

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

Trimestre III
2026

Pública

Ficha Técnica

Formulario: Encuesta Outbound aplicada por canal Telefónica Versión II.

Ámbito geográfico: Nacional (Colombia)

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

- DP – información y Orientación (IO)
- DP – Información y Orientación con Tramite (IOT)
- DP- Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN)
- Trámite de atención Extraprocesal (TAE)
- 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

01 Rango Temporal:

Trimestre Julio, Agosto y Septiembre

02 Base **52.488** registros Únicos marcados

03 Formulario:

Versión II.

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

Introducción

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

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

Pública

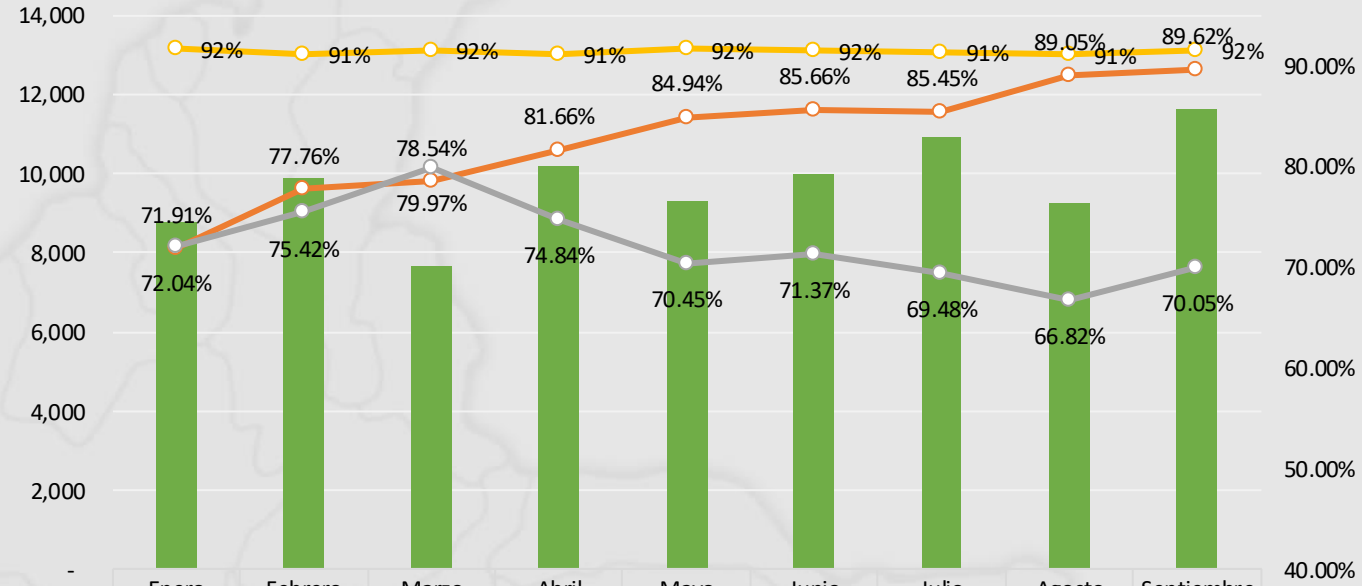
Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

Trimestre III 2026

Pública

Resumen Global

La siguiente gráfica presenta un resumen global de los resultados de las encuestas realizadas para el tercer trimestre correspondiente entre julio a septiembre de 2026. Se detallan la cantidad de encuestas efectivas, los niveles de Efectividad, Contactabilidad y Satisfacción, con el objetivo de mostrar la evolución de estos indicadores a lo largo del trimestre.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Encuestas	8,761	9,869	7,656	10,203	9,317	9,970	10,916	9,266	11,634
Efectividad	71.91%	77.76%	78.54%	81.66%	84.94%	85.66%	85.45%	89.05%	89.62%
Contactabilidad	72.04%	75.42%	79.97%	74.84%	70.45%	71.37%	69.48%	66.82%	70.05%
Nivel de satisfacción	92%	91%	92%	91%	92%	92%	91%	91%	92%

Durante el tercer trimestre se generaron **31.816** encuestas efectivas (incluyendo los SMS), insumo que nos ayuda para identificar como se esta atendiendo a los ciudadanos que se acercan a los diferentes puntos de atención del ICBF.

El indicador de efectividad tuvo una participación promedio en los últimos tres meses del **88,04**% y Contactabilidad en el **68.79**% alcanzando los indicadores del proceso.

Pública

Resumen Consolidado De Gestión

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	% Indicador índice Alertas Creadas	Efectividad	Contactabilidad	% Satisfacción
Enero	22,045	410	1.9%	21,635	98.1%	27,356	16,914	78%	12,184	8,693	68	8,761	426	370	4.22%	4.9%	71.91%	72.04%	91.7%
Febrero	28,041	561	2.0%	27,480	98.0%	36,818	16,828	61%	12,692	9,395	474	9,869	394	336	3.40%	4.2%	77.76%	75.42%	91.2%
Marzo	25,665	507	2.0%	25,158	98.0%	49,881	12,190	48%	9,748	7,426	230	7,656	293	247	3.23%	3.9%	78.54%	79.97%	91.5%
Abril	25,168	530	2.1%	24,638	97.9%	45,597	16,695	68%	12,494	9,938	265	10,203	503	461	4.52%	5.1%	81.66%	74.84%	91.2%
Mayo	21,785	171	0.8%	21,614	99.2%	40,968	15,569	72%	10,969	9,082	235	9,317	431	272	2.92%	4.7%	84.94%	70.45%	91.6%
Junio	19,887	139	0.7%	19,748	99.3%	42,663	16,307	83%	11,639	9,755	215	9,970	444	264	2.65%	4.6%	85.66%	71.37%	91.5%
Julio	24,420	160	0.7%	24,260	99.3%	49,030	18,385	76%	12,774	10,705	211	10,916	584	432	3.96%	5.5%	85.45%	69.48%	91.3%
Agosto	21,689	130	0.6%	21,559	99.4%	40,835	15,571	72%	10,405	9,034	232	9,266	455	312	3.37%	5.0%	89.05%	66.82%	91.1%
Septiembre	23,577	194	0.8%	23,383	99.2%	47,430	18,532	79%	12,982	11,412	222	11,634	533	322	2.77%	4.7%	89.62%	70.05%	91.6%
Total	212,277	2,802	1.3%	209,475	98.7%	380,578	146,991	70.8%	105,887	85,440	2,152	87,592	4,063	3,016	3.44%	4.7%	82.7%	72.3%	91.4%



En el tercer trimestre de 2026 se recibieron **69.686** registros por parte del área de planeación que es un **33**% de participación, sobre el total de registros recibidos **212.277** en lo corrido del año 2026.

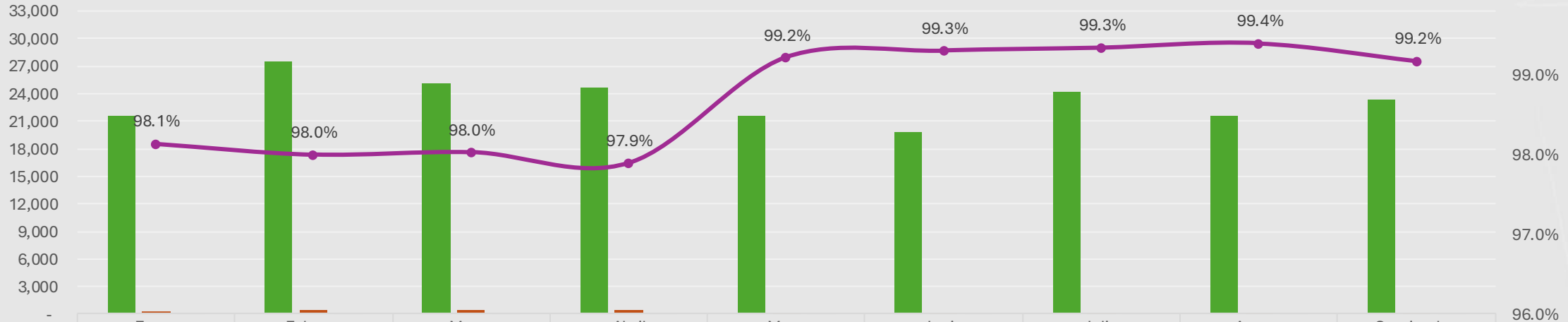
De las bases recibidas en el tercer trimestre se contaron con registros no validos que es el **0.7**% de participación, registros que no se contaban con datos suficientes para garantizar la marcación.

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

El **99,3**% de los registros recibidos son validos (**69.202**) sobre la base recibida que es **69.686**, permitiendo **137.295** marcaciones garantizando un barrido promedio del **76**%.

Pública

Validación De Registros Recibidos



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Válido	21,635	27,480	25,158	24,638	21,614	19,748	24,260	21,559	23,383
Sin Dato	295	396	360	388	150	106	145	105	133
Número Errado	115	165	147	142	21	33	15	25	61
% Reg Validos	98.1%	98.0%	98.0%	97.9%	99.2%	99.3%	99.3%	99.4%	99.2%

Número Errado

El tercer trimestre del año obtuvo 101 registros con números errados (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, números inexistentes, fuera de servicio).

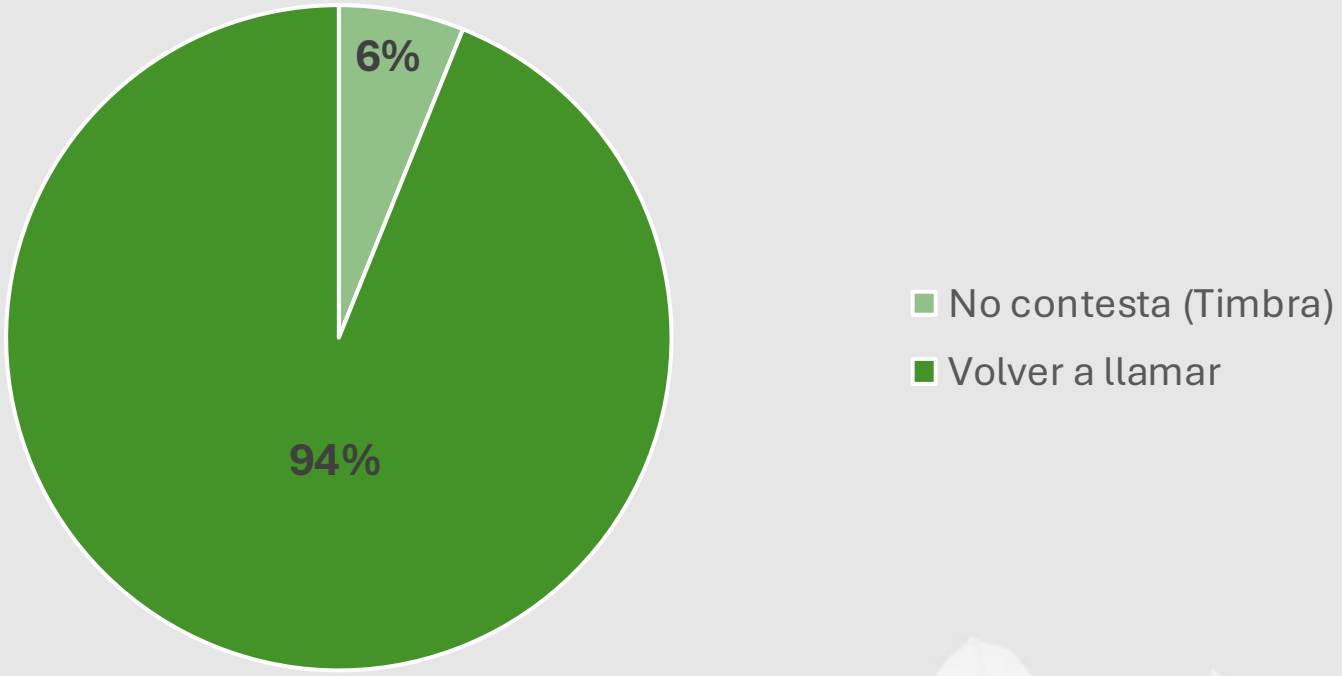
Sin Dato:

Se evidencia disminución en registros sin dato, para el tercer trimestre **(383)** registros sin información en relación con el segundo trimestre, lo que representa el **59%**.

Pública

Motivos De Los No Contactados

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



En la anterior grafica se evidencia participación de los dos motivos que no se logra el contacto con los ciudadanos, de julio a septiembre se presentaron **101.259** marcaciones de los cuales no se pudo tener un contacto efectivo con el ciudadano, el **94**% (**95.007**) de participación fue del motivo de volver a llamar y el **6**% (**6.252**) el no contesta (timbra).

Pública

Validación De Registros Recibidos Por Regional

Regional	Número errado	Sin dato	Total No Valido	Válido	Total general	% Valido	% No Valido
SAN ANDRES	-	-	-	245	245	100%	0.0%
SUCRE	-	1	1	657	658	100%	0.2%
CAUCA	1	4	5	1,883	1,888	100%	0.3%
CHOCO	-	1	1	347	348	100%	0.3%
CASANARE	-	2	2	607	609	100%	0.3%
CALDAS	3	3	6	1,713	1,719	100%	0.3%
HUILA	3	5	8	2,240	2,248	100%	0.4%
MAGDALENA	-	5	5	1,210	1,215	100%	0.4%
BOGOTA	6	64	70	16,892	16,962	100%	0.4%
ARAUCA	1	2	3	688	691	100%	0.4%
META	1	7	8	1,641	1,649	100%	0.5%
SANTANDER	2	12	14	2,831	2,845	100%	0.5%
NARIÑO	5	7	12	2,203	2,215	99%	0.5%
VALLE DEL CAUCA	7	23	30	5,197	5,227	99%	0.6%
ATLANTICO	4	12	16	2,631	2,647	99%	0.6%
PUTUMAYO	-	3	3	477	480	99%	0.6%
CORDOBA	2	13	15	2,228	2,243	99%	0.7%
CESAR	5	15	20	2,671	2,691	99%	0.7%
BOYACA	2	12	14	1,868	1,882	99%	0.7%
TOLIMA	4	17	21	2,786	2,807	99%	0.7%
CUNDINAMARCA	9	27	36	4,515	4,551	99%	0.8%
RISARALDA	-	11	11	1,278	1,289	99%	0.9%
GUAVIARE	1	1	2	230	232	99%	0.9%
BOLIVAR	2	19	21	2,157	2,178	99%	1.0%
NORTE DE SANTANDER	5	20	25	2,379	2,404	99%	1.0%
ANTIOQUIA	12	48	60	4,783	4,843	99%	1.2%
CAQUETA	2	4	6	443	449	99%	1.3%
QUINDIO	2	15	17	1,070	1,087	98%	1.6%
LA GUAJIRA	3	19	22	958	980	98%	2.2%
AMAZONAS	3	2	5	171	176	97%	2.8%
GUAINIA	3	-	3	75	78	96%	3.8%
VAUPES	-	1	1	21	22	95%	4.5%
VICHADA	13	8	21	107	128	84%	16.4%
Total general	**101**	**383**	**484**	**69,202**	**69,686**	**99.3%**	**0.7%**

01

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

02

De julio a septiembre se contó con el **99.3%** de registros válidos sobre el total de registros recibidos.

03

Se destacan las regionales con mayor participación de registros válidos y con mayor cantidad de registros recibidos: San Andrés,. Sucre, Cauca.

04

Las siguientes regionales no cumplen con la validación de registros validos la cual debe ser igual o mayor al 98%, Vichada, Vaupés, Guainía, Amazonas.

Comparativo Por Tipo De Petición

Tipo de Petición	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Encuestas SMS	Total Encuestas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.013	409	285	251	7	258	8	69,68%	69,7%
Derecho de Petición - Información y Orientación	17.100	6.422	4.263	3.613	48	3.661	269	66,38%	66,4%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.228	2.848	1.977	1.698	29	1.727	83	69,42%	69,4%
Inobservancia de derechos	537	239	169	149	3	152	9	70,71%	70,7%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	8.150	3.108	2.112	1.755	25	1.780	64	67,95%	68,0%
Sin tipo de petición	60	60	60	60	25	85	-	100,00%	100,0%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	16.720	6.958	4.957	4.175	68	4.243	221	71,24%	71,2%
Trámite Búsqueda de Orígenes	4	3	2	2	-	2	1	66,67%	66,7%
Trámite de Adopción	65	29	16	9	1	10	-	55,17%	55,2%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	86.418	32.412	22.320	19.439	237	19.676	917	68,86%	68,9%
Total general	**137.295**	**52.488**	**36.161**	**31.151**	**443**	**31.594**	**1.572**	**70,61%**	**70,61%**

El área de planeación envía registros de 10 tipos de petición, como se evidencia en la tabla, el tipo que tuvo mayor participación de registros únicos marcados es TAE con el **63%, sobre el total 86.418 marcaciones.**

El tipo de petición con menor cantidad de marcaciones realizadas es el Búsqueda de orígenes n con una participación del **0,006%**, lo cual es consecuente con la cantidad de registros realizados con este tipo de petición en el trimestre.

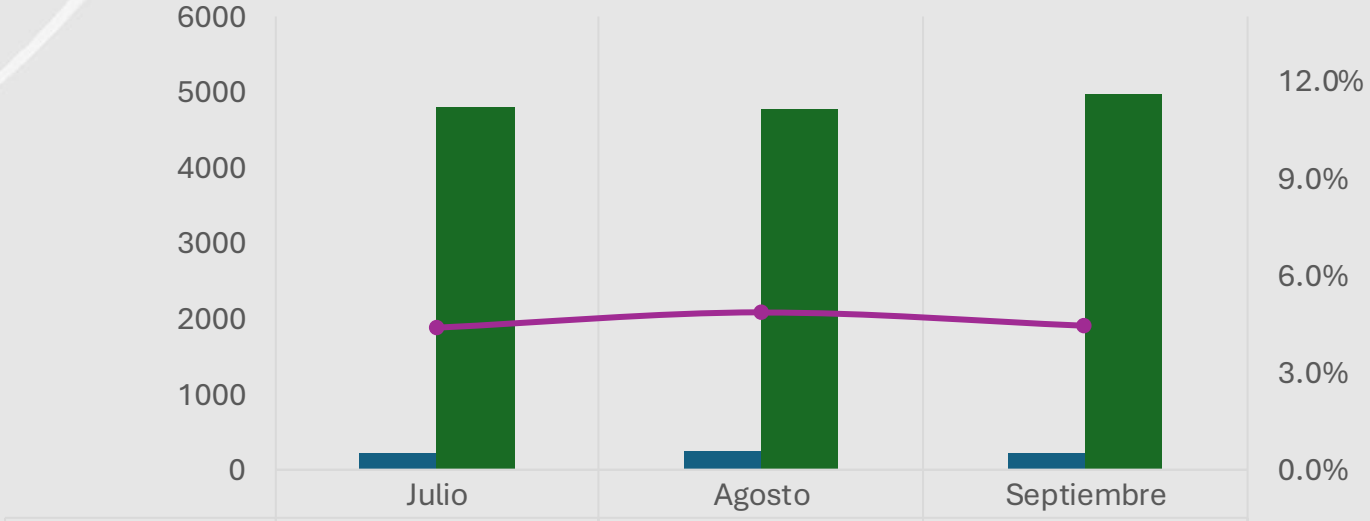
Se evidencia mayor participación de encuestas efectivas en TAE con el **62%** de participación sobre el total de encuestas realizadas, incluyendo SMS

El tipo de petición con mayor participación de alertas de eventos críticos fue el Trámite de atención Extraprocesal (TAE) con **917 alertas**

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

Pública

Proceso SMS Doble Vía



En el tercer trimestre (Jul-Sep) se envío un total de 15.000 mensajes de texto, donde se obtiene el 4,4% de efectividad, representado en 665 respuestas por parte de los ciudadanos.

