
CAQUETA	13	17	813	843	96,4%	3,6%
CUNDINAMARCA	50	346	9.016	9.412	95,8%	4,2%
CESAR	46	175	4.956	5.177	95,7%	4,3%
CAUCA	20	154	3.792	3.966	95,6%	4,4%
META	23	145	3.451	3.619	95,4%	4,6%
AMAZONAS	4	15	267	286	93,4%	6,6%
GUAINIA	-	14	192	206	93,2%	6,8%
PUTUMAYO	6	39	603	648	93,1%	6,9%
VICHADA	3	10	167	180	92,8%	7,2%
LA GUAJIRA	13	136	1.696	1.845	91,9%	8,1%
Total general	799	2.767	134.240	137.806	97,4%	2,6%

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

Para este semestre se contó con el 97,4% de registros válidos sobre el total de registros recibidos.

Se destaca una regional con mayor participación de registros válidos: Caldas 98,5%

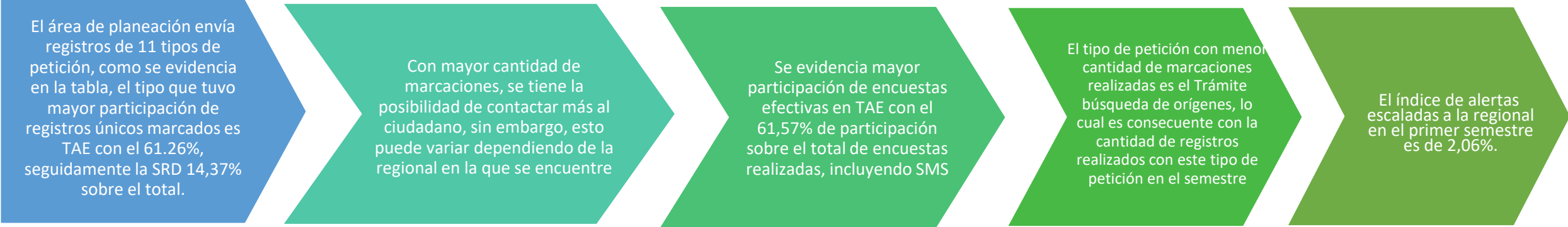
Las siguientes regionales no cumplen con la validación de registros validos la cual debe ser igual o mayor al 97%: Antioquia, Caquetá, Cundinamarca, Cesar, Cauca, Meta, Amazonas, Guainía, Putumayo, Vichada y La Guajira .

Comparativo por tipo de petición



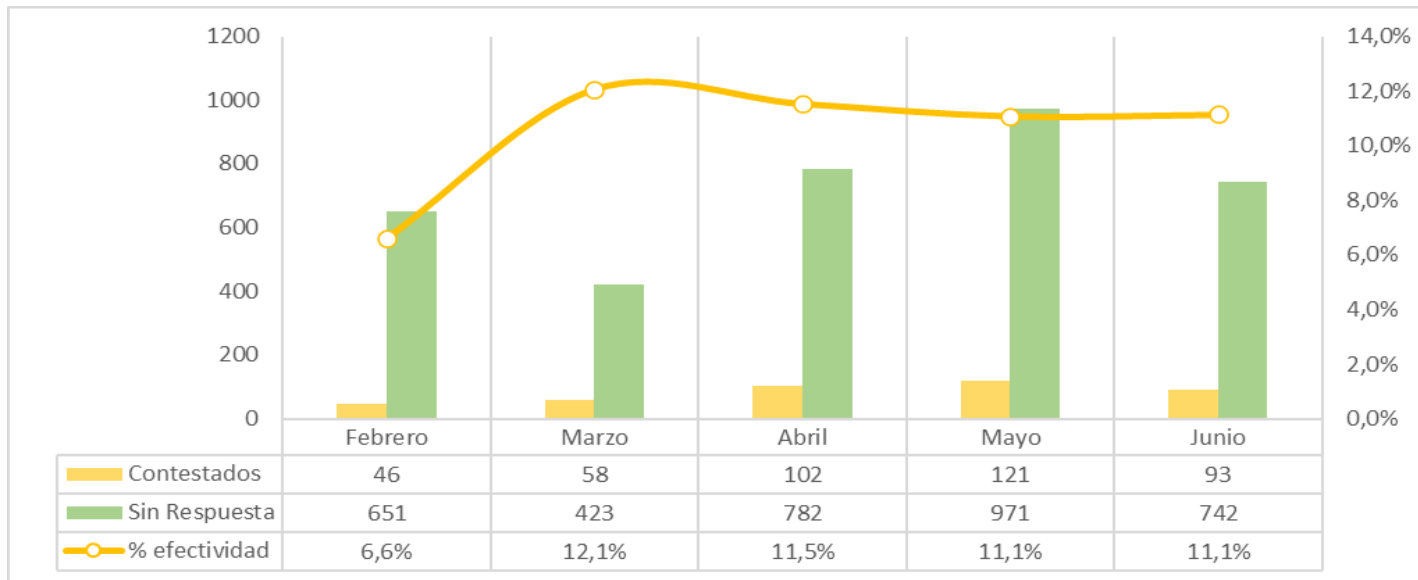
En la siguiente tabla se evidencia el resultado de los 11 tipo de petición que se verificaron durante el primer semestre del 2025:

Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Encuestas SMS	Total Encuestas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	99560	54208	25700	18329	186	18515	720	71,32%	47,41%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	23703	12718	6494	4521	82	4603	171	69,62%	51,06%
Derecho de Petición - Información y Orientación	20106	10642	4634	3215	34	3249	175	69,38%	43,54%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	9933	5194	2394	1662	15	1677	57	69,42%	46,09%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	8296	4415	2154	1474	25	1492	33	68,43%	48,79%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1115	604	297	210	3	213	4	70,71%	49,17%
Inobservancia de derechos	1009	541	282	200	3	203	3	70,92%	52,13%
Asistencia y Asesoría a la Familia	154	86	31	18	0	18	1	58,06%	36,05%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	83	42	24	17	0	17	1	70,83%	57,14%
Trámite de Adopción	57	30	18	9	0	9	0	50,00%	60,00%
Trámite Búsqueda de Orígenes	16	8	3	2	0	2	0	66,67%	37,50%
Sin tipo de petición		0	28	0	72	72	0	0,00%	
Total	164032	88488	42059	29657	420	30077	1165	71,51%	47,53%



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

Proceso SMS doble vía



Categoría	Contestada	%	Sin contestar	%	Total
Mensaje con tercero	146	10,57%	1.235	89,43%	1.381
Mensaje de Texto	274	10,51%	2.334	89,49%	2.608
Total General	420		3.569		3.989

En lo corrido del año 2025 se han enviado un total de **3.989** mensajes de texto, donde se obtiene el **10,5%** de efectividad, representado en **420** respuestas por parte de los ciudadanos.

Resumen encuestas de satisfacción



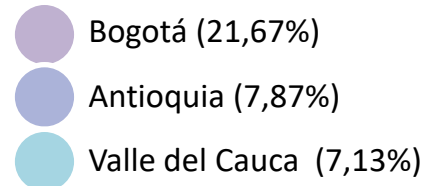
En la tabla se proyecta el resultado de encuestas efectivas en el primer semestre del 2025.

Regional	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
BOGOTA	1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	6.515
ANTIOQUIA	473	368	211	350	557	409	2.368
VALLE DEL CAUCA	248	142	298	426	649	381	2.144
CUNDINAMARCA	367	247	252	297	478	319	1.960
SANTANDER	192	69	180	195	263	195	1.094
ATLANTICO	193	223	150	256	311	192	1.325
NARIÑO	161	163	119	168	253	179	1.043
NORTE DE SANTANDER	198	108	138	211	266	179	1.100
CESAR	127	101	138	178	213	178	935
BOLIVAR	192	198	161	202	272	175	1.200
BOYACA	206	168	118	174	273	172	1.111
CORDOBA	198	173	131	173	251	167	1.093
RISARALDA	132	72	85	157	264	151	861
TOLIMA	203	61	147	203	323	151	1.088
HUILA	162	87	129	153	259	143	933
CALDAS	110	77	109	109	206	122	733
CAUCA	164	178	110	168	207	121	948
META	121	79	119	125	162	120	726
MAGDALENA	115	65	68	83	143	86	560
LA GUAJIRA	53	56	60	52	75	65	361
CASANARE	49	22	34	52	77	56	290
QUINDIO	43	20	35	61	82	51	292
ARAUCA	22	15	28	31	70	35	201
CAQUETA	35	55	20	33	42	34	219
SUCRE	38	26	35	49	70	34	252
CHOCO	37	43	27	41	43	32	223
PUTUMAYO	26	13	20	37	29	25	150
GUAVIARE	15	3	12	16	27	21	94
Sin Dato Regional		9	19	16	12	16	72
SAN ANDRES	6	4	9	18	13	10	60
AMAZONAS	13	1	7	7	12	7	47
GUAINIA	4	4	9	8	9	5	39
VAUPES	1		3	3	3		10
Total general	4.935	3.546	3.818	5.179	7.648	4.951	30.077

El balance es el siguiente:

- **Marcaciones:** 164.032
- **Contactados:** 42.059
- **Encuestas efectivas:** 30.077 (incluyendo SMS)

Las regionales con mayor participación de las encuestas efectivas en el primer semestre del 2025 son:



La Regional **Vaupés** no tuvo participación en las encuestas de satisfacción durante el primer semestre.

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 brindó la atención, sin embargo, se obtuvo encuesta.

La tabla se organiza por el total de encuestas.

Ranking de Contactabilidad



Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Encuestas SMS	Total encuestas	Alertas	% Contactabilidad
BOYACA	4955	2766	1459	1100	11	1111	53	52,75%
CHOCO	1107	626	329	221	2	223	4	52,56%
VICHADA	160	80	42	30		30	0	52,50%
NARIÑO	5273	2951	1478	1026	17	1043	20	50,08%
PUTUMAYO	738	404	201	149	1	150	5	49,75%
SUCRE	1430	761	378	251	1	252	6	49,67%
ANTIOQUIA	12144	6572	3260	2333	35	2368	116	49,60%
CAQUETA	1065	589	290	219		219	6	49,24%
CASANARE	1526	829	408	287	3	290	8	49,22%
TOLIMA	5941	3135	1534	1080	8	1088	29	48,93%
MAGDALENA	3167	1730	846	550	10	560	6	48,90%
QUINDIO	1457	796	388	284	8	292	7	48,74%
RISARALDA	4558	2490	1209	856	5	861	17	48,55%
SANTANDER	5959	3170	1518	1083	11	1094	49	47,89%
CALDAS	4152	2181	1043	725	8	733	10	47,82%
BOLIVAR	6857	3696	1767	1177	23	1200	25	47,81%
VALLE DEL CAUCA	11340	6078	2894	2116	28	2144	66	47,61%
GUAVIARE	605	297	140	93	1	94	1	47,14%
NORTE DE SANTANDER	6059	3311	1559	1085	15	1100	24	47,09%
CORDOBA	6391	3465	1624	1084	9	1093	35	46,87%
HUILA	5358	2837	1325	924	9	933	27	46,70%
BOGOTA	35217	19083	8895	6445	70	6515	419	46,61%
CUNDINAMARCA	10739	5797	2696	1934	26	1960	90	46,51%
ARAUCA	1126	618	287	197	4	201	5	46,44%
META	3906	2131	985	718	8	726	32	46,22%
LA GUAJIRA	2207	1217	562	358	3	361	5	46,18%
ATLANTICO	8074	4283	1954	1307	18	1325	61	45,62%
CAUCA	5481	2924	1333	945	3	948	18	45,59%
SAN ANDRES	484	235	105	60		60	4	44,68%
CESAR	5806	3076	1370	926	9	935	15	44,54%
GUAINIA	289	144	62	39		39	1	43,06%
AMAZONAS	364	171	73	45	2	47	1	42,69%
VAUPES	97	45	17	10		10	0	37,78%
Sin dato Regional			28	0	72	72	0	
Total general	164.032	88.488	42.059	29.657	420	30.077	1.165	47,53%

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

La tabla se organiza por más baja contactabilidad.

Ranking de efectividad



Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Encuestas SMS	Total encuestas	Alertas	% Efectividad
BOYACA	4955	2766	1459	1100	11	1111	53	76,15%
CAQUETA	1065	589	290	219		219	6	75,52%
QUINDIO	1457	796	388	284	8	292	7	75,26%
PUTUMAYO	738	404	201	149	1	150	5	74,63%
VALLE DEL CAUCA	11340	6078	2894	2116	28	2144	66	74,08%
META	3906	2131	985	718	8	726	32	73,71%
BOGOTA	35217	19083	8895	6445	70	6515	419	73,24%
CUNDINAMARCA	10739	5797	2696	1934	26	1960	90	72,70%
ANTIOQUIA	12144	6572	3260	2333	35	2368	116	72,64%
SANTANDER	5959	3170	1518	1083	11	1094	49	72,07%
VICHADA	160	80	42	30		30	0	71,43%
RISARALDA	4558	2490	1209	856	5	861	17	71,22%
CAUCA	5481	2924	1333	945	3	948	18	71,12%
CASANARE	1526	829	408	287	3	290	8	71,08%
TOLIMA	5941	3135	1534	1080	8	1088	29	70,93%
NARIÑO	5273	2951	1478	1026	17	1043	20	70,57%
NORTE DE SANTANDER	6059	3311	1559	1085	15	1100	24	70,56%
HUILA	5358	2837	1325	924	9	933	27	70,42%
CALDAS	4152	2181	1043	725	8	733	10	70,28%
ARAUCA	1126	618	287	197	4	201	5	70,03%
CESAR	5806	3076	1370	926	9	935	15	68,25%
BOLIVAR	6857	3696	1767	1177	23	1200	25	67,91%
ATLANTICO	8074	4283	1954	1307	18	1325	61	67,81%
CHOCO	1107	626	329	221	2	223	4	67,78%
CORDOBA	6391	3465	1624	1084	9	1093	35	67,30%
GUAVIARE	605	297	140	93	1	94	1	67,14%
SUCRE	1430	761	378	251	1	252	6	66,67%
MAGDALENA	3167	1730	846	550	10	560	6	66,19%
AMAZONAS	364	171	73	45	2	47	1	64,38%
LA GUAJIRA	2207	1217	562	358	3	361	5	64,23%
GUAINIA	289	144	62	39		39	1	62,90%
VAUPES	97	45	17	10		10	0	58,82%
SAN ANDRES	484	235	105	60		60	4	57,14%
Sin dato Regional			28	0	72	72	0	-
Total general	164.032	88.488	42.059	29.657	420	30.077	1.165	71,51%

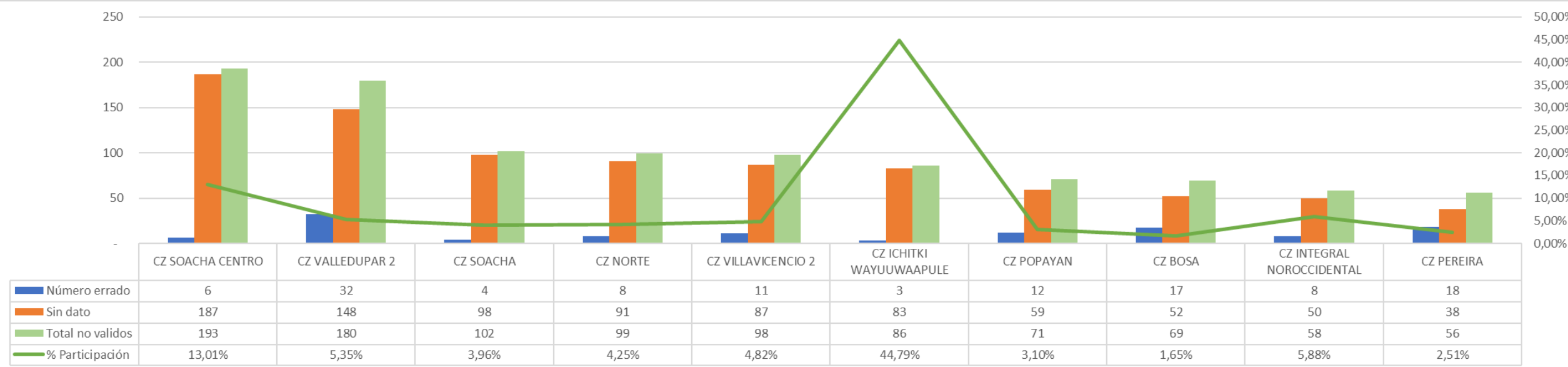
NOTA: El ranking de efectividad se calcula con todas las interacciones realizadas mediante canal Outbound, por lo que las encuestas y registros contactados de los SMS no son incluidos en esta tabla.

La tabla se organiza por más baja efectividad.



Validación de registros recibidos por centro zonal

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



Se evidencia 10 Centro Zonales con mayor cantidad de registros no válidos, los cuales representan un 28,38% del total de los registros no validos reportados en el primer semestre del 2025.



Encuestas por macro región

Semestre I
2025



Encuestas por macro región - Caribe



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
ATLANTICO	CZ BARANOA	21	23	15	24	27	16	126
	CZ HIPODROMO	46	69	42	91	110	68	426
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	16	19	10	26	32	19	122
	CZ SABANAGRANDE	7	9	11	10	18	11	66
	CZ SABANALARGA	12	30	20	23	29	25	139
	CZ SUROCCIDENTE	77	57	47	73	65	38	357
	CZ SURORIENTE	11	16	5	9	23	9	73
	REGIONAL ATLANTICO	3				7	6	16
Total ATLANTICO		193	223	150	256	311	192	1.325
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	10	25	31	29	35	29	159
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	17	13	16	15	36	25	122
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	36	45	27	33	36	27	204
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	45	42	16	47	67	41	258
	CZ MAGANGUE	24	14	17	20	27	5	107
	CZ MOMPOX	11	5	6	6	11	9	48
	CZ SIMITI	7	4	7	4	7	6	35
	CZ TURBACO	28	30	24	33	31	17	163
Total BOLIVAR		192	198	161	202	272	175	1.200
CESAR	CZ AGUACHICA	40	43	31	42	48	32	236
	CZ AGUSTIN CODAZZI	14	25	13	14	24	18	108
	CZ CHIRIGUANA	16	8	12	27	18	18	99
	CZ VALLEDUPAR 1	1	8	3	7	5	3	27
	CZ VALLEDUPAR 2	55	17	79	87	118	106	462
	REGIONAL CESAR	1			1		1	3
Total CESAR		127	101	138	178	213	178	935
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	94	85	45	89	92	63	468
	CZ CERETE	10	16	6	11	14	10	67
	CZ LORICA	23	7	15	13	28	18	104
	CZ MONTELIBANO	16	20	14	15	33	18	116
	CZ PLANETARICA	8	10	12	14	18	9	71
	CZ SAHAGUN	20	16	19	15	27	27	124
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	10	4	8	3	10	10	45
	CZ TIERRALTA	17	15	11	13	25	12	93
	REGIONAL CORDOBA			1		4		5
Total CORDOBA		198	173	131	173	251	167	1.093

La macro región Caribe para el primer semestre del 2025 obtuvo un total de **5.786** encuestas, la regional con mayor participación fue: Atlántico con **1.325** encuestas efectivas lo que corresponde al **22,9%**.

LA GUAJIRA	CZ FONSECA	19	14	14	12	16	12	87
	CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	1		2		2	2	7
	CZ MAICAO	12	14	10	11	20	10	77
	CZ MANAURE	1	3	2	2		6	14
	CZ RIOHACHA 2	20	25	31	27	37	35	175
	REGIONAL LA GUAJIRA			1				1
Total LA GUAJIRA		53	56	60	52	75	65	361
MAGDALENA	CZ CIENAGA	9	10	10	16	14	9	68
	CZ DEL RIO	5	2	7	2	5	1	22
	CZ EL BANCO	26	12	2	4	14	6	64
	CZ FUNDACIÓN	12	7	10	8	18	13	68
	CZ PLATO	10	5	3	2	9	9	38
	CZ SANTA ANA	3		3	8	7	9	30
	CZ SANTA MARTA 1	19	12	12	15	26	11	95
	CZ SANTA MARTA 2	27	14	15	20	34	19	129
Total MAGDALENA		115	65	68	83	143	86	560
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS		4	7	17	12	6	46
	REGIONAL SAN ANDRES	6		2	1	1	4	14
Total SAN ANDRES		6	4	9	18	13	10	60
SUCRE	CZ BOSTON			1				1
	CZ LA MOJANA	5	1		2	2	1	11
	CZ NORTE	18	20	29	41	55	29	192
	CZ SINCELEJO	14	4	5	6	12	2	43
	REGIONAL SUCRE	1	1			1	2	5
Total SUCRE		38	26	35	49	70	34	252
Total general		922	846	752	1.011	1.348	907	5.786

Encuestas por macro región – Centro Sur



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
AMAZONAS	CZ LETICIA	2		4	3	7	7	23
	REGIONAL AMAZONAS	11	1	3	4	5		24
Total AMAZONAS		13	1	7	7	12	7	47
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5	1		4	7	5	22
	CZ FLORENCIA 1	16	15	8	8	15	8	70
	CZ FLORENCIA 2	11	31	9	11	11	12	85
	CZ PUERTO RICO	3	8	3	10	9	7	40
	REGIONAL CAQUETA						2	2
Total CAQUETA		35	55	20	33	42	34	219
HUILA	CZ GARZON	24	25	9	15	37	20	130
	CZ LA GAITANA	56	29	30	22	61	26	224
	CZ LA PLATA	19	19	12	17	10	11	88
	CZ NEIVA	39	11	51	59	87	46	293
	CZ PITALITO	24	3	27	40	64	40	198
Total HUILA		162	87	129	153	259	143	933
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	10	3	6	11	6	2	38
	CZ MOCOA	2	2	5	4	7	5	25
	CZ PUERTO ASIS	12	6	7	19	16	16	76
	CZ SIBUNDOY	2	2	2	3		2	11
Total PUTUMAYO		26	13	20	37	29	25	150
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	18	4	8	16	23	10	79
	CZ ESPINAL	12	6	5	24	37	11	95
	CZ GALAN	49	19	32	42	75	37	254
	CZ HONDA	4	4	2	8	11	5	34
	CZ IBAGUE	2	2	6	8	19	3	40
	CZ JORDAN	49	6	42	49	81	52	279
	CZ LERIDA	11	4	3	4	6	5	33
	CZ LIBANO	5	2	10	9	24	8	58
	CZ MELGAR	16	5	16	20	21	13	91
	CZ PURIFICACION	11	4	13	11	6	1	46
REGIONAL TOLIMA		26	5	10	12	20	6	79
Total TOLIMA		203	61	147	203	323	151	1.088
Total general		439	217	323	433	665	360	2.437

La macro región Centro Sur para el primer semestre del 2025 obtuvo un total de **2.437** encuestas, la regional con mayor participación fue: Tolima con **1.088** encuestas efectivas lo que corresponde al **44,65%**.