Categoria	Total Encuestas	% Efectividad	Sin contestar	% Sin contestar	Total
Mensaje con tercero	42	6,2%	639	94%	681
Mensaje de Texto	128	6,7%	1.779	93%	1.907
No contesta (Timbra)	144	4,6%	2.989	95%	3.133
Volver a llamar	336	3,8%	8.477	96%	8.813
No contesta encuesta	15	3,2%	451	97%	466
Total general	**665**	**4,4%**	**14.335**	**96%**	**15.000**

Pública

Resumen Encuestas De Satisfacción

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

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Bogota	1.826	1.840	1.615	2.143	1.995	2.081	2.479	2.502	2.879	19.360
Valle Del Cauca	639	693	492	889	830	914	959	361	940	6.717
Antioquia	724	770	483	632	619	693	795	703	787	6.206
Cundinamarca	622	744	590	700	659	754	652	666	765	6.152
Tolima	419	472	312	467	377	400	409	254	537	3.647
Santander	379	421	318	419	381	417	452	372	460	3.619
Cesar	266	377	322	390	329	352	439	381	407	3.263
Huila	386	372	292	369	403	335	383	348	372	3.260
Atlantico	395	331	272	353	333	358	346	350	419	3.157
Nariño	237	337	288	383	346	358	343	328	422	3.042
Cordoba	286	366	285	308	303	302	341	328	398	2.917
Norte De Santander	203	328	246	373	366	363	351	333	319	2.882
Bolivar	339	342	245	278	277	279	344	302	307	2.713
Boyaca	328	348	218	300	237	267	309	321	334	2.662
Caldas	258	284	269	328	283	305	341	171	339	2.578
Cauca	171	212	232	270	230	265	294	215	327	2.216
Meta	237	232	189	251	200	248	280	260	248	2.145
Risaralda	194	243	220	270	215	241	339	104	150	1.976
Magdalena	178	207	152	179	162	162	174	172	187	1.573
Quindio	90	97	76	108	96	144	172	184	194	1.161
Casanare	146	159	95	136	93	121	114	60	108	1.032
La Guajira	101	92	71	150	112	132	128	126	120	1.032
Arauca	76	154	73	98	93	86	99	98	123	900
Sucre	68	91	60	71	76	72	108	74	109	729
Putumayo	34	104	59	84	72	75	59	52	88	627
Caqueta	43	62	59	71	79	81	68	63	98	624
Choco	37	54	34	46	53	39	34	21	48	366
Guaviare	28	41	26	36	24	26	28	23	46	278
San Andres	30	30	15	43	19	24	23	37	36	257
Sin Dato Regional	4	30	24	18	27	22	10	15	15	165
Amazonas	7	19	11	11	10	7	18	22	25	130
Guainia	7	4	5	12	7	21	12	7	14	89
Vichada	3	10	6	7	8	21	10	12	7	84
Vaupes	-	3	2	10	3	5	3	1	6	33
Total	**8.761**	**9.869**	**7.656**	**10.203**	**9.317**	**9.970**	**10.916**	**9.266**	**11.634**	**87.592**

El balance del ultimo trimestre es el siguiente:

- Marcaciones: **137.295**
- Contactados: **36.161**
- Encuestas efectivas: **31.816** (incluyendo SMS)

La Efectividad promedio de los últimos 3 meses corresponde al **88.04%** con una contactabilidad del **68.79%**

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

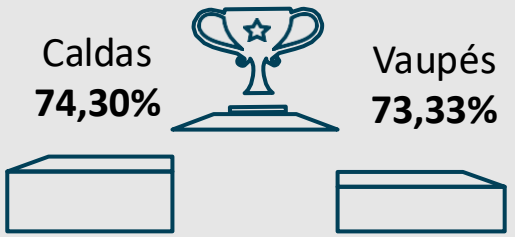
Ranking de Contactabilidad III Trimestre 2026

Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Contactabilidad
QUINDIO	1,974	834	627	544	34	75.18%
CALDAS	3,272	1,288	957	837	20	74.30%
VAUPES	35	15	11	10	1	73.33%
NARIÑO	4,216	1,685	1,234	1,077	45	73.23%
BOYACA	3,743	1,478	1,082	949	32	73.21%
RISARALDA	2,510	972	695	583	47	71.50%
ANTIOQUIA	9,563	3,602	2,559	2,243	132	71.04%
SANTANDER	4,994	2,060	1,454	1,256	63	70.58%
CESAR	5,256	2,001	1,399	1,211	17	69.92%
BOGOTA	33,235	12,952	9,041	7,691	578	69.80%
TOLIMA	5,331	1,971	1,367	1,181	52	69.36%
ARAUCA	1,332	531	368	316	11	69.30%
CAQUETA	931	382	264	222	-	69.11%
PUTUMAYO	968	364	251	195	7	68.96%
CUNDINAMARCA	9,084	3,466	2,371	2,045	137	68.41%
CAUCA	4,117	1,435	981	820	51	68.36%
VALLE DEL CAUCA	9,291	3,697	2,506	2,202	109	67.78%
GUAINIA	165	62	42	32	1	67.74%
HUILA	4,868	1,808	1,223	1,086	22	67.64%
CORDOBA	5,036	1,750	1,182	1,042	42	67.54%
SUCRE	1,244	491	330	282	9	67.21%
BOLIVAR	4,641	1,659	1,098	945	26	66.18%
META	3,561	1,328	870	770	22	65.51%
CASANARE	1,213	484	316	275	12	65.29%
MAGDALENA	2,514	936	611	516	16	65.28%
LA GUAJIRA	1,824	680	443	363	19	65.15%
GUAVIARE	485	183	119	95	6	65.03%
NORTE DE SANTANDER	4,515	1,751	1,128	988	24	64.42%
ATLANTICO	5,387	1,969	1,255	1,091	31	63.74%
CHOCO	736	248	153	102	3	61.69%
AMAZONAS	412	138	85	63	1	61.59%
SAN ANDRES	614	198	108	92	1	54.55%
VICHADA	228	70	31	27	1	44.29%
Sin dato Regional	-	-	-	-	-	
Total general	137,295	52,488	36,161	31,151	1,572	68.89%

Participación alta

Quindío

75,76%



Caldas **74,30%**

Vaupés **73,33%**

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

Ranking De Efectividad III Trimestre 2026

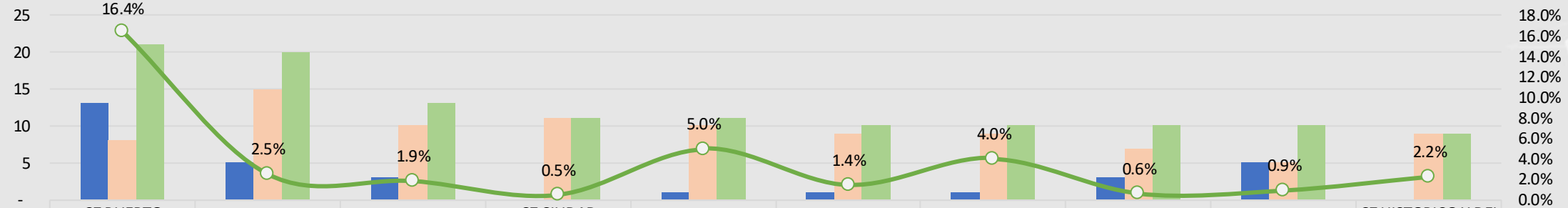
Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad
VAUPES	35	15	11	10	1	90.91%
HUILA	4,868	1,808	1,223	1,086	22	88.80%
META	3,561	1,328	870	770	22	88.51%
CORDOBA	5,036	1,750	1,182	1,042	42	88.16%
VALLE DEL CAUCA	9,291	3,697	2,506	2,202	109	87.87%
BOYACA	3,743	1,478	1,082	949	32	87.71%
ANTIOQUIA	9,563	3,602	2,559	2,243	132	87.65%
NORTE DE SANTANDER	4,515	1,751	1,128	988	24	87.59%
CALDAS	3,272	1,288	957	837	20	87.46%
NARIÑO	4,216	1,685	1,234	1,077	45	87.28%
VICHADA	228	70	31	27	1	87.10%
CASANARE	1,213	484	316	275	12	87.03%
ATLANTICO	5,387	1,969	1,255	1,091	31	86.93%
QUINDIO	1,974	834	627	544	34	86.76%
CESAR	5,256	2,001	1,399	1,211	17	86.56%
TOLIMA	5,331	1,971	1,367	1,181	52	86.39%
SANTANDER	4,994	2,060	1,454	1,256	63	86.38%
CUNDINAMARCA	9,084	3,466	2,371	2,045	137	86.25%
BOLIVAR	4,641	1,659	1,098	945	26	86.07%
ARAUCA	1,332	531	368	316	11	85.87%
SUCRE	1,244	491	330	282	9	85.45%
SAN ANDRES	614	198	108	92	1	85.19%
BOGOTA	33,235	12,952	9,041	7,691	578	85.07%
MAGDALENA	2,514	936	611	516	16	84.45%
CAQUETA	931	382	264	222	-	84.09%
RISARALDA	2,510	972	695	583	47	83.88%
CAUCA	4,117	1,435	981	820	51	83.59%
LA GUAJIRA	1,824	680	443	363	19	81.94%
GUAVIARE	485	183	119	95	6	79.83%
PUTUMAYO	968	364	251	195	7	77.69%
GUAINIA	165	62	42	32	1	76.19%
AMAZONAS	412	138	85	63	1	74.12%
CHOCO	736	248	153	102	3	66.67%
Sin dato Regional	-	-	-	-	-	
Total general	137,295	52,488	36,161	31,151	1,572	86.15%

Mejor efectividad
Vaupés **90.91%**

Efectividad baja
Choco **66.67%**

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

Validación De Registros Recibidos Por Centro Zonal



	CZ PUERTO CARREÑO	CZ ORIENTE	CZ FUSAGASUGA	CZ CIUDAD BOLIVAR	CZ MAICAO	CZ ARMENIA SUR	CZ TIBU	CZ VALLEDUPAR 2	CZ CENTRO	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE
Número errado	13	5	3	-	1	1	1	3	5	-
Sin dato	8	15	10	11	10	9	9	7	5	9
Total No Validos	21	20	13	11	11	10	10	10	10	9
% Participación	16.4%	2.5%	1.9%	0.5%	5.0%	1.4%	4.0%	0.6%	0.9%	2.2%



Se evidencian **10** Centro Zonales con mayor cantidad de registros no validos, los cuales representan un **25.83**% (**125** del Total No Validos) durante el tercer trimestre 2026 sobre 484 registros no validos Se debe tener presente que la mayoría de estos registros no validos se deben a que los números de teléfono están mal registrados, no se encuentran completos o presentan alguna novedad en el registro, lo que impacta en la cantidad de registros validos para encuestar

Pública

Encuestas Por Macro Región

Trimestre III 2026

Pública

Encuestas Por Macro Región - Caribe

Regional	Cz	Mes Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	julio	agosto	Septiembre	Total general
ATLANTICO	CZ BARANOA	37	40	30	30	28	43	40	40	28	316
	CZ HIPODROMO	105	89	73	93	74	85	71	90	114	794
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	76	47	34	41	51	58	43	40	70	460
	CZ SABANAGRANDE	25	25	23	26	20	25	26	14	20	204
	CZ SABANALARGA	38	35	32	26	46	30	42	34	35	318
	CZ SUROCCIDENTE	78	43	47	90	81	84	96	102	117	738
	CZ SURORIENTE	34	45	27	44	31	33	27	29	35	305
	REGIONAL ATLANTICO	2	7	6	3	2		1	1		22
Total ATLANTICO		395	331	272	353	333	358	346	350	419	3,157
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	44	59	26	36	53	43	48	23	33	365
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	20	25	22	19	29	26	25	28	36	230
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	69	48	46	46	44	47	56	47	61	464
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	83	85	49	63	55	61	88	83	85	652
	CZ MAGANGUE	32	32	28	34	38	43	49	48	33	337
	CZ MOMPOX	29	25	23	18	27	19	24	11	21	197
	CZ SIMITI	10	15	19	8	8	11	7	5	2	85
	CZ TURBACO	41	34	26	49	18	27	37	46	34	312
	REGIONAL BOLIVAR	11	19	6	5	5	2	10	11	2	71
Total BOLIVAR		339	342	245	278	277	279	344	302	307	2,713
CESAR	CZ AGUACHICA	51	70	67	82	73	62	93	81	88	667
	CZ AGUSTIN CODAZZI	27	35	34	61	41	23	40	32	35	328
	CZ CHIRIGUANA	25	35	15	22	22	24	25	26	28	222
	CZ VALLEDUPAR 1	9	20	16	4	6	5	10	9	10	89
	CZ VALLEDUPAR 2	154	216	189	221	187	238	270	233	246	1,954
	REGIONAL CESAR		1	1				1			3
Total CESAR		266	377	322	390	329	352	439	381	407	3,263
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	103	121	101	123	140	126	145	126	150	1,135
	CZ CERETE	22	36	14	26	9	19	28	35	25	214
	CZ LORICA	29	43	28	40	29	34	54	43	51	351
	CZ MONTELIBANO	31	42	34	7	30	9	19	25	53	250
	CZ PLANETARICA	17	37	32	40	30	30	25	38	20	269
	CZ SAHAGUN	33	49	37	32	32	38	42	31	51	345
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	19	11	14	10	13	16	6	7	10	106
	CZ TIERRALTA	26	22	18	25	19	24	22	20	37	213
	REGIONAL CORDOBA	6	5	7	5	1	6		3	1	34
Total CORDOBA		286	366	285	308	303	302	341	328	398	2,917

- La macro región Caribe de julio a septiembre obtuvo un total de **5.656** encuestas.
- La regional con mayor participación fue: **Cesar** con **1.227** encuestas efectivas lo que corresponde al **22**%.

Pública

Encuestas Por Macro Región - Caribe

Regional	Cz	Mes Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	julio	agosto	Septiembre	Total general
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	19	19	12	20	9	13	15	18	30	155
	CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	6	7	2	3	4	4	6	3	8	43
	CZ MAICAO	28	19	15	54	37	41	32	19	25	270
	CZ MANAURE	2	3	4	2	1	4	2	3	4	25
	CZ RIOHACHA 2	46	42	38	71	51	64	72	81	52	517
	CZ RIOHACHA 1		2			3	2		2	1	10
	CZ NAZARETH					1					1
	REGIONAL LA GUAJIRA					6	4	1			11
Total LA GUAJIRA		101	92	71	150	112	132	128	126	120	1,032
MAGDALENA	CZ CIENAGA	15	35	26	24	24	24	22	31	25	226
	CZ DEL RIO	4	11	16	4	7	5	4	8	7	66
	CZ EL BANCO	23	19	12	22	19	12	21	21	15	164
	CZ FUNDACIÓN	30	28	16	29	28	33	31	25	29	249
	CZ PLATO	19	12	10	17	9	10	17	13	20	127
	CZ SANTA ANA	16	14	8	17	12	8	14	17	19	125
	CZ SANTA MARTA 1	20	33	24	22	23	20	30	26	32	230
	CZ SANTA MARTA 2	41	48	31	32	29	42	26	19	23	291
	REGIONAL MAGDALENA	10	7	9	12	11	8	9	12	17	95
Total MAGDALENA		178	207	152	179	162	162	174	172	187	1,573
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	16	14	7	14	12	16	13	8	21	121
	REGIONAL SAN ANDRES	12	13	4	16	5	4	6	23	11	94
	CZ OLD PROVIDENCE	2	3	4	13	2	4	4	6	4	42
Total SAN ANDRES		30	30	15	43	19	24	23	37	36	257
SUCRE	CZ BOSTON		2	6		1	6	16	14	14	59
	CZ LA MOJANA	1	12	3	9	2	2	3	3	5	40
	CZ NORTE	56	67	44	54	50	54	72	44	69	510
	CZ SINCELEJO	11	9	7	7	12	10	17	13	21	107
	REGIONAL SUCRE		1		1	11					13
Total SUCRE		68	91	60	71	76	72	108	74	109	729

- La macro región Caribe de julio a septiembre reporta baja participación para la **Regional San Andrés** con un total de **96** encuestas, el cual representa el **2**%.

Pública

Encuestas Por Macro Región – Centro Sur

Regional	Cz	Mes Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	julio	agosto	Septiembre	Total general
AMAZONAS	CZ LETICIA	7	19	11	11	10	7	16	22	25	128
	REGIONAL AMAZONAS							2			2
Total AMAZONAS		7	19	11	11	10	7	18	22	25	130
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	7	24	10	10	16	17	16	10	15	125
	CZ FLORENCIA 1	24	24	23	18	5	5	14	23	32	168
	CZ FLORENCIA 2	4	8	14	30	41	33	21	4	18	173
	CZ PUERTO RICO	5	6	9	7	8	15	8	10	11	79
	REGIONAL CAQUETA	3		3	6	9	11	9	16	22	79
Total CAQUETA		43	62	59	71	79	81	68	63	98	624
HUILA	CZ GARZON	56	42	36	45	44	46	56	51	75	451
	CZ LA GAITANA	65	86	61	68	85	45	66	57	53	586
	CZ LA PLATA	41	43	37	37	36	38	34	42	45	353
	CZ NEIVA	131	125	81	128	131	105	118	114	99	1,032
	CZ PITALITO	93	76	77	91	107	101	109	84	100	838
Total HUILA		386	372	292	369	403	335	383	348	372	3,260
PUTUMAYO	CZ MOCOA	11	30	15	30	31	22	12	5	20	176
	CZ PUERTO ASIS	19	43	28	28	28	33	27	19	32	257
	CZ SIBUNDOY	4	12	4	8	7	6	10	15	13	79
	CZ LA HORMIGA		17	12	18	6	14	10	13	23	113
	REGIONAL PUTUMAYO		2								2
Total PUTUMAYO		34	104	59	84	72	75	59	52	88	627
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	9	4	10	21	15	24	23	14	19	139
	CZ ESPINAL	34	29	17	32	34	27	26	21	31	251
	CZ GALAN	102	106	61	105	65	71	82	51	116	759
	CZ HONDA	18	10	20	11	15	6	14	9	22	125
	CZ IBAGUE	8	23	15	17	12	7	2		1	85
	CZ JORDAN	136	132	86	133	121	140	156	85	185	1,174
	CZ LERIDA	6	20	9	21	9	9	16	4	14	108
	CZ LIBANO	10	24	10	13	24	16	22	2	22	143
	CZ MELGAR	27	41	25	37	26	28	19	18	41	262
	CZ PURIFICACION	18	23	14	14	8	21	6	12	17	133
	REGIONAL TOLIMA	51	60	45	63	48	51	43	38	69	468
Total TOLIMA		419	472	312	467	377	400	409	254	537	3,647

- La macro región Centro Sur de julio a septiembre obtuvo un total de **2.796** encuestas.
- La regional con mayor participación fue: **Tolima** con **1.200** encuestas efectivas lo que corresponde al **43**%.
- La **regional Amazonas** representa baja participación con un total de **65** encuestas, lo cual representa el **2,3**%.

Pública

Encuestas Por Macro Región -Centro Oriente

Regional	Cz	Mes Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	julio	agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	30	38	25	32	32	48	46	40	31	322
	CZ BOSA	221	199	190	267	241	195	301	323	374	2,311
	CZ CIUDAD BOLIVAR	157	225	202	283	274	239	262	338	421	2,401
	CZ CREER	8	8	12	13	13	95	184	208	190	731
	CZ ENGATIVA	138	130	96	142	110	109	162	113	142	1,142
	CZ FONTIBON	101	87	80	103	82	136	96	106	123	914
	CZ KENNEDY	158	133	107	162	163	171	205	221	233	1,553
	CZ KENNEDY CENTRAL	104	83	93	125	107	118	139	100	124	993
	CZ MARTIRES	56	64	40	58	46	68	66	51	52	501
	CZ PUENTE ARANDA	3	2	4	4	3	5	4	4	3	32
	CZ RAFAEL URIBE	146	142	114	152	185	166	163	168	214	1,450
	CZ REVIVIR	12	12	14	19	9	18	21	8	9	122
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	145	137	130	168	196	188	186	195	235	1,580
	CZ SANTA FE	35	30	24	34	28	35	37	25	38	286
	CZ SUBA	196	202	176	201	158	158	214	230	258	1,793
	CZ TUNJUELITO	60	67	66	93	91	73	95	75	84	704
	CZ USAQUEN	101	117	104	129	128	110	127	120	157	1,093
	CZ USME	133	132	120	132	110	126	148	156	159	1,216
	REGIONAL BOGOTA	22	32	18	26	19	23	23	21	32	216
Total BOGOTA		1,826	####	####	2,143	1,995	####	2,479	2,502	2,879	19,360
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	33	28	25	34	42	40	36	36	43	317
	CZ DUITAMA	62	59	37	47	43	43	46	55	61	453
	CZ EL COCUY	7	4		4	7		2		3	27
	CZ GARAGOA	9	9	7	10	4	6	6	10	3	64
	CZ MIRAFLORES	7	9	3	10	4	9	3	5	4	54
	CZ MONIQUIRA	15	32	19	20	12	25	24	25	27	199
	CZ OTANCHE	10	20	10	11	13	7	8	4	5	88
	CZ PUERTO BOYACA	34	33	18	25	21	34	27	27	22	241
	CZ SOATA	3	10	3	2	5	5	7	7	6	48
	CZ SOGAMOSO	80	61	44	60	31	39	68	72	75	530
	CZ TUNJA 1	2		3	4	1	2	4	1	1	18
	CZ TUNJA 2	64	74	48	71	53	54	74	75	81	594
	REGIONAL BOYACA	2	9	1	2	1	3	4	4	3	29
Total BOYACA		328	348	218	300	237	267	309	321	334	2,662
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	17	19	8	11	15	11	7	16	16	120
	CZ CHOCONTA	30	31	16	23	25	16	14	18	24	197
	CZ FACATATIVA	54	88	78	51	76	102	90	76	105	720
	CZ FUSAGASUGA	84	96	62	91	73	114	87	90	98	795
	CZ GACHETA	4	7	10	10	6	9	10	6	8	70
	CZ GIRARDOT	46	37	38	46	37	24	19	41	24	312
	CZ LA MESA	23	15	14	12	20	15	31	13	14	157
	CZ PACHO	11	29	22	10	8	8	12	7	9	116
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	6	8	5	6	7	5	2	6	5	50
	CZ SOACHA	168	189	152	200	201	208	191	196	221	1,726
	CZ SOACHA CENTRO	77	104	104	139	124	135	108	118	123	1,032
	CZ UBATE	25	34	13	16	4	23	8	8	20	151
	CZ VILLETA	24	23	19	21	13	16	19	16	18	169
	CZ ZIPAQUIRA	50	59	47	50	47	64	53	54	71	495
	REGIONAL CUNDINAMARCA	3	5	2	14	3	4	1	1	9	42
Total CUNDINAMARCA		622	744	590	700	659	754	652	666	765	6,152

- La macro región Centro Oriente de julio a septiembre obtuvo un total de **13.194** encuestas.
- La regional con mayor participación en el trimestre III fue: Bogotá con **7.860** encuestas efectivas lo que corresponde al **60**%.