Encuestas por macro región -Centro oriente



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	24	38	27	31	48	29	197
	CZ BOSA	102	44	127	117	241	151	782
	CZ CIUDAD BOLIVAR	70	26	93	104	192	145	630
	CZ CREER	3	1	1	8	12	5	30
	CZ ENGATIVA	62	14	69	77	102	76	400
	CZ FONTIBON	94	76	40	78	122	63	473
	CZ KENNEDY	74	25	54	96	157	91	497
	CZ KENNEDY CENTRAL	43	13	40	68	135	65	364
	CZ MARTIRES	36	32	38	34	38	29	207
	CZ PUENTE ARANDA	1				1	2	4
	CZ RAFAEL URIBE	96	108	60	88	133	107	592
	CZ REVIVIR	2	20	8	15	13	3	61
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	129	114	67	101	71	58	540
	CZ SANTA FE	15	24	13	26	36	22	136
	CZ SUBA	68	16	74	78	116	85	437
	CZ TUNJUELITO	59	52	34	41	79	45	310
	CZ USAQUEN	114	81	45	76	116	71	503
	CZ USME	31	8	34	75	104	58	310
	REGIONAL BOGOTA	4	4	6	6	8	14	42
Total BOGOTA		1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	6.515
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	40	18	13	19	22	9	121
	CZ DUITAMA	24	20	22	30	39	20	155
	CZ EL COCUY		1		2	2	2	7
	CZ GARAGOA	4	2	9	6	11	2	34
	CZ MIRAFLORES	5	4		2	3	1	15
	CZ MONIQUIRA	9	6	5	5	10	8	43
	CZ OTANCHE	1		3	4	8	11	27
	CZ PUERTO BOYACA	24	11	12	10	17	21	95
	CZ SOATA		6	2	5	2	3	18
	CZ SOGAMOSO	42	47	29	49	91	51	309
	CZ TUNJA 1	3	1			1	1	6
	CZ TUNJA 2	52	52	21	39	63	42	269
	REGIONAL BOYACA	2		2	3	4	1	12
Total BOYACA		206	168	118	174	273	172	1.111
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	13	13	6	17	15	10	74
	CZ CHOCONTA	8	18	9	5	17	8	65
	CZ FACATATIVA	50	63	26	23	49	43	254
	CZ FUSAGASUGA	74	63	45	68	94	56	400
	CZ GACHETA	3	2	1	1	7	5	19
	CZ GIRARDOT	21	18	17	23	27	14	120
	CZ LA MESA	8	7	3	19	18	8	63
	CZ PACHO	6	7	9	9	10	7	48
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5	3	2	3	3	16	32
	CZ SOACHA	83	23	77	38	97	71	389
	CZ SOACHA CENTRO	37	4	24	36	73	29	203
	CZ UBATE	5	2	5	6	10	12	40
	CZ VILLETA	20	10	8	8	24	15	85
	CZ ZIPAQUIRA	32	12	17	21	31	23	136
	REGIONAL CUNDINAMARCA	2	2	3	20	3	2	32
Total CUNDINAMARCA		367	247	252	297	478	319	1.960

La macro región Centro Oriente para el primer semestre del 2025 obtuvo un total de **11.780** encuestas, la regional con mayor participación fue: Bogotá con **6.515** encuestas efectivas lo que corresponde al **55,31%**.

NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	68	35	45	76	86	54	364
	CZ CUCUTA 2	23	23	32	35	52	30	195
	CZ CUCUTA 3	56	28	43	57	76	50	310
	CZ OCAÑA	38	14	13	20	30	26	141
	CZ PAMPLONA	8	1	4	10	10	9	42
	CZ TIBU	5	6	1	10	12	10	44
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER		1		3			4
Total NORTE DE SANTANDER		198	108	138	211	266	179	1.100
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS				1	1	1	3
	CZ BUCARAMANGA SUR	55	22	40	46	28	38	229
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	48	14	59	56	103	65	345
	CZ LA FLORESTA	43	15	41	39	47	40	225
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	6	3		9	9	6	33
	CZ MALAGA	4		5	10	9	11	39
	CZ RESURGIR			1	1	7		9
	CZ SAN GIL	16	6	12	20	26	15	95
	CZ SOCORRO	8	7	9	4	16	8	52
	CZ VELEZ	5		4	3	7	4	23
	CZ YARÍQUIES			2	1	1	1	5
	REGIONAL SANTANDER	7	2	7	5	9	6	36
Total SANTANDER		192	69	180	195	263	195	1.094
Total general		1.990	1.288	1.518	1.996	3.004	1.984	11.780

Encuestas por macro región – Eje Cafetero



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
ANTIOQUIA	ABURRA NORTE	1						1
	CAIF COMUNA 13		1		11	21	15	48
	CZ ABURRA NORTE	44	35	32	41	74	69	295
	CZ ABURRA SUR	44	35	16	29	38	31	193
	CZ BAJO CAUCA	11	17	3	10	12	10	63
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	56	44	25	38	67	40	270
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	59	93	29	59	117	83	440
	CZ LA MESETA	7	7	3	4	3	5	29
	CZ MAGDALENA MEDIO	26	11	9	15	15	13	89
	CZ OCCIDENTE	22	10	6	11	19	12	80
	CZ OCCIDENTE MEDIO	4	2	2	1	3	4	16
	CZ ORIENTE	49	41	15	24	33	11	173
	CZ ORIENTE MEDIO	12	1		6	8	9	36
	CZ PENDERISCO	3	9	4	10	12	12	50
	CZ PORCE NUS	3	1		1	4	2	11
	CZ ROSALES	25	1	27	14	30	23	120
	CZ SUR ORIENTE		17	10	23	24	26	100
	CZ SUROESTE	20	6	3	12	16	5	62
	CZ URABA	26	14	10	11	20	17	98
	REGIONAL ANTIOQUIA	61	23	17	30	41	22	194
Total ANTIOQUIA		473	368	211	350	557	409	2.368
CALDAS	CZ DEL CAFE	1	1	8	3	4	3	20
	CZ MANIZALES 1	1	1		1	1	1	5
	CZ MANIZALES 2	47	20	64	60	142	92	425
	CZ NORTE	5	4	5	4	4	4	26
	CZ OCCIDENTE	5	9	3	5	9	3	34
	CZ ORIENTE	48	37	21	33	42	16	197
	CZ SUR ORIENTE	3	5	8	3	4	3	26
Total CALDAS		110	77	109	109	206	122	733
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	18	5	2	5	9	6	45
	CZ ARMENIA SUR	14	12	25	43	62	33	189
	CZ CALARCA	11	3	8	13	11	11	57
	REGIONAL QUINDIO						1	1
Total QUINDIO		43	20	35	61	82	51	292
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	4	5	9	9	8	5	40
	CZ DOS QUEBRADAS	47	36	22	54	92	40	291
	CZ LA VIRGINIA	7	4	5	5	17	1	39
	CZ PEREIRA	51	13	36	75	118	89	382
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	23	14	13	14	29	16	109
Total RISARALDA		132	72	85	157	264	151	861
Total general		758	537	440	677	1.109	733	4.254

La macro región Eje Cafetero para el primer semestre 2025 obtuvo un total de **4.254** encuestas, la regional con mayor participación fue: Antioquia con **2.368** encuestas efectivas lo que corresponde al **55,67%**.

Encuestas por macro región – Llanos



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
ARAUCA	CZ ARAUCA	5	3	6	5	14	6	39
	CZ SARAVERA	5	6	13	17	20	19	80
	CZ TAME	8	6	9	9	30	10	72
	REGIONAL ARAUCA	4				6		10
Total ARAUCA		22	15	28	31	70	35	201
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	9	5	5	11	11	12	53
	CZ VILLANUEVA	14	8	3	16	19	16	76
	CZ YOPAL	23	9	26	25	46	27	156
	REGIONAL CASANARE	3				1	1	5
Total CASANARE		49	22	34	52	77	56	290
GUAINIA	CZ INIRIDA					7	5	12
	REGIONAL GUAINIA	4	4	9	8	2		27
Total GUAINIA		4	4	9	8	9	5	39
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	10	3	12	14	27	20	86
	REGIONAL GUAVIARE	5			2		1	8
Total GUAVIARE		15	3	12	16	27	21	94
META	CZ ACACIAS	27	24	19	16	34	16	136
	CZ GRANADA	35	32	21	21	33	21	163
	CZ PUERTO LOPEZ	16	7	7	14	10	7	61
	CZ VILLAVICENCIO 2	42	16	72	74	85	76	365
	REGIONAL META	1						1
Total META		121	79	119	125	162	120	726
VAUPES	CZ MITU	1		3	3	3		10
Total VAUPES		1		3	3	3		10
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	4		7	8	10	1	30
Total VICHADA		4		7	8	10	1	30
Total general		216	123	212	243	358	238	1.390

La macro región Llanos para el primer semestre del 2025 obtuvo un total de 1.390 encuestas, la regional con mayor participación fue: Meta con 726 encuestas efectivas lo que corresponde al 52,23%.

Encuestas por macro región – Pacífico



Regional	Cz	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
CAUCA	CZ CENTRO	1	7	1	3	3	1	16
	CZ COSTA PACIFICA	2	4	1	4	3	5	19
	CZ INDIGENA	1				3	2	6
	CZ MACIZO COLOMBIANO	1	2	1	1	4	3	12
	CZ NORTE	53	45	36	45	58	29	266
	CZ POPAYAN	99	110	70	109	121	75	584
	CZ SUR	6	9	1	5	14	4	39
	REGIONAL CAUCA	1	1		1	1	2	6
Total CAUCA		164	178	110	168	207	121	948
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	1	4		3	2	1	11
	CZ ISTMINA	4	7	12	5	7	5	40
	CZ QUIBDO	28	26	11	23	27	17	132
	CZ RIOSUCIO	2	4	3	4	2		15
	CZ TADO	2	2	1	4	3	2	14
	REGIONAL CHOCO				2	2	7	11
Total CHOCO		37	43	27	41	43	32	223
NARIÑO	CZ BARBACOAS	1	3	1	1	7	4	17
	CZ IPIALES	10	21	20	20	28	17	116
	CZ LA UNION	5	8	4	9	12	10	48
	CZ PASTO 1	59	48	42	56	90	71	366
	CZ PASTO 2	61	58	31	53	85	51	339
	CZ REMOLINO	3		1	1	4	2	11
	CZ TUMACO	14	13	12	21	18	17	95
	CZ TUQUERRES	8	12	8	5	9	7	49
	UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO				2			2
Total NARIÑO		161	163	119	168	253	179	1.043
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	15	13	16	26	36	20	126
	CZ BUGA	15	9	18	12	41	19	114
	CZ CARTAGO	10	6	17	29	33	22	117
	CZ CENTRO	16	7	45	53	96	73	290
	CZ JAMUNDI	14	13	20	27	28	33	135
	CZ LADERA		2	6	3	4	4	19
	CZ NORORIENTAL	18	6	11	27	40	15	117
	CZ PALMIRA	35	21	32	40	68	41	237
	CZ ROLDANILLO	6	3	7	9	11	6	42
	CZ SEVILLA	6	4	9	15	19	8	61
	CZ SUR	29	9	28	55	72	38	231
	CZ SURORIENTAL	53	27	44	63	94	54	335
	CZ TULUA	13	7	17	34	45	21	137
	CZ YUMBO	7	6	13	17	18	13	74
	REGIONAL VALLE	11	9	15	16	41	14	106
Total VALLE DEL CAUCA		248	142	298	426	649	381	2.144
Total general		610	526	554	803	1.152	713	4.358

La macro región Pacífico para el primer semestre del 2025 obtuvo un total de **4.358** encuestas, la regional con mayor participación fue: Valle con **2.144** encuestas efectivas lo que corresponde al **49,2%**.

Caracterización de la población

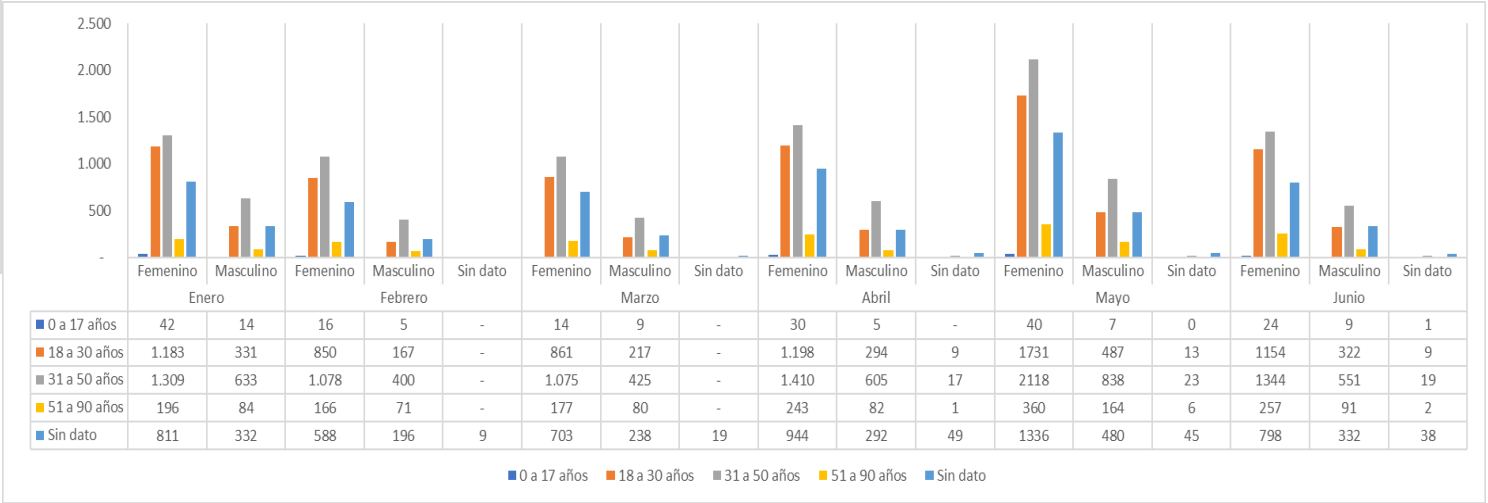
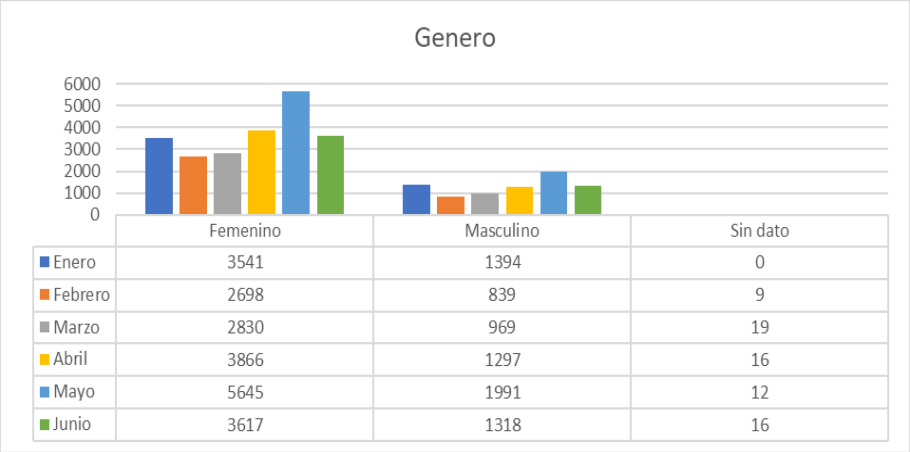
Semestre I
2025



Caracterización de la población – Sexo.



En las gráfica se evidencian los resultados del primer semestre con relación a las respuestas de la población que responden las encuestas, evidenciando que se han realizado 30.077 de las cuales predomina el género femenino con 73,33% mientras que el género masculino tuvo un 25,8%.



El rango de edades que predominó indistintamente del género fue desde los 31 a 50 años, con un total de 11.845 encuestas lo que representa un 39,39% sobre el total de encuestas realizadas

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

Resultados encuestas de satisfacción

Semestre I
2025



Categorías Medición de Satisfacción



Desde el día 1 de febrero de 2020, se empieza a realizar la aplicación de encuestas empleando como instrumento el Aplicativo de Encuestas de Satisfacción Outbound (F1.P6.RC Versión 2.), el cual se construyó en conjunto con el grupo de calidad de la DSyA. Las preguntas que se realizan se agrupan en 3 categorías generales y se acompañan del cierre de la encuesta con una pregunta cerrada que permite resaltar la labor de los profesionales en los diferentes puntos de atención a nivel nacional.



Categorías Medición de Satisfacción

Formulario de Encuesta de Satisfacción Outbound

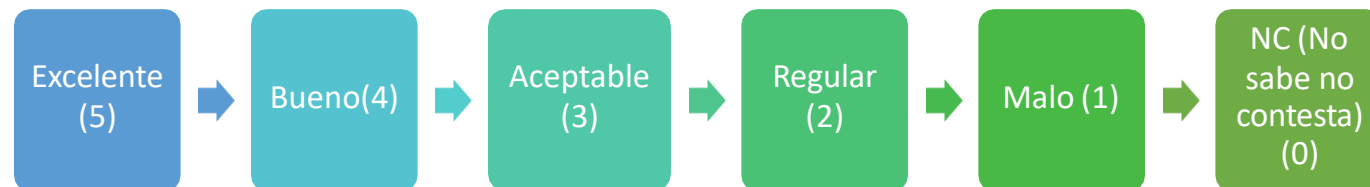


Flujo de la Encuesta

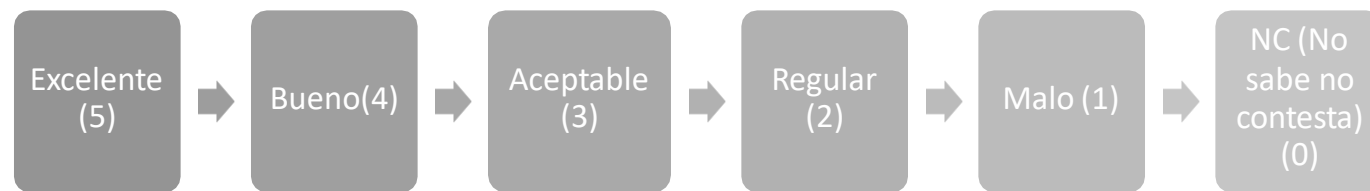


El nivel de satisfacción se calcula a partir de la homologación numérica en una escala de 1 a 5, de las respuestas obtenidas en las encuestas como se ilustra a continuación:

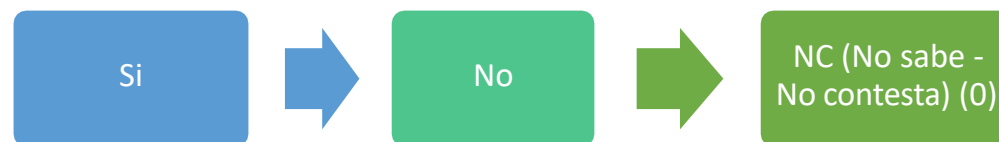
1.¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?



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



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



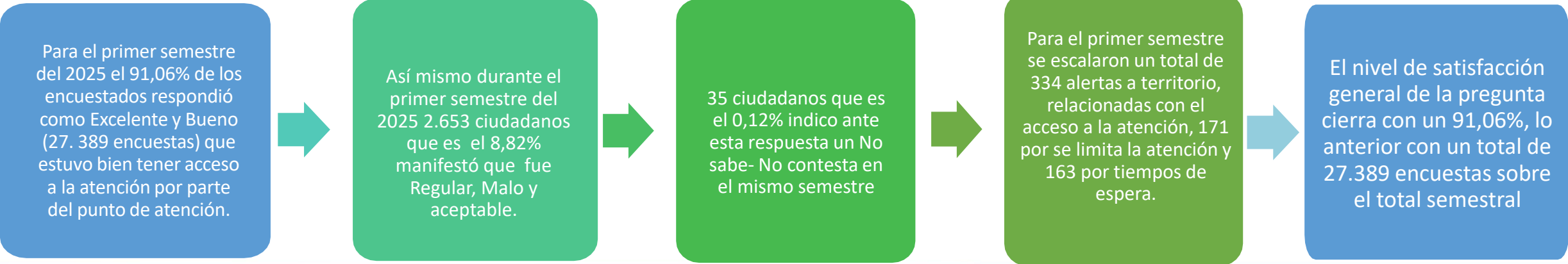
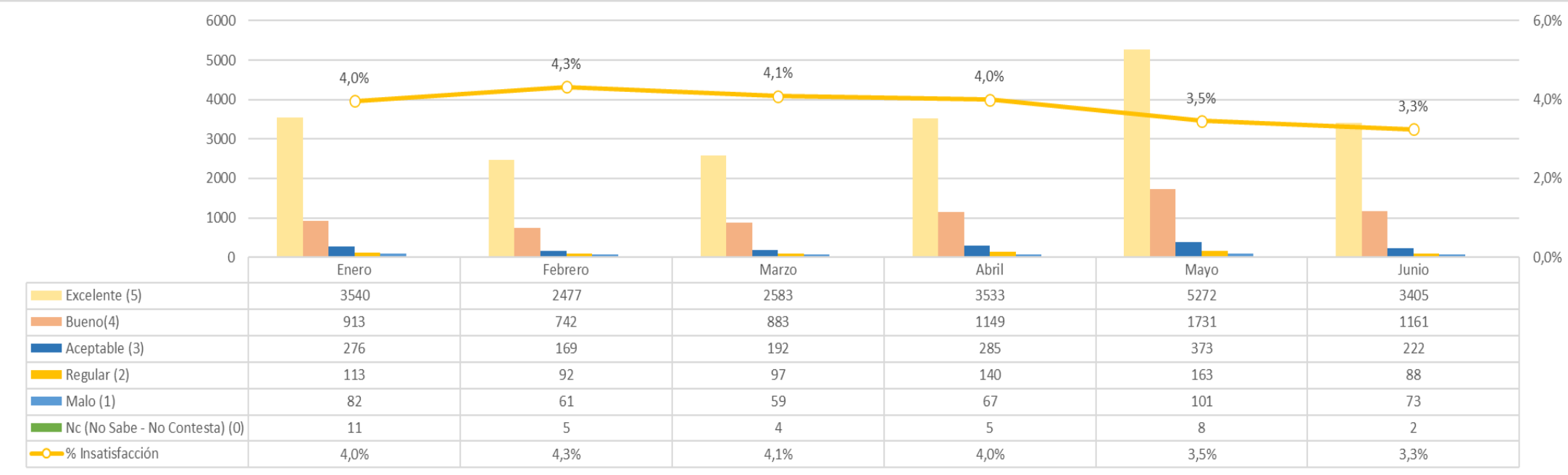
4.¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?



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



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



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



Detalle de las regionales y motivos con insatisfacción:

REGIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA	63	42	44	65	79	53	346
CUNDINAMARCA	8	5	17	17	27	14	88
ANTIOQUIA	17	23	13	11	15	13	92
VALLE DEL CAUCA	7	6	11	15	17	13	69
SANTANDER	5	3	3	4	11	7	33
ATLANTICO	9	10	4	7	11	5	46
CORDOBA	15	3	3	9	7	5	42
HUILA	3	3	2	4	7	5	24
CALDAS	3	3	5	3	7	4	25
CAUCA	7	6	3	5	3	4	28
CESAR	6	3	6	10	8	4	37
NARIÑO	8	9	5	10	11	4	47
TOLIMA	3	2	5	3	11	4	28
BOLIVAR	7	7	5	6	7	3	35
META	5	2	4	8	8	3	30
NORTE DE SANTANDER	6	5	9	4	5	3	32
RISARALDA	7	1	1	7	7	3	26
ARAUCA	0	1	2	1	2	2	8
GUAVIARE	0	0	0	0	0	2	2
MAGDALENA	4	1	1	2	4	2	14
Sin dato Regional	0	0	1	0	1	2	4
BOYACA	4	9	8	6	6	1	34
CAQUETA	0	1	1	0	2	1	5
CASANARE	0	0	1	2	2	1	6
PUTUMAYO	0	1	0	0	0	1	2
QUINDIO	1	1	0	3	1	1	7
SAN ANDRES	0	0	0	1	0	1	2
AMAZONAS	1	0	0	0	0	0	1
CHOCO	1	2	1	1	1	0	6
GUAINIA	0	0	0	0	1	0	1
LA GUAJIRA	2	4	0	1	1	0	8
SUCRE	3	0	1	1	2	0	7
VAUPES	0	0	0	0	0	0	0
VICHADA	0	0	0	1	0	0	1
Total	195	153	156	207	264	161	1136

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
No cumple las expectativas	0	0	35	96	84	69	284
Había gran cantidad de personas al interior del punto de atención y espero más de (60 min)	36	36	29	28	50	35	214
Tiempos de respuesta prolongados (Boleta de Citación, DP, Etc)	0	0	10	54	85	25	174
(No informa motivo)	139	105	0	8	20	21	293
No se cumple el horario de atención establecido	0	0	0	0	3	4	7
Limitación y actitud por parte de los vigilantes	0	0	4	8	7	2	21
Se presentaba caída de SIM	0	0	1	1	3	2	7
El centro zonal está lleno y no permiten el ingreso	0	0	1	0	3	1	5
No hay más agenda	7	2	8	9	3	1	30
Se requería traer documentación	0	1	0	0	2	1	4
Atienden por días, por temas, por horarios, por casos	0	3	3	0	1	0	7
No contaban con servicio de internet	0	1	0	0	0	0	1
No contaban con servicio de luz	0	0	0	1	0	0	1
No se aplica protocolo de Atención preferencial	1	1	0	0	1	0	3
Otros	10	0	62	0	0	0	72
Remiten a los diferentes canales de atención (centro de contacto)	0	2	2	0	1	0	5
Se reparte cierto número de fichas y/o hay que madrugar para obtener turno	2	2	1	2	1	0	8
Total	195	153	156	207	264	161	1136

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

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

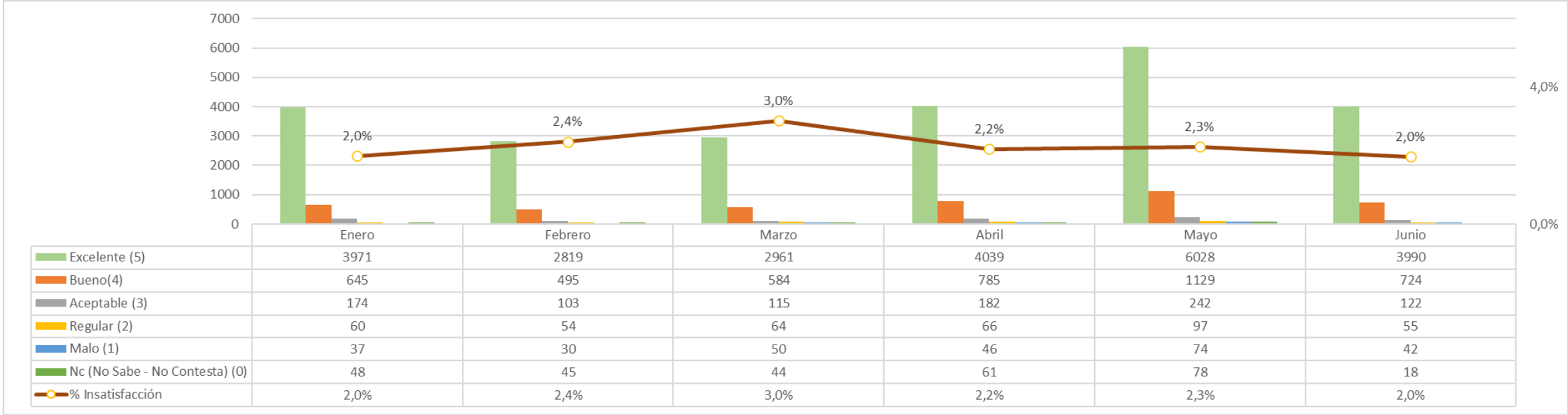


Detalle de la regional que calificaron como positiva esta pregunta.



REGIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA	964	654	786	1054	1645	1066	6169
ANTIOQUIA	456	345	198	339	542	396	2276
VALLE DEL CAUCA	241	136	287	411	632	368	2075
CUNDINAMARCA	359	242	235	280	451	305	1872
SANTANDER	187	66	177	191	252	188	1061
ATLANTICO	184	213	146	249	300	187	1279
NORTE DE SANTANDER	192	103	129	207	261	176	1068
NARIÑO	153	154	114	158	242	175	996
CESAR	121	98	132	168	205	174	898
BOLIVAR	185	191	156	196	265	172	1165
BOYACA	202	159	110	168	267	171	1077
CORDOBA	183	170	128	164	244	162	1051
RISARALDA	125	71	84	150	257	148	835
TOLIMA	200	59	142	200	312	147	1060
HUILA	159	84	127	149	252	138	909
CALDAS	107	74	104	106	199	118	708
CAUCA	157	172	107	163	204	117	920
META	116	77	115	117	154	117	696
MAGDALENA	111	64	67	81	139	84	546
LA GUAJIRA	51	52	60	51	74	65	353
CASANARE	49	22	33	50	75	55	284
QUINDIO	42	19	35	58	81	50	285
SUCRE	35	26	34	48	68	34	245
ARAUCA	22	14	26	30	68	33	193
CAQUETA	35	54	19	33	40	33	214
CHOCO	36	41	26	40	42	32	217
PUTUMAYO	26	12	20	37	29	24	148
GUAVIARE	15	3	12	16	27	19	92
Sin dato Regional	0	9	18	16	11	14	68
SAN ANDRES	6	4	9	17	13	9	58
AMAZONAS	12	1	7	7	12	7	46
GUAINIA	4	4	9	8	8	5	38
VICHADA	4	0	7	7	10	1	29
VAUPES	1	0	3	3	3	0	10
Total	4740	3393	3662	4972	7384	4790	28941

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



Para el primer semestre del 2025 el 93,66% de los encuestados manifestó que fue excelente y buena la actitud y disposición del colaborador que lo atendió (28.170 respuestas).

Así mismo durante el primer semestre del 2025 el 5,36% de los encuestados respondió que la actitud fue Regular, Malo y Aceptable (1.613 respuestas).

El 0,98% de los ciudadanos no respondieron a esta pregunta (294 respuestas), en el mismo semestre

Para el primer semestre del 2025 se escalaron un total de 173 alertas a territorio, relacionadas con la categoría Actitud inadecuada.

El nivel de satisfacción general de la pregunta cierra con un 93,66%, lo anterior con un total de 28.170 encuestas sobre el total semestral

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



REGIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA	28	24	31	38	51	33	205
CUNDINAMARCA	4	4	12	4	19	7	50
ANTIOQUIA	8	10	6	9	10	6	49
VALLE DEL CAUCA	4	1	8	6	6	7	32
CORDOBA	7	3	3	5	5	5	28
META	2	3	7	7	6	3	28
NARIÑO	2	6	2	6	5	5	26
ATLANTICO	7	4	3	2	7	2	25
RISARALDA	4	3	2	7	7	2	25
CAUCA	6	4	6	1	3	4	24
CESAR	3	0	5	2	10	1	21
TOLIMA	4	2	3	4	4	4	21
NORTE DE SANTANDER	3	4	6	2	4	1	20
BOLIVAR	4	2	3	2	5	1	17
BOYACA	3	3	2	3	3	3	17
SANTANDER	0	0	3	6	4	3	16
HUILA	1	2	2	2	5	2	14
CALDAS	0	2	2	1	3	2	10
SUCRE	0	0	1	3	4	0	8
MAGDALENA	2	0	1	0	3	0	6
QUINDIO	0	0	1	1	2	2	6
Sin dato Regional	0	1	2	0	2	0	5
CASANARE	1	1	1	0	1	0	4
CHOCO	1	3	0	0	0	0	4
LA GUAJIRA	0	2	0	0	1	1	4
CAQUETA	1	0	1	0	0	1	3
SAN ANDRES	1	0	0	1	0	1	3
ARAUCA	0	0	1	0	1	0	2
GUAVIARE	0	0	0	0	0	1	1
PUTUMAYO	1	0	0	0	0	0	1
AMAZONAS	0	0	0	0	0	0	0
GUAINIA	0	0	0	0	0	0	0
VAUPES	0	0	0	0	0	0	0
VICHADA	0	0	0	0	0	0	0
Total	97	84	114	112	171	97	675

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
No cumple las expectativas	0	0	43	29	38	57	167
Otros	45	39	21	0	0	0	105
(No informa motivo)	19	24	8	9	21	10	91
No escucha o resuelve todas las dudas	7	4	5	17	18	3	54
No empático (a)	14	5	5	7	13	5	49
Afán en dar atención	3	2	5	26	8	3	47
Tiempos de respuesta prolongados (boleta de citación, DP, etc)	0	0	0	0	23	12	35
Comunicación no verbal no asertiva	2	5	4	3	17	0	31
No demuestra la intención de atender	2	2	1	4	19	2	30
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmosesería	2	0	10	7	6	1	26
Predisposición por el tipo de sexo	0	0	2	4	2	2	10
Generación de juicios de valor	0	1	3	4	0	0	8
Uso constante del celular y no de muestra interés por la atención	1	0	3	1	2	0	7
Utiliza lenguaje poco comprensible	0	1	1	1	3	0	6
Mantiene diálogos con otros compañeros y no demuestra interés por la atención	1	1	2	0	0	1	5
Limitación y actitud por parte de los vigilantes	0	0	1	0	1	0	2
No fue amable, donde no entendió la situación.	1	0	0	0	0	0	1
No se cumple el horario de atención establecido	0	0	0	0	0	1	1
Ella como que no le puso mucho entusiasmo al caso, sugirió otras entidades porque con ICBF	0	0	0	0	0	0	0
No ayudan a resolver los inconvenientes.	0	0	0	0	0	0	0
Peticionario refiere: "Le faltó empatía, le faltó asesorarme, debería bajarse al nivel del pueblo".	0	0	0	0	0	0	0
Total	97	84	114	112	171	97	675

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

Respuestas
no
satisfactorias

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

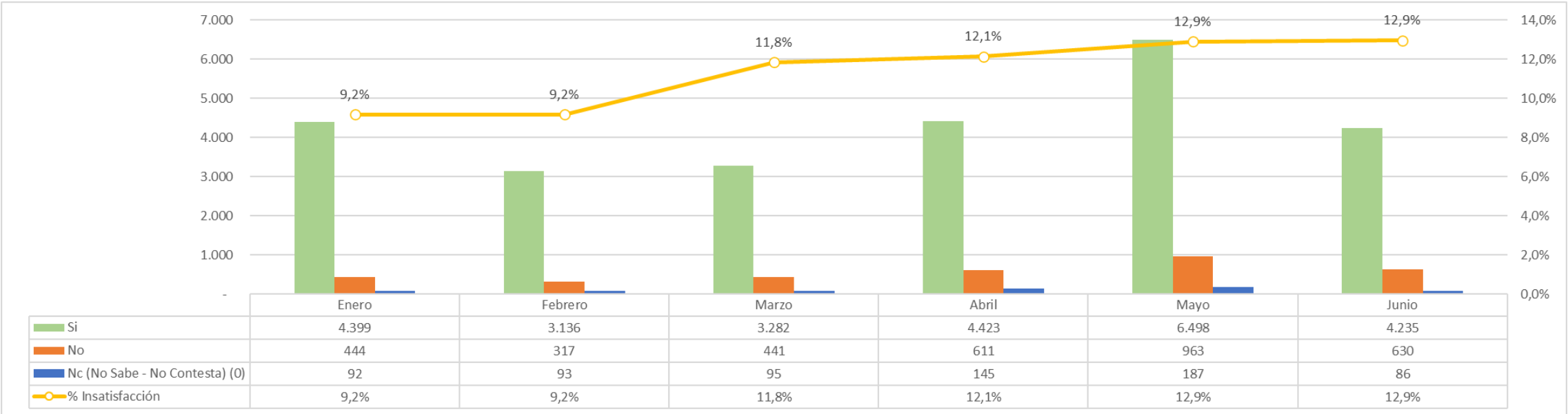


REGIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA	999	672	799	1081	1673	1086	6310
ANTIOQUIA	465	358	205	341	547	403	2319
VALLE DEL CAUCA	244	141	290	420	643	374	2112
CUNDINAMARCA	363	243	240	293	459	312	1910
ATLANTICO	186	219	147	254	304	190	1300
BOLIVAR	188	196	158	200	267	174	1183
BOYACA	203	165	116	171	270	169	1094
NORTE DE SANTANDER	195	104	132	209	262	178	1080
SANTANDER	192	69	177	189	259	192	1078
TOLIMA	199	59	144	199	319	147	1067
CORDOBA	191	170	128	168	246	162	1065
NARIÑO	159	157	117	162	248	174	1017
CAUCA	158	174	104	167	204	117	924
HUILA	161	85	127	151	254	141	919
CESAR	124	101	133	176	203	177	914
RISARALDA	128	69	83	150	257	149	836
CALDAS	110	75	107	108	203	120	723
META	119	76	112	118	156	117	698
MAGDALENA	113	65	67	83	140	86	554
LA GUAJIRA	53	54	60	52	74	64	357
CASANARE	48	21	33	52	76	56	286
QUINDIO	43	20	34	60	80	49	286
SUCRE	38	26	34	46	66	34	244
CHOCO	36	40	27	41	43	32	219
CAQUETA	34	55	19	33	42	33	216
ARAUCA	22	15	27	31	69	35	199
PUTUMAYO	25	13	20	37	29	25	149
GUAVIARE	15	3	12	16	27	20	93
Sin Dato Regional	0	8	17	16	10	16	67
SAN ANDRES	5	4	9	17	13	9	57
AMAZONAS	13	1	7	7	12	7	47
GUAINIA	4	4	9	8	9	5	39
VICHADA	4	0	7	8	10	1	30
VAUPES	1	0	3	3	3	0	10
Total	4838	3462	3704	5067	7477	4854	29402

Respuestas
satisfactorias

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

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



Para el primer semestre del 2025 el 86,36% de los ciudadanos manifestaron que si le brindaron el número de radicado cuando se acercaron al punto de atención (25.973 respuestas).



Así mismo durante el primer semestre del 2025 el 11,32% de los encuestados expreso que No (3.406 respuestas).