Pública

Encuestas Por Macro Región -Centro Oriente

Regional	Cz	Mes Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	julio	agosto	Septiembre	Total general
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	91	95	56	95	101	94	73	87	57	749
	CZ CUCUTA 2	19	62	64	100	93	109	74	82	81	684
	CZ CUCUTA 3	5	5	31	44	37	39	44	23	26	254
	CZ OCAÑA	31	49	24	56	48	57	53	51	50	419
	CZ PAMPLONA	22	27	13	18	20	16	20	16	17	169
	CZ TIBU	14	25	23	17	18	17	35	22	29	200
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	21	65	35	43	49	31	52	52	59	407
Total NORTE DE SANTANDER		**203**	**328**	**246**	**373**	**366**	**363**	**351**	**333**	**319**	**2,882**
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	108	117	77	101	94	95	96	100	102	890
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	125	112	59	125	126	123	152	113	151	1,086
	CZ LA FLORESTA	61	68	98	82	66	102	78	85	78	718
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	9	20	13	17	7	8	16	8	9	107
	CZ MALAGA	11	22	12	13	18	9	18	18	19	140
	CZ RESURGIR	1	4		5		1	7	4		22
	CZ SAN GIL	37	33	20	27	27	31	39	18	35	267
	CZ SOCORRO	13	17	16	20	14	14	12	15	19	140
	CZ VELEZ	2	12	12	18	21	16	15	6	16	118
	REGIONAL SANTANDER	12	15	7	7	7	10	11	2	10	81
	CZ YARIGUIES		1	3	2		4	1		3	14
	CZ ANTONIA SANTOS			1	2	1	4	7	3	18	36
Total SANTANDER		**379**	**421**	**318**	**419**	**381**	**417**	**452**	**372**	**460**	**3,619**

- En la macro región Centro Oriente de julio a septiembre la **regional Boyacá** representa baja participación en las encuestas de satisfacción con un total de **964, lo** cual representa el **7%**.

Pública

Encuestas Por Macro Región – Eje Cafetero

Regional	Cz	Mes Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	julio	agosto	Septiembre	Total general
ANTIOQUIA	CAIF COMUNA 13	2	5	5	15	36	15	16	19	17	130
	CZ ABURRA NORTE	91	108	71	95	104	111	130	126	111	947
	CZ ABURRA SUR	50	57	35	38	30	43	38	55	54	400
	CZ BAJO CAUCA	28	20	20	21	25	26	38	30	43	251
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	64	63	40	67	71	39	105	76	108	633
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	90	92	73	99	48	95	115	117	117	846
	CZ LA MESETA	9	15	13	7	14	4	8	6	12	88
	CZ MAGDALENA MEDIO	45	37	30	21	27	27	36	26	35	284
	CZ OCCIDENTE	30	32	16	28	23	16	19	20	26	210
	CZ OCCIDENTE MEDIO	5	7	4	3	4	3	4	5	3	38
	CZ ORIENTE	53	88	44	67	72	81	86	46	67	604
	CZ ORIENTE MEDIO	21	30	21	25	25	31	23	27	29	232
	CZ PENDERISCO	6	3	8	19	6	11	12	12	15	92
	CZ PORCE NUS	1	9	8	6	5	5	10	6	9	59
	CZ ROSALES	72	70	27	45	40	55	46	39	36	430
	CZ SUR ORIENTE	50	22	9	20	14	34	31	28	53	261
	CZ SUROESTE	31	21	12	14	15	16	16	17	8	150
	CZ URABA	36	61	30	20	29	38	20	27	16	277
	REGIONAL ANTIOQUIA	40	30	17	22	31	43	42	21	28	274
Total ANTIOQUIA		724	770	483	632	619	693	795	703	787	6,206
CALDAS	CZ DEL CAFE	28	25	19	18	15	29	14	15	23	186
	CZ MANIZALES 1	1	5	3	2	2	5	17	3	1	39
	CZ MANIZALES 2	153	181	171	206	195	161	209	81	198	1,555
	CZ NORTE	9	5	6	7	5	10	12	3	10	67
	CZ OCCIDENTE	9	6	11	10	7	7	16	7	16	89
	CZ ORIENTE	43	55	49	73	46	80	59	56	68	529
	CZ SUR ORIENTE	15	7	10	12	13	13	14	6	23	113
Total CALDAS		258	284	269	328	283	305	341	171	339	2,578
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	21	3		3	3	3	4	3	1	41
	CZ ARMENIA SUR	39	68	54	74	55	71	133	146	93	733
	CZ CALARCA	18	26	22	11	25	29	20	16	29	196
	REGIONAL QUINDIO	12			20	13	41	15	19	71	191
Total QUINDIO		90	97	76	108	96	144	172	184	194	1,161
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	4	16	7	9	7	4	19	2	7	75
	CZ DOS QUEBRADAS	50	62	79	100	58	87	136	44	73	689
	CZ LA VIRGINIA	2	11	7	7	13	9	6	2	6	63
	CZ PEREIRA	106	108	94	113	108	110	143	41	31	854
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	32	46	33	41	29	31	35	15	33	295
Total RISARALDA		194	243	220	270	215	241	339	104	150	1,976

- La macro región Eje Cafetero entre julio a septiembre obtuvo un total de **4.279** encuestas.
- La regional con mayor participación fue: Antioquia con **2.285** encuestas efectivas lo que corresponde al **53**%.
- La **regional Quindío** representa baja participación en las encuestas de satisfacción con **550,** lo cual representa el **13**%.

Pública

Encuestas Por Macro Región – Llanos

Regional	Cz	Mes Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	julio	agosto	Septiembre	Total general
ARAUCA	CZ ARAUCA	27	48	17	27	26	11	34	32	32	254
	CZ SARAVENA	18	59	32	44	39	45	32	29	45	343
	CZ TAME	31	47	24	27	28	30	33	37	46	303
Total ARAUCA		76	154	73	98	93	86	99	98	123	900
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	31	33	14	31	22	29	33	15	30	238
	CZ VILLANUEVA	50	46	37	37	21	35	25	30	29	310
	CZ YOPAL	65	80	44	68	50	57	53	15	49	481
	REGIONAL CASANARE							3			3
Total CASANARE		146	159	95	136	93	121	114	60	108	1,032
GUAINIA	CZ INIRIDA	7	4	5	12	7	21	12	7	14	89
Total GUAINIA		7	4	5	12	7	21	12	7	14	89
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	27	41	26	36	24	26	28	23	46	277
	REGIONAL GUAVIARE	1									1
Total GUAVIARE		28	41	26	36	24	26	28	23	46	278
META	CZ ACACIAS	43	58	34	46	33	53	41	46	25	379
	CZ GRANADA	48	56	40	45	35	24	54	66	27	395
	CZ PUERTO LOPEZ	26	18	37	35	20	35	27	19	29	246
	CZ VILLAVICENCIO 2	101	100	78	125	110	136	158	129	166	1,103
	REGIONAL META	19				2				1	22
Total META		237	232	189	251	200	248	280	260	248	2,145
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	3	9	5	7	8	16	10	12	7	77
	REGIONAL VICHADA		1	1			5				7
Total VICHADA		3	10	6	7	8	21	10	12	7	84
VAUPES	CZ MITU		2					2	1		5
	REGIONAL VAUPES		1	2	10	3	5	1		6	28
Total VAUPES			3	2	10	3	5	3	1	6	33

- La macro región Llanos para en el tercer trimestre 2026 obtuvo un total de **1.559** encuestas.
- La regional con mayor participación fue: **Meta** con **788** encuestas efectivas lo que corresponde al **51**%.
- La **regional Vaupés** representa baja participación en las encuestas de satisfacción con **10,** lo cual representa el **1**%.

Pública

Encuestas Por Macro Región – Pacífico

Regional	Cz	Mes Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	julio	agosto	Septiembre	Total general
CAUCA	CZ CENTRO	5	6	4	1	1	3	12	5	2	39
	CZ COSTA PACIFICA	2	3	1	2	1	3	1	1	4	18
	CZ INDIGENA	6	3		3	3		4	1	1	21
	CZ NORTE	55	55	65	72	54	86	70	75	93	625
	CZ POPAYAN	97	131	149	176	161	153	192	121	208	1,388
	CZ SUR	5	10	6	11	7	18	7	8	12	84
	REGIONAL CAUCA	1		1		2		2		1	7
	CZ MACIZO COLOMBIANO		4	6	5	1	2	6	4	6	34
Total CAUCA		171	212	232	270	230	265	294	215	327	2,216
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	2	8	5	1	2		3	2	3	26
	CZ ISTMINA	3	9	5	5	8	5	7	2	11	55
	CZ QUIBDO	27	31	18	31	28	23	19	9	21	207
	CZ RIOSUCIO		1	1	2	1	2	1		4	12
	CZ TADO	5	5	3	7	12	7	3	6	8	56
	CENTRO ZONAL BAUDO			2		2	2	1	2	1	10
Total CHOCO		37	54	34	46	53	39	34	21	48	366
NARIÑO	CZ BARBACOAS	2	5	10	7	4	3	6	3	4	44
	CZ IPIALES	28	46	46	34	32	35	37	24	29	311
	CZ LA UNION	14	9	31	16	18	7	11	23	17	146
	CZ PASTO 1	80	114	85	129	115	125	133	93	134	1,008
	CZ PASTO 2	71	91	71	116	96	122	88	92	120	867
	CZ REMOLINO		7	5	5	4	1	2	4	11	39
	CZ TUMACO	26	47	29	48	59	39	36	49	48	381
	CZ TUQUERRES	15	17	11	28	15	24	23	24	22	179
	REGIONAL NARIÑO	1	1			3	2	7	16	37	67
Total NARIÑO		237	337	288	383	346	358	343	328	422	3,042
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	1	44	45	58	56	47	54	13	20	338
	CZ BUGA	27	25	16	28	32	36	24	9	19	216
	CZ CARTAGO	76	68	56	102	104	135	129	50	116	836
	CZ CENTRO	86	70	38	121	127	130	167	61	192	992
	CZ JAMUNDI	22	33	23	40	42	27	33	18	23	261
	CZ LADERA	6	27	7	20	16	21	9	7	28	141
	CZ NORORIENTAL	53	58	42	62	64	86	75	19	84	543
	CZ PALMIRA	76	75	57	81	91	77	81	37	108	683
	CZ ROLDANILLO	14	17	14	19	17	14	21	7	19	142
	CZ SEVILLA	20	22	16	25	18	19	20	12	24	176
	CZ SUR	63	53	47	85	60	91	97	19	44	559
	CZ SURORIENTAL	85	79	55	114	111	104	114	46	130	838
	CZ TULUA	66	46	20	54	40	53	54	28	49	410
	CZ YUMBO	29	49	32	39	35	47	38	19	54	342
	REGIONAL VALLE	15	27	23	38	12	26	40	16	30	227
	CZ RESTAURAR			1	3	5	1	3			13
Total VALLE DEL CAUCA		639	693	492	889	830	914	959	361	940	6,717

- La macro región Pacífico en el tercer trimestre del año 2026 obtuvo un total de **4.292** encuestas.
- La regional con mayor participación fue: **Valle del Cauca** con **2.260** encuestas efectivas lo que corresponde al **53**%.
- La **regional Chocó** representa baja participación en las encuestas de satisfacción con **103,** lo cual representa el **2**%.

Pública

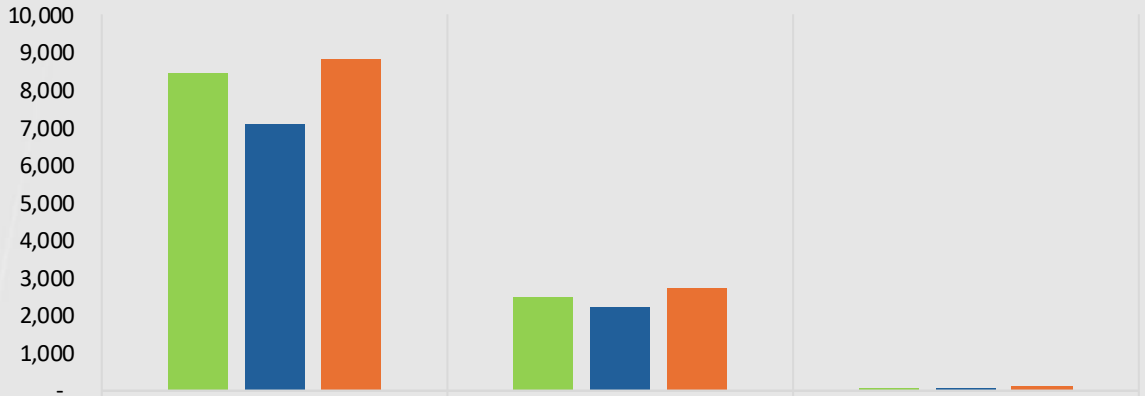
Caracterización De La Población

Trimestre III 2026

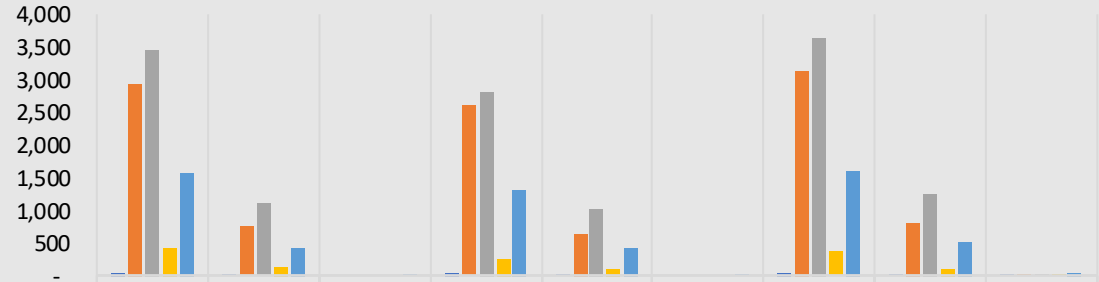
Pública

Caracterización De La Población – Sexo

En las gráficas se evidencian los resultados del tercer trimestre con relación a las respuestas de la población de las encuestas efectivas, evidenciando que se han realizado **31.816** de las cuales predomina el género femenino con **76**% mientras que el género masculino tuvo un **23**%



	Femenino	Masculino	Sin dato
Julio	8,461	2,445	10
Agosto	7,055	2,196	15
Septiembre	8,806	2,727	101



	Femenino	Masculino	Sin dato	Femenino	Masculino	Sin dato	Femenino	Masculino	Sin dato
	Julio			Agosto			Septiembre		
0 a 17 años	58	20	-	46	11	-	61	11	4
18 a 30 años	2,939	759	-	2,604	626	-	3,143	826	13
31 a 50 años	3,467	1,114	-	2,825	1,019	-	3,631	1,250	34
51 a 90 años	428	129	-	266	100	-	368	115	3
Sin dato	1,569	423	10	1,314	440	15	1,603	525	47

El rango de edades que predominó indistintamente del género fue desde los **31 a 50** años, con un total de **13.340** encuestas lo que representa un **42**% sobre el total de encuestas realizadas para los dos sexos y sin dato.

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

Caracterización De La Población

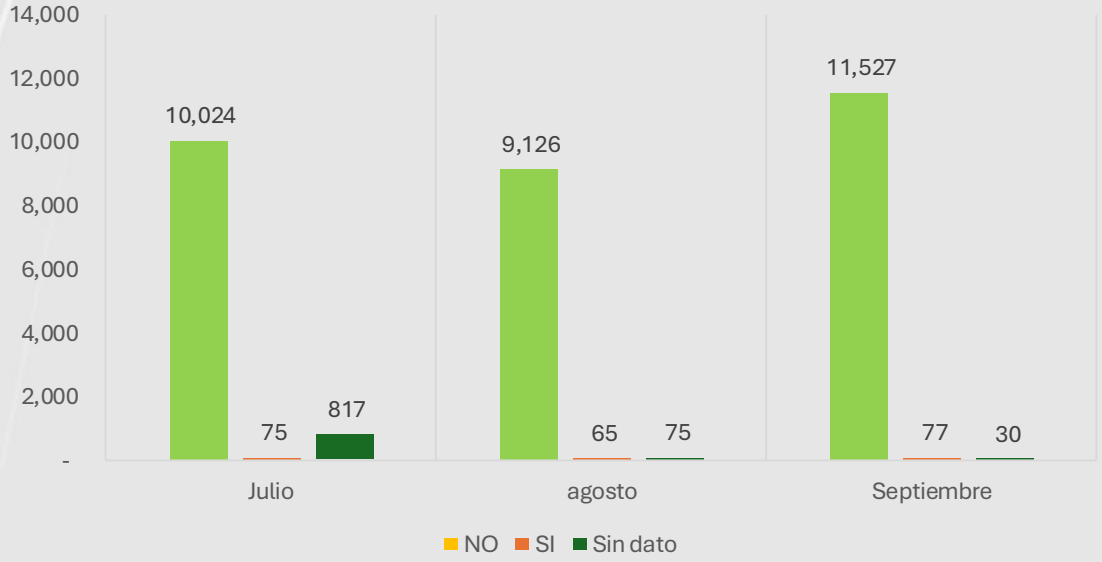
En las gráficas se evidencian los resultados del tercer trimestre con relación a las respuestas de la población que responden las encuestas y se obtiene información sociodemográfica (**31.816**) se logra evidenciar que el **92**% no se auto reconoce en ningún grupo étnico.

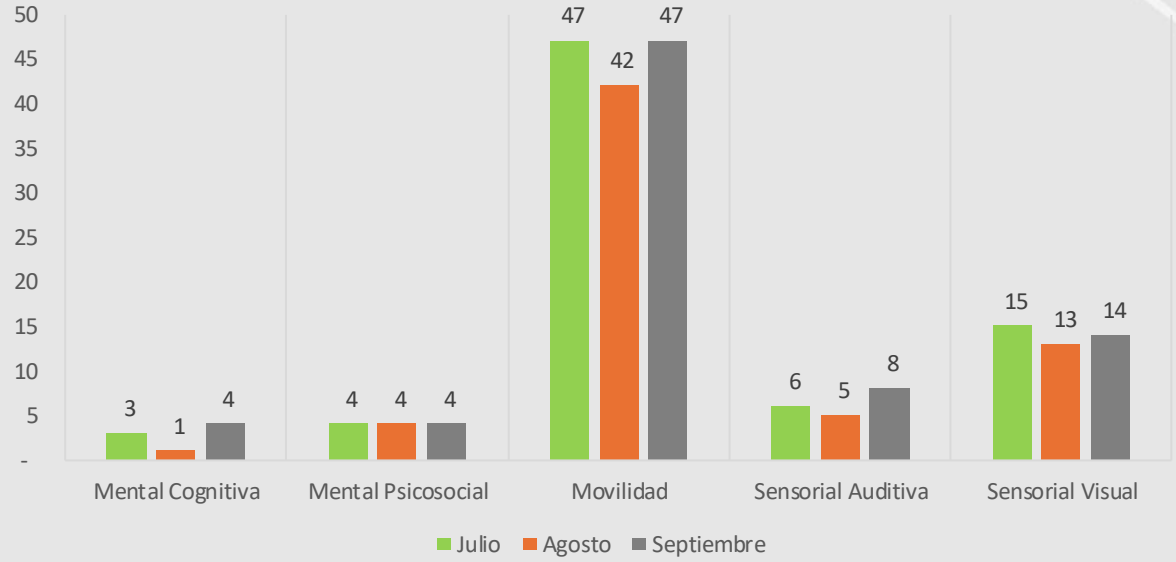


	Julio			Agosto			Septiembre		
NO SE AUTORRECONOCE EN NINGUNO DE LOS ANTERIORES	8,127	2,388	-	6,766	2,131	-	7,493	2,318	56
AFROCOLOMBIANO (A)	173	35	-	143	39	-	192	40	-
INDÍGENA	99	11	-	70	12	-	75	21	1
Sin Dato	38	6	10	46	10	15	1,020	340	44
RAIZAL	7	2	-	17	2	-	11	2	-
PALENQUERO (A)	2	-	-	1	-	-	3	1	-
COMUNIDAD NEGRA	15	3	-	12	2	-	12	5	-
ROM/GITANO	-	-	-						

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 la población.

Caracterización de la Población con Discapacidad





De **31.816** resultados obtenidos, hubo un total de **217** personas que presentan algún tipo de discapacidad, lo que representa un **1**% sobre el total de encuestas realizadas

De las **217** personas con discapacidad encuestadas, predomina la Movilidad con **136** casos, seguida de la sensorial Visual con **42** casos.

Desarrollo Encuestas De Satisfacción

Trimestre III 2026

Pública

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.