El 2,32% de los ciudadanos manifestó que no recordaba (698 respuestas), en el mismo semestre



Para el primer semestre del 2025 se escalaron Durante el semestre se escalaron 98 alertas en la categoría de Mal Procedimiento en la categoría de información incompleta e incorrecta

El nivel de satisfacción general de la pregunta cierra con un 86,36%, lo anterior con un total de 25.973 encuestas sobre el total semestral

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



**BIENESTAR
FAMILIAR**

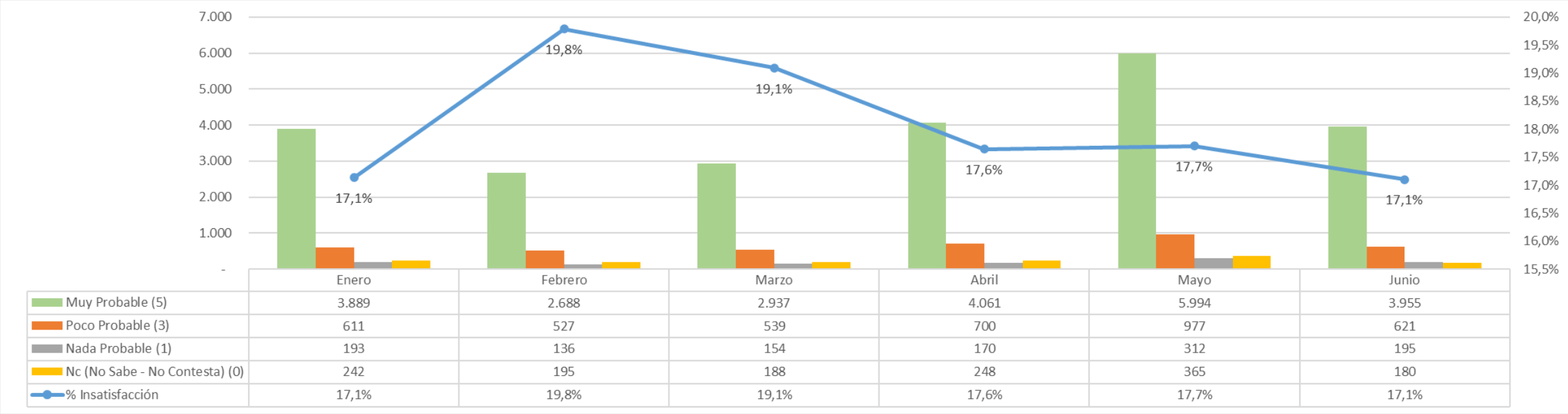
Respuestas
no
satisfactorias

REGIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA	98	54	96	104	196	133	681
ANTIOQUIA	35	37	26	41	60	52	251
VALLE DEL CAUCA	26	10	35	53	77	49	250
RISARALDA	36	10	21	48	64	33	212
CUNDINAMARCA	26	15	21	31	60	39	192
BOYACA	11	14	18	29	55	36	163
NARIÑO	26	20	15	32	38	29	160
HUILA	17	11	17	23	49	15	132
CALDAS	17	15	18	17	39	20	126
CORDOBA	21	14	20	18	35	15	123
ATLANTICO	11	19	13	21	37	19	120
CAUCA	14	16	11	24	22	19	106
TOLIMA	22	7	16	16	26	12	99
CESAR	7	14	9	20	29	17	96
SANTANDER	10	2	11	12	27	28	90
BOLIVAR	9	14	14	15	16	19	87
NORTE DE SANTANDER	15	8	13	17	19	12	84
MAGDALENA	12	4	5	12	22	8	63
META	5	6	12	11	12	7	53
ARAUCA	4	5	6	9	20	5	49
CHOCO	7	7	6	9	8	12	49
QUINDIO	3	2	7	6	13	11	42
SUCRE	3	1	7	9	7	8	35
LA GUAJIRA	1	2	5	6	5	11	30
PUTUMAYO	4	1	2	6	6	6	25
CASANARE	1	1	2	4	10	6	24
CAQUETA	2	6	2	8	4	1	23
Sin Dato Regional	0	2	5	2	3	4	16
SAN ANDRES	1	0	4	6	1	2	14
AMAZONAS	0	0	2	1	1	1	5
GUAINIA	0	0	1	0	0	1	2
VICHADA	0	0	0	0	2	0	2
GUAVIARE	0	0	0	1	0	0	1
VAUPES	0	0	1	0	0	0	1
Total	444	317	441	611	963	630	3406

Respuestas
satisfactorias

REGIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA	929	642	734	1015	1528	986	5834
ANTIOQUIA	438	331	185	309	497	357	2117
VALLE DEL CAUCA	222	132	263	373	572	332	1894
CUNDINAMARCA	341	232	231	266	418	280	1768
ATLANTICO	182	204	137	235	274	173	1205
BOLIVAR	183	184	147	187	256	156	1113
NORTE DE SANTANDER	183	100	125	194	247	167	1016
SANTANDER	182	67	169	183	236	167	1004
TOLIMA	181	54	131	187	297	139	989
CORDOBA	177	159	111	155	216	152	970
BOYACA	195	154	100	145	218	136	948
NARIÑO	135	143	104	136	215	150	883
CAUCA	150	162	99	144	185	102	842
CESAR	120	87	129	158	184	161	839
HUILA	145	76	112	130	210	128	801
META	116	73	107	114	150	113	673
RISARALDA	96	62	64	109	200	118	649
CALDAS	93	62	91	92	167	102	607
MAGDALENA	103	61	63	71	121	78	497
LA GUAJIRA	52	54	55	46	70	54	331
CASANARE	48	21	32	48	67	50	266
QUINDIO	40	18	28	55	69	40	250
SUCRE	35	25	28	40	63	26	217
CAQUETA	33	49	18	25	38	33	196
CHOCO	30	36	21	32	35	20	174
ARAUCA	18	10	22	22	50	30	152
PUTUMAYO	22	12	18	31	23	19	125
GUAVIARE	15	3	12	15	27	21	93
Sin Dato Regional	0	7	14	14	9	12	56
SAN ANDRES	5	4	5	12	12	8	46
AMAZONAS	13	1	5	6	11	6	42
GUAINIA	4	4	8	8	9	4	37
VICHADA	4	0	7	8	8	1	28
VAUPES	1	0	2	3	3	0	9
Total	4491	3229	3377	4568	6685	4321	26671

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



Para el primer semestre del 2025 El 78,21% de los ciudadanos califico de manera positiva esta pregunta, indicando que, si recomendarían al ICBF, con 23.524 respuestas calificadas en la categoría (Muy probable).



Así mismo durante el primer semestre del 2025 el 17,07% de los encuestados manifestó insatisfacción, indicando que no recomendarían los servicios del ICBF con 5.135 respuestas calificadas como (Nada probable y Poco probable).



El 4,71% de los encuestados no sabe no contesto a esta pregunta, equivalente a 1.418 respuestas, en el mismo semestre



El nivel de satisfacción general de la pregunta cierra con un 78,21%, lo anterior con un total de 23.524 encuestas sobre el total semestral

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



**BIENESTAR
FAMILIAR**

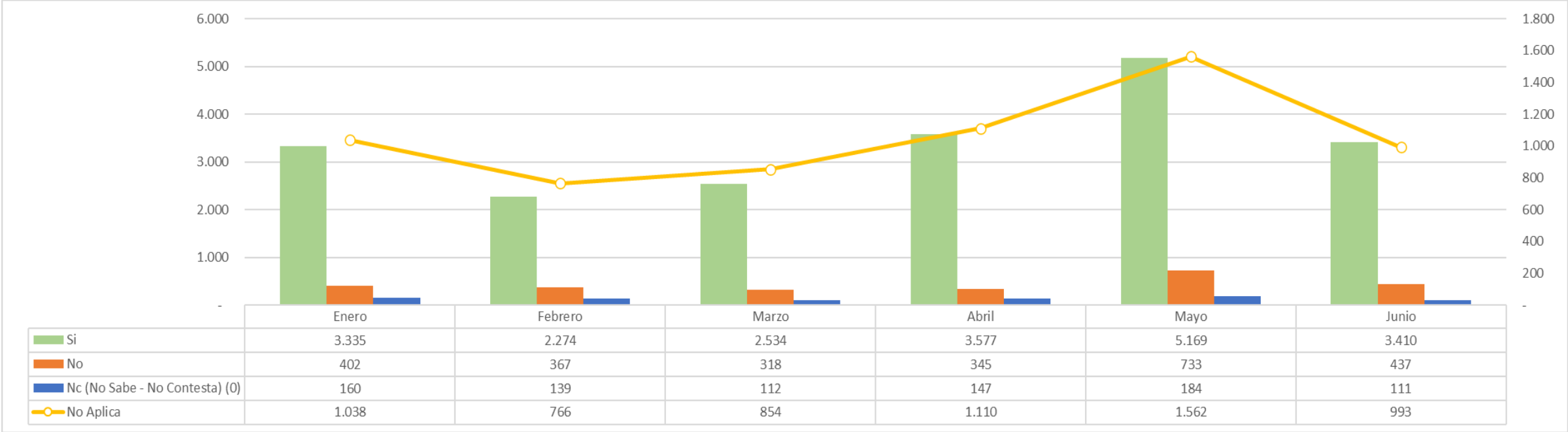
Respuestas no
satisfactorias

REGIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA	240	151	199	283	421	276	1570
ANTIOQUIA	74	92	42	63	85	63	419
CUNDINAMARCA	75	52	53	60	101	60	401
VALLE DEL CAUCA	32	25	59	69	103	59	347
NARIÑO	29	41	20	26	36	33	185
SANTANDER	33	16	29	33	35	33	179
BOYACA	27	27	23	19	40	26	162
ATLANTICO	16	35	19	28	32	21	151
TOLIMA	28	7	18	24	47	22	146
CORDOBA	25	27	13	25	29	19	138
CAUCA	36	25	17	27	19	13	137
BOLIVAR	18	28	24	19	32	14	135
RISARALDA	19	9	13	26	43	22	132
CESAR	24	16	21	26	19	23	129
HUILA	19	9	19	17	43	20	127
NORTE DE SANTANDER	20	16	18	16	36	21	127
CALDAS	19	8	22	16	39	15	119
META	17	8	26	24	25	17	117
MAGDALENA	12	17	3	15	18	12	77
LA GUAJIRA	7	5	8	6	9	10	45
QUINDIO	7	6	5	6	15	4	43
CASANARE	7	5	7	4	11	7	41
CHOCO	6	12	4	5	8	5	40
SUCRE	6	0	8	9	11	3	37
ARAUCA	1	4	8	5	7	3	28
CAQUETA	2	10	1	5	4	4	26
Sin Dato Regional	0	8	3	3	3	1	18
PUTUMAYO	1	1	4	6	2	2	16
GUAVIARE	2	0	1	3	6	3	15
SAN ANDRES	1	2	1	2	2	3	11
GUAINIA	0	1	3	0	1	1	6
VICHADA	0	0	2	0	4	0	6
AMAZONAS	0	0	0	0	2	1	3
VAUPES	1	0	0	0	1	0	2
Total	804	663	693	870	1289	816	5135

Respuestas
satisfactorias

REGIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA	787	545	631	836	1303	843	4945
ANTIOQUIA	399	276	169	287	472	346	1949
VALLE DEL CAUCA	216	117	239	357	546	322	1797
CUNDINAMARCA	292	195	199	237	377	259	1559
ATLANTICO	177	188	131	228	279	171	1174
BOLIVAR	174	170	137	183	240	161	1065
NORTE DE SANTANDER	178	92	120	195	230	158	973
CORDOBA	173	146	118	148	222	148	955
BOYACA	179	141	95	155	233	146	949
TOLIMA	175	54	129	179	276	129	942
SANTANDER	159	53	151	162	228	162	915
NARIÑO	132	122	99	142	217	146	858
CAUCA	128	153	93	141	188	108	811
CESAR	103	85	117	152	194	155	806
HUILA	143	78	110	136	216	123	806
RISARALDA	113	63	72	131	221	129	729
CALDAS	91	69	87	93	167	107	614
META	104	71	93	101	137	103	609
MAGDALENA	103	48	65	68	125	74	483
LA GUAJIRA	46	51	52	46	66	55	316
CASANARE	42	17	27	48	66	49	249
QUINDIO	36	14	30	55	67	47	249
SUCRE	32	26	27	40	59	31	215
CAQUETA	33	45	19	28	38	30	193
CHOCO	31	31	23	36	35	27	183
ARAUCA	21	11	20	26	63	32	173
PUTUMAYO	25	12	16	31	27	23	134
GUAVIARE	13	3	11	13	21	18	79
Sin Dato Regional	0	1	16	13	9	15	54
SAN ANDRES	5	2	8	16	11	7	49
AMAZONAS	13	1	7	7	10	6	44
GUAINIA	4	3	6	8	8	4	33
VICHADA	4	0	5	8	6	1	24
VAUPES	0	0	3	3	2	0	8
Total	4131	2883	3125	4309	6359	4135	24942

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



Para el primer semestre del 2025 el 67,49% de los ciudadanos manifestó que, si quería resaltar la atención del colaborador que atendió y ayudo en su pretensión (20.299 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.



Así mismo durante el primer semestre del 2025 el 8,65% (2.602 respuestas) de los encuestados manifestó que no quería felicitar al colaborador.



A 6.323 ciudadanos no se les formulo la pregunta acorde a la línea técnica establecida para la encuesta lo que equivale al 21,02% sobre el total de 4.951 encuestas, en el mismo semestre



El nivel de satisfacción general de la pregunta cierra con un 67,49%, lo anterior con un total de 20.299 encuestas sobre el total semestral

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



Se presenta las felicitaciones que se hicieron en el semestre, evidenciando mayor participación en las siguientes regionales:

- Bogotá: 19,00%
- Antioquia: 7,78%
- Valle del Cauca: 7,45%

REGIONAL	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
BOGOTA	3857	19,00%
ANTIOQUIA	1579	7,78%
VALLE DEL CAUCA	1512	7,45%
CUNDINAMARCA	1231	6,06%
ATLANTICO	971	4,78%
BOLIVAR	907	4,47%
NORTE DE SANTANDER	811	4,00%
CORDOBA	806	3,97%
TOLIMA	778	3,83%
BOYACA	766	3,77%
SANTANDER	749	3,69%
NARIÑO	720	3,55%
HUILA	664	3,27%
CESAR	654	3,22%
CAUCA	642	3,16%
RISARALDA	583	2,87%
META	502	2,47%
CALDAS	495	2,44%
MAGDALENA	414	2,04%
LA GUAJIRA	264	1,30%
CASANARE	209	1,03%
QUINDIO	205	1,01%
SUCRE	174	0,86%
CHOCO	155	0,76%
CAQUETA	155	0,76%
ARAUCA	146	0,72%
PUTUMAYO	112	0,55%
GUAVIARE	64	0,32%
Sin dato Regional	44	0,22%
SAN ANDRES	43	0,21%
AMAZONAS	36	0,18%
GUAINIA	30	0,15%
VICHADA	16	0,08%
VAUPES	5	0,02%
Total general	20299	100%

Voz del ciudadano



Ciudadana desea resaltar la atención del responsable de servicios y atención; toda vez que manifiesta, “porque me atendió muy bien, me asesoró por lo que yo iba, aunque yo ya había asistido con ella, ella me volvió a brindar nuevamente la atención”.

CZ: CZ BOSA

Radicado: 140154305

Ciudadano desea resaltar la atención del responsable de servicios y atención; toda vez que manifiesta, “porque iba a la primera para poner el caso de lo del niño y él me explicó algo en lo que yo estaba confuso, estuvo muy completo todo”.

CZ: CZ CHIQUINQUIRA

Radicado: 16316556



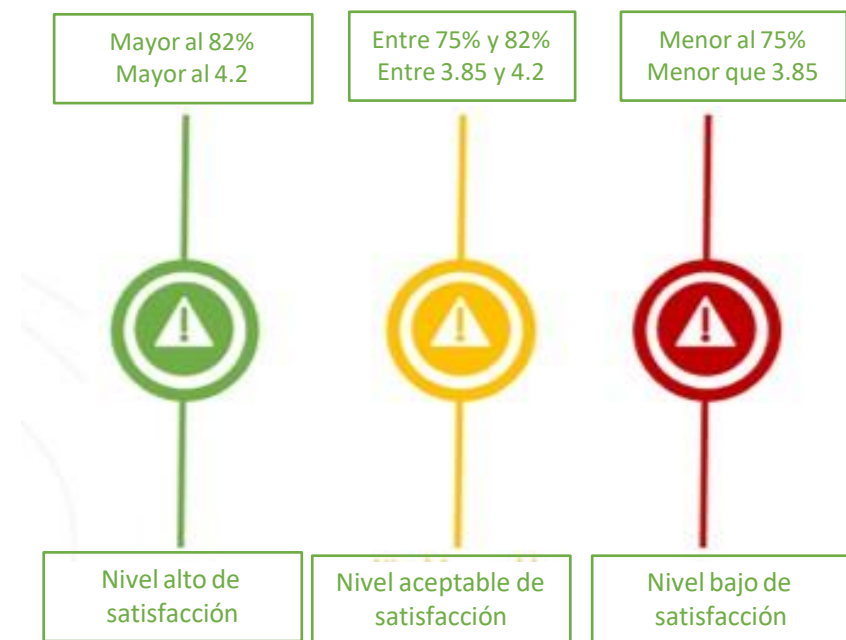
Nivel de Satisfacción

Semestre I
2025



Histórico Nivel de Satisfacción

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



Cálculo del Nivel de Satisfacción



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

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

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

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

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

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

Nivel de Satisfacción por categoría



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

Promedio de Oportunidad del servicio								
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	
Caribe	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%
Centro Sur	▶ 94%	▶ 95%	▶ 92%	▶ 89%	▶ 90%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%
Centroriente	▶ 92%	▶ 91%	▶ 89%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 91%
Eje Cafetero	▶ 93%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%
Llanos	▶ 93%	▶ 93%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%
Pacífico	▶ 93%	▶ 93%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 92%
Sin Dato		▶ 89%	▶ 87%	▶ 86%	▶ 82%	▶ 81%	▶ 81%	▶ 85%
Total general	▶ 93%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%

El nivel de satisfacción
general del primer
semestre del 2025 fue
de 92%.

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

Promedio de Calidad y servicio en la atención Mes								
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	
Caribe	▶ 94%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 93%	▶ 94%	▶ 95%	▶ 95%	▶ 94%
Centro Sur	▶ 94%	▶ 96%	▶ 94%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 95%	▶ 95%	▶ 94%
Centroriente	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 92%
Eje Cafetero	▶ 94%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 93%
Llanos	▶ 94%	▶ 94%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 93%
Pacífico	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%
Sin Dato		▶ 76%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 84%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 87%
Total general	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%

Promedio de Satisfacción general Mes								
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	
Caribe	▶ 94%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%
Centro Sur	▶ 93%	▶ 94%	▶ 92%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%
Centroriente	▶ 92%	▶ 92%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 91%
Eje Cafetero	▶ 92%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%
Llanos	▶ 94%	▶ 93%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%
Pacífico	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%
Sin Dato		▶ 82%	▶ 86%	▶ 89%	▶ 82%	▶ 83%	▶ 83%	▶ 86%
Total general	▶ 93%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%

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

Promedio de Resolución de la necesidad Mes								
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	
Caribe	▶ 94%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 93%
Centro Sur	▶ 92%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%
Centroriente	▶ 93%	▶ 94%	▶ 91%	▶ 89%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 92%
Eje Cafetero	▶ 90%	▶ 90%	▶ 87%	▶ 90%	▶ 89%	▶ 87%	▶ 87%	▶ 89%
Llanos	▶ 96%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 88%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%
Pacífico	▶ 90%	▶ 92%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 86%	▶ 88%	▶ 88%	▶ 91%
Sin Dato		▶ 80%	▶ 78%	▶ 89%	▶ 76%	▶ 75%	▶ 75%	▶ 82%
Total general	▶ 93%	▶ 93%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 92%

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



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Bolívar, La Guajira y San Andres con 93%

Promedio de Oportunidad del servicio	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ATLANTICO	93%	92%	92%
CZ BARANOA	96%	93%	95%
CZ HIPODROMO	88%	89%	89%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	92%	95%	94%
CZ SABANAGRANDE	95%	88%	91%
CZ SABANALARGA	92%	95%	94%
CZ SUROCCIDENTE	95%	93%	94%
CZ SURORIENTE	95%	93%	94%
REGIONAL ATLANTICO	100%	83%	86%
BOLIVAR	93%	93%	93%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	94%	92%	93%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	94%	93%	94%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	94%	95%	95%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	93%	93%	93%
CZ MAGANGUE	92%	93%	93%
CZ MOMPOX	97%	90%	93%
CZ SIMITI	97%	93%	95%
CZ TURBACO	92%	91%	91%
REGIONAL BOLIVAR	91%	91%	91%
CESAR	92%	91%	92%
CZ AGUACHICA	92%	89%	91%
CZ AGUSTIN CODAZZI	96%	94%	95%
CZ CHIRIGUANA	94%	93%	94%
CZ VALLEDUPAR 1	93%	100%	97%
CZ VALLEDUPAR 2	91%	90%	90%
REGIONAL CESAR	100%	100%	100%

CORDOBA	91%	91%	91%
CZ 1 MONTERIA	91%	91%	91%
CZ CERETE	89%	87%	88%
CZ LORICA	92%	94%	93%
CZ MONTELIBANO	89%	91%	90%
CZ PLANETARICA	92%	88%	90%
CZ SAHAGUN	92%	94%	93%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	97%	94%	96%
CZ TIERRALTA	92%	88%	90%
REGIONAL CORDOBA	60%	95%	88%
LA GUAJIRA	93%	93%	93%
CZ FONSECA	90%	93%	91%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	67%	100%	86%
CZ MAICAO	93%	92%	92%
CZ MANAURE	90%	83%	86%
CZ RIOHACHA 2	96%	94%	95%
REGIONAL LA GUAJIRA	100%	0%	100%
MAGDALENA	94%	91%	92%
CZ CIENAGA	95%	90%	92%
CZ DEL RIO	97%	98%	97%
CZ EL BANCO	96%	95%	95%
CZ FUNDACIÓN	90%	88%	89%
CZ PLATO	93%	91%	92%
CZ SANTA ANA	97%	86%	88%
CZ SANTA MARTA 1	94%	92%	93%
CZ SANTA MARTA 2	93%	94%	93%
REGIONAL MAGDALENA	95%	88%	90%
SAN ANDRES	95%	92%	93%
CZ LOS ALMENDROS	93%	94%	93%
REGIONAL SAN ANDRES	98%	83%	91%
SUCRE	91%	92%	92%
CZ BOSTON	100%	0%	100%
CZ LA MOJANA	80%	84%	82%
CZ NORTE	91%	93%	92%
CZ SINCELEJO	95%	90%	92%
REGIONAL SUCRE	100%	87%	92%
Total general	93%	92%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Calidad y servicio en la atención



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Atlántico, Bolívar y La Guajira con 95%