Pública

Categorías Medición De Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

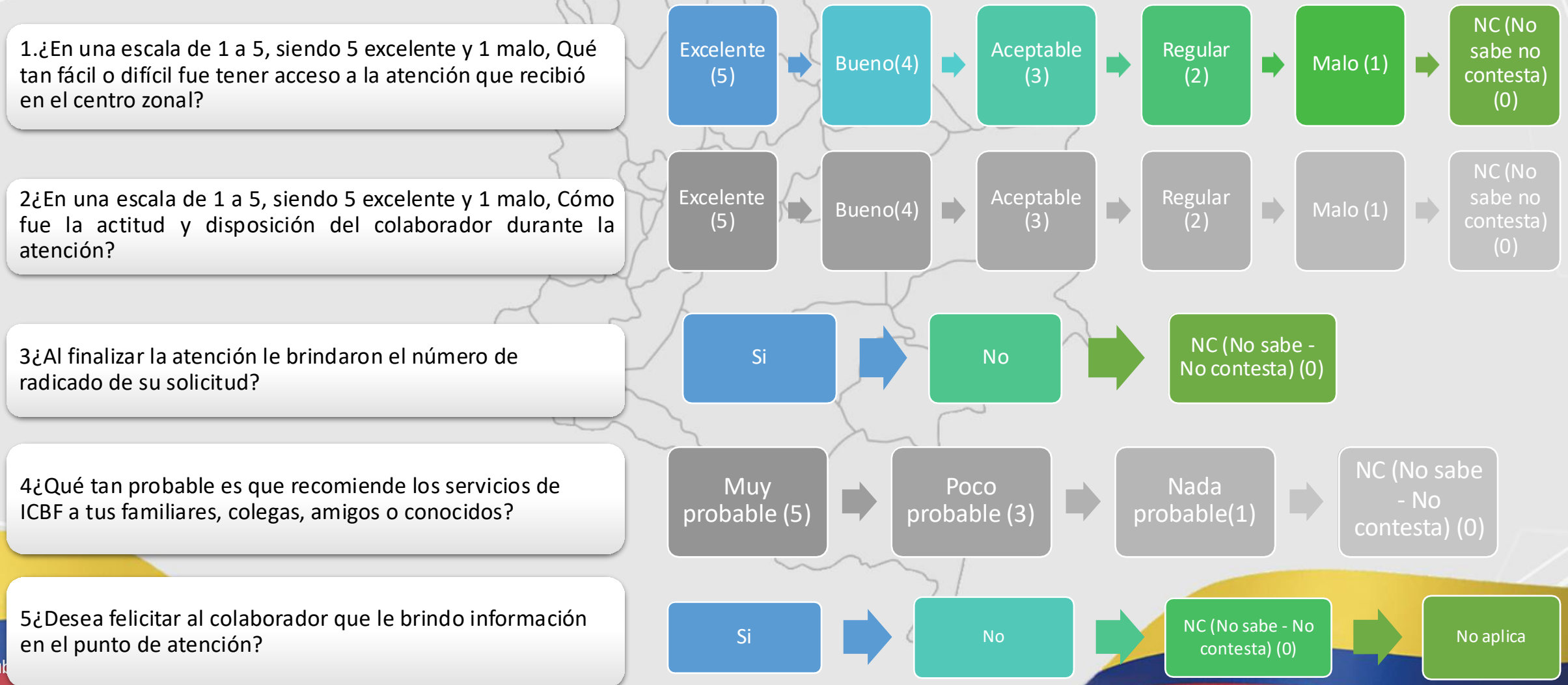
Oportunidad del servicio	Calidad y Servicio en la Atención	Resolución de la necesidad	Cierre de la encuesta
-¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?	-¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención? -¿Qué tan probable es que recomiendes los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?	- ¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?	- ¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?



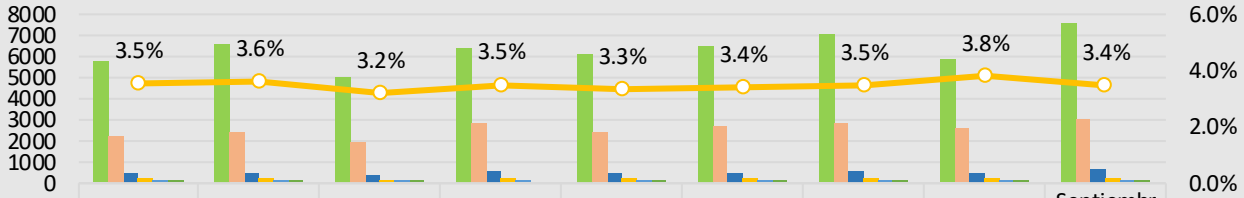
Pública

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:



¿Qué Tan Fácil O Difícil Fue Tener Acceso A La Atención Que Recibió En El Centro Zonal?



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Excelente (5)	5796	6610	5070	6429	6106	6477	7073	5876	7592
Bueno(4)	2208	2412	1947	2870	2423	2655	2857	2533	2990
Aceptable (3)	446	488	392	548	478	500	604	503	642
Regular (2)	201	222	154	224	200	226	243	230	256
Malo (1)	108	133	90	132	109	111	135	121	144
Nc (No Sabe - No Contesta) (0)	2	4	3	0	1	1	4	3	10
% Insatisfacción	3.5%	3.6%	3.2%	3.5%	3.3%	3.4%	3.5%	3.8%	3.4%

- De julio a septiembre **28.921** de los encuestados respondieron como Excelente y Bueno, respecto al acceso a la atención a nivel nacional, lo que representa un **91**% de satisfacción, de las **31.816** encuestas realizadas
- Del total de encuestados en el trimestre, **2.878** ciudadanos manifestaron que fue Regular, Malo y aceptable al acceso a la atención a nivel nacional lo que representa el **9**%
- Para el tercer trimestre se escalaron un total de **210** alertas a territorio con la categoría se limita la atención y **390** alertas con la categoría de Tiempos de espera muy largos.



¿Qué Tan Fácil O Difícil Fue Tener Acceso A La Atención Que Recibió En El Centro Zonal?

Respuestas no satisfactorias

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
BOGOTA	254	247	230	323	262	265	331	318	379	2,609
CUNDINAMARCA	53	78	55	65	66	72	76	70	91	626
ANTIOQUIA	75	78	41	49	57	72	63	88	73	596
VALLE DEL CAUCA	43	62	23	78	54	74	86	32	79	531
SANTANDER	22	43	20	40	29	37	41	25	36	293
NARIÑO	24	28	24	27	25	21	36	36	28	249
CORDOBA	23	19	24	23	30	27	24	23	34	227
TOLIMA	27	23	12	33	26	25	32	10	34	222
ATLANTICO	32	21	22	26	22	17	16	24	29	209
RISARALDA	19	25	20	21	27	20	48	9	10	199
CESAR	15	18	18	16	13	20	30	27	33	190
CAUCA	10	10	13	18	17	26	20	17	42	173
BOYACA	15	23	16	24	14	20	20	16	19	167
META	11	21	14	28	23	18	19	14	13	161
NORTE DE SANTANDER	15	24	16	19	12	14	17	22	15	154
HUILA	21	16	14	14	18	12	22	16	19	152
BOLIVAR	19	18	12	10	17	17	18	22	17	150
CALDAS	10	14	11	22	17	10	17	10	8	119
MAGDALENA	11	9	6	6	7	12	8	8	15	82
QUINDIO	9	4	7	4	5	11	9	17	16	82
LA GUAJIRA	7	11	5	15	10	10	5	11	6	80
CASANARE	12	9	8	11	5	5	9	7	6	72
ARAUCA	7	15	3	5	8	5	9	4	6	62
SUCRE	6	7	4	-	6	4	9	7	9	52
Sin Dato Regional	-	5	10	5	8	7	4	4	2	45
PUTUMAYO	2	3	6	8	2	5	4	4	2	36
CHOCO	4	4	1	6	2	2	2	-	5	26
GUAVIARE	4	1	1	3	1	2	3	5	2	22
CAQUETA	3	-	-	2	2	3	2	1	6	19
SAN ANDRES	1	1	-	2	1	1	1	3	7	17
AMAZONAS	-	3	-	1	1	1	-	3	1	10
GUAINIA	1	2	-	-	-	1	1	-	-	5
VICHADA	-	1	-	-	-	1	-	1	-	3
VAUPES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**755**	**843**	**636**	**904**	**787**	**837**	**982**	**854**	**1,042**	**7,640**

¿Qué Tan Fácil O Difícil Fue Tener Acceso A La Atención Que Recibió En El Centro Zonal?

Motivos respuestas no satisfactorias

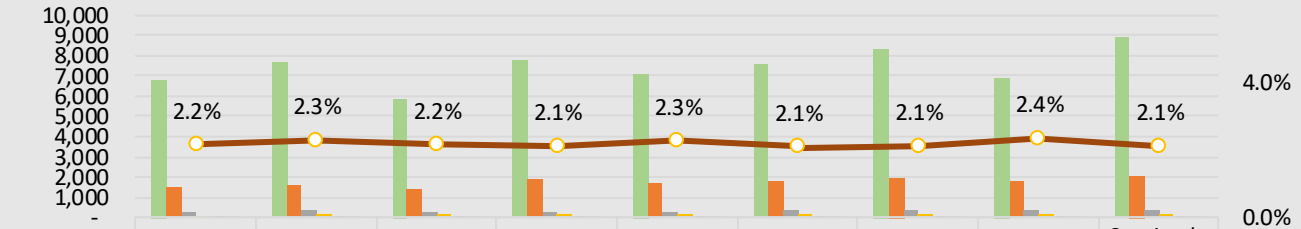
¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
6. Ciudadano indica tener que esperar una hora o más de 60 minutos.	-	264	163	307	200	225	296	2	288	1,745
No informa motivo	13	110	63	59	56	42	44	848	7	1,248
18. Tiempo de espera menor a 1 hora.	381	93	82	114	120	116	127	-	117	1,150
19. Tiempos de atención y procesos internos de otras dependencias.	119	105	102	144	125	139	143	2	177	1,056
12. No cumple las expectativas.	67	85	80	77	68	91	131	1	165	765
14. Tiempos de respuesta prolongados (Cuando se entregue o no se entregue la boleta de citación, DP).	53	79	55	78	97	99	88	-	111	660
11. No se cumple el horario de atención establecido.	23	19	22	31	36	59	70	-	49	309
13. Limitación por parte de los vigilantes.	24	20	18	33	20	15	20	-	17	167
15. Otro.	16	20	12	13	11	12	12	-	14	110
16. Competencia de otras Instituciones.	9	15	15	17	10	12	14	1	13	106
10. No se aplica protocolo de Atención preferencial.	2	6	4	4	10	5	19	-	20	70
2. Atienden por días, por temas, por horarios, por casos.	18	10	8	6	15	2	1	-	4	64
1. Se reparte cierto número de fichas y/o hay que madrugar para obtener turno.	6	7	2	5	3	2	1	-	2	28
17. No registra el tipo de petición competente.	3	1	5	4	2	4	3	-	3	25
20. Falta de talento humano para la atención.	-	-	2	4	1	4	3	-	4	18
9. Se presentaba caída de SIM.	2	1	-	3	3	1	5	-	2	17
4. Remiten a los diferentes canales de atención (centro de contacto).	6	2	-	2	2	1	-	-	-	13
21. Remiten a línea verde.	-	2	-	-	1	3	2	-	4	12
7. No contaban con servicio de luz.	2	-	-	2	-	4	1	-	-	9
8. No contaban con servicio de internet.	-	2	-	-	4	1	1	-	1	9
Falta de talento humano para la atención	8	1	-	-	-	-	-	-	-	9
3. El centro zonal está lleno y no permiten el ingreso.	3	-	2	-	3	-	-	-	-	8
5. No hay más agenda.	-	1	1	1	-	-	1	-	-	4
Total	**755**	**843**	**636**	**904**	**787**	**837**	**982**	**854**	**998**	**7,602**

¿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.

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
BOGOTA	1,671	1,664	1,474	1,938	1,811	1,876	2,231	2,291	2,625	17,581
VALLE DEL CAUCA	616	656	472	848	803	870	917	341	900	6,423
ANTIOQUIA	689	723	458	601	587	651	759	653	751	5,872
CUNDINAMARCA	592	684	549	663	624	705	608	632	725	5,782
TOLIMA	406	454	303	451	359	383	392	246	519	3,513
SANTANDER	362	398	307	400	365	391	431	358	444	3,456
HUILA	378	361	278	352	387	325	372	341	361	3,155
ATLANTICO	381	314	253	340	320	347	330	339	404	3,028
CESAR	247	357	300	363	306	320	403	353	371	3,020
NARIÑO	222	310	273	369	325	344	321	308	399	2,871
CORDOBA	275	350	272	295	285	286	326	312	373	2,774
NORTE DE SANTANDER	188	307	234	358	355	339	336	318	308	2,743
BOLIVAR	331	331	236	263	261	264	335	295	296	2,612
BOYACA	312	338	203	284	227	255	294	305	315	2,533
CALDAS	255	277	261	324	273	297	332	168	330	2,517
CAUCA	160	204	221	261	215	246	279	189	312	2,087
META	222	209	171	231	178	229	257	242	224	1,963
RISARALDA	179	221	200	251	197	229	315	92	143	1,827
MAGDALENA	171	194	147	173	157	151	166	164	181	1,504
QUINDIO	86	91	69	104	93	138	160	174	184	1,099
CASANARE	136	153	90	131	88	117	108	57	100	980
LA GUAJIRA	98	90	69	138	101	126	124	112	117	975
ARAUCA	74	144	72	97	88	83	94	92	120	864
SUCRE	63	81	56	71	69	67	98	68	101	674
CAQUETA	41	61	59	68	77	78	68	62	95	609
PUTUMAYO	33	102	58	78	71	73	58	48	86	607
CHOCO	34	52	32	44	52	38	33	21	44	350
GUAVIARE	25	39	26	35	23	25	22	22	40	257
SAN ANDRES	28	27	15	37	18	23	22	36	31	237
Sin Dato Regional	3	24	19	13	19	16	8	12	13	127
AMAZONAS	6	18	11	9	8	6	18	19	24	119
GUAINIA	6	3	5	12	6	20	12	7	14	85
VICHADA	3	9	6	7	8	21	10	11	7	82
VAUPES	-	3	2	10	3	5	3	1	6	33
Total	**8,293**	**9,249**	**7,201**	**9,619**	**8,759**	**9,344**	**10,242**	**8,689**	**10,963**	**82,359**

¿Cómo Fue La Actitud Y Disposición Del Colaborador Durante La Atención?



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Excelente (5)	6,807	7,643	5,852	7,737	7,102	7,583	8,297	6,928	8,906
Bueno(4)	1,486	1,606	1,349	1,882	1,657	1,761	1,945	1,761	2,057
Aceptable (3)	242	313	245	293	265	352	377	295	356
Regular (2)	103	126	109	129	127	147	146	132	143
Malo (1)	86	100	56	86	83	62	84	85	103
Nc (No Sabe - No Contesta) (0)	37	81	45	76	83	65	67	65	69
% Insatisfacción	2.2%	2.3%	2.2%	2.1%	2.3%	2.1%	2.1%	2.4%	2.1%

- Durante el tercer trimestre, se encuestaron un total de **31.816** personas, de las cuales **29.894** (equivalente al 94%) calificaron como "Excelente" o "Buena" la disposición del colaborador, evidenciando un alto nivel de satisfacción a nivel nacional.
- El **5**% de los encuestados respondió que la actitud fue Regular, Malo y Aceptable **1.721** respuestas a la disposición del profesional a nivel nacional
- El 0,6% de los ciudadanos no respondieron a esta pregunta (**201** respuestas)
- Para el tercer trimestre 2026 se escalaron un total de **189** alertas a territorio, relacionadas con la categoría Actitud inadecuada del profesional que lo atendió.



¿Cómo Fue La Actitud Y Disposición Del Colaborador Durante La Atención?

Detalle de las regionales y motivos con insatisfacción

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
BOGOTA	148	165	133	181	165	189	233	191	233	1,405
CUNDINAMARCA	29	51	33	32	32	45	40	30	36	292
ANTIOQUIA	32	44	24	24	27	37	31	47	32	266
VALLE DEL CAUCA	22	34	19	36	22	37	40	17	36	227
CESAR	15	15	20	24	18	31	33	26	33	182
META	14	19	16	18	19	19	22	15	23	142
SANTANDER	15	22	9	17	13	25	18	13	14	132
RISARALDA	14	17	17	19	15	12	23	12	7	129
NARIÑO	10	21	13	13	19	11	19	17	22	123
NORTE DE SANTANDER	15	18	11	12	11	21	12	11	11	111
ATLANTICO	12	15	16	12	11	11	15	9	11	101
CAUCA	10	7	10	9	14	18	12	21	12	101
CORDOBA	8	15	13	12	11	15	13	13	22	100
TOLIMA	12	12	9	13	13	17	15	8	16	99
BOYACA	15	9	14	13	9	9	13	14	18	96
BOLIVAR	8	8	8	11	12	10	7	6	8	70
HUILA	8	5	13	13	9	8	8	6	10	70
MAGDALENA	7	12	3	5	4	8	6	7	4	52
LA GUAJIRA	3	2	2	11	10	4	3	13	1	48
QUINDIO	3	5	6	3	3	6	12	8	9	46
CALDAS	3	5	6	3	8	6	7	3	9	41
SUCRE	4	8	4	-	7	4	6	5	8	38
CASANARE	9	4	3	4	5	3	5	3	7	36
Sin Dato Regional	1	6	5	5	7	6	2	3	2	35
ARAUCA	2	9	1	1	5	3	4	4	2	29
GUAVIARE	3	2	-	1	1	1	5	1	5	14
PUTUMAYO	1	2	-	5	-	1	1	4	2	14
SAN ANDRES	2	2	-	4	1	1	1	1	4	12
CAQUETA	2	1	-	3	1	2	-	1	1	10
AMAZONAS	1	1	-	2	2	1	-	2	1	9
CHOCO	2	1	2	2	1	-	1	-	3	9
GUAINIA	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
VICHADA	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2
VAUPES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**431**	**539**	**410**	**508**	**475**	**561**	**607**	**512**	**602**	**4,043**

¿Cómo Fue La Actitud Y Disposición Del Colaborador Durante La Atención?

Motivos Respuestas no satisfactorias

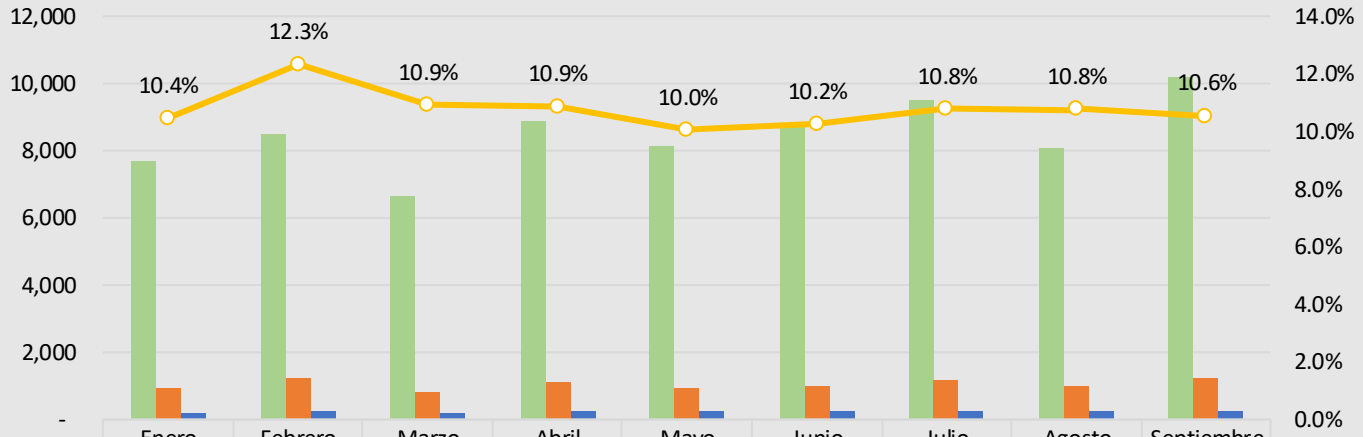
¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
12. No cumple las expectativas	111	168	112	68	84	94	125	82	122	966
1. No escucha o resuelve todas las dudas	68	77	62	86	66	118	106	84	108	775
15. Tiempos de atención y procesos internos de otras dependencias	68	39	34	84	72	70	64	69	82	582
3. No empático (a)	35	56	41	66	66	58	67	57	65	511
14. Tiempos de respuesta prolongados (boleta de citación, DP, etc)	21	10	19	27	34	63	45	42	40	301
5. Afán en dar atención	22	24	18	23	23	32	56	32	36	266
2. Comunicación no verbal no asertiva	24	16	15	25	31	21	31	28	22	213
9. No demuestra la intensión de atender	25	20	22	33	13	13	18	25	27	196
10. Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	16	9	18	13	13	23	27	16	22	157
4. Generación de juicios de valor	6	1	5	5	10	10	17	8	15	77
8. Uso constante del celular y no de muestra interés por la atención	5	9	12	8	6	8	8	7	8	71
No informa motivo								48	6	54
16. Otro	8	7	9	7	3	3	7	4	3	51
7. Mantiene diálogos con otros compañeros y no demuestra interés por la atención	4	5	3	4	5	4	5	4	6	40
11. Predisposición por el tipo de sexo	4	4	-	5	-	1	2	4	2	22
6. Utiliza lenguaje poco comprensible	-	4	1	3	2	6	2	1	2	21
13. Actitud por parte de los vigilantes	1	-	-	1	-	-	2	1	1	6
Total	**418**	**449**	**371**	**458**	**428**	**524**	**582**	**512**	**567**	**4.309**

¿Cómo Fue La Actitud Y Disposición Del Colaborador Durante La Atención?

Detalle de la regional que calificaron como positiva esta pregunta.

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
BOGOTA	1,671	1,664	1,474	1,938	1,811	1,876	2,231	2,291	2,625	17,581
VALLE DEL CAUCA	616	656	472	848	803	870	917	341	900	6,423
ANTIOQUIA	689	723	458	601	587	651	759	653	751	5,872
CUNDINAMARCA	592	684	549	663	624	705	608	632	725	5,782
TOLIMA	406	454	303	451	359	383	392	246	519	3,513
SANTANDER	362	398	307	400	365	391	431	358	444	3,456
HUILA	378	361	278	352	387	325	372	341	361	3,155
ATLANTICO	381	314	253	340	320	347	330	339	404	3,028
CESAR	247	357	300	363	306	320	403	353	371	3,020
NARIÑO	222	310	273	369	325	344	321	308	399	2,871
CORDOBA	275	350	272	295	285	286	326	312	373	2,774
NORTE DE SANTANDER	188	307	234	358	355	339	336	318	308	2,743
BOLIVAR	331	331	236	263	261	264	335	295	296	2,612
BOYACA	312	338	203	284	227	255	294	305	315	2,533
CALDAS	255	277	261	324	273	297	332	168	330	2,517
CAUCA	160	204	221	261	215	246	279	189	312	2,087
META	222	209	171	231	178	229	257	242	224	1,963
RISARALDA	179	221	200	251	197	229	315	92	143	1,827
MAGDALENA	171	194	147	173	157	151	166	164	181	1,504
QUINDIO	86	91	69	104	93	138	160	174	184	1,099
CASANARE	136	153	90	131	88	117	108	57	100	980
LA GUAJIRA	98	90	69	138	101	126	124	112	117	975
ARAUCA	74	144	72	97	88	83	94	92	120	864
SUCRE	63	81	56	71	69	67	98	68	101	674
CAQUETA	41	61	59	68	77	78	68	62	95	609
PUTUMAYO	33	102	58	78	71	73	58	48	86	607
CHOCO	34	52	32	44	52	38	33	21	44	350
GUAVIARE	25	39	26	35	23	25	22	22	40	257
SAN ANDRES	28	27	15	37	18	23	22	36	31	237
Sin Dato Regional	3	24	19	13	19	16	8	12	13	127
AMAZONAS	6	18	11	9	8	6	18	19	24	119
GUAINIA	6	3	5	12	6	20	12	7	14	85
VICHADA	3	9	6	7	8	21	10	11	7	82
VAUPES	-	3	2	10	3	5	3	1	6	33
Total	**8,293**	**9,249**	**7,201**	**9,619**	**8,759**	**9,344**	**10,242**	**8,689**	**10,963**	**82,359**

¿Al Finalizar La Atención Le Brindaron El Número De Radicado De Su Solicitud?



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Si	7,691	8,457	6,675	8,880	8,144	8,748	9,514	8,074	10,203
No	897	1,187	817	1,083	908	998	1,148	974	1,204
Nc (No Sabe - No Contesta) (0)	173	225	164	240	265	224	254	218	227
% Insatisfacción	10.4%	12.3%	10.9%	10.9%	10.0%	10.2%	10.8%	10.8%	10.6%

- De julio a septiembre **31.816** personas respondieron la encuesta, de las cuales **27.791** indicaron qué **SI** se les brindó el número de radicado a nivel nacional, lo que representa un **87%** de participación en esta pregunta.
- El **10%** de los encuestados respondió que **NO** le brindaron el radicado con un total de **3.326.**
- El **2**% de los ciudadanos no respondieron a esta pregunta (**699** respuestas).
- Para el tercer trimestre 2026 se escalaron un total de **255** alertas a territorio, relacionadas con la categoría mal procedimiento, por no brindar el número de radicado.



¿Al Finalizar La Atención Le Brindaron El Número De Radicado De Su Solicitud?

Detalle de la regional que calificaron como negativa esta pregunta.

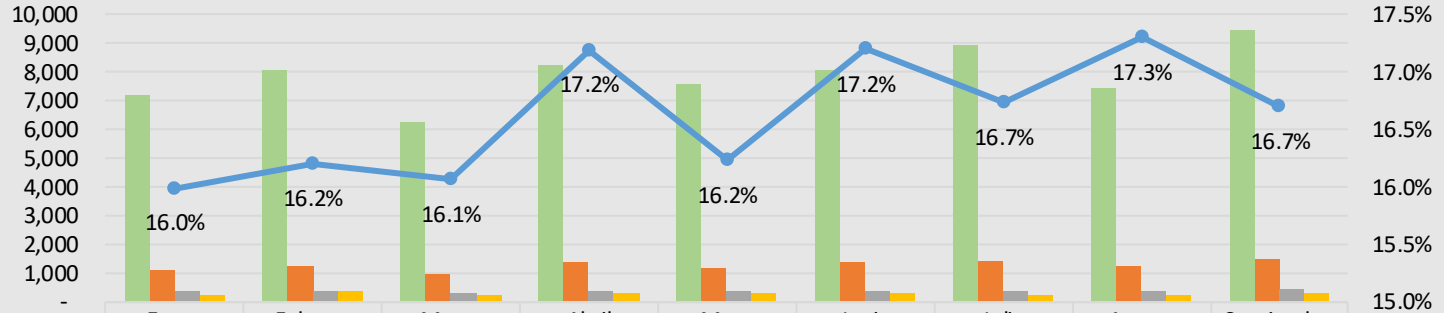
¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
BOGOTA	148	165	133	181	165	189	233	191	233	1,405
CUNDINAMARCA	29	51	33	32	32	45	40	30	36	292
ANTIOQUIA	32	44	24	24	27	37	31	47	32	266
VALLE DEL CAUCA	22	34	19	36	22	37	40	17	36	227
CESAR	15	15	20	24	18	31	33	26	33	182
META	14	19	16	18	19	19	22	15	23	142
SANTANDER	15	22	9	17	13	25	18	13	14	132
RISARALDA	14	17	17	19	15	12	23	12	7	129
NARIÑO	10	21	13	13	19	11	19	17	22	123
NORTE DE SANTANDER	15	18	11	12	11	21	12	11	11	111
ATLANTICO	12	15	16	12	11	11	15	9	11	101
CAUCA	10	7	10	9	14	18	12	21	12	101
CORDOBA	8	15	13	12	11	15	13	13	22	100
TOLIMA	12	12	9	13	13	17	15	8	16	99
BOYACA	15	9	14	13	9	9	13	14	18	96
BOLIVAR	8	8	8	11	12	10	7	6	8	70
HUILA	8	5	13	13	9	8	8	6	10	70
MAGDALENA	7	12	3	5	4	8	6	7	4	52
LA GUAJIRA	3	2	2	11	10	4	3	13	1	48
QUINDIO	3	5	6	3	3	6	12	8	9	46
CALDAS	3	5	6	3	8	6	7	3	9	41
SUCRE	4	8	4	-	7	4	6	5	8	38
CASANARE	9	4	3	4	5	3	5	3	7	36
Sin Dato Regional	1	6	5	5	7	6	2	3	2	35
ARAUCA	2	9	1	1	5	3	4	4	2	29
GUAVIARE	3	2	-	1	1	1	5	1	5	14
PUTUMAYO	1	2	-	5	-	1	1	4	2	14
SAN ANDRES	2	2	-	4	1	1	1	1	4	12
CAQUETA	2	1	-	3	1	2	-	1	1	10
AMAZONAS	1	1	-	2	2	1	-	2	1	9
CHOCO	2	1	2	2	1	-	1	-	3	9
GUAINIA	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
VICHADA	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2
VAUPES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**431**	**539**	**410**	**508**	**475**	**561**	**607**	**512**	**602**	**4,043**

¿Cómo Fue La Actitud Y Disposición Del Colaborador Durante La Atención?

Detalle de la regional que calificaron como positiva esta pregunta.

¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
BOGOTA	1,617	1,574	1,428	1,879	1,745	1,805	2,130	2,191	2,488	16,857
VALLE DEL CAUCA	564	613	438	760	706	797	849	313	822	5,862
ANTIOQUIA	640	678	426	551	554	631	705	636	704	5,525
CUNDINAMARCA	552	646	512	612	569	664	555	578	678	5,366
TOLIMA	372	416	286	416	344	358	377	229	494	3,292
SANTANDER	340	373	293	383	351	375	393	328	422	3,258
CESAR	241	332	288	345	298	327	409	348	387	2,975
ATLANTICO	351	300	248	322	306	336	322	320	382	2,887
HUILA	340	311	238	304	361	298	354	307	332	2,845
NORTE DE SANTANDER	178	292	219	330	328	324	331	304	295	2,601
NARIÑO	184	290	238	324	290	300	288	283	359	2,556
CORDOBA	252	298	236	264	263	270	285	273	332	2,473
BOLIVAR	314	311	225	247	253	255	303	273	279	2,460
BOYACA	282	299	184	257	215	242	273	282	304	2,338
CALDAS	206	224	227	275	229	258	285	148	277	2,129
CAUCA	152	189	214	252	207	228	258	182	290	1,972
META	216	207	170	234	172	223	261	238	232	1,953
RISARALDA	169	200	163	214	174	202	264	76	118	1,580
MAGDALENA	158	176	123	155	134	137	155	148	162	1,348
CASANARE	134	132	85	123	87	105	101	53	98	918
QUINDIO	78	81	62	86	83	105	130	123	153	901
LA GUAJIRA	89	74	67	126	84	104	107	99	87	837
ARAUCA	57	105	55	69	69	58	79	77	93	662
SUCRE	52	69	54	63	70	63	83	59	92	605
CAQUETA	33	40	52	63	69	76	62	60	88	543
PUTUMAYO	25	73	44	71	61	62	39	35	71	481
CHOCO	29	40	26	40	38	33	27	15	34	282
GUAVIARE	25	37	25	33	24	24	23	21	42	254
SAN ANDRES	24	24	11	35	17	23	21	31	32	218
Sin Dato Regional	3	23	17	14	17	19	6	9	10	118
AMAZONAS	5	15	10	9	9	6	15	18	22	109
GUAINIA	6	3	5	8	6	20	12	6	14	80
VICHADA	-	9	5	7	8	15	9	11	6	70
VAUPES	3	3	1	9	3	5	3	-	4	31
Total	**7,691**	**8,457**	**6,675**	**8,880**	**8,144**	**8,748**	**9,514**	**8,074**	**10,203**	**76,386**

¿Qué Tan Probable Es Que Recomiende Los Servicios De ICBF A Tus Familiares, Colegas, Amigos O Conocidos?



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy Probable (5)	7,193	8,013	6,262	8,216	7,571	8,045	8,895	7,473	9,454
Poco Probable (3)	1,056	1,197	928	1,356	1,132	1,328	1,416	1,213	1,475
Nada Probable (1)	313	352	270	350	335	343	372	350	420
Nc (No Sabe - No Contesta) (0)	199	307	196	281	279	254	233	230	285
% Insatisfacción	16.0%	16.2%	16.1%	17.2%	16.2%	17.2%	16.7%	17.3%	16.7%

- De julio a septiembre, **31.816** personas respondieron la encuesta, de las cuales **25.822** indicaron qué es muy probable que recomienden los servicios del ICBF, lo que representa un 81% de participación en esta pregunta.
- En este trimestre el **16**% de los encuestados respondieron que es Nada probable y poco probable que recomienden el ICBF a nivel nacional con un total con **5.246** encuestas.
- El **2**% de los encuestados no sabe no contesto a esta pregunta, equivalente a **748** respuestas.



¿Qué Tan Probable Es Que Recomiende Los Servicios De ICBF A Tus Familiares, Colegas, Amigos O Conocidos?

Detalle de la regional que calificaron como negativa esta pregunta.

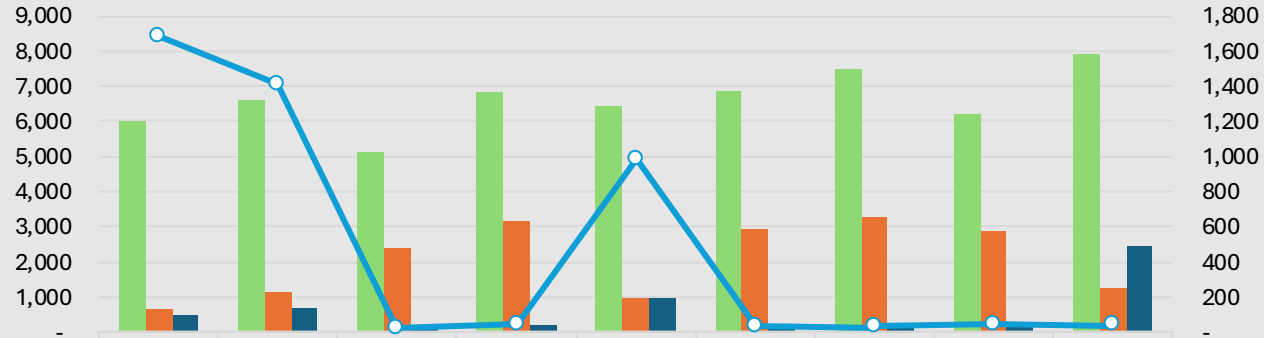
¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
BOGOTA	441	462	393	551	479	546	593	634	677	4,776
CUNDINAMARCA	107	108	89	115	120	148	139	117	146	1,089
VALLE DEL CAUCA	94	121	68	140	110	133	167	61	149	1,043
ANTIOQUIA	122	137	85	96	96	107	114	127	140	1,024
SANTANDER	49	72	41	64	51	76	66	63	68	550
NARIÑO	40	59	44	65	53	45	57	49	54	466
TOLIMA	62	54	36	60	43	55	54	31	57	452
CESAR	19	33	32	54	41	66	63	55	57	420
ATLANTICO	52	47	42	50	43	46	40	43	47	410
BOYACA	33	48	35	49	26	46	46	38	49	370
RISARALDA	35	42	42	56	38	43	64	17	21	358
HUILA	40	33	40	46	41	36	34	34	43	347
META	31	35	26	44	36	36	40	38	31	317
NORTE DE SANTANDER	31	29	29	42	42	35	31	42	36	317
CAUCA	21	21	27	34	31	45	43	29	56	307
CORDOBA	29	41	29	33	29	33	36	27	45	302
CALDAS	23	31	28	31	42	27	31	15	46	274
BOLIVAR	31	23	24	26	32	35	26	34	19	250
QUINDIO	11	12	13	18	13	19	25	18	29	158
MAGDALENA	15	25	13	20	16	18	13	12	22	154
LA GUAJIRA	7	14	10	23	16	15	12	18	14	129
CASANARE	17	18	8	14	10	22	17	8	12	126
ARAUCA	12	23	9	19	13	6	16	10	9	117
PUTUMAYO	11	18	10	13	12	7	10	8	7	96
SUCRE	6	11	3	4	10	4	18	7	18	81
CAQUETA	10	5	6	8	6	6	8	7	7	63
CHOCO	8	8	4	8	3	5	8	1	10	55
GUAVIARE	5	2	4	8	4	2	6	5	11	47
SAN ANDRES	4	3	-	8	1	3	2	7	9	37
Sin Dato Regional	1	6	8	4	6	1	3	4	3	36
AMAZONAS	1	3	-	3	3	2	3	4	2	21
GUAINIA	1	1	-	-	1	1	1	-	1	6
VICHADA	-	3	-	-	-	1	2	-	-	6
VAUPES	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2
Total	**1,369**	**1,549**	**1,198**	**1,706**	**1,467**	**1,671**	**1,788**	**1,563**	**1,895**	**14,206**

¿Qué Tan Probable Es Que Recomiende Los Servicios De ICBF A Tus Familiares, Colegas, Amigos O Conocidos?

Detalle de la regional que calificaron como positiva esta pregunta.

¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
AMAZONAS	6	16	11	8	7	5	14	16	23	83
ANTIOQUIA	577	615	386	510	506	568	665	557	634	4,384
ARAUCA	63	124	62	77	78	79	81	85	110	649
ATLANTICO	338	275	220	297	280	311	302	302	357	2,325
BOGOTA	1,353	1,333	1,188	1,531	1,464	1,490	1,837	1,817	2,136	12,013
BOLIVAR	304	309	214	243	236	233	312	263	280	2,114
BOYACA	290	290	176	241	202	213	256	276	278	1,944
CALDAS	231	248	232	291	235	267	304	153	283	1,961
CAQUETA	32	55	51	62	68	71	59	53	88	451
CASANARE	126	136	82	115	80	97	90	47	90	773
CAUCA	145	189	203	231	194	213	241	177	263	1,593
CESAR	239	329	282	320	279	279	369	313	342	2,410
CHOCO	24	43	29	36	48	33	26	20	34	259
CORDOBA	248	313	245	263	262	261	298	289	343	2,179
CUNDINAMARCA	502	612	482	567	518	584	497	539	602	4,301
GUAINIA	6	3	5	12	4	19	11	6	13	66
GUAVIARE	21	37	22	28	20	23	21	18	34	190
HUILA	335	325	246	310	345	292	342	309	324	2,504
LA GUAJIRA	93	71	61	121	89	112	114	105	98	766
MAGDALENA	157	171	131	156	142	136	155	153	157	1,201
META	202	186	152	199	157	202	234	212	211	1,544
NARIÑO	185	266	238	311	280	305	276	269	356	2,130
NORTE DE SANTANDER	169	289	213	321	320	317	315	283	280	2,227
PUTUMAYO	23	83	47	69	54	65	48	42	80	431
QUINDIO	76	83	62	88	81	121	146	161	158	818
RISARALDA	157	192	173	208	174	194	268	85	125	1,451
SAN ANDRES	25	23	14	31	17	21	20	29	26	180
SANTANDER	324	343	273	346	324	334	374	303	386	2,621
Sin Dato Regional	3	21	15	14	20	21	7	11	11	112
SUCRE	61	75	56	65	63	65	84	65	87	534
TOLIMA	348	403	270	397	318	334	347	215	467	2,632
VALLE DEL CAUCA	527	548	413	731	697	756	771	288	765	4,731
VAUPES	-	1	2	10	2	4	3	1	6	23
VICHADA	3	6	6	7	7	20	8	11	7	68
Total	**7,193**	**8,013**	**6,262**	**8,216**	**7,571**	**8,045**	**8,895**	**7,473**	**9,454**	**61,668**

¿Desea Felicitar Al Colaborador Que Le Brindo Información En El Punto De Atención?



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Si	5,979	6,618	5,102	6,820	6,404	6,861	7,473	6,229	7,913
No	629	1,132	2,406	3,151	983	2,943	3,234	2,859	1,237
Nc (No Sabe - No Contesta) (0)	464	705	125	188	945	133	178	133	2,440
No Aplica	1,689	1,414	23	44	985	33	31	45	44

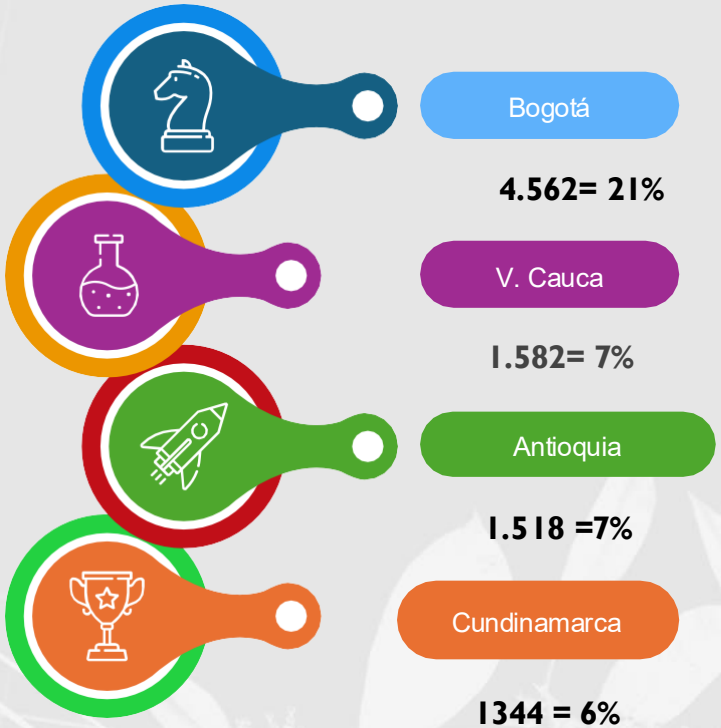
- De los **31.816** encuestados en el tercer trimestre el **68**% de los ciudadanos manifestó que, **SI** quería resaltar la atención del colaborador que atendió y ayudo en su pretensión **(21.615)** respuestas) lo cual es de resaltar el compromiso de los responsables de brindar una excelente atención dejando una experiencia memorable para la persona que se acerca a los puntos de atención.

- El **23%** que refleja las **7.330 r**espuestas de los encuestados manifestó que no quería felicitar al colaborador.



¿Desea Felicitar Al Colaborador Que Le Brindo Información En El Punto De Atención?