Promedio de Calidad y servicio en la atención	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ATLANTICO	95%	95%	95%
CZ BARANOA	97%	94%	96%
CZ HIPODROMO	91%	93%	92%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	96%	96%	96%
CZ SABANAGRANDE	96%	91%	93%
CZ SABANALARGA	93%	96%	95%
CZ SUROCCIDENTE	97%	97%	97%
CZ SURORIENTE	93%	97%	95%
REGIONAL ATLANTICO	100%	93%	94%
BOLIVAR	95%	95%	95%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	93%	95%	94%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	96%	92%	94%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	95%	96%	96%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	95%	97%	96%
CZ MAGANGUE	95%	94%	95%
CZ MOMPOX	96%	92%	94%
CZ SIMITI	98%	95%	97%
CZ TURBACO	93%	95%	94%
REGIONAL BOLIVAR	93%	95%	94%
CESAR	93%	93%	93%
CZ AGUACHICA	93%	91%	92%
CZ AGUSTIN CODAZZI	96%	96%	96%
CZ CHIRIGUANA	97%	97%	97%
CZ VALLEDUPAR 1	94%	97%	96%
CZ VALLEDUPAR 2	90%	93%	92%
REGIONAL CESAR	100%	100%	100%

CORDOBA	93%	94%	94%
CZ 1 MONTERIA	93%	95%	94%
CZ CERETE	92%	94%	93%
CZ LORICA	96%	95%	95%
CZ MONTELIBANO	93%	89%	91%
CZ PLANETARICA	93%	91%	92%
CZ SAHAGUN	95%	95%	95%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	95%	99%	97%
CZ TIERRALTA	92%	96%	94%
REGIONAL CORDOBA	100%	98%	98%
LA GUAJIRA	95%	95%	95%
CZ FONSECA	92%	96%	94%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	83%	90%	87%
CZ MAICAO	97%	92%	95%
CZ MANAURE	96%	93%	94%
CZ RIOHACHA 2	96%	95%	96%
REGIONAL LA GUAJIRA	80%	0%	80%
MAGDALENA	94%	94%	94%
CZ CIENAGA	94%	95%	95%
CZ DEL RIO	99%	100%	100%
CZ EL BANCO	95%	94%	95%
CZ FUNDACIÓN	93%	94%	93%
CZ PLATO	92%	91%	91%
CZ SANTA ANA	100%	92%	94%
CZ SANTA MARTA 1	96%	93%	95%
CZ SANTA MARTA 2	92%	94%	93%
REGIONAL MAGDALENA	92%	94%	94%
SAN ANDRES	90%	93%	92%
CZ LOS ALMENDROS	92%	94%	93%
REGIONAL SAN ANDRES	88%	90%	89%
SUCRE	93%	92%	92%
CZ BOSTON	90%	0%	90%
CZ LA MOJANA	92%	88%	90%
CZ NORTE	92%	92%	92%
CZ SINCELEJO	95%	90%	92%
REGIONAL SUCRE	90%	97%	94%
Total general	94%	94%	94%

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Resolución de la necesidad



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 es Bolívar con 94%

Promedio de Resolución de la necesidad	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ATLANTICO	94%	92%	93%
CZ BARANOA	91%	86%	88%
CZ HIPODROMO	89%	90%	90%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	98%	97%	97%
CZ SABANAGRANDE	94%	87%	90%
CZ SABANALARGA	97%	90%	93%
CZ SUROCCIDENTE	98%	94%	96%
CZ SURORIENTE	85%	98%	92%
REGIONAL ATLANTICO	100%	82%	85%
BOLIVAR	95%	94%	94%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	96%	96%	96%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	90%	92%	91%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	95%	97%	96%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	98%	94%	96%
CZ MAGANGUE	94%	92%	93%
CZ MOMPOX	100%	81%	90%
CZ SIMITI	91%	100%	95%
CZ TURBACO	92%	92%	92%
REGIONAL BOLIVAR	92%	94%	93%
CESAR	93%	91%	92%
CZ AGUACHICA	97%	90%	93%
CZ AGUSTIN CODAZZI	79%	85%	82%
CZ CHIRIGUANA	98%	90%	93%
CZ VALLEDUPAR 1	87%	84%	85%
CZ VALLEDUPAR 2	95%	92%	93%
REGIONAL CESAR	20%	100%	73%

CORDOBA	91%	91%	91%
CZ 1 MONTERIA	92%	94%	93%
CZ CERETE	88%	91%	89%
CZ LORICA	95%	88%	91%
CZ MONTELIBANO	86%	77%	81%
CZ PLANETARICA	83%	90%	87%
CZ SAHAGUN	91%	92%	91%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	96%	93%	95%
CZ TIERRALTA	92%	95%	94%
REGIONAL CORDOBA	100%	80%	84%
LA GUAJIRA	96%	91%	93%
CZ FONSECA	98%	92%	95%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	100%	100%	100%
CZ MAICAO	93%	96%	94%
CZ MANAURE	100%	60%	75%
CZ RIOHACHA 2	97%	90%	93%
REGIONAL LA GUAJIRA	20%	0%	20%
MAGDALENA	93%	89%	91%
CZ CIENAGA	89%	82%	84%
CZ DEL RIO	94%	66%	84%
CZ EL BANCO	90%	93%	91%
CZ FUNDACIÓN	97%	84%	89%
CZ PLATO	78%	88%	83%
CZ SANTA ANA	87%	80%	81%
CZ SANTA MARTA 1	98%	98%	98%
CZ SANTA MARTA 2	96%	96%	96%
REGIONAL MAGDALENA	100%	84%	89%
SAN ANDRES	79%	82%	81%
CZ LOS ALMENDROS	78%	82%	81%
REGIONAL SAN ANDRES	80%	87%	83%
SUCRE	91%	87%	89%
CZ BOSTON	20%	0%	20%
CZ LA MOJANA	100%	84%	93%
CZ NORTE	90%	86%	88%
CZ SINCELEJO	93%	96%	94%
REGIONAL SUCRE	100%	73%	84%
Total general	93%	91%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría de Satisfacción general



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Bolívar y La Guajira con un 94%

Promedio de Satisfaccion general	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ATLANTICO	93%	93%	93%
CZ BARANOA	95%	91%	93%
CZ HIPODROMO	89%	90%	90%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	96%	96%	96%
CZ SABANAGRANDE	95%	89%	91%
CZ SABANALARGA	94%	94%	94%
CZ SUROCCIDENTE	96%	94%	95%
CZ SURORIENTE	91%	96%	94%
REGIONAL ATLANTICO	100%	86%	89%
BOLIVAR	94%	94%	94%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	94%	94%	94%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	93%	92%	93%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	94%	96%	95%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	95%	95%	95%
CZ MAGANGUE	94%	93%	94%
CZ MOMPOX	97%	88%	92%
CZ SIMITI	95%	96%	96%
CZ TURBACO	92%	93%	92%
REGIONAL BOLIVAR	92%	93%	93%
CESAR	93%	91%	92%
CZ AGUACHICA	94%	90%	92%
CZ AGUSTIN CODAZZI	91%	92%	91%
CZ CHIRIGUANA	95%	93%	94%
CZ VALLEDUPAR 1	91%	94%	93%
CZ VALLEDUPAR 2	92%	92%	92%
REGIONAL CESAR	73%	100%	91%

CORDOBA	92%	92%	92%
CZ 1 MONTERIA	92%	93%	93%
CZ CERETE	89%	90%	90%
CZ LORICA	94%	92%	93%
CZ MONTELIBANO	89%	86%	87%
CZ PLANETARICA	90%	89%	89%
CZ SAHAGUN	93%	94%	93%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	96%	95%	96%
CZ TIERRALTA	92%	93%	92%
REGIONAL CORDOBA	87%	91%	90%
LA GUAJIRA	94%	93%	94%
CZ FONSECA	93%	93%	93%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	83%	97%	91%
CZ MAICAO	94%	94%	94%
CZ MANAURE	93%	78%	85%
CZ RIOHACHA 2	96%	93%	94%
REGIONAL LA GUAJIRA	67%	0%	67%
MAGDALENA	94%	91%	92%
CZ CIENAGA	93%	89%	90%
CZ DEL RIO	93%	89%	92%
CZ EL BANCO	94%	94%	94%
CZ FUNDACIÓN	93%	89%	91%
CZ PLATO	88%	90%	89%
CZ SANTA ANA	94%	86%	88%
CZ SANTA MARTA 1	96%	94%	95%
CZ SANTA MARTA 2	94%	95%	94%
REGIONAL MAGDALENA	96%	88%	90%
SAN ANDRES	88%	89%	89%
CZ LOS ALMENDROS	88%	90%	89%
REGIONAL SAN ANDRES	88%	87%	88%
SUCRE	91%	90%	91%
CZ BOSTON	70%	0%	70%
CZ LA MOJANA	91%	85%	88%
CZ NORTE	91%	90%	90%
CZ SINCELEJO	94%	91%	93%
REGIONAL SUCRE	97%	86%	90%
Total general	93%	92%	93%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Oportunidad del Servicio



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Amazonas y Caquetá 94%

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

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Calidad y servicio en la atención



La regional con el mejor nivel de oportunidad del servicio en el primer semestre del 2025 es Amazonas con 97%

Promedio de Calidad y servicio en la atención	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
AMAZONAS	100%	95%	97%
CZ LETICIA	100%	95%	96%
REGIONAL AMAZONAS	100%	97%	99%
CAQUETA	94%	94%	94%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	100%	96%	97%
CZ FLORENCIA 1	93%	91%	92%
CZ FLORENCIA 2	94%	95%	95%
CZ PUERTO RICO	93%	96%	95%
REGIONAL CAQUETA		100%	100%
HUILA	95%	94%	94%
CZ GARZON	95%	96%	95%
CZ LA GAITANA	96%	94%	95%
CZ LA PLATA	95%	95%	95%
CZ NEIVA	95%	93%	94%
CZ PITALITO	91%	94%	93%
REGIONAL HUILA		0%	0%
PUTUMAYO	96%	95%	95%
CZ LA HORMIGA	96%	96%	96%
CZ MOCOA	90%	93%	92%
CZ PUERTO ASIS	97%	95%	95%
CZ SIBUNDOY	97%	100%	98%
REGIONAL PUTUMAYO	0%		0%
TOLIMA	94%	94%	94%
CZ CHAPARRAL	93%	94%	94%
CZ ESPINAL	97%	93%	94%
CZ GALAN	93%	93%	93%
CZ HONDA	98%	98%	98%
CZ IBAGUE	96%	96%	96%
CZ JORDAN	92%	95%	94%
CZ LERIDA	98%	98%	98%
CZ LIBANO	95%	94%	95%
CZ MELGAR	95%	96%	95%
CZ PURIFICACION	95%	99%	97%
REGIONAL TOLIMA	92%	93%	93%
Total general	94%	94%	94%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Resolución de la necesidad



La regional con el mejor nivel de oportunidad del servicio en el primer semestre del 2025 es Tolima con 93%

Promedio de Resolución de la necesidad	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
AMAZONAS	92%	90%	91%
CZ LETICIA	87%	86%	86%
REGIONAL AMAZONAS	95%	100%	97%
CAQUETA	93%	90%	91%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	87%	90%	89%
CZ FLORENCIA 1	96%	87%	92%
CZ FLORENCIA 2	95%	95%	95%
CZ PUERTO RICO	77%	88%	84%
REGIONAL CAQUETA		100%	100%
HUILA	90%	87%	88%
CZ GARZON	92%	81%	86%
CZ LA GAITANA	87%	84%	86%
CZ LA PLATA	95%	94%	94%
CZ NEIVA	93%	96%	95%
CZ PITALITO	84%	80%	81%
REGIONAL HUILA		0%	0%
PUTUMAYO	90%	83%	86%
CZ LA HORMIGA	96%	92%	94%
CZ MOCOA	70%	63%	66%
CZ PUERTO ASIS	94%	84%	87%
CZ SIBUNDOY	87%	100%	92%
REGIONAL PUTUMAYO	0%		0%
TOLIMA	91%	94%	93%
CZ CHAPARRAL	84%	93%	90%
CZ ESPINAL	86%	89%	88%
CZ GALAN	90%	94%	92%
CZ HONDA	92%	86%	88%
CZ IBAGUE	84%	97%	94%
CZ JORDAN	95%	97%	96%
CZ LERIDA	87%	95%	90%
CZ LIBANO	91%	90%	90%
CZ MELGAR	87%	99%	94%
CZ PURIFICACION	94%	82%	89%
REGIONAL TOLIMA	98%	89%	94%
Total general	91%	90%	90%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Satisfacción general



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 es Amazonas con 94%.

Promedio de Satisfaccion general	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
AMAZONAS	95%	94%	94%
CZ LETICIA	91%	91%	91%
REGIONAL AMAZONAS	97%	99%	98%
CAQUETA	94%	93%	93%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	96%	94%	94%
CZ FLORENCIA 1	94%	88%	92%
CZ FLORENCIA 2	95%	96%	95%
CZ PUERTO RICO	89%	93%	91%
REGIONAL CAQUETA		100%	100%
HUILA	93%	91%	92%
CZ GARZON	94%	90%	91%
CZ LA GAITANA	92%	91%	91%
CZ LA PLATA	95%	92%	94%
CZ NEIVA	94%	94%	94%
CZ PITALITO	90%	89%	89%
REGIONAL HUILA		0%	0%
PUTUMAYO	93%	90%	91%
CZ LA HORMIGA	96%	94%	95%
CZ MOCOIA	85%	83%	84%
CZ PUERTO ASIS	94%	90%	92%
CZ SIBUNDOY	91%	99%	95%
REGIONAL PUTUMAYO	0%		0%
TOLIMA	93%	93%	93%
CZ CHAPARRAL	89%	93%	92%
CZ ESPINAL	93%	90%	91%
CZ GALAN	92%	92%	92%
CZ HONDA	96%	94%	94%
CZ IBAGUE	93%	95%	95%
CZ JORDAN	93%	95%	94%
CZ LERIDA	95%	97%	96%
CZ LIBANO	93%	93%	93%
CZ MELGAR	91%	97%	94%
CZ PURIFICACION	95%	92%	94%
REGIONAL TOLIMA	95%	92%	93%
Total general	93%	92%	93%

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Oportunidad del Servicio



Promedio de Oportunidad del servicio	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
BOGOTÁ	90%	88%	89%
CZ BARRIOS UNIDOS	91%	95%	93%
CZ BOSA	87%	86%	87%
CZ CIUDAD BOLIVAR	90%	90%	90%
CZ CREER	96%	84%	86%
CZ ENGATIVA	85%	87%	86%
CZ FONTIBON	91%	90%	91%
CZ KENNEDY	86%	88%	87%
CZ KENNEDY CENTRAL	92%	89%	90%
CZ MARTIRES	91%	90%	90%
CZ PUENTE ARANDA	100%	87%	90%
CZ RAFAEL URIBE	89%	86%	87%
CZ REVIVIR	87%	85%	86%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	94%	89%	92%
CZ SANTA FE	90%	91%	91%
CZ SUBA	86%	87%	87%
CZ TUNJUELITO	91%	91%	91%
CZ USAQUEN	93%	91%	92%
CZ USME	88%	85%	85%
REGIONAL BOGOTÁ	93%	94%	93%
BOYACÁ	90%	92%	91%
CZ CHIQUINQUIRA	94%	93%	94%
CZ DUITAMA	87%	92%	90%
CZ EL COCUI	100%	90%	91%
CZ GARAGOÁ	95%	93%	94%
CZ MIRAFLORES	93%	97%	95%
CZ MONIQUEIRA	92%	93%	93%
CZ OTANCHE	100%	97%	98%
CZ PUERTO BOYACÁ	96%	95%	95%
CZ SOATÁ	95%	92%	93%
CZ SOGAMOSO	87%	90%	89%
CZ TUNJA 1	85%	100%	90%
CZ TUNJA 2	89%	91%	90%
REGIONAL BOYACÁ	90%	93%	92%

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

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 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	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
BOGOTA	90%	90%	90%
CZ BARRIOS UNIDOS	89%	96%	93%
CZ BOSA	88%	88%	88%
CZ CIUDAD BOLIVAR	90%	91%	91%
CZ CREER	96%	86%	88%
CZ ENGATIVA	88%	89%	89%
CZ FONTIBON	89%	90%	89%
CZ KENNEDY	89%	91%	90%
CZ KENNEDY CENTRAL	90%	91%	90%
CZ MARTIRES	89%	90%	89%
CZ PUENTE ARANDA	100%	100%	100%
CZ RAFAEL URIBE	91%	90%	90%
CZ REVIVIR	94%	86%	90%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	96%	93%	95%
CZ SANTA FE	88%	92%	91%
CZ SUBA	91%	89%	90%
CZ TUNJUELITO	91%	92%	92%
CZ USAQUEN	89%	89%	89%
CZ USME	89%	89%	89%
REGIONAL BOGOTA	94%	90%	91%
BOYACA	94%	94%	94%
CZ CHIQUINQUIRA	94%	94%	94%
CZ DUITAMA	95%	96%	96%
CZ EL COCUY	100%	93%	94%
CZ GARAGOA	95%	91%	92%
CZ MIRAFLORES	89%	95%	91%
CZ MONIQUIRA	95%	96%	96%
CZ OTANCHE	100%	97%	97%
CZ PUERTO BOYACA	95%	98%	96%
CZ SOATA	98%	97%	97%
CZ SOGAMOSO	92%	92%	92%
CZ TUNJA 1	98%	95%	97%
CZ TUNJA 2	93%	95%	94%
REGIONAL BOYACA	98%	93%	94%

CUNDINAMARCA	91%	91%	91%
CZ CAQUEZA	94%	96%	95%
CZ CHOCONTA	92%	94%	93%
CZ FACATATIVA	92%	92%	92%
CZ FUSAGASUGA	94%	93%	94%
CZ GACHETA	80%	85%	84%
CZ GIRARDOT	94%	91%	92%
CZ LA MESA	89%	96%	94%
CZ PACHO	95%	96%	96%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	93%	92%	93%
CZ SOACHA	89%	90%	89%
CZ SOACHA CENTRO	85%	83%	84%
CZ UBATE	88%	94%	92%
CZ VILLET	92%	95%	94%
CZ ZIPAQUIRA	91%	92%	92%
REGIONAL CUNDINAMARCA	94%	90%	91%
NORTE DE SANTANDER	94%	95%	95%
CZ CUCUTA 1	95%	95%	95%
CZ CUCUTA 2	93%	96%	95%
CZ CUCUTA 3	95%	95%	95%
CZ OCAÑA	94%	95%	94%
CZ PAMPLONA	92%	93%	92%
CZ TIBU	95%	93%	93%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	100%	97%	98%
SANTANDER	93%	94%	94%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	83%	83%
CZ BUCARAMANGA SUR	95%	95%	95%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	92%	92%	92%
CZ LA FLORESTA	93%	92%	92%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	98%	100%	99%
CZ MALAGA	94%	93%	93%
CZ RESURGIR	100%	100%	100%
CZ SAN GIL	94%	98%	96%
CZ SOCORRO	93%	94%	94%
CZ VELEZ	91%	95%	93%
CZ YARIQUIES	100%	93%	96%
REGIONAL SANTANDER	95%	95%	95%
Total general	92%	91%	91%

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

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Resolución de la necesidad



Promedio de Resolución de la necesidad	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
BOGOTÁ	92%	91%	91%
CZ BARRIOS UNIDOS	94%	96%	95%
CZ BOSA	84%	81%	82%
CZ CIUDAD BOLIVAR	93%	94%	94%
CZ CREER	68%	81%	79%
CZ ENGATIVA	98%	93%	95%
CZ FONTIBON	92%	93%	92%
CZ KENNEDY	93%	92%	92%
CZ KENNEDY CENTRAL	92%	95%	94%
CZ MARTIRES	91%	94%	92%
CZ PUENTE ARANDA	100%	100%	100%
CZ RAFAEL URIBE	97%	96%	96%
CZ REVIVIR	94%	92%	93%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	95%	93%	94%
CZ SANTA FE	95%	96%	96%
CZ SUBA	98%	95%	96%
CZ TUNJUELITO	97%	91%	94%
CZ USAQUEN	79%	77%	78%
CZ USME	97%	96%	96%
REGIONAL BOGOTÁ	89%	86%	87%
BOYACÁ	93%	84%	88%
CZ CHIQUINQUIRA	95%	87%	92%
CZ DUITAMA	95%	90%	92%
CZ EL COCUY	100%	68%	73%
CZ GARAGOA	79%	75%	76%
CZ MIRAFLORES	100%	60%	84%
CZ MONIQUIRA	88%	89%	89%
CZ OTANCHE	60%	76%	73%
CZ PUERTO BOYACA	95%	95%	95%
CZ SOATA	70%	84%	78%
CZ SOGAMOSO	95%	77%	84%
CZ TUNJA 1	80%	100%	84%
CZ TUNJA 2	92%	90%	91%
REGIONAL BOYACA	100%	60%	73%

CUNDINAMARCA	94%	90%	92%
CZ CAQUEZA	92%	96%	94%
CZ CHOCONTA	91%	89%	90%
CZ FACATATIVA	94%	94%	94%
CZ FUSAGASUGA	97%	94%	96%
CZ GACHETA	47%	80%	69%
CZ GIRARDOT	94%	96%	95%
CZ LA MESA	87%	77%	80%
CZ PACHO	96%	81%	88%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	91%	92%	92%
CZ SOACHA	95%	92%	93%
CZ SOACHA CENTRO	97%	80%	85%
CZ UBATE	87%	94%	92%
CZ VILLETÁ	91%	93%	92%
CZ ZIPAQUIRA	93%	89%	91%
REGIONAL CUNDINAMARCA	100%	90%	92%
NORTE DE SANTANDER	93%	94%	94%
CZ CUCUTÁ 1	94%	92%	93%
CZ CUCUTÁ 2	96%	95%	95%
CZ CUCUTÁ 3	92%	95%	94%
CZ OCAÑA	93%	91%	92%
CZ PAMPLONA	88%	97%	94%
CZ TIBÚ	100%	100%	100%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	20%	73%	60%
SANTANDER	96%	92%	93%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	100%	100%
CZ BUCARAMANGA SUR	99%	93%	96%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	97%	95%	95%
CZ LA FLORESTA	96%	96%	96%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	91%	93%	93%
CZ MALAGA	70%	70%	70%
CZ RESURGIR	100%	70%	73%
CZ SAN GIL	95%	92%	93%
CZ SOCORRO	86%	71%	78%
CZ VELEZ	100%	89%	93%
CZ YARIQUIES	60%	47%	52%
REGIONAL SANTANDER	100%	100%	100%
Total general	93%	91%	92%

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 es Norte Santander con 94%

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Satisfacción general



Promedio de Satisfaccion general	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
BOGOTA	91%	90%	90%
CZ BARRIOS UNIDOS	91%	96%	94%
CZ BOSA	86%	85%	85%
CZ CIUDAD BOLIVAR	91%	91%	91%
CZ CREER	87%	84%	84%
CZ ENGATIVA	90%	89%	90%
CZ FONTIBON	90%	91%	91%
CZ KENNEDY	89%	90%	90%
CZ KENNEDY CENTRAL	91%	91%	91%
CZ MARTIRES	90%	91%	91%
CZ PUENTE ARANDA	100%	96%	97%
CZ RAFAEL URIBE	92%	90%	91%
CZ REVIVIR	91%	88%	89%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	95%	91%	93%
CZ SANTA FE	91%	93%	92%
CZ SUBA	91%	90%	91%
CZ TUNJUELITO	93%	92%	92%
CZ USAQUEN	87%	86%	86%
CZ USME	91%	90%	90%
REGIONAL BOGOTA	92%	90%	90%
BOYACA	92%	90%	91%
CZ CHIQUINQUIRA	95%	91%	93%
CZ DUITAMA	93%	92%	92%
CZ EL COCUY	100%	85%	87%
CZ GARAGOA	89%	86%	87%
CZ MIRAFLORES	94%	84%	90%
CZ MONIQUIRA	92%	93%	92%
CZ OTANCHE	87%	90%	89%
CZ PUERTO BOYACA	95%	96%	95%
CZ SOATA	88%	91%	89%
CZ SOGAMOSO	91%	86%	88%
CZ TUNJA 1	88%	98%	91%
CZ TUNJA 2	91%	92%	92%
REGIONAL BOYACA	96%	82%	86%

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

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

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Oportunidad del Servicio



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 es Risaralda con 94%

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

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Calidad y servicio en la atención



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 es Caldas con 94%.