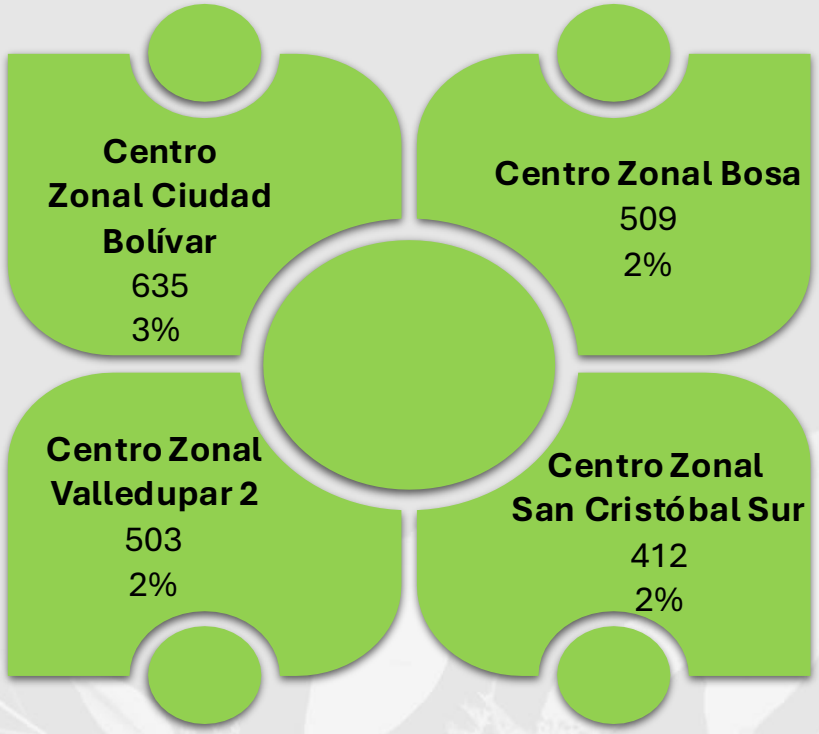
Para el tercer trimestre 2026, se evidencia que las regionales con mas participación son:



¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
BOGOTA	1,050	1,076	874	1,180	1,156	1,209	1,434	1,446	1,682	9,425
VALLE DEL CAUCA	449	456	360	615	617	652	667	260	655	4,076
ANTIOQUIA	507	513	316	426	417	470	548	450	520	3,647
CUNDINAMARCA	382	454	391	439	432	496	413	435	496	3,442
TOLIMA	307	329	226	332	266	289	290	184	399	2,223
SANTANDER	283	264	229	285	278	282	337	258	330	2,216
HUILA	272	255	201	254	297	254	290	265	278	2,088
ATLANTICO	296	244	188	272	253	281	260	273	318	2,067
CESAR	196	293	234	283	246	238	308	264	288	2,062
NORTE DE SANTANDER	147	251	178	283	283	280	282	246	228	1,950
BOLIVAR	266	276	185	215	213	211	287	237	250	1,890
CORDOBA	217	265	208	228	216	214	250	256	297	1,854
NARIÑO	158	225	197	266	242	262	230	228	303	1,808
CALDAS	198	216	196	243	197	234	257	124	258	1,665
BOYACA	226	243	147	192	170	180	225	228	236	1,611
CAUCA	127	162	174	195	164	184	198	150	209	1,354
META	152	145	113	157	136	175	190	169	169	1,237
RISARALDA	128	149	133	176	129	165	224	75	96	1,179
MAGDALENA	137	141	116	139	126	122	142	145	149	1,068
LA GUAJIRA	77	61	54	107	80	99	104	94	93	676
QUINDIO	64	71	53	73	66	101	131	90	131	649
CASANARE	105	110	54	93	70	83	72	37	77	624
ARAUCA	58	109	56	64	68	69	68	76	94	568
SUCRE	50	61	44	60	57	57	74	57	77	460
CAQUETA	29	49	46	57	63	69	56	48	75	417
PUTUMAYO	22	65	40	59	55	57	39	35	73	372
CHOCO	24	39	30	31	40	29	27	19	30	239
SAN ANDRES	21	19	12	27	16	20	18	25	25	158
GUAVIARE	16	29	12	23	15	22	16	13	26	146
Sin dato Regional	2	25	15	13	19	15	5	8	9	102
AMAZONAS	6	14	9	8	7	3	14	16	20	77
GUAINIA	5	2	5	11	4	17	9	6	12	59
VICHADA	2	6	4	5	5	17	5	11	5	55
VAUPES	-	1	2	9	1	5	3	1	5	22
Total	**5,979**	**6,618**	**5,102**	**6,820**	**6,404**	**6,861**	**7,473**	**6,229**	**7,913**	**51,486**

¿Desea Felicitar Al Colaborador Que Le Brindo Información En El Punto De Atención?

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



Regional	CentroZonal	Cantidad	Participación
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	635	3%
BOGOTA	CZ BOSA	509	2%
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	503	2%
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	412	2%
BOGOTA	CZ SUBA	401	2%
BOGOTA	CZ CREER	395	2%
BOGOTA	CZ KENNEDY	370	2%
CALDAS	CZ MANIZALES 2	366	2%
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	341	2%
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	336	2%
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	327	2%
CAUCA	CZ POPAYAN	316	1%
TOLIMA	CZ JORDAN	309	1%
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	294	1%
META	CZ VILLAVICENCIO 2	293	1%
NARIÑO	CZ PASTO 1	268	1%
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	264	1%
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	247	1%
HUILA	CZ NEIVA	247	1%
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	231	1%

Voz Del Ciudadano Septiembre

CZ CIUDAD BOLIVAR
Ciudadana desea resaltar la atención del responsable de servicios y atención, refiere: "Porque me supo asesorar, muy buena la atención, muy buena la actitud de ella, muy buena gente"

CZ CIUDAD BOSA
Ciudadana desea resaltar la atención del responsable de servicios y atención, refiere: “porque ella me explicó paso a paso y me genero confianza”.



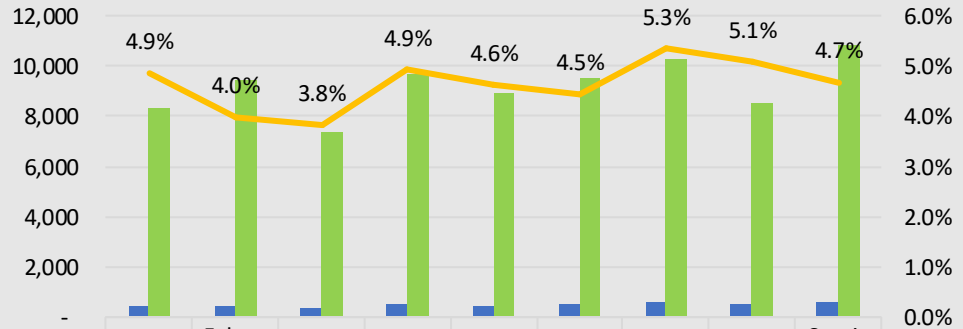
CZ VALLEDUPAR 2
Ciudadano desea resaltar la atención del responsable de servicios y atención toda vez que manifiesta, "su atención, fue muy amable, muy atenta”.

CZ CIUDAD BOLIVAR
Ciudadana desea resaltar la atención del responsable de servicios y atención, refiere: "Muchísimas gracias por su buena disposición en el servicio fue de gran ayuda la asesoría que solicitaba, pude entrar solución al problema"

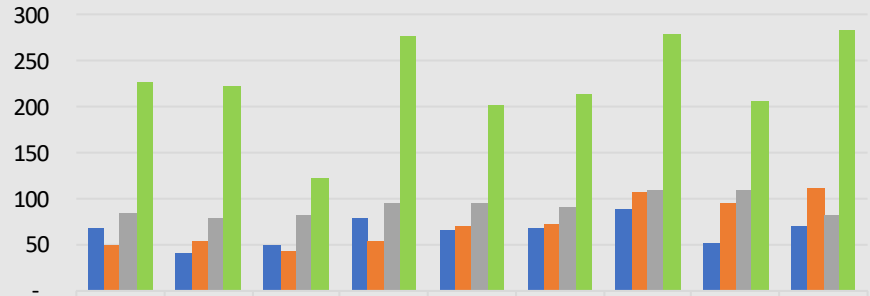
Pública

Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

Durante julio a septiembre de 2026 se han realizado **4.063** alertas de acuerdo con las observaciones de los ciudadanos y a los lineamientos internos, evidenciando una participación del **39%** en el tercer trimestre (julio a septiembre) con **1.572** alertas creadas desde el segmento de Encuestas.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Si	426	394	293	503	431	444	584	455	533
No	8,335	9,475	7,363	9,700	8,886	9,526	10,332	8,511	10,858
% Insatisfacción	4.9%	4.0%	3.8%	4.9%	4.6%	4.5%	5.3%	5.1%	4.7%



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Actitud inadecuada del profesional que lo atendió	67	41	48	78	65	68	88	51	70
Mal procedimiento	49	52	42	53	70	71	108	94	111
Se limita la atención	83	78	82	95	95	91	110	110	82
Tiempos de espera muy largos	227	223	121	277	201	214	278	205	283

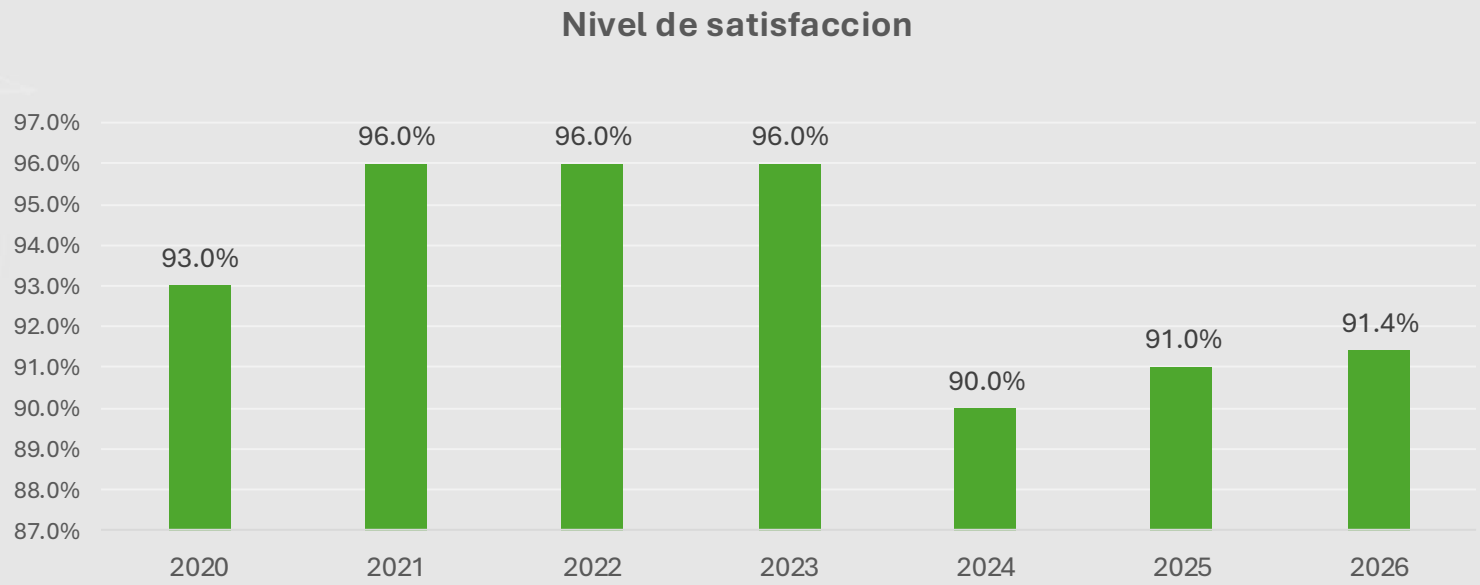
De las cuatro categorías de las alertas se tiene una participación del **1**9% en la categoría Tiempos de espera muy largos en el tercer trimestre del 2026.

Nivel de Satisfacción

Trimestre III 2026

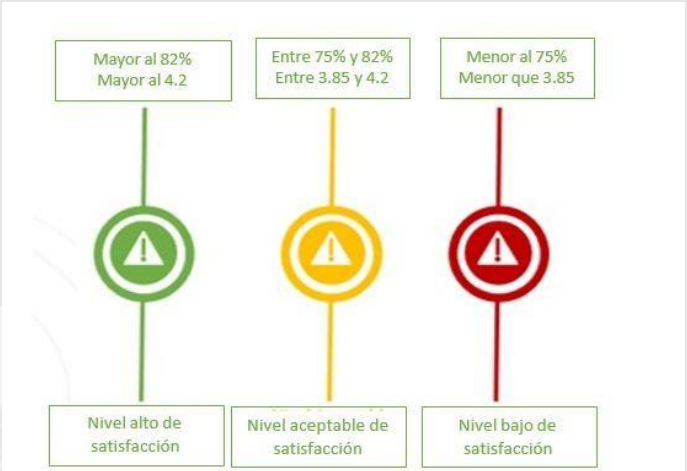
Pública

Histórico Nivel de Satisfacción





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



Pública

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

Nivel De Satisfacción Por Categoría

La categoría (**Oportunidad de servicio**), tuvo un resultado de **90%.**

Promedio de Oportunidad del servicio										
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Caribe	92%	93%	91%	92%	91%	91%	92%	91%	91%	92%
Centro Sur	92%	94%	93%	92%	93%	92%	92%	93%	92%	93%
Centroriente	89%	89%	89%	88%	89%	89%	89%	89%	89%	89%
Eje Cafetero	92%	91%	92%	91%	91%	91%	91%	90%	92%	91%
Llanos	91%	91%	92%	90%	90%	91%	91%	90%	93%	91%
Pacífico	91%	91%	92%	90%	92%	91%	91%	90%	90%	91%
Sin Dato	90%	84%	69%	80%	76%	80%	74%	77%	83%	79%
Total general	**91%**	**91%**	**91%**	**90%**	**91%**	**90%**	**90%**	**90%**	**90%**	**90%**

La categoría (**Calidad y servicio en la atención**) obtuvo un resultado de **92%.**

Promedio de Calidad y servicio en la atención										
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Caribe	95%	94%	94%	94%	94%	93%	94%	94%	94%	94%
Centro Sur	94%	95%	94%	94%	94%	95%	95%	95%	95%	95%
Centroriente	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%
Eje Cafetero	94%	93%	93%	94%	93%	94%	94%	93%	94%	94%
Llanos	94%	93%	94%	93%	93%	94%	93%	93%	94%	93%
Pacífico	93%	93%	94%	93%	94%	94%	93%	93%	93%	93%
Sin Dato	83%	87%	79%	87%	79%	89%	88%	85%	85%	84%
Total general	**93%**	**93%**	**93%**	**93%**	**93%**	**93%**	**93%**	**92%**	**92%**	**93%**

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

Promedio de Resolucion de la necesidad										
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Caribe	92%	91%	92%	92%	93%	93%	92%	92%	92%	92%
Centro Sur	91%	89%	90%	90%	94%	93%	94%	92%	93%	92%
Centroriente	92%	91%	92%	92%	93%	92%	91%	92%	92%	92%
Eje Cafetero	91%	90%	89%	89%	91%	91%	89%	89%	90%	90%
Llanos	92%	88%	92%	92%	92%	90%	93%	93%	93%	92%
Pacífico	90%	91%	92%	91%	90%	91%	92%	91%	91%	91%
Sin Dato	80%	83%	82%	90%	79%	92%	89%	85%	73%	84%
Total general	**92%**	**90%**	**91%**	**91%**	**92%**	**92%**	**91%**	**91%**	**92%**	**91%**

El nivel de satisfacción general del mes de agosto fue de **91%.**

Promedio de Satisfaccion general										
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Caribe	93%	92%	92%	92%	93%	92%	93%	92%	92%	92%
Centro Sur	93%	92%	93%	92%	93%	93%	94%	93%	93%	93%
Centroriente	91%	90%	91%	90%	91%	90%	90%	90%	90%	90%
Eje Cafetero	92%	92%	91%	91%	91%	92%	91%	91%	92%	91%
Llanos	92%	91%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	93%	92%
Pacífico	92%	92%	92%	91%	92%	92%	92%	91%	91%	92%
Sin Dato	84%	85%	77%	86%	78%	87%	82%	82%	80%	82%
Total general	**92%**	**91%**	**92%**	**91%**	**92%**	**92%**	**91%**	**91%**	**91%**	**91%**

Pública

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Caribe Categoría Oportunidad Del Servicio

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ATLANTICO	91%	92%	92%	92%
CZ BARANOA	93%	90%	91%	91%
CZ HIPODROMO	90%	91%	90%	91%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	89%	92%	93%	91%
CZ SABANAGRANDE	92%	92%	94%	93%
CZ SABANALARGA	92%	93%	95%	93%
CZ SUROCCIDENTE	91%	92%	91%	92%
CZ SURORIENTE	93%	93%	94%	93%
REGIONAL ATLANTICO	93%	88%	100%	93%
BOLIVAR	92%	92%	92%	92%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	91%	92%	90%	91%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	95%	93%	90%	92%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	93%	93%	93%	93%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	93%	91%	92%	92%
CZ MAGANGUE	89%	92%	92%	91%
CZ MOMPOX	91%	95%	93%	93%
CZ SIMITI	93%	96%	94%	94%
CZ TURBACO	93%	91%	92%	92%
REGIONAL BOLIVAR	88%	87%	88%	88%
CESAR	93%	93%	91%	92%
CZ AGUACHICA	92%	91%	90%	91%
CZ AGUSTIN CODAZZI	93%	95%	95%	94%
CZ CHIRIGUANA	93%	93%	94%	93%
CZ VALLEDUPAR 1	95%	97%	94%	95%
CZ VALLEDUPAR 2	93%	93%	91%	92%
REGIONAL CESAR	100%	0%	100%	100%
CORDOBA	92%	89%	90%	90%
CZ 1 MONTERIA	90%	86%	89%	89%
CZ CERETE	93%	92%	92%	93%
CZ LORICA	92%	93%	88%	91%
CZ MONTELIBANO	89%	90%	92%	90%
CZ PLANETARICA	92%	91%	92%	92%
CZ SAHAGUN	94%	93%	89%	92%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	97%	93%	92%	94%
CZ TIERRALTA	89%	90%	93%	91%
REGIONAL CORDOBA	97%	95%	85%	95%
Total general	92%	92%	91%	92%

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
LA GUAJIRA	89%	89%	90%	90%
CZ FONSECA	91%	91%	92%	91%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	84%	93%	91%	89%
CZ MAICAO	89%	88%	93%	89%
CZ MANAURE	96%	91%	82%	90%
CZ RIOHACHA 2	89%	90%	89%	89%
CZ RIOHACHA 1	100%	96%	93%	96%
CZ NAZARETH		100%		100%
REGIONAL LA GUAJIRA		84%	80%	84%
MAGDALENA	93%	92%	93%	93%
CZ CIENAGA	92%	94%	91%	92%
CZ DEL RIO	95%	93%	95%	95%
CZ EL BANCO	93%	91%	94%	93%
CZ FUNDACIÓN	94%	94%	93%	94%
CZ PLATO	93%	93%	92%	93%
CZ SANTA ANA	91%	90%	90%	90%
CZ SANTA MARTA 1	92%	92%	92%	92%
CZ SANTA MARTA 2	95%	91%	93%	93%
REGIONAL MAGDALENA	95%	95%	94%	95%
SAN ANDRES	94%	91%	90%	92%
CZ LOS ALMENDROS	96%	90%	87%	91%
REGIONAL SAN ANDRES	93%	90%	91%	91%
CZ OLD PROVIDENCE	93%	95%	96%	95%
SUCRE	91%	92%	90%	91%
CZ BOSTON	100%	94%	95%	96%
CZ LA MOJANA	96%	95%	91%	95%
CZ NORTE	91%	93%	89%	91%
CZ SINCELEJO	90%	88%	87%	88%
REGIONAL SUCRE	100%	93%		94%
Total general	92%	91%	91%	91%

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el III Trimestre del 2026 corresponden a:
Magdalena.
93%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Caribe
Categoría Calidad Y Servicio En La Atención

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

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre II	Total general
LA GUAJIRA	94%	92%	93%	93%
CZ FONSECA	95%	95%	94%	95%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	93%	95%	95%	94%
CZ MAICAO	94%	91%	94%	92%
CZ MANAURE	96%	96%	87%	92%
CZ RIOHACHA 2	94%	92%	93%	93%
CZ RIOHACHA 1	100%	100%	100%	100%
CZ NAZARETH		100%		100%
REGIONAL LA GUAJIRA		94%	90%	94%
MAGDALENA	94%	95%	95%	95%
CZ CIENAGA	94%	95%	94%	94%
CZ DEL RIO	98%	97%	97%	97%
CZ EL BANCO	95%	94%	96%	95%
CZ FUNDACIÓN	96%	96%	95%	96%
CZ PLATO	94%	94%	97%	95%
CZ SANTA ANA	91%	97%	93%	94%
CZ SANTA MARTA 1	93%	93%	97%	94%
CZ SANTA MARTA 2	95%	94%	95%	94%
REGIONAL MAGDALENA	96%	97%	97%	97%
SAN ANDRES	94%	93%	91%	92%
CZ LOS ALMENDROS	93%	95%	88%	92%
REGIONAL SAN ANDRES	94%	88%	92%	92%
CZ OLD PROVIDENCE	94%	96%	98%	96%
SUCRE	94%	94%	91%	93%
CZ BOSTON	100%	99%	95%	96%
CZ LA MOJANA	94%	96%	90%	94%
CZ NORTE	93%	93%	91%	92%
CZ SINCELEJO	95%	92%	90%	92%
REGIONAL SUCRE	90%	95%		95%
Total general	94%	94%	94%	94%

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

Bolivar 96%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Caribe
Categoría Resolución De La Necesidad

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ATLANTICO	93%	95%	95%	94%
CZ BARANOA	88%	92%	91%	90%
CZ HIPODROMO	92%	92%	94%	93%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	95%	96%	95%	95%
CZ SABANAGRANDE	89%	86%	94%	90%
CZ SABANALARGA	94%	97%	95%	95%
CZ SUROCCIDENTE	97%	98%	95%	97%
CZ SURORIENTE	95%	99%	98%	97%
REGIONAL ATLANTICO	95%	84%	100%	93%
BOLIVAR	95%	94%	93%	94%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	94%	94%	94%	94%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	93%	92%	86%	90%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	97%	94%	97%	96%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	94%	95%	95%	95%
CZ MAGANGUE	99%	96%	93%	96%
CZ MOMPOX	90%	99%	82%	91%
CZ SIMITI	98%	94%	100%	97%
CZ TURBACO	94%	89%	94%	92%
REGIONAL BOLIVAR	93%	92%	90%	92%
CESAR	93%	94%	96%	94%
CZ AGUACHICA	95%	94%	98%	96%
CZ AGUSTIN CODAZZI	90%	87%	87%	88%
CZ CHIRIGUANA	88%	91%	97%	92%
CZ VALLEDUPAR 1	75%	89%	89%	82%
CZ VALLEDUPAR 2	95%	96%	97%	96%
REGIONAL CESAR	60%	0%	100%	73%
CORDOBA	89%	91%	88%	90%
CZ 1 MONTERIA	93%	94%	93%	94%
CZ CERETE	86%	87%	94%	90%
CZ LORICA	81%	84%	78%	81%
CZ MONTELIBANO	79%	80%	75%	78%
CZ PLANETARICA	92%	88%	86%	88%
CZ SAHAGUN	89%	96%	93%	92%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	91%	92%	100%	93%
CZ TIERRALTA	93%	95%	85%	91%
REGIONAL CORDOBA	100%	93%	80%	95%
Total general	92%	94%	93%	93%

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
LA GUAJIRA	91%	85%	84%	86%
CZ FONSECA	92%	96%	88%	91%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	84%	93%	79%	84%
CZ MAICAO	91%	72%	80%	78%
CZ MANAURE	73%	100%	64%	78%
CZ RIOHACHA 2	92%	93%	86%	90%
CZ RIOHACHA 1	100%	52%	73%	68%
CZ NAZARETH		100%		100%
REGIONAL LA GUAJIRA		76%	0%	76%
MAGDALENA	89%	90%	92%	90%
CZ CIENAGA	78%	77%	91%	82%
CZ DEL RIO	81%	41%	95%	75%
CZ EL BANCO	91%	87%	92%	90%
CZ FUNDACIÓN	96%	96%	94%	95%
CZ PLATO	88%	96%	87%	90%
CZ SANTA ANA	79%	98%	89%	88%
CZ SANTA MARTA 1	93%	94%	92%	93%
CZ SANTA MARTA 2	95%	96%	96%	96%
REGIONAL MAGDALENA	91%	84%	94%	90%
SAN ANDRES	86%	91%	92%	90%
CZ LOS ALMENDROS	93%	94%	90%	93%
REGIONAL SAN ANDRES	91%	97%	94%	94%
CZ OLD PROVIDENCE	40%	78%	94%	75%
SUCRE	86%	93%	88%	89%
CZ BOSTON	60%	77%	68%	68%
CZ LA MOJANA	89%	87%	78%	85%
CZ NORTE	86%	93%	92%	90%
CZ SINCELEJO	94%	94%	95%	95%
REGIONAL SUCRE	100%	100%		100%
Total general	89%	89%	89%	89%

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

Cesar con 96%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Caribe
Categoría De Satisfacción General

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ATLANTICO	92%	93%	94%	93%
CZ BARANOA	91%	91%	92%	92%
CZ HIPODROMO	91%	91%	93%	92%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	92%	94%	94%	93%
CZ SABANAGRANDE	92%	91%	95%	93%
CZ SABANALARGA	93%	96%	96%	95%
CZ SUROCCIDENTE	94%	95%	94%	94%
CZ SURORIENTE	94%	96%	95%	95%
REGIONAL ATLANTICO	94%	91%	100%	94%
BOLIVAR	94%	94%	93%	94%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	93%	94%	93%	93%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	94%	93%	90%	92%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	95%	94%	95%	95%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	95%	93%	94%	94%
CZ MAGANGUE	94%	94%	93%	94%
CZ MOMPOX	92%	97%	90%	93%
CZ SIMITI	95%	94%	97%	95%
CZ TURBACO	94%	90%	94%	93%
REGIONAL BOLIVAR	90%	90%	89%	90%
CESAR	93%	93%	93%	93%
CZ AGUACHICA	94%	92%	93%	93%
CZ AGUSTIN CODAZZI	93%	93%	93%	93%
CZ CHIRIGUANA	92%	92%	95%	93%
CZ VALLEDUPAR 1	89%	95%	93%	92%
CZ VALLEDUPAR 2	94%	93%	93%	93%
REGIONAL CESAR	87%	0%	100%	91%
CORDOBA	92%	92%	91%	91%
CZ 1 MONTERIA	92%	91%	92%	92%
CZ CERETE	91%	92%	94%	93%
CZ LORICA	89%	91%	86%	88%
CZ MONTELIBANO	86%	86%	87%	86%
CZ PLANETARICA	93%	91%	91%	91%
CZ SAHAGUN	94%	95%	92%	93%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	95%	93%	94%	94%
CZ TIERRALTA	92%	92%	91%	92%
REGIONAL CORDOBA	99%	96%	87%	96%
Total general	93%	93%	93%	93%

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

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

Atlántico con 94%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Centro Sur
Categoría Oportunidad Del Servicio

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

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

Caquetá con 94%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Centro Sur Categoría Calidad Y Servicio En La Atención

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

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

Huila
96%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Centro Sur
Categoría Resolución De La Necesidad

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	87%	89%	90%	89%
CZ LETICIA	87%	89%	90%	88%
REGIONAL AMAZONAS			100%	100%
CAQUETA	83%	94%	94%	91%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	80%	91%	98%	90%
CZ FLORENCIA 1	83%	91%	95%	89%
CZ FLORENCIA 2	90%	97%	96%	96%
CZ PUERTO RICO	76%	89%	89%	86%
REGIONAL CAQUETA	100%	97%	91%	94%
HUILA	89%	92%	93%	92%
CZ GARZON	88%	88%	94%	91%
CZ LA GAITANA	83%	90%	94%	89%
CZ LA PLATA	95%	96%	95%	95%
CZ NEIVA	96%	98%	99%	98%
CZ PITALITO	85%	85%	86%	85%
PUTUMAYO	80%	89%	80%	83%
CZ MOCOA	60%	88%	63%	74%
CZ PUERTO ASIS	92%	93%	93%	92%
CZ SIBUNDOY	64%	73%	70%	70%
CZ LA HORMIGA	91%	89%	81%	86%
REGIONAL PUTUMAYO	60%			60%
TOLIMA	93%	93%	95%	94%
CZ CHAPARRAL	86%	93%	94%	92%
CZ ESPINAL	93%	89%	92%	91%
CZ GALAN	94%	94%	97%	95%
CZ HONDA	93%	95%	91%	93%
CZ IBAGUE	95%	100%	73%	96%
CZ JORDAN	92%	95%	96%	94%
CZ LERIDA	91%	94%	93%	93%
CZ LIBANO	94%	97%	97%	96%
CZ MELGAR	96%	94%	95%	95%
CZ PURIFICACION	90%	93%	93%	92%
REGIONAL TOLIMA	93%	87%	89%	90%
Total general	90%	92%	93%	92%

La regional con el mejor nivel de oportunidad del servicio del III Trimestre del 2026 es:
Tolima
95%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Centro Sur
Categoría Satisfacción General

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	89%	88%	91%	90%
CZ LETICIA	89%	88%	91%	90%
REGIONAL AMAZONAS			97%	97%
CAQUETA	90%	95%	95%	94%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	91%	94%	98%	94%
CZ FLORENCIA 1	91%	93%	95%	93%
CZ FLORENCIA 2	89%	95%	94%	94%
CZ PUERTO RICO	88%	93%	93%	92%
REGIONAL CAQUETA	96%	97%	95%	95%
HUILA	92%	93%	94%	93%
CZ GARZON	94%	94%	95%	94%
CZ LA GAITANA	89%	92%	94%	91%
CZ LA PLATA	94%	95%	94%	94%
CZ NEIVA	94%	94%	95%	94%
CZ PITALITO	91%	91%	91%	91%
PUTUMAYO	88%	91%	89%	90%
CZ MOCOA	82%	91%	82%	86%
CZ PUERTO ASIS	92%	92%	94%	93%
CZ SIBUNDOY	83%	85%	86%	85%
CZ LA HORMIGA	93%	92%	91%	91%
REGIONAL PUTUMAYO	87%			87%
TOLIMA	94%	93%	94%	93%
CZ CHAPARRAL	92%	93%	94%	93%
CZ ESPINAL	93%	91%	92%	92%
CZ GALAN	94%	93%	94%	94%
CZ HONDA	96%	95%	95%	95%
CZ IBAGUE	96%	99%	89%	97%
CZ JORDAN	93%	93%	94%	93%
CZ LERIDA	94%	95%	93%	94%
CZ LIBANO	94%	92%	95%	94%
CZ MELGAR	93%	93%	95%	94%
CZ PURIFICACION	94%	95%	95%	94%
REGIONAL TOLIMA	94%	91%	92%	92%
Total general	**92%**	**93%**	**93%**	**93%**

La regional con el mejor nivel de oportunidad del servicio del III Trimestre del 2026 es:
Caquetá
95%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Centro Oriente
Categoría Oportunidad Del Servicio

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOGOTA	87%	87%	87%	87%
CZ BARRIOS UNIDOS	88%	87%	92%	90%
CZ BOSA	84%	85%	84%	84%
CZ CIUDAD BOLIVAR	87%	86%	89%	87%
CZ CREER	93%	87%	90%	90%
CZ ENGATIVA	82%	85%	84%	84%
CZ FONTIBON	91%	89%	89%	89%
CZ KENNEDY	81%	82%	87%	84%
CZ KENNEDY CENTRAL	87%	87%	90%	88%
CZ MARTIRES	91%	89%	88%	89%
CZ PUENTE ARANDA	96%	97%	89%	94%
CZ RAFAEL URIBE	89%	89%	88%	89%
CZ REVIVIR	91%	88%	86%	88%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	91%	90%	91%	91%
CZ SANTA FE	89%	92%	89%	90%
CZ SUBA	85%	86%	87%	86%
CZ TUNJUELITO	89%	85%	89%	88%
CZ USAQUEN	91%	88%	89%	89%
CZ USME	86%	85%	81%	83%
REGIONAL BOGOTA	94%	94%	93%	94%
BOYACA	91%	91%	92%	91%
CZ CHIQUINQUIRA	92%	88%	90%	90%
CZ DUITAMA	90%	92%	95%	92%
CZ EL COCUY	93%	89%	92%	91%
CZ GARAGOA	95%	94%	99%	96%
CZ MIRAFLORES	96%	93%	97%	95%
CZ MONIQUIRA	93%	92%	92%	92%
CZ OTANCHE	94%	94%	95%	94%
CZ PUERTO BOYACA	95%	95%	95%	95%
CZ SOATA	88%	95%	98%	94%
CZ SOGAMOSO	90%	91%	93%	91%
CZ TUNJA 1	80%	91%	93%	89%
CZ TUNJA 2	89%	87%	88%	88%
REGIONAL BOYACA	90%	93%	96%	93%
Total general	88%	87%	88%	88%

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

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

Norte De Santander 93%.

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Centro Oriente

Categoría Calidad Y Servicio En La Atención

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

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

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

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Centro Oriente
Categoría Resolución De La Necesidad

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOGOTA	92%	92%	91%	91%
CZ BARRIOS UNIDOS	96%	97%	92%	95%
CZ BOSA	84%	83%	82%	83%
CZ CIUDAD BOLIVAR	90%	92%	94%	93%
CZ CREER	88%	71%	80%	79%
CZ ENGATIVA	97%	97%	98%	97%
CZ FONTIBON	95%	96%	98%	96%
CZ KENNEDY	91%	93%	91%	92%
CZ KENNEDY CENTRAL	94%	95%	92%	93%
CZ MARTIRES	92%	95%	94%	94%
CZ PUENTE ARANDA	100%	100%	100%	100%
CZ RAFAEL URIBE	96%	95%	97%	96%
CZ REVIVIR	83%	93%	92%	89%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	95%	93%	96%	95%
CZ SANTA FE	94%	93%	94%	93%
CZ SUBA	91%	95%	93%	93%
CZ TUNJUELITO	92%	96%	95%	95%
CZ USAQUEN	80%	79%	80%	79%
CZ USME	97%	93%	91%	94%
REGIONAL BOGOTA	95%	90%	96%	94%
BOYACA	90%	93%	92%	92%
CZ CHIQUINQUIRA	91%	95%	95%	94%
CZ DUITAMA	95%	95%	96%	95%
CZ EL COCUY	93%	85%	52%	82%
CZ GARAGOA	86%	100%	91%	92%
CZ MIRAFLORES	79%	93%	87%	86%
CZ MONIQUIRA	93%	99%	98%	96%
CZ OTANCHE	60%	71%	76%	67%
CZ PUERTO BOYACA	96%	99%	95%	97%
CZ SOATA	90%	93%	88%	90%
CZ SOGAMOSO	84%	88%	91%	88%
CZ TUNJA 1	100%	89%	87%	91%
CZ TUNJA 2	93%	93%	91%	92%
REGIONAL BOYACA	100%	100%	100%	100%
Total general	91%	92%	91%	91%

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CUNDINAMARCA	92%	91%	91%	91%
CZ CAQUEZA	88%	93%	86%	89%
CZ CHOCONTA	94%	92%	94%	93%
CZ FACATATIVA	93%	93%	92%	93%
CZ FUSAGASUGA	96%	94%	92%	94%
CZ GACHETA	79%	70%	79%	76%
CZ GIRARDOT	93%	97%	93%	94%
CZ LA MESA	78%	78%	83%	80%
CZ PACHO	89%	88%	100%	91%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	82%	86%	100%	88%
CZ SOACHA	90%	88%	86%	88%
CZ SOACHA CENTRO	93%	96%	94%	95%
CZ UBATE	97%	91%	98%	95%
CZ VILLETA	93%	92%	92%	92%
CZ ZIPAQUIRA	93%	90%	94%	93%
REGIONAL CUNDINAMARCA	100%	92%	100%	96%
NORTE DE SANTANDER	92%	93%	96%	94%
CZ CUCUTA 1	90%	90%	95%	91%
CZ CUCUTA 2	94%	95%	97%	95%
CZ CUCUTA 3	98%	96%	96%	96%
CZ OCAÑA	91%	91%	94%	92%
CZ PAMPLONA	96%	95%	94%	95%
CZ TIBU	86%	86%	96%	90%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	95%	96%	96%	96%
SANTANDER	93%	94%	93%	94%
CZ BUCARAMANGA SUR	97%	96%	95%	96%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	95%	98%	97%	97%
CZ LA FLORESTA	95%	95%	95%	95%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	92%	93%	88%	91%
CZ MALAGA	89%	84%	87%	87%
CZ RESURGIR	36%	68%	73%	62%
CZ SAN GIL	88%	92%	89%	90%
CZ SOCORRO	77%	81%	84%	81%
CZ VELEZ	84%	97%	93%	93%
REGIONAL SANTANDER	93%	100%	72%	89%
CZ YARIGUIES	60%	47%	60%	54%
CZ ANTONIA SANTOS	20%	66%	77%	73%
Total general	92%	93%	93%	93%

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en lo corrido del trimestre III del 2026 es:

Norte de Santander 96%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Centro Oriente
Categoría Satisfacción General

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOGOTA	89%	89%	89%	89%
CZ BARRIOS UNIDOS	92%	92%	92%	92%
CZ BOSA	86%	86%	84%	85%
CZ CIUDAD BOLIVAR	89%	88%	91%	90%
CZ CREER	91%	82%	87%	87%
CZ ENGATIVA	88%	90%	89%	89%
CZ FONTIBON	91%	91%	92%	92%
CZ KENNEDY	87%	88%	89%	88%
CZ KENNEDY CENTRAL	90%	90%	90%	90%
CZ MARTIRES	91%	91%	90%	90%
CZ PUENTE ARANDA	98%	96%	93%	96%
CZ RAFAEL URIBE	92%	91%	92%	92%
CZ REVIVIR	89%	89%	88%	89%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	94%	92%	93%	93%
CZ SANTA FE	91%	92%	91%	91%
CZ SUBA	88%	90%	90%	89%
CZ TUNJUELITO	90%	89%	91%	90%
CZ USAQUEN	86%	85%	85%	85%
CZ USME	91%	89%	85%	88%
REGIONAL BOGOTA	95%	92%	94%	94%
BOYACA	92%	92%	92%	92%
CZ CHIQUINQUIRA	93%	90%	93%	92%
CZ DUITAMA	93%	94%	95%	94%
CZ EL COCUY	95%	88%	79%	89%
CZ GARAGOA	92%	96%	95%	94%
CZ MIRAFLORES	90%	93%	92%	92%
CZ MONIQUIRA	93%	94%	94%	94%
CZ OTANCHE	83%	87%	88%	85%
CZ PUERTO BOYACA	96%	97%	95%	96%
CZ SOATA	90%	96%	95%	94%
CZ SOGAMOSO	89%	91%	93%	91%
CZ TUNJA 1	90%	91%	93%	91%
CZ TUNJA 2	92%	90%	89%	90%
REGIONAL BOYACA	96%	95%	95%	95%
CUNDINAMARCA	91%	91%	90%	91%
CZ CAQUEZA	93%	96%	91%	93%
CZ CHOCONTA	93%	95%	95%	94%
CZ FACATATIVA	92%	93%	92%	92%
CZ FUSAGASUGA	94%	93%	92%	93%
CZ GACHETA	88%	83%	91%	87%
CZ GIRARDOT	93%	93%	91%	93%
CZ LA MESA	90%	90%	90%	90%
CZ PACHO	90%	91%	94%	92%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	93%	91%	97%	94%
CZ SOACHA	88%	88%	86%	87%
CZ SOACHA CENTRO	91%	92%	90%	91%
CZ UBATE	94%	91%	95%	93%
CZ VILLETA	93%	93%	93%	93%
CZ ZIPAQUIRA	92%	92%	94%	93%
REGIONAL CUNDINAMARCA	95%	88%	95%	92%
NORTE DE SANTANDER	93%	94%	94%	94%
CZ CUCUTA 1	91%	92%	92%	92%
CZ CUCUTA 2	94%	95%	96%	95%
CZ CUCUTA 3	96%	96%	95%	95%
CZ OCAÑA	92%	92%	95%	93%
CZ PAMPLONA	94%	94%	94%	94%
CZ TIBU	93%	94%	95%	94%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	92%	95%	95%	94%
SANTANDER	93%	93%	93%	93%
CZ BUCARAMANGA SUR	96%	93%	93%	94%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	93%	93%	93%	93%
CZ LA FLORESTA	92%	92%	93%	92%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	90%	92%	90%	91%
CZ MALAGA	92%	90%	92%	91%
CZ RESURGIR	76%	89%	90%	87%
CZ SAN GIL	93%	95%	94%	94%
CZ SOCORRO	90%	89%	91%	90%
CZ VELEZ	90%	96%	94%	94%
REGIONAL SANTANDER	96%	96%	89%	94%
CZ YARIGUIES	83%	82%	86%	83%
CZ ANTONIA SANTOS	73%	83%	90%	88%
Total general	91%	90%	90%	90%

La regional con el mejor nivel de satisfacción del III Trimestre del 2026 es: **Norte De Santander 94%**

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Eje Cafetero
Categoría Oportunidad Del Servicio

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

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

Caldas

94%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Eje Cafetero
Categoría Calidad Y Servicio En La Atención

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

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

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Eje Cafetero
Categoría Resolución De La Necesidad

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	92%	93%	93%	93%
CAIF COMUNA 13	80%	95%	85%	90%
CZ ABURRA NORTE	94%	96%	96%	96%
CZ ABURRA SUR	91%	95%	94%	94%
CZ BAJO CAUCA	94%	94%	93%	93%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	94%	94%	94%	94%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	94%	96%	95%	95%
CZ LA FLORESTA	0%			0%
CZ LA MESETA	87%	87%	83%	86%
CZ MAGDALENA MEDIO	88%	90%	88%	89%
CZ OCCIDENTE	91%	90%	90%	90%
CZ OCCIDENTE MEDIO	95%	76%	100%	91%
CZ ORIENTE	85%	88%	87%	87%
CZ ORIENTE MEDIO	94%	93%	95%	94%
CZ PENDERISCO	91%	89%	92%	90%
CZ PORCE NUS	86%	84%	97%	90%
CZ ROSALES	94%	91%	94%	93%
CZ SUR ORIENTE	92%	98%	96%	95%
CZ SUROESTE	78%	87%	88%	84%
CZ URABA	94%	94%	96%	95%
REGIONAL ANTIOQUIA	94%	94%	91%	93%
CALDAS	87%	88%	88%	88%
CZ DEL CAFE	92%	97%	92%	94%
CZ MANIZALES 1	82%	100%	96%	94%
CZ MANIZALES 2	85%	85%	85%	85%
CZ NORTE	100%	89%	90%	93%
CZ OCCIDENTE	84%	73%	76%	78%
CZ ORIENTE	92%	96%	93%	94%
CZ SUR ORIENTE	83%	87%	94%	89%
REGIONAL CALDAS		0%		0%
QUINDIO	90%	84%	81%	84%
CZ ARMENIA NORTE	93%	80%	40%	79%
CZ ARMENIA SUR	88%	82%	79%	81%
CZ CALARCA	94%	94%	93%	93%
REGIONAL QUINDIO	93%	80%	84%	83%
RISARALDA	87%	87%	84%	86%
CZ BELEN DE UMBRIA	88%	88%	80%	85%
CZ DOS QUEBRADAS	78%	79%	77%	78%
CZ LA VIRGINIA	96%	94%	82%	92%
CZ PEREIRA	89%	92%	87%	89%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	95%	90%	98%	94%
Total general	90%	90%	89%	90%

La regional con el mejor nivel de satisfacción del III Trimestre del 2026 es: **Antioquia 93%**

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Eje Cafetero
Categoría Satisfacción General