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

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Resolución de la necesidad



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 es Antioquia con 91%

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

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Satisfacción general



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Antioquia y Quindío con 92%

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

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Oportunidad del Servicio



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Arauca y Guaviare con 93%.

Promedio de Oportunidad del servicio	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ARAUCA	91%	93%	93%
CZ ARAUCA	99%	100%	99%
CZ SARAVERA	88%	90%	89%
CZ TAME	90%	93%	92%
REGIONAL ARAUCA	95%	97%	96%
CASANARE	93%	92%	92%
CZ PAZ DE ARIPORO	91%	91%	91%
CZ VILLANUEVA	97%	92%	94%
CZ YOPAL	92%	92%	92%
REGIONAL CASANARE	80%	90%	84%
GUAINIA	93%	91%	92%
CZ INIRIDA	0%	93%	93%
REGIONAL GUAINIA	93%	88%	91%
GUAVIARE	93%	92%	93%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	94%	93%	93%
REGIONAL GUAVIARE	88%	80%	85%
META	92%	91%	91%
CZ ACACIAS	90%	89%	89%
CZ GRANADA	96%	92%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	96%	97%	96%
CZ VILLAVICENCIO 2	89%	91%	90%
REGIONAL META	100%		100%
VAUPES	85%	90%	88%
CZ MITU	85%	90%	88%
VICHADA	89%	87%	88%
CZ PUERTO CARREÑO	89%	87%	88%
Total general	92%	92%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Calidad y servicio en la atención



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Arauca y Guainía con 95%.

Promedio de Calidad y servicio en la atención	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ARAUCA	94%	96%	95%
CZ ARAUCA	98%	100%	99%
CZ SARAVERA	91%	94%	93%
CZ TAME	93%	96%	95%
REGIONAL ARAUCA	100%	100%	100%
CASANARE	93%	94%	94%
CZ PAZ DE ARIPORE	97%	95%	95%
CZ VILLANUEVA	96%	94%	95%
CZ YOPAL	91%	95%	93%
REGIONAL CASANARE	90%	90%	90%
GUAINIA	94%	96%	95%
CZ INIRIDA	0%	93%	93%
REGIONAL GUAINIA	94%	100%	96%
GUAVIARE	96%	92%	93%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	96%	92%	93%
REGIONAL GUAVIARE	100%	93%	98%
META	92%	92%	92%
CZ ACACIAS	90%	91%	91%
CZ GRANADA	96%	93%	95%
CZ PUERTO LOPEZ	97%	98%	98%
CZ VILLAVICENCIO 2	90%	92%	91%
REGIONAL META	90%		90%
VAUPES	93%	92%	92%
CZ MITU	93%	92%	92%
VICHADA	91%	92%	91%
CZ PUERTO CARREÑO	91%	92%	91%
Total general	93%	93%	93%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Resolución de la necesidad



La regional con el mejor resultado de satisfacción en el primer semestre del 2025 es Guaviare con el 99%

Promedio de Resolución de la necesidad	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ARAUCA	80%	80%	80%
CZ ARAUCA	94%	87%	89%
CZ SARAVERA	82%	75%	77%
CZ TAME	71%	78%	76%
REGIONAL ARAUCA	80%	100%	92%
CASANARE	97%	91%	93%
CZ PAZ DE ARIPORO	96%	83%	88%
CZ VILLANUEVA	97%	90%	93%
CZ YOPAL	97%	94%	95%
REGIONAL CASANARE	100%	100%	100%
GUAINIA	95%	96%	96%
CZ INIRIDA	0%	93%	93%
REGIONAL GUAINIA	95%	100%	97%
GUAVIARE	100%	99%	99%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	100%	99%	99%
REGIONAL GUAVIARE	100%	100%	100%
META	94%	94%	94%
CZ ACACIAS	95%	95%	95%
CZ GRANADA	94%	93%	93%
CZ PUERTO LOPEZ	92%	94%	93%
CZ VILLAVICENCIO 2	94%	94%	94%
REGIONAL META	100%		100%
VAUPES	80%	100%	91%
CZ MITU	80%	100%	91%
VICHADA	100%	91%	94%
CZ PUERTO CARREÑO	100%	91%	94%
Total general	93%	91%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Satisfacción general



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Guaviare con 95%.

Promedio de Satisfaccion general	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ARAUCA	88%	90%	89%
CZ ARAUCA	97%	96%	96%
CZ SARAVERA	86%	86%	86%
CZ TAME	84%	89%	88%
REGIONAL ARAUCA	92%	99%	96%
CASANARE	94%	93%	93%
CZ PAZ DE ARIPORO	94%	90%	91%
CZ VILLANUEVA	97%	92%	94%
CZ YOPAL	93%	94%	93%
REGIONAL CASANARE	90%	93%	91%
GUAINIA	94%	93%	93%
CZ INIRIDA	0%	93%	93%
REGIONAL GUAINIA	94%	92%	93%
GUAVIARE	97%	94%	95%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	97%	94%	95%
REGIONAL GUAVIARE	96%	91%	94%
META	93%	92%	93%
CZ ACACIAS	91%	92%	91%
CZ GRANADA	95%	93%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	95%	96%	95%
CZ VILLAVICENCIO 2	91%	92%	92%
REGIONAL META	97%		97%
VAUPES	86%	94%	91%
CZ MITU	86%	94%	91%
VICHADA	93%	89%	91%
CZ PUERTO CARREÑO	93%	89%	91%
Total general	93%	92%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Oportunidad del Servicio



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Cauca, Valle del Cauca y Chocó con 92%

Promedio de Oportunidad del servicio	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
CAUCA	92%	92%	92%
CZ CENTRO	87%	91%	89%
CZ COSTA PACIFICA	100%	90%	94%
CZ INDIGENA	100%	92%	93%
CZ MACIZO COLOMBIANO	95%	90%	92%
CZ NORTE	92%	92%	92%
CZ POPAYAN	92%	92%	92%
CZ SUR	95%	93%	94%
REGIONAL CAUCA	100%	95%	96%
CHOCO	93%	92%	92%
CZ BAHIA SOLANO	96%	97%	96%
CZ ISTMINA	95%	87%	91%
CZ QUIBDO	92%	92%	92%
CZ RIOSUCIO	89%	90%	89%
CZ TADO	96%	96%	96%
REGIONAL CHOCO	0%	95%	95%
NARIÑO	92%	90%	91%
CZ BARBACOAS	88%	83%	85%
CZ IPIALES	93%	87%	90%
CZ LA UNION	93%	94%	93%
CZ PASTO 1	94%	91%	92%
CZ PASTO 2	92%	92%	92%
CZ REMOLINO	100%	100%	100%
CZ TUMACO	86%	84%	85%
CZ TUQUERRES	94%	86%	90%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	0%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		100%	100%
VALLE DEL CAUCA	93%	92%	92%
CZ BUENAVENTURA	92%	92%	92%
CZ BUGA	95%	95%	95%
CZ CARTAGO	94%	93%	93%
CZ CENTRO	94%	89%	90%
CZ JAMUNDI	90%	90%	90%
CZ LADERA	83%	82%	82%
CZ NORORIENTAL	91%	90%	90%
CZ PALMIRA	93%	92%	93%
CZ ROLDANILLO	93%	97%	95%
CZ SEVILLA	96%	99%	98%
CZ SUR	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	93%	93%	93%
CZ TULUA	94%	92%	92%
CZ YUMBO	94%	94%	94%
REGIONAL VALLE	93%	91%	92%
CZ RESTAURAR		87%	87%
Total general	93%	92%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Calidad y servicio en la atención



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son todas las que hacen parte de esta macro región con 93%

Promedio de Calidad y servicio en la atención	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
CAUCA	93%	94%	93%
CZ CENTRO	87%	90%	88%
CZ COSTA PACIFICA	100%	98%	98%
CZ INDIGENA	100%	92%	93%
CZ MACIZO COLOMBIANO	100%	94%	96%
CZ NORTE	95%	95%	95%
CZ POPAYAN	91%	93%	92%
CZ SUR	96%	96%	96%
REGIONAL CAUCA	100%	93%	94%
CHOCO	91%	95%	93%
CZ BAHIA SOLANO	90%	97%	94%
CZ ISTMINA	92%	93%	93%
CZ QUIBDO	91%	95%	93%
CZ RIOSUCIO	86%	96%	90%
CZ TADO	96%	93%	94%
REGIONAL CHOCO	0%	96%	96%
NARIÑO	92%	93%	93%
CZ BARBACOAS	94%	92%	92%
CZ IPIALES	93%	90%	92%
CZ LA UNION	95%	92%	93%
CZ PASTO 1	94%	94%	94%
CZ PASTO 2	91%	93%	92%
CZ REMOLINO	100%	100%	100%
CZ TUMACO	89%	94%	92%
CZ TUQUERRES	91%	83%	88%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	0%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		100%	100%
VALLE DEL CAUCA	93%	94%	93%
CZ BUENAVENTURA	95%	95%	95%
CZ BUGA	94%	94%	94%
CZ CARTAGO	90%	92%	92%
CZ CENTRO	92%	92%	92%
CZ JAMUNDI	90%	93%	92%
CZ LADERA	83%	88%	86%
CZ NORORIENTAL	92%	91%	91%
CZ PALMIRA	94%	96%	95%
CZ ROLDANILLO	94%	97%	95%
CZ SEVILLA	96%	97%	97%
CZ SUR	91%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	93%	95%	94%
CZ TULUA	97%	93%	94%
CZ YUMBO	90%	94%	92%
REGIONAL VALLE	93%	92%	92%
CZ RESTAURAR		83%	83%
Total general	93%	94%	93%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Resolución de la necesidad



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 es Cauca con 91%

Promedio de Resolución de la necesidad	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
CAUCA	92%	89%	91%
CZ CENTRO	100%	66%	83%
CZ COSTA PACIFICA	66%	93%	83%
CZ INDIGENA	100%	84%	87%
CZ MACIZO COLOMBIANO	80%	70%	73%
CZ NORTE	90%	87%	89%
CZ POPAYAN	96%	91%	93%
CZ SUR	70%	92%	82%
REGIONAL CAUCA	100%	60%	68%
CHOCO	84%	79%	82%
CZ BAHIA SOLANO	100%	100%	100%
CZ ISTMINA	78%	72%	75%
CZ QUIBDO	91%	82%	86%
CZ RIOSUCIO	50%	68%	57%
CZ TADO	68%	91%	83%
REGIONAL CHOCO	0%	64%	64%
NARIÑO	89%	87%	88%
CZ BARBACOAS	100%	67%	76%
CZ IPIALES	87%	91%	89%
CZ LA UNION	91%	87%	88%
CZ PASTO 1	92%	91%	92%
CZ PASTO 2	85%	86%	85%
CZ REMOLINO	100%	54%	71%
CZ TUMACO	85%	77%	80%
CZ TUQUERRES	94%	84%	90%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	0%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		60%	60%
VALLE DEL CAUCA	92%	90%	90%
CZ BUENAVENTURA	86%	93%	91%
CZ BUGA	90%	92%	91%
CZ CARTAGO	83%	90%	88%
CZ CENTRO	88%	87%	87%
CZ JAMUNDI	95%	88%	90%
CZ LADERA	89%	91%	90%
CZ NORORIENTAL	100%	89%	92%
CZ PALMIRA	94%	90%	92%
CZ ROLDANILLO	89%	91%	90%
CZ SEVILLA	87%	86%	87%
CZ SUR	95%	93%	94%
CZ SURORIENTAL	90%	92%	91%
CZ TULUA	98%	93%	95%
CZ YUMBO	91%	85%	87%
REGIONAL VALLE	95%	85%	88%
CZ RESTAURAR		73%	73%
Total general	91%	89%	89%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Satisfacción general



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el primer semestre del 2025 son Cauca y Valle del Cauca con 92%

Promedio de Satisfacción general	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
CAUCA	92%	92%	92%
CZ CENTRO	90%	82%	87%
CZ COSTA PACIFICA	89%	94%	92%
CZ INDIGENA	100%	89%	91%
CZ MACIZO COLOMBIANO	92%	85%	87%
CZ NORTE	93%	92%	92%
CZ POPAYAN	93%	92%	92%
CZ SUR	87%	94%	91%
REGIONAL CAUCA	100%	83%	86%
CHOCO	89%	89%	89%
CZ BAHIA SOLANO	95%	98%	97%
CZ ISTMINA	88%	84%	86%
CZ QUIBDO	91%	90%	90%
CZ RIOSUCIO	74%	87%	79%
CZ TADO	87%	93%	91%
REGIONAL CHOCO	0%	85%	85%
NARIÑO	91%	90%	90%
CZ BARBACOAS	94%	81%	85%
CZ IPIALES	91%	89%	90%
CZ LA UNION	93%	91%	92%
CZ PASTO 1	93%	92%	92%
CZ PASTO 2	89%	90%	90%
CZ REMOLINO	100%	85%	90%
CZ TUMACO	87%	85%	86%
CZ TUQUERRES	93%	83%	89%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	0%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		87%	87%
VALLE DEL CAUCA	92%	92%	92%
CZ BUENAVENTURA	91%	93%	92%
CZ BUGA	93%	93%	93%
CZ CARTAGO	89%	92%	91%
CZ CENTRO	91%	89%	90%
CZ JAMUNDI	91%	90%	91%
CZ LADERA	86%	86%	86%
CZ NORORIENTAL	94%	90%	91%
CZ PALMIRA	93%	93%	93%
CZ ROLDANILLO	92%	95%	94%
CZ SEVILLA	93%	94%	94%
CZ SUR	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	92%	93%	93%
CZ TULUA	96%	93%	94%
CZ YUMBO	91%	91%	91%
REGIONAL VALLE	94%	89%	90%
CZ RESTAURAR		81%	81%
Total general	92%	91%	91%

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo

Semestre I
2025



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



Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

Promedio de Oportunidad del servicio	Etiquetas de columna	Trimestre I	Trimestre II	Total general
AMAZONAS		40%	40%	40%
CZ LETICIA		40%	40%	40%
ANTIOQUIA		40%	40%	40%
CZ ABURRA NORTE		40%	40%	40%
CZ ABURRA SUR		40%	40%	40%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL		40%	40%	40%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL		40%	40%	40%
CZ LA MESETA		40%	40%	40%
CZ MAGDALENA MEDIO		40%	40%	40%
CZ OCCIDENTE		40%	40%	40%
CZ ORIENTE		40%	40%	40%
CZ ORIENTE MEDIO		40%	40%	40%
CZ PENDERISCO		40%	40%	40%
CZ ROSALES		40%	40%	40%
CZ SUR ORIENTE		40%	40%	40%
CZ URABA		40%	40%	40%
REGIONAL ANTIOQUIA		40%	40%	40%
ARAUCA		40%	40%	40%
CZ SARAVERA		40%	40%	40%
CZ TAME		40%	40%	40%
ATLANTICO		40%	40%	40%
CZ HIPODROMO		40%	40%	40%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO		40%	40%	40%
CZ SABANAGRANDE		40%	40%	40%
CZ SABANALARGA		40%	40%	40%
CZ SUROCCIDENTE		40%	40%	40%
CZ SURORIENTE		40%	40%	40%
REGIONAL ATLANTICO		40%	40%	40%
BOGOTA		40%	40%	40%
CZ BOSA		40%	40%	40%
CZ CIUDAD BOLIVAR		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%	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%	40%
CZ SIMITI		40%	40%	40%
CZ TURBACO		40%	40%	40%
REGIONAL BOLIVAR		40%	40%	40%
BOYACA		40%	40%	40%
CZ CHIQUINQUIRA		40%	40%	40%
CZ DUITAMA		40%	40%	40%
CZ MONIQUIRA		40%	40%	40%
CZ SOGAMOSO		40%	40%	40%
CZ TUNJA 2		40%	40%	40%
CALDAS		40%	40%	40%
CZ MANIZALES 2		40%	40%	40%
CZ OCCIDENTE		40%	40%	40%
CZ ORIENTE		40%	40%	40%
CZ SUR ORIENTE		40%	40%	40%

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



Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

CAQUETA	40%	40%	40%
CZ FLORENCIA 1	40%	40%	40%
CZ FLORENCIA 2	40%	40%	40%
CASANARE	40%	40%	40%
CZ PAZ DE ARIPORO		40%	40%
CZ VILLANUEVA		40%	40%
CZ YOPAL	40%	40%	40%
CAUCA	40%	40%	40%
CZ NORTE	40%	40%	40%
CZ POPAYAN	40%	40%	40%
CZ SUR		40%	40%
CESAR	40%	40%	40%
CZ AGUACHICA		40%	40%
CZ CHIRIGUANA		40%	40%
CZ VALLEDUPAR 2		40%	40%
CHOCO	40%	40%	40%
CZ ISTMINA		40%	40%
CZ QUIBDO	40%	40%	40%
CORDOBA	40%	40%	40%
CZ 1 MONTERIA		40%	40%
CZ CERETE		40%	40%
CZ LORICA			40%
CZ MONTELIBANO	40%	40%	40%
CZ PLANETARICA		40%	40%
CZ SAHAGUN		40%	40%
CZ TIERRALTA		40%	40%
CUNDINAMARCA	40%	40%	40%
CZ CAQUEZA		40%	40%
CZ FACATATIVA	40%	40%	40%
CZ FUSAGASUGA	40%	40%	40%
CZ GACHETA		40%	40%
CZ GIRARDOT	40%		40%
CZ LA MESA	40%	40%	40%
CZ SOACHA	40%	40%	40%
CZ SOACHA CENTRO	40%	40%	40%
CZ VILLET		40%	40%
CZ ZIPAQUIRA	40%		40%
GUAINIA		40%	40%
REGIONAL GUAINIA		40%	40%
HUILA	40%	40%	40%
CZ GARZON		40%	40%
CZ LA GAITANA	40%	40%	40%
CZ LA PLATA	40%	40%	40%
CZ NEIVA		40%	40%
CZ PITALITO	40%	40%	40%
LA GUAJIRA	40%	40%	40%
CZ FONSECA	40%		40%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	40%		40%
CZ MAICAO	40%		40%
CZ MANAURE		40%	40%
CZ RIOHACHA 2		40%	40%
MAGDALENA	40%	40%	40%
CZ EL BANCO		40%	40%
CZ FUNDACIÓN	40%		40%
CZ SANTA ANA		40%	40%
CZ SANTA MARTA 1		40%	40%
CZ SANTA MARTA 2			40%
REGIONAL MAGDALENA	40%		40%
META	40%	40%	40%
CZ ACACIAS	40%	40%	40%
CZ GRANADA		40%	40%
CZ VILLAVICENCIO 2	40%	40%	40%

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



Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

■ 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%
■ NORTE DE SANTANDER	40%	40%	40%
CZ CUCUTA 1	40%	40%	40%
CZ CUCUTA 2	40%		40%
CZ CUCUTA 3	40%	40%	40%
CZ OCAÑA	40%	40%	40%
CZ PAMPLONA	40%	40%	40%
CZ TIBU		40%	40%
■ PUTUMAYO		40%	40%
CZ PUERTO ASIS		40%	40%
■ QUINDIO	40%	40%	40%
CZ ARMENIA NORTE	40%		40%
CZ ARMENIA SUR		40%	40%
CZ CALARCA		40%	40%
■ RISARALDA	40%	40%	40%
CZ DOS QUEBRADAS	40%	40%	40%
CZ LA VIRGINIA	40%		40%
CZ PEREIRA		40%	40%
CZ SANTA ROSA DE CABAL		40%	40%
■ SAN ANDRES		40%	40%
CZ LOS ALMENDROS		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 SAN GIL	40%		40%
CZ SOCORRO	40%		40%
REGIONAL SANTANDER	40%		40%
■ Sin Dato Regional	40%	40%	40%
Sin Dato Centro zonal	40%	40%	40%
■ SUCRE	40%	40%	40%
CZ LA MOJANA	40%		40%
CZ NORTE		40%	40%
CZ SINCELEJO		40%	40%
■ TOLIMA	40%	40%	40%
CZ CHAPARRAL	40%	40%	40%
CZ GALAN	40%	40%	40%
CZ JORDAN	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%
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%	40%
CZ SUR	40%	40%	40%
CZ SURORIENTAL	40%	40%	40%
CZ TULUA	40%	40%	40%
CZ YUMBO		40%	40%
REGIONAL VALLE		40%	40%
■ VICHADA		40%	40%
CZ PUERTO CARREÑO		40%	40%
Total general	40%	40%	40%

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	Trimestre I	Trimestre II	Total general
ANTIOQUIA		46%	54%	50%
CZ ABURRA NORTE			40%	40%
CZ ABURRA SUR		30%	58%	48%
CZ BAJO CAUCA			50%	50%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL		50%		50%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL		50%	50%	50%
CZ OCCIDENTE MEDIO		40%		40%
CZ ORIENTE			60%	60%
CZ ROSALES		70%	70%	70%
CZ SUR ORIENTE		30%	50%	43%
REGIONAL ANTIOQUIA		50%	50%	50%
ARAUCA		30%		30%
CZ SARAVENA		30%		30%
ATLANTICO		47%	58%	54%
CZ BARANOA			70%	70%
CZ HIPODROMO		40%	53%	50%
CZ SABANALARGA			70%	70%
CZ SUROCCIDENTE		55%	70%	58%
CZ SURORIENTE		30%		30%
BOGOTA		46%	45%	45%
CZ BARRIOS UNIDOS		50%		50%
CZ BOSA		46%	37%	41%
CZ CIUDAD BOLIVAR		30%	46%	44%
CZ CREER			30%	30%
CZ ENGATIVA		43%	46%	45%
CZ FONTIBON		55%		55%
CZ KENNEDY		48%	39%	42%
CZ KENNEDY CENTRAL		50%	50%	50%
CZ MARTIRES		37%	50%	40%
CZ RAFAEL URIBE		38%	47%	43%
CZ REVIVIR			70%	70%
CZ SAN CRISTOBAL SUR		63%		63%
CZ SANTA FE		70%		70%
CZ SUBA		40%	43%	42%
CZ TUNJUELITO		70%	37%	45%
CZ USAQUEN		37%	48%	44%
CZ USME		40%	50%	48%
REGIONAL BOGOTA			70%	70%
BOLIVAR		54%	38%	48%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO		60%		60%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR			40%	40%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA		70%		70%
CZ MOMPOX		50%		50%
CZ TURBACO		50%	40%	45%
REGIONAL BOLIVAR		45%	30%	40%
BOYACA		48%	50%	49%
CZ CHIQUINQUIRA		70%		70%
CZ SOGAMOSO		45%		45%
CZ TUNJA 2		30%	50%	37%
CALDAS		50%	37%	42%
CZ MANIZALES 2		50%	30%	37%
CZ ORIENTE		50%		50%
CZ SUR ORIENTE			50%	50%
CAQUETA		40%		40%
CZ FLORENCIA 2		40%		40%
CASANARE		50%	70%	60%
CZ VILLANUEVA			70%	70%
CZ YOPAL		50%		50%
CAUCA		52%	43%	49%
CZ NORTE		50%		50%
CZ POPAYAN		53%	43%	49%
CESAR		45%	53%	51%
CZ AGUACHICA			35%	35%
CZ VALLEDUPAR 2		45%	59%	54%
CHOCO		33%		33%
CZ QUIBDO		33%		33%
CORDOBA		59%	48%	53%
CZ 1 MONTERIA		50%	50%	50%
CZ CERETE			60%	60%
CZ LORICA		70%	50%	60%
CZ MONTELIBANO		70%	60%	65%
CZ PLANETARICA		70%	35%	47%
CZ SAHAGUN		50%	50%	50%
CZ TIERRALTA		50%		50%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

CUNDINAMARCA	43%	47%	45%
CZ CHOCONTA	50%		50%
CZ FACATATIVA	50%	43%	47%
CZ FUSAGASUGA	70%	50%	57%
CZ GIRARDOT	30%		30%
CZ LA MESA	50%		50%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO		40%	40%
CZ SOACHA	40%	43%	42%
CZ SOACHA CENTRO	30%	57%	46%
CZ UBATE	30%		30%
CZ ZIPAQUIRA		50%	50%
GUAVIARE		40%	40%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE		40%	40%
HUILA	50%	50%	50%
CZ GARZON		50%	50%
CZ LA GAITANA	60%	40%	50%
CZ NEIVA	30%	60%	50%
CZ PITAITO	50%	50%	50%
LA GUAJIRA	60%		60%
CZ FONSECA	50%		50%
CZ MAICAO	70%		70%
MAGDALENA	45%	60%	53%
CZ FUNDACION		50%	50%
CZ SANTA MARTA 1		60%	60%
CZ SANTA MARTA 2	40%		40%
META	56%	48%	51%
CZ ACACIAS	50%	50%	50%
CZ GRANADA		50%	50%
CZ VILLAVICENCIO 2	60%	47%	52%
NARIÑO	51%	53%	52%
CZ IPIALES	45%	40%	43%
CZ PASTO 1	70%	60%	63%
CZ PASTO 2	50%	53%	51%
CZ TUMACO		50%	50%
CZ TUQUERRES		60%	60%
NORTE DE SANTANDER	48%	40%	46%
CZ CUCUTA 1	45%	45%	45%
CZ CUCUTA 2	70%		70%
CZ CUCUTA 3	40%		40%
CZ OCARA	70%		70%
CZ PAMPLONA	30%		30%
CZ TIBU		30%	30%
PUTUMAYO	70%		70%
CZ MOCOA	70%		70%
QUINDIO	50%	53%	53%
CZ ARMENIA SUR	50%	60%	57%
CZ CALARCA		40%	40%
RISARALDA	43%	49%	47%
CZ BELEN DE UMBRIA		30%	30%
CZ DOS QUEBRADAS	55%		55%
CZ PEREIRA	30%	51%	47%
SAN ANDRES		30%	30%
CZ LOS ALMENDROS		30%	30%
SANTANDER	30%	42%	40%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO		43%	43%
CZ LA FLORESTA	30%	40%	38%
Sin Dato Regional	43%	30%	40%
Sin Dato Centro zonal		30%	40%
SUCRE	50%		50%
CZ NORTE		50%	50%
TOLIMA	50%	55%	54%
CZ CHAPARRAL	50%	70%	60%
CZ ESPINAL		70%	70%
CZ GALAN	50%	55%	54%
CZ JORDAN	70%	43%	50%
CZ LIBANO		50%	50%
CZ MELGAR	70%	70%	70%
REGIONAL TOLIMA	30%		30%
VALLE DEL CAUCA	47%	43%	45%
CZ CENTRO	37%	50%	42%
CZ JAMUNDI	70%		70%
CZ NORORIENTAL	40%	30%	37%
CZ PALMIRA		50%	50%
CZ SUR		50%	50%
CZ SURORIENTAL		30%	30%
CZ TULUA		30%	30%
REGIONAL VALLE	70%	70%	70%
Total general	48%	48%	48%

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



Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

Promedio de Resolución de la necesidad	Etiquetas de columna	Etiquetas de fila	Trimestre I	Trimestre II	Total general
AMAZONAS			20%	20%	20%
CZ LETICIA			20%	20%	20%
ANTIOQUIA			29%	20%	23%
CAIF COMUNA 13			20%	20%	20%
CZ ABURRA NORTE			47%	20%	27%
CZ ABURRA SUR			29%	20%	23%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL			44%	20%	31%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			27%	20%	22%
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 ROSALES			100%	20%	40%
CZ SUR ORIENTE			20%	20%	20%
CZ SUROESTE			20%	20%	20%
CZ URABA			20%	20%	20%
REGIONAL ANTIOQUIA			60%	20%	33%
ARAUCA			28%	20%	22%
CZ ARAUCA			20%	20%	20%
CZ SARAVERA			40%	20%	24%
CZ TAME			20%	20%	20%
REGIONAL ARAUCA			20%	20%	20%
ATLANTICO			27%	20%	22%
CZ BARANOA			20%	20%	20%
CZ HIPODROMO			29%	20%	23%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO			20%	20%	20%
CZ SABANAGRANDE			20%	20%	20%
CZ SABANALARGA			100%	20%	28%
CZ SUROCCIDENTE			20%	20%	20%
CZ SURORIENTE			20%	20%	20%
REGIONAL ATLANTICO			20%	20%	20%
BOGOTA			35%	20%	25%
CZ BARRIOS UNIDOS			20%	20%	20%
CZ BOSA			33%	20%	23%
CZ CIUDAD BOLIVAR			49%	20%	27%
CZ CREER			20%	20%	20%
CZ ENGATIVA			73%	20%	31%
CZ FONTIBON			33%	20%	26%
CZ KENNEDY			44%	20%	26%
CZ KENNEDY CENTRAL			33%	20%	24%
CZ MARTIRES			31%	20%	25%
CZ RAFAEL URIBE			51%	20%	33%
CZ REVIVIR			20%	20%	20%
CZ SAN CRISTOBAL SUR			20%	20%	20%
CZ SANTA FE			52%	20%	38%
CZ SUBA			60%	20%	28%
CZ TUNJUELITO			66%	20%	33%
CZ USAQUEN			20%	20%	20%
CZ USME			100%	20%	36%
REGIONAL BOGOTA			20%	20%	20%
BOLIVAR			34%	20%	25%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO			60%	20%	31%
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			40%	20%	29%
CZ MOMPOX			20%	20%	20%
CZ SIMITI			20%	20%	20%
CZ TURBACO			40%	20%	30%
REGIONAL BOLIVAR			40%	20%	30%

BOYACA	33%	20%	23%
CZ CHIQUINQUIRA	20%	20%	20%
CZ DUITAMA	47%	20%	26%
CZ EL COCUI	20%	20%	20%
CZ GARAGOA	20%	20%	20%
CZ MIRAFLORES	20%	20%	20%
CZ MONIQUEIRA	20%	20%	20%
CZ OTANCHE	20%	20%	20%
CZ PUERTO BOYACA	40%	20%	31%
CZ SOATA	20%	20%	20%
CZ SOGAMOSO	40%	20%	21%
CZ TUNJA 1	20%	20%	20%
CZ TUNJA 2	33%	20%	26%
REGIONAL BOYACA	20%	20%	20%
CALDAS	31%	20%	24%
CZ DEL CAFE	20%	20%	20%
CZ MANIZALES 1	20%	20%	20%
CZ MANIZALES 2	33%	20%	24%
CZ OCCIDENTE	20%	20%	20%
CZ ORIENTE	31%	20%	25%
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%
CASANARE	20%	20%	20%
CZ PAZ DE ARIPORO	20%	20%	20%
CZ VILLANUEVA	20%	20%	20%
CZ YOPAL	20%	20%	20%
CAUCA	25%	20%	22%
CZ CENTRO	20%	20%	20%
CZ COSTA PACIFICA	20%	20%	20%
CZ INDIGENA	20%	20%	20%
CZ MACIZO COLOMBIANO	20%	20%	20%
CZ NORTE	26%	20%	22%
CZ POPAYAN	28%	20%	22%
CZ SUR	20%	20%	20%
REGIONAL CAUCA	20%	20%	20%
CESAR	27%	20%	22%
CZ AGUACHICA	36%	20%	24%
CZ AGUSTIN CODAZZI	20%	20%	20%
CZ CHIRIGUANA	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 1	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 2	36%	20%	22%
REGIONAL CESAR	20%	20%	20%
CHOCO	20%	20%	20%
CZ ISTMINA	20%	20%	20%
CZ QUIBDO	20%	20%	20%
CZ RIOSUCIO	20%	20%	20%
CZ TADO	20%	20%	20%
REGIONAL CHOCO	20%	20%	20%
CORDOBA	28%	20%	23%
CZ 1 MONTERIA	32%	20%	26%
CZ CERETE	20%	20%	20%
CZ LORICA	47%	20%	27%
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%	20%

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



Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

CUNDINAMARCA	39%	20%	26%
CZ CAQUEZA	20%	20%	20%
CZ CHOCONTA	20%	20%	20%
CZ FACATATIVA	20%	20%	20%
CZ FUSAGASUGA	31%	20%	24%
CZ GACHETA	20%	20%	20%
CZ GIRARDOT	47%	20%	33%
CZ LA MESA	20%	20%	20%
CZ PACHO	20%	20%	20%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	20%	20%	20%
CZ SOACHA	57%	20%	35%
CZ SOACHA CENTRO	80%	20%	26%
CZ UBATE	20%	20%	20%
CZ VILLETE	52%	20%	38%
CZ ZIPAQUIRA	20%	20%	20%
REGIONAL CUNDINAMARCA	20%	20%	20%
GUAINIA	20%	20%	20%
CZ INIRIDA	20%	20%	20%
GUAVIARE	20%	20%	20%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	20%	20%	20%
HUILA	30%	20%	23%
CZ GARZON	20%	20%	20%
CZ LA GAITANA	20%	20%	20%
CZ LA PLATA	20%	20%	20%
CZ NEIVA	54%	20%	34%
CZ PITALITO	31%	20%	22%
LA GUAJIRA	20%	20%	20%
CZ FONSECA	20%	20%	20%
CZ MAICAO	20%	20%	20%
CZ MANAURE	20%	20%	20%
CZ RIOHACHA 2	20%	20%	20%
MAGDALENA	25%	20%	21%
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	47%	20%	31%
REGIONAL MAGDALENA	20%	20%	20%
META	31%	20%	24%
CZ ACACIAS	47%	20%	31%
CZ GRANADA	20%	20%	20%
CZ PUERTO LOPEZ	20%	20%	20%
CZ VILLAVICENCIO 2	60%	20%	24%
NARIÑO	25%	20%	22%
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	26%	20%	23%
CZ REMOLINO	20%	20%	20%
CZ TUMACO	20%	20%	20%
CZ TUQUERRES	60%	20%	33%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	20%	20%	20%
NORTE DE SANTANDER	29%	20%	23%
CZ CUCUTA 1	30%	20%	23%
CZ CUCUTA 2	52%	20%	33%
CZ CUCUTA 3	20%	20%	20%
CZ OCAÑA	20%	20%	20%
CZ PAMPLONA	20%	20%	20%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	20%	20%	20%
PUTUMAYO	20%	20%	20%
CZ LA HORMIGA	20%	20%	20%
CZ MOCOA	20%	20%	20%
CZ PUERTO ASIS	20%	20%	20%
CZ SIBUNDOY	20%	20%	20%

QUINDIO	20%	20%	20%
CZ ARMENIA NORTE	20%	20%	20%
CZ ARMENIA SUR	20%	20%	20%
CZ CALARCA	20%	20%	20%
RISARALDA	23%	20%	21%
CZ BELEN DE UMBRIA	20%	20%	20%
CZ DOS QUEBRADAS	20%	20%	20%
CZ LA VIRGINIA	100%	20%	47%
CZ PEREIRA	26%	20%	21%
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%
SANTANDER	44%	20%	26%
CZ BUCARAMANGA SUR	20%	20%	20%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	68%	20%	32%
CZ LA FLORESTA	52%	20%	33%
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	36%	20%	25%
CZ VELEZ	20%	20%	20%
CZ YARIQUIES	20%	20%	20%
Sin Dato Regional	47%	20%	27%
Sin Dato Centro zonal	47%	20%	27%
SUCRE	20%	20%	20%
CZ LA MOJANA	20%	20%	20%
CZ NORTE	20%	20%	20%
CZ SINCELEJO	20%	20%	20%
REGIONAL SUCRE	20%	20%	20%
TOLIMA	31%	20%	24%
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	50%	20%	36%
CZ LERIDA	20%	20%	20%
CZ LIBANO	20%	20%	20%
CZ MELGAR	20%	20%	20%
CZ PURIFICACION	60%	20%	33%
REGIONAL TOLIMA	60%	20%	31%
VALLE DEL CAUCA	30%	20%	22%
CZ BUENAVENTURA	20%	20%	20%
CZ BUGA	20%	20%	20%
CZ CARTAGO	36%	20%	25%
CZ CENTRO	20%	20%	20%
CZ JAMUNDI	47%	20%	25%
CZ LADERA	20%	20%	20%
CZ NORORIENTAL	100%	20%	32%
CZ PALMIRA	33%	20%	23%
CZ ROLDANILLO	20%	20%	20%
CZ SEVILLA	20%	20%	20%
CZ SUR	40%	20%	24%
CZ SURORIENTAL	20%	20%	20%
CZ TULUA	20%	20%	20%
CZ YUMBO	20%	20%	20%
REGIONAL VALLE	20%	20%	20%
CZ RESTAURAR	20%	20%	20%
VICHADA	100%	20%	47%
CZ PUERTO CARREÑO	100%	20%	47%
Total general	31%	20%	23%



Encuestas de Satisfacción y Alertas Eventos Críticos del Canal Presencial

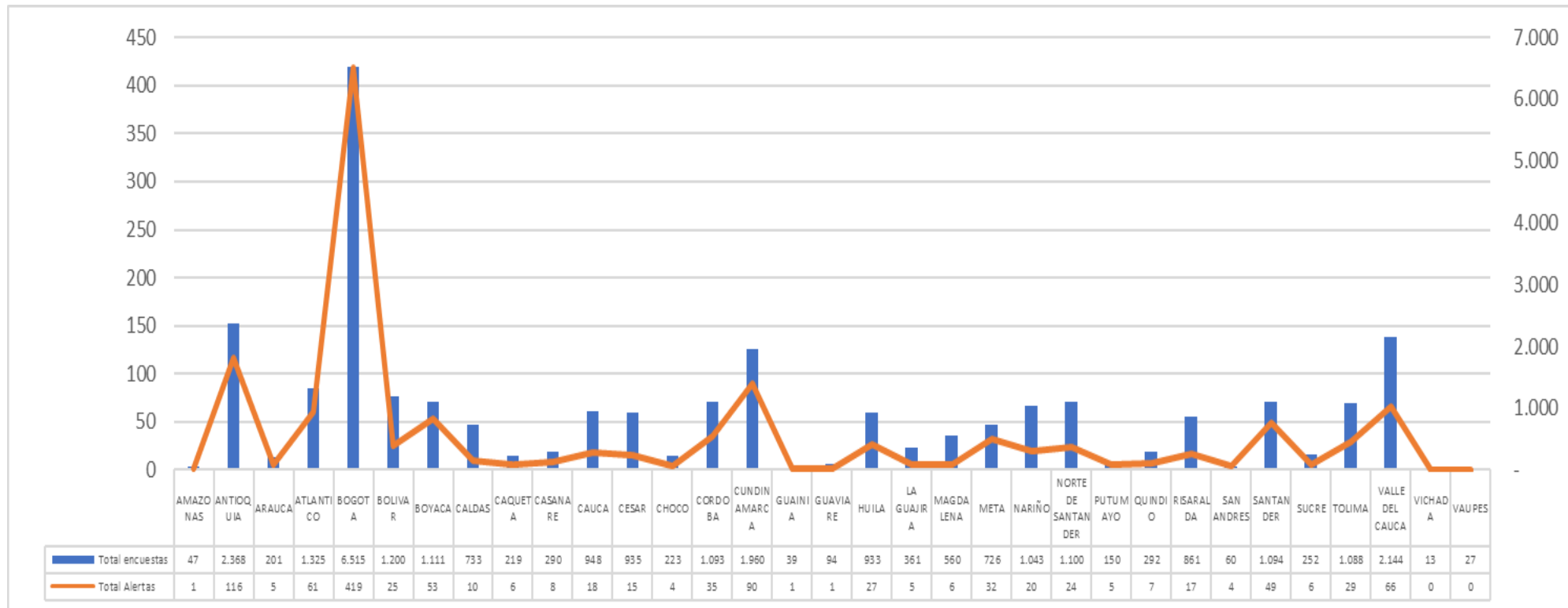
Junio - 2025



Encuestas efectivas VS Alertas creadas

Durante el I semestre del 2025 se realizaron **30.077** encuestas efectivas y se crearon **1.165** alertas; De las cuales, se escalaron a regional **620 alertas**, lo que corresponde a un **49%**.

En cuanto al mes de junio se gestionaron **4.951** encuestas de satisfacción y se crearon **142** alertas, sin embargo, a regional se escalaron **68** alertas, lo cual corresponde al 48%



Alertas escaladas por regional

Regional	Trim.1			Total	Trim.2			Total	Total
	ene	feb	mar	Trim.1	abr	may	jun	Trim.2	
AMAZONAS	1			1					1
ANTIOQUIA	16	13	8	37	12	12	14	38	75
ARAUCA			1	1			1	1	2
ATLANTICO	13	5	1	19	4	7	4	15	34
BOGOTA	48	24	22	94	26	32	21	79	173
BOLIVAR	3	4	1	8	2	1	3	6	14
BOYACA	10	10	7	27	1	5	4	10	37
CALDAS			2	2	1	2		3	5
CAQUETA	1		1	2			1	1	3
CASANARE	3		1	4		2	1	3	7
CAUCA	7	1		8	2	3		5	13
CESAR	3	1	1	5	1	2	1	4	9
CHOCO	1		1	2					2
CORDOBA	11	2	3	16	3	2	1	6	22
CUNDINAMARCA	9	3	7	19	8	12	5	25	44
GUAINIA							1	1	1
GUAVIARE					1			1	1
HUILA	3	2	5	10	3	5	2	10	20
LA GUAJIRA		1	1	2		2		2	4
MAGDALENA			1	1			1	1	2
META	4		5	9	6	7		13	22
NARIÑO	4	3		7	4	1	1	6	13
NORTE DE SANTANDER	2	1	1	4	2		2	4	8
PUTUMAYO	1		1	2	1			1	3
QUINDIO	2			2		3		3	5
RISARALDA	3	1		4	3	1		4	8
SAN ANDRES	1			1	1			1	2
SANTANDER	7	3	1	11	3	7	4	14	25
SUCRE	1		2	3	1			1	4
TOLIMA	7		3	10	2	5	2	9	19
VALLE DEL CAUCA	6	1	6	13	14	13	2	29	42
Total	167	75	82	324	101	127	68	296	620

- Durante el I semestre del 2025 se crearon **1.165** alertas, de las cuales, se escalaron a regional **620 alertas**, lo que corresponde a un **49%**.
- Para el mes de junio se escalaron **68** alertas a Regional.
- La **Regional Choco** no presento alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial, sobre un total de **223** encuestas efectivas.
- Las regionales **Bogotá, Boyacá, Cauca, Córdoba** que disminuyeron las alertas en comparación al trimestre pasado.
- La regional **Cundinamarca, Meta, Santander y Valle del Cauca** aumentan las alertas de eventos de Críticos en comparación al trimestre pasado.
- En el mes de mayo se observa que las alertas aumentan en comparación al mes pasado, sin embargo, es importante resaltar que la cantidad de encuestas efectivas en el presente mes aumento de manera significativa.

Alertas escaladas por punto de atención

- Durante el I Semestre del 2025 se escalaron 620 alertas, el **82%** de las alertas escaladas es decir **511**, se concentraron en **64** puntos de atención que obtuvieron entre **31** y **3** alertas.
- El **Cz Rafael Uribe** con **31** alertas es el punto de atención con mayor participación a nivel nacional, seguidamente de **Cz Bosa, Soacha Centro, Hipódromo e Integral Nororiental**.

Centro Zonal	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
CZ RAFAEL URIBE	11	8	1	4	5	2	31
CZ BOSA	10	2	4	4	7	1	28
CZ SOACHA CENTRO	5		3	6	8	1	23
CZ HIPODROMO	11	4		2	3	3	23
CZ INTEGRAL NORORIENTAL		9	1	3	2	7	22
CZ ENGATIVA	4		4	1	3	7	19
CZ SUBA	7	1	1	4	2	2	17
CZ DUITAMA	4	5	3	1	3		16
CZ PITALITO	3		5	3	3	1	15
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	7			2	5	1	15
CZ 1 MONTERIA	9	2	2	1		1	15
CZ USME	3	1	2	3	4	2	15
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	6	1			1	4	12
CZ VILLAVICENCIO 2	1		2	4	5		12
CZ KENNEDY	2		1	3	3	2	11
CZ SOGAMOSO	2	2	4		1	2	11
CZ ABURRA NORTE	3	1	2	3		1	10
CZ USAQUEN	4	1	3		1		9
CZ TUNJUELITO	3	3			2	1	9
CZ JAMUNDI	1		1	4	2	1	9
CZ GALAN	3		1	1	3		8
CZ ACACIAS	2		3	1	2		8
CZ POPAYAN	5			1	2		8
CZ ZIPAQUIRA	2	1	1	1	2		7
CZ ABURRA SUR		1	2	1	3		7
CZ KENNEDY CENTRAL	1	1	2	1	1	1	7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO		3		1	1	1	6
CZ NORORIENTAL	2		1	2	1		6
CZ VALLEDUPAR 2	2		1	1	2		6
CZ PASTO 2	1	1		3		1	6
CZ PEREIRA	2			2	1		5
CZ SURORIENTAL			2	2		1	5

Centro Zonal	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
CZ SAN CRISTOBAL SUR		2		3			5
REGIONAL VALLE				1	4		5
CZ FUSAGASUGA	1	1		1		1	4
REGIONAL TOLIMA	3			1			4
CZ MANIZALES 2			1	1	2		4
CZ BARRIOS UNIDOS		3	1				4
CZ CENTRO (V)					4		4
CZ CREER			1	1	1	1	4
CZ NORTE (C)	1	1		1	1		4
CZ NORTE (S)	1		2	1			4
CZ ORIENTE			2	2			4
CZ SUROCCIDENTE			1	2	1		4
CZ ARMENIA SUR	1				2		3
CZ SOACHA			1		1	1	3
CZ ORIENTE (A)					3		3
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	2	1					3
CZ CHAPARRAL	1		2				3
CZ OCAÑA	2					1	3
CZ BUCARAMANGA SUR		2		1			3
CZ OCCIDENTE	3						3
CZ SAHAGUN	1			1	1		3
CZ PALMIRA	1	1		1			3
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3						3
CZ PAZ DE ARIPORO	1				1	1	3
CZ TUNJA 2	1	2					3
CZ FONTIBON	1			1	1		3
CZ YOPAL	2		1				3
CZ CARTAGO	1		1		1		3
CZ MAICAO		1			2		3
CZ REVIVIR		1	2				3
CZ ROSALES	1				2		3
CZ CIUDAD BOLIVAR					1	2	3

Alertas escaladas por punto de atención

El **18%** restante se distribuye en **79** Centros Zonales, que obtuvieron **1** y **2** alertas durante el primer semestre del 2025, observar las siguientes tablas:

Centro Zonal	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
CZ PUERTO LOPEZ	1			1			2
CZ PLANETARICA			1	1			2
CZ YARIQUIES			1			1	2
CZ CHIQUINQUIRA		1			1		2
CZ QUIBDO	1		1				2
CZ IPIALES		2					2
CZ GARZON		1			1		2
CZ SUR ORIENTE (A)						2	2
CZ JORDAN					1	1	2
CZ SABANALARGA					2		2
CAIF COMUNA 13				2			2
CZ PASTO 1	1				1		2
CZ LA PLATA		1				1	2
CZ URABA	2						2
CZ DOS QUEBRADAS		1		1			2
CZ ARMENIA NORTE	1				1		2
CZ CUCUTA 1		1		1			2
CZ VALLEDUPAR 1	1	1					2
CZ TULUA				1	1		2
CZ VILLETIA	1		1				2
CZ TURBACO				1	1		2
CZ PUERTO BOYACA	2						2
CZ MARTIRES					1	1	2
CZ MAGDALENA MEDIO	1					1	2
CZ YUMBO					1	1	2
CZ SANTA FE	1	1					2

Centro Zonal	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
CZ FLORENCIA 1		1		1			2
CZ SARAVERA				1		1	2
CZ TUMACO		1			1		2
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE			1			1	2
CZ MELGAR						1	1
REGIONAL BOLIVAR						1	1
REGIONAL SANTANDER					1		1
CZ LA UNION		1					1
CZ MALAGA						1	1
CZ BUENAVENTURA		1					1
CZ CENTRO					1		1
CZ LA VIRGINIA		1					1
CZ DUITAMA						1	1
CZ LA MESA			1				1
CZ ORIENTE MEDIO					1		1
CZ LETICIA		1					1
CZ CUCUTA 3				1			1
CZ FACATATIVA						1	1
CZ VILLANUEVA						1	1
CZ OCCIDENTE MEDIO				1			1
CZ CAQUEZA						1	1
CZ GIRARDOT				1			1
CZ OTANCHE						1	1
CZ PAMPLONA						1	1
CZ COSTA PACIFICA		1					1
CZ LORICA		1					1

Centro Zonal	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE					1		1
REGIONAL LA GUAJIRA			1				1
CZ AGUACHICA						1	1
CZ FUNDACIÓN			1				1
CZ MALAGA						1	1
CZ NEIVA					1		1
CZ SAN JUAN DE RIOSECO						1	1
CZ MOCOA		1					1
CZ INIRIDA					1		1
REGIONAL ANTIOQUIA			1				1
CZ PUERTO RICO					1		1
REGIONAL BOGOTA		1					1
CZ VELEZ					1		1
REGIONAL SAN ANDRES		1					1
CZ MONTELIBANO					1		1
CZ CUCUTA 2				1			1
CZ SURORIENTE					1		1
CZ LA HORMIGA			1				1
CZ ESPINAL						1	1
CZ LOS ALMENDROS				1			1
CZ PUERTO ASIS				1			1
CZ SUR				1			1
CZ CIENAGA						1	1
CZ MIRAFLORES		1					1
REGIONAL ATLANTICO						1	1
CZ SUR ORIENTE			1				1
CZ SAN GIL		1					1

Índice de alertas

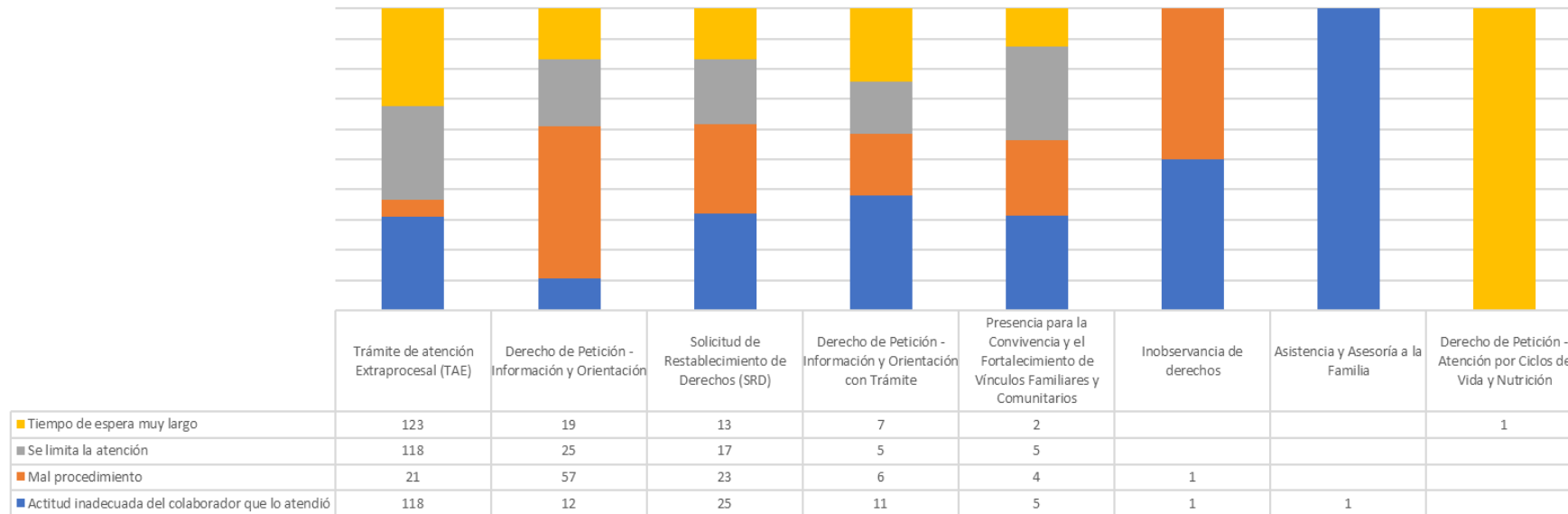


Regional	Encuestas Enero	Encuestas febrero	Encuestas Marzo	Encuestas Abril	Encuestas Mayo	Encuestas Junio	% de participación de encuestas	Alertas Semestre	% índice de Alertas
AMAZONAS	13	1	7	7	12	7	0,2%	1	-
ANTIOQUIA	473	368	211	350	557	409	7,9%	75	2,9%
ARAUCA	22	15	28	31	70	35	0,7%	2	0,7%
ATLANTICO	193	223	150	256	311	192	4,4%	34	2,0%
BOGOTA	1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	21,7%	173	2,0%
BOLIVAR	192	198	161	202	272	175	4,0%	14	0,9%
BOYACA	206	168	118	174	273	172	3,7%	37	1,6%
CALDAS	110	77	109	109	206	122	2,4%	5	0,7%
CAQUETA	35	55	20	33	42	34	0,7%	3	0,9%
CASANARE	49	22	34	52	77	56	1,0%	7	1,6%
CAUCA	164	178	110	168	207	121	3,2%	13	1,0%
CESAR	127	101	138	178	213	178	3,1%	9	0,7%
CHOCO	37	43	27	41	43	32	0,7%	2	-
CORDOBA	198	173	131	173	251	167	3,6%	22	1,0%
CUNDINAMARCA	367	247	252	297	478	319	6,5%	44	2,3%
GUAINIA	4	4	9	8	9	5	0,1%	1	4,5%
GUAVIARE	15	3	12	16	27	21	0,3%	1	1,6%
HUILA	162	87	129	153	259	143	3,1%	20	1,8%
LA GUAJIRA	53	56	60	52	75	65	1,2%	4	1,0%
MAGDALENA	115	65	68	83	143	86	1,9%	2	0,3%
META	121	79	119	125	162	120	2,4%	22	3,2%
NARIÑO	161	163	119	168	253	179	3,5%	13	1,0%
NORTE DE SANTANDER	198	108	138	211	266	179	3,7%	8	0,6%
PUTUMAYO	26	13	20	37	29	25	0,5%	3	1,1%
QUINDIO	43	20	35	61	82	51	1,0%	5	1,5%
RISARALDA	132	72	85	157	264	151	2,9%	8	0,7%
SAN ANDRES	6	4	9	18	13	10	0,2%	2	2,4%
SANTANDER	192	69	180	195	263	195	3,6%	25	2,1%
SUCRE	38	26	19	49	70	34	0,8%	4	0,7%
TOLIMA	203	61	35	203	323	151	3,2%	19	1,3%
VALLE DEL CAUCA	248	142	147	426	649	381	6,6%	42	2,0%
VAUPES	1	-	298	3	3	-	1,0%	-	-
VICHADA	4	-	3	8	10	1	0,1%	-	-
Sin Dato Regional		9	7	16	12	16	0,2%	-	-
Total general	4.935	3.546	3.818	5.179	7.648	4.951	100%	620	2,1%

- ✓ El índice de alertas para el primer semestre del 2025 a nivel nacional fue del **2,1%** sobre una muestra de **30.077** encuestas efectivas.
- ✓ La **regional Bogotá** obtuvo el **21,7%** de participación en las encuestas de satisfacción a nivel nacional con un total de 6.515 y un índice de alertas al **2%**.
- ✓ La **regional Guainía** representa el mayor índice de alertas con un **4,5%**, sobre una muestra de **39** encuestas efectivas y una **(1)** alerta escalada a regional.
- ✓ En una participación mínima de **3%** de en las encuestas efectivas y las alertas escaladas el comportamiento del índice de alertas fue:
 - Antioquia con el **3%**.
 - Atlántico, Boyacá, Cundinamarca, Santander, Huila y Valle del Cauca con el **2%**
 - , Atlántico, Bogotá, Boyacá, Huila, Tolima y Valle del Cauca con el **2%**
 - Bolívar, Cauca, Cesar, Córdoba, Nariño, Norte de Santander y Tolima con el **1%**

Alertas escaladas por tipo de petición y categoría

- Durante el primer semestre del 2025 el tipo de petición **Tramite de Atención Extraprocesal** en la categoría de **Actitud Inadecuada del Colaborador que lo atendió** generar mayor impacto en las alertas escaladas a regional, toda vez que, se evidencia inconformidad por parte de los ciudadanos con respecto al comportamiento, actitud y disposición durante la atención presencial.
- Posteriormente, la categoría de Tiempos de espera muy largo, toda vez que los servicios relacionados al TAE son los mas solicitado por el ciudadano.



Categorías de alertas escaladas a Regional

Regional	Trim.1				Total Trim.1	Trim.2				Total Trim.2	Total general
	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo		Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo		
BOGOTA	28	13	16	37	94	37	11	11	20	79	173
ANTIOQUIA	1	8	17	11	37	9	6	11	12	38	75
CUNDINAMARCA	4	2	6	7	19	7	4	6	8	25	44
VALLE DEL CAUCA	3	2	4	4	13	6	12	5	6	29	42
BOYACA	3	1	19	4	27		2	7	1	10	37
ATLANTICO	1	3	8	7	19		3	8	4	15	34
SANTANDER		1	4	6	11	4	5	1	4	14	25
CORDOBA	4	2	3	7	16	1	1	2	2	6	22
META	5	1	3		9	8	2	1	2	13	22
HUILA	4	4	1	1	10	1	7	2		10	20
TOLIMA	4	4	1	1	10	6			3	9	19
BOLIVAR	3	1	3	1	8	1	1	3	1	6	14
NARIÑO	1	1	4	1	7	2		4		6	13
CAUCA	2	2	2	2	8	2	1	2		5	13
CESAR	1	2	2		5	4				4	9
NORTE DE SANTANDER	2	2			4	1	1	1	1	4	8
RISARALDA	2		1	1	4		1	1	2	4	8
CASANARE	2		1	1	4		2	1		3	7
QUINDIO				2	2	2			1	3	5
CALDAS	2				2	3				3	5
SUCRE	1		2		3		1			1	4
LA GUAJIRA	1	1			2	2				2	4
PUTUMAYO		1	1		2			1		1	3
CAQUETA	1			1	2				1	1	3
ARAUCA				1	1			1		1	2
SAN ANDRES	1				1			1		1	2
CHOCO		1		1	2						2
MAGDALENA			1		1				1	1	2
AMAZONAS			1		1						1
GUAVIARE						1				1	1
GUAINIA								1		1	1
Total general	76	52	100	96	324	97	60	70	69	296	620

Categorías de alertas escaladas a Regional

1. En primero lugar, la categoría de **Actitud inadecuada del profesional que lo atendió** con el **33%** de participación, teniendo en cuenta que se evidencia inconformidad por parte de los ciudadanos con respecto al comportamiento y actitud durante la atención presencial.
2. En segundo lugar, la categoría de **Se limita la atención** con el **24%**, toda vez que, se limita la atención en los puntos de atención en cuanto a los horarios de atención, en ocasiones se detiene la atención presencial por un tiempo determinado y nuevamente se retoma, cantidad de turnos que se atienden en el día y la atención se brinda en días específicos de la semana.
3. Posteriormente, esta la categoría de **Tiempos de espera muy largo** con el **23%** de participación, toda vez que la afluencia de peticionarios aumento en los puntos de atención y la capacidad de talento humano es baja.
4. Finalmente, la categoría de **Mal Procedimiento** con el **20%** toda vez que en **49** alertas escaladas a regional, no se evidencio el número de radicado en la respuesta inicial o este es diferente al que corresponde, en otras ocasiones se digitan otros números que no se relacionan y **11** alertas por incumplimiento al protocolo de Atención preferencial.

Conclusiones

Durante el primer semestre se generaron 30.077 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 cerró en 71,51% con relación al indicador de contactabilidad cerró con un 47,53%, no obstante, desde el segmento se garantiza la cantidad de marcaciones requeridas.

En cuanto a la validación de registros, para el primer semestre del 2025 se recibieron 137.806 registros por parte del área de planeación, de los cuales posterior a la revisión y los filtros para validar si proceden para encuestar, y se encontraron 3.566 registros no válidos, lo que representa un 2,59% sobre el total de la muestra recibida en el semestre, dejando con ello un total de 134.240 registros validos



En cuanto a las marcaciones, se obtuvo un total de 164.032, se espera continuar en aumento del indicador debido a la apropiación del conocimiento de los colaboradores

Para el primer semestre del 2025 se alcanzó a movilizar 88.488 registros únicos, de los cuales se tiene la ventana de tiempo (5 días hábiles), adicional de encuestar vía telefónica.

El índice de alertas escaladas a la regional en el primer semestre es de 2,06%.