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	92%	92%	92%	92%
CAIF COMUNA 13	90%	93%	90%	92%
CZ ABURRA NORTE	92%	92%	92%	92%
CZ ABURRA SUR	91%	92%	92%	91%
CZ BAJO CAUCA	95%	94%	94%	94%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	90%	91%	92%	91%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	90%	91%	90%	90%
CZ LA FLORESTA	0%			0%
CZ LA MESETA	92%	91%	92%	92%
CZ MAGDALENA MEDIO	94%	94%	93%	94%
CZ OCCIDENTE	95%	94%	93%	94%
CZ OCCIDENTE MEDIO	96%	87%	91%	92%
CZ ORIENTE	90%	90%	91%	90%
CZ ORIENTE MEDIO	96%	94%	94%	95%
CZ PENDERISCO	94%	93%	93%	93%
CZ PORCE NUS	91%	93%	97%	94%
CZ ROSALES	93%	92%	90%	92%
CZ SUR ORIENTE	89%	95%	93%	93%
CZ SUROESTE	89%	93%	92%	91%
CZ URABA	93%	92%	94%	93%
REGIONAL ANTIOQUIA	93%	93%	92%	93%
CALDAS	92%	92%	92%	92%
CZ DEL CAFE	93%	96%	94%	94%
CZ MANIZALES 1	91%	97%	96%	95%
CZ MANIZALES 2	92%	91%	91%	91%
CZ NORTE	95%	95%	92%	94%
CZ OCCIDENTE	91%	87%	87%	88%
CZ ORIENTE	94%	96%	95%	95%
CZ SUR ORIENTE	91%	92%	95%	93%
REGIONAL CALDAS		0%		0%
QUINDIO	91%	90%	88%	89%
CZ ARMENIA NORTE	90%	91%	76%	88%
CZ ARMENIA SUR	90%	89%	87%	89%
CZ CALARCA	94%	93%	92%	93%
REGIONAL QUINDIO	97%	89%	89%	90%
RISARALDA	90%	90%	89%	90%
CZ BELEN DE UMBRIA	93%	92%	90%	92%
CZ DOS QUEBRADAS	88%	87%	87%	87%
CZ LA VIRGINIA	97%	95%	91%	95%
CZ PEREIRA	89%	91%	88%	90%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	94%	92%	96%	94%
Total general	**92%**	**92%**	**91%**	**91%**

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción del III Trimestre del 2026 es:
Antioquia y Caldas 92%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Llanos
Categoría Oportunidad Del Servicio

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	91%	90%	92%	91%
CZ ARAUCA	92%	93%	96%	94%
CZ SARAVENA	90%	89%	90%	90%
CZ TAME	92%	90%	92%	91%
CASANARE	92%	91%	90%	91%
CZ PAZ DE ARIPORO	91%	93%	88%	91%
CZ VILLANUEVA	94%	92%	92%	93%
CZ YOPAL	91%	90%	89%	90%
REGIONAL CASANARE			93%	93%
GUAINIA	83%	95%	93%	92%
CZ INIRIDA	83%	95%	93%	92%
REGIONAL GUAINIA		0%		0%
GUAVIARE	91%	90%	88%	90%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	91%	90%	88%	90%
REGIONAL GUAVIARE	100%			100%
META	91%	90%	92%	91%
CZ ACACIAS	91%	91%	87%	90%
CZ GRANADA	91%	90%	92%	91%
CZ PUERTO LOPEZ	91%	91%	96%	92%
CZ VILLAVICENCIO 2	91%	90%	92%	91%
REGIONAL META	93%	90%	100%	93%
VICHADA	93%	94%	92%	93%
CZ PUERTO CARREÑO	95%	94%	92%	94%
REGIONAL VICHADA	70%	96%		89%
VAUPES	100%	94%	94%	95%
CZ MITU	100%		87%	92%
REGIONAL VAUPES	100%	94%	97%	96%
Total general	**91%**	**91%**	**91%**	**91%**

La regional con el mejor nivel de satisfacción del III Trimestre del 2026 es **Vaupés** **94%**

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Llanos
Categoría Calidad Y Servicio En La Atención

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	93%	94%	95%	94%
CZ ARAUCA	95%	96%	97%	96%
CZ SARAVENA	93%	93%	94%	93%
CZ TAME	93%	94%	95%	94%
CASANARE	95%	94%	93%	94%
CZ PAZ DE ARIPORO	96%	95%	92%	95%
CZ VILLANUEVA	94%	95%	93%	94%
CZ YOPAL	95%	93%	93%	94%
REGIONAL CASANARE			90%	90%
GUAINIA	90%	98%	96%	96%
CZ INIRIDA	90%	98%	96%	96%
REGIONAL GUAINIA		0%		0%
GUAVIARE	94%	93%	89%	92%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	94%	93%	89%	92%
REGIONAL GUAVIARE	80%			80%
META	93%	92%	93%	92%
CZ ACACIAS	91%	93%	90%	91%
CZ GRANADA	95%	92%	94%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	96%	92%	97%	95%
CZ VILLAVICENCIO 2	91%	91%	92%	92%
REGIONAL META	93%	100%	100%	94%
VICHADA	94%	97%	95%	96%
CZ PUERTO CARREÑO	94%	98%	95%	96%
REGIONAL VICHADA	90%	92%		91%
VAUPES	94%	96%	99%	97%
CZ MITU	85%		97%	92%
REGIONAL VAUPES	100%	96%	100%	98%
Total general	93%	93%	93%	93%

La regional con el mejor nivel de satisfacción del III Trimestre del 2026 es:
Vaupés
99%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Llanos
Categoría Resolución De La Necesidad

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	79%	80%	85%	82%
CZ ARAUCA	88%	99%	95%	93%
CZ SARAVENA	69%	68%	77%	71%
CZ TAME	82%	84%	83%	83%
CASANARE	92%	94%	94%	93%
CZ PAZ DE ARIPORO	95%	91%	98%	94%
CZ VILLANUEVA	86%	86%	91%	88%
CZ YOPAL	94%	99%	93%	95%
REGIONAL CASANARE			73%	73%
GUAINIA	95%	94%	98%	95%
CZ INIRIDA	95%	94%	98%	95%
REGIONAL GUAINIA		0%		0%
GUAVIARE	94%	97%	93%	95%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	94%	97%	93%	95%
REGIONAL GUAVIARE	100%			100%
META	94%	94%	96%	95%
CZ ACACIAS	92%	98%	94%	95%
CZ GRANADA	94%	96%	97%	96%
CZ PUERTO LOPEZ	91%	94%	95%	93%
CZ VILLAVICENCIO 2	96%	93%	96%	95%
REGIONAL META	100%	20%	100%	96%
VICHADA	96%	87%	92%	90%
CZ PUERTO CARREÑO	95%	85%	92%	89%
REGIONAL VICHADA	100%	100%		100%
VAUPES	84%	96%	76%	88%
CZ MITU	100%		73%	84%
REGIONAL VAUPES	73%	96%	77%	89%
Total general	**91%**	**92%**	**93%**	**92%**

La regional con el mejor nivel de satisfacción del III Trimestre del 2026 es: **Guainía 98%**

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Llanos
Categoría Satisfacción General

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CAUCA	93%	90%	90%	91%
CZ CENTRO	97%	100%	94%	96%
CZ COSTA PACIFICA	93%	93%	90%	92%
CZ INDIGENA	82%	97%	93%	90%
CZ NORTE	94%	92%	93%	93%
CZ POPAYAN	92%	89%	88%	89%
CZ SUR	96%	96%	92%	95%
REGIONAL CAUCA	100%	90%	100%	97%
CZ MACIZO COLOMBIANO	88%	98%	95%	94%
CHOCO	93%	91%	89%	91%
CZ BAHIA SOLANO	95%	80%	85%	90%
CZ ISTMINA	92%	87%	89%	89%
CZ QUIBDO	92%	90%	88%	91%
CZ RIOSUCIO	100%	96%	76%	88%
CZ TADO	95%	95%	94%	95%
CENTRO ZONAL BAUDO	100%	95%	100%	98%
NARIÑO	90%	91%	90%	90%
CZ BARBACOAS	87%	83%	92%	87%
CZ IPIALES	89%	90%	89%	90%
CZ LA UNION	90%	88%	90%	90%
CZ PASTO 1	91%	93%	92%	92%
CZ PASTO 2	89%	89%	87%	88%
CZ REMOLINO	93%	96%	92%	93%
CZ TUMACO	90%	92%	92%	91%
CZ TUQUERRES	89%	90%	89%	89%
REGIONAL NARIÑO	90%	92%	93%	93%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	**0%**			**0%**

VALLE DEL CAUCA	92%	91%	91%	91%
CZ BUENAVENTURA	92%	93%	90%	92%
CZ BUGA	93%	92%	97%	94%
CZ CARTAGO	94%	94%	93%	94%
CZ CENTRO	85%	88%	86%	86%
CZ JAMUNDI	95%	88%	90%	90%
CZ LADERA	94%	94%	91%	93%
CZ NORORIENTAL	91%	94%	91%	92%
CZ PALMIRA	90%	89%	90%	90%
CZ ROLDANILLO	97%	95%	96%	96%
CZ SEVILLA	98%	92%	96%	95%
CZ SUR	93%	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	91%	89%	91%	90%
CZ TULUA	95%	95%	93%	94%
CZ YUMBO	89%	90%	90%	90%
REGIONAL VALLE	93%	91%	92%	92%
CZ RESTAURAR	80%	96%	87%	92%
Total general	**91%**	**91%**	**90%**	**91%**

La regional con el mejor nivel de satisfacción del III Trimestre del 2026 es: **Valle Del Cauca 91%**

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico
Categoría Oportunidad del Servicio

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CAUCA	93%	90%	90%	91%
CZ CENTRO	97%	100%	94%	96%
CZ COSTA PACIFICA	93%	93%	90%	92%
CZ INDIGENA	82%	97%	93%	90%
CZ NORTE	94%	92%	93%	93%
CZ POPAYAN	92%	89%	88%	89%
CZ SUR	96%	96%	92%	95%
REGIONAL CAUCA	100%	90%	100%	97%
CZ MACIZO COLOMBIANO	88%	98%	95%	94%
CHOCO	93%	91%	89%	91%
CZ BAHIA SOLANO	95%	80%	85%	90%
CZ ISTMINA	92%	87%	89%	89%
CZ QUIBDO	92%	90%	88%	91%
CZ RIOSUCIO	100%	96%	76%	88%
CZ TADO	95%	95%	94%	95%
CENTRO ZONAL BAUDO	100%	95%	100%	98%
NARIÑO	90%	91%	90%	90%
CZ BARBACOAS	87%	83%	92%	87%
CZ IPIALES	89%	90%	89%	90%
CZ LA UNION	90%	88%	90%	90%
CZ PASTO 1	91%	93%	92%	92%
CZ PASTO 2	89%	89%	87%	88%
CZ REMOLINO	93%	96%	92%	93%
CZ TUMACO	90%	92%	92%	91%
CZ TUQUERRES	89%	90%	89%	89%
REGIONAL NARIÑO	90%	92%	93%	93%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%			0%

VALLE DEL CAUCA	92%	91%	91%	91%
CZ BUENAVENTURA	92%	93%	90%	92%
CZ BUGA	93%	92%	97%	94%
CZ CARTAGO	94%	94%	93%	94%
CZ CENTRO	85%	88%	86%	86%
CZ JAMUNDI	95%	88%	90%	90%
CZ LADERA	94%	94%	91%	93%
CZ NORORIENTAL	91%	94%	91%	92%
CZ PALMIRA	90%	89%	90%	90%
CZ ROLDANILLO	97%	95%	96%	96%
CZ SEVILLA	98%	92%	96%	95%
CZ SUR	93%	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	91%	89%	91%	90%
CZ TULUA	95%	95%	93%	94%
CZ YUMBO	89%	90%	90%	90%
REGIONAL VALLE	93%	91%	92%	92%
CZ RESTAURAR	80%	96%	87%	92%
Total general	**91%**	**91%**	**90%**	**91%**

La regional con el mejor nivel de satisfacción del III Trimestre del 2026 es: **Valle Del Cauca 91%**

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Pacífico Categoría Calidad Y Servicio En La Atención

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CAUCA	94%	93%	93%	93%
CZ CENTRO	98%	96%	94%	96%
CZ COSTA PACIFICA	97%	93%	98%	96%
CZ INDIGENA	84%	98%	87%	89%
CZ NORTE	97%	95%	95%	95%
CZ POPAYAN	93%	92%	91%	92%
CZ SUR	91%	93%	93%	93%
REGIONAL CAUCA	100%	95%	100%	99%
CZ MACIZO COLOMBIANO	97%	99%	94%	96%
CHOCO	93%	94%	93%	93%
CZ BAHIA SOLANO	92%	97%	90%	92%
CZ ISTMINA	94%	91%	88%	91%
CZ QUIBDO	92%	94%	94%	93%
CZ RIOSUCIO	100%	94%	84%	91%
CZ TADO	96%	95%	95%	96%
CENTRO ZONAL BAUDO	100%	95%	100%	98%
NARIÑO	93%	93%	93%	93%
CZ BARBACOAS	91%	85%	93%	90%
CZ IPIALES	93%	93%	93%	93%
CZ LA UNION	93%	96%	92%	93%
CZ PASTO 1	94%	94%	95%	95%
CZ PASTO 2	91%	92%	90%	91%
CZ REMOLINO	98%	99%	95%	97%
CZ TUMACO	92%	93%	95%	93%
CZ TUQUERRES	93%	94%	92%	93%
REGIONAL NARIÑO	100%	96%	93%	93%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%			0%
VALLE DEL CAUCA	93%	94%	93%	94%
CZ BUENAVENTURA	93%	95%	94%	94%
CZ BUGA	96%	94%	96%	95%
CZ CARTAGO	96%	97%	95%	96%
CZ CENTRO	88%	92%	91%	91%
CZ JAMUNDI	94%	93%	89%	92%
CZ LADERA	94%	95%	94%	94%
CZ NORORIENTAL	92%	95%	95%	94%
CZ PALMIRA	93%	92%	93%	92%
CZ ROLDANILLO	96%	95%	95%	95%
CZ SEVILLA	97%	94%	96%	96%
CZ SUR	94%	95%	94%	94%
CZ SURORIENTAL	94%	94%	93%	94%
CZ TULUA	95%	95%	93%	94%
CZ YUMBO	90%	91%	92%	91%
REGIONAL VALLE	94%	94%	93%	94%
CZ RESTAURAR	70%	98%	80%	92%
Total general	93%	94%	93%	93%

Las regionales con el mejor nivel de satisfacción del III Trimestre del 2026 son:
Cauca, Chocó, Nariño y Valle del Cauca
93%

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Pacífico Categoría Resolución De La Necesidad

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CAUCA	92%	93%	91%	92%
CZ CENTRO	89%	100%	87%	90%
CZ COSTA PACIFICA	87%	100%	60%	82%
CZ INDIGENA	64%	100%	87%	81%
CZ NORTE	94%	90%	87%	90%
CZ POPAYAN	93%	95%	95%	95%
CZ SUR	77%	91%	87%	86%
REGIONAL CAUCA	100%	100%	73%	89%
CZ MACIZO COLOMBIANO	91%	77%	70%	78%
CHOCO	82%	86%	81%	83%
CZ BAHIA SOLANO	57%	20%	50%	51%
CZ ISTMINA	81%	67%	78%	75%
CZ QUIBDO	86%	94%	95%	91%
CZ RIOSUCIO	100%	80%	52%	71%
CZ TADO	88%	81%	76%	81%
CENTRO ZONAL BAUDO	60%	80%	40%	60%
NARIÑO	88%	89%	90%	89%
CZ BARBACOAS	90%	67%	67%	76%
CZ IPIALES	92%	98%	95%	95%
CZ LA UNION	73%	82%	83%	79%
CZ PASTO 1	92%	92%	93%	92%
CZ PASTO 2	83%	84%	87%	85%
CZ REMOLINO	85%	60%	65%	70%
CZ TUMACO	90%	92%	97%	93%
CZ TUQUERRES	92%	91%	92%	92%
REGIONAL NARIÑO	100%	84%	70%	72%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%			0%
VALLE DEL CAUCA	92%	91%	92%	92%
CZ BUENAVENTURA	90%	88%	87%	89%
CZ BUGA	84%	79%	84%	82%
CZ CARTAGO	92%	89%	83%	88%
CZ CENTRO	88%	90%	92%	91%
CZ JAMUNDI	99%	96%	93%	96%
CZ LADERA	92%	96%	96%	95%
CZ NORORIENTAL	93%	93%	97%	94%
CZ PALMIRA	96%	93%	95%	95%
CZ ROLDANILLO	91%	80%	86%	85%
CZ SEVILLA	90%	82%	86%	86%
CZ SUR	94%	97%	98%	97%
CZ SURORIENTAL	92%	89%	94%	91%
CZ TULUA	97%	94%	95%	96%
CZ YUMBO	90%	93%	93%	92%
REGIONAL VALLE	94%	95%	94%	94%
CZ RESTAURAR	100%	70%	100%	80%
Total general	91%	91%	91%	91%

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

Nivel De Satisfacción Por Macro Región Pacífico Categoría Satisfacción General

Regional/CZ	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CAUCA	93%	92%	91%	92%
CZ CENTRO	95%	99%	92%	94%
CZ COSTA PACIFICA	92%	96%	83%	90%
CZ INDIGENA	77%	98%	89%	87%
CZ NORTE	95%	92%	91%	93%
CZ POPAYAN	93%	92%	91%	92%
CZ SUR	88%	93%	90%	91%
REGIONAL CAUCA	100%	95%	91%	95%
CZ MACIZO COLOMBIANO	92%	92%	86%	90%
CHOCO	89%	90%	87%	89%
CZ BAHIA SOLANO	81%	66%	75%	78%
CZ ISTMINA	89%	80%	85%	85%
CZ QUIBDO	89%	92%	92%	91%
CZ RIOSUCIO	100%	90%	71%	84%
CZ TADO	93%	90%	89%	90%
CENTRO ZONAL BAUDO	87%	90%	80%	85%
NARIÑO	90%	91%	91%	91%
CZ BARBACOAS	88%	80%	85%	85%
CZ IPIALES	91%	94%	92%	92%
CZ LA UNION	86%	88%	88%	87%
CZ PASTO 1	92%	93%	93%	93%
CZ PASTO 2	88%	88%	88%	88%
CZ REMOLINO	93%	85%	84%	87%
CZ TUMACO	90%	92%	94%	92%
CZ TUQUERRES	91%	91%	91%	91%
REGIONAL NARIÑO	97%	91%	85%	86%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	0%			0%
VALLE DEL CAUCA	92%	92%	92%	92%
CZ BUENAVENTURA	92%	92%	90%	92%
CZ BUGA	91%	88%	93%	90%
CZ CARTAGO	94%	93%	91%	92%
CZ CENTRO	87%	90%	90%	89%
CZ JAMUNDI	96%	92%	91%	93%
CZ LADERA	93%	95%	94%	94%
CZ NORORIENTAL	92%	94%	94%	94%
CZ PALMIRA	93%	91%	92%	92%
CZ ROLDANILLO	95%	90%	92%	92%
CZ SEVILLA	95%	89%	92%	92%
CZ SUR	94%	95%	95%	95%
CZ SURORIENTAL	92%	90%	93%	92%
CZ TULUA	96%	95%	94%	95%
CZ YUMBO	90%	91%	92%	91%
REGIONAL VALLE	94%	93%	93%	93%
CZ RESTAURAR	83%	89%	89%	88%
Total general	92%	92%	91%	92%

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

Puntos De Atención Con El Nivel De Satisfacción Bajo

Trimestre III 2026

Pública

Puntos De Atención Con El Nivel De Satisfacción Bajo – Categoría Promedio De Oportunidad Del Servicio

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	40%	40%	40%	40%
CZ LETICIA	40%	40%	40%	40%
ANTIOQUIA	40%	40%	40%	40%
CAI FCOMUNA 13	40%		40%	40%
CZ ABURRA NORTE	40%	40%	40%	40%
CZ ABURRA SUR	40%	40%	40%	40%
CZ BAJO CAUCA		40%	40%	40%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	40%	40%	40%	40%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	40%	40%	40%	40%
CZ LA MESETA			40%	40%
CZ ORIENTE	40%	40%	40%	40%
CZ ORIENTE MEDIO		40%		40%
CZ ROSALES	40%		40%	40%
CZ SUR ORIENTE	40%	40%	40%	40%
CZ URABA	40%	40%	40%	40%
REGIONAL ANTIOQUIA	40%	40%	40%	40%
ARAUCA	40%	40%	40%	40%
CZ ARAUCA	40%	40%		40%
CZ SARAVENA	40%	40%	40%	40%
CZ TAME	40%	40%	40%	40%
ATLANTICO	40%	40%	40%	40%
CZ BARANOA		40%	40%	40%
CZ HIPODROMO	40%	40%	40%	40%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	40%	40%		40%
CZ SABANAGRANDE			40%	40%
CZ SABANALARGA	40%		40%	40%
CZ SUROCCIDENTE	40%	40%	40%	40%
CZ SURORIENTE	40%	40%	40%	40%
BOGOTA	40%	40%	40%	40%
CZ BARRIOS UNIDOS	40%	40%		40%
CZ BOSA	40%	40%	40%	40%
CZ CIUDAD BOLIVAR	40%	40%	40%	40%
CZ CREER	40%	40%	40%	40%
CZ ENGATIVA	40%	40%	40%	40%
CZ FONTIBON	40%	40%	40%	40%
CZ KENNEDY	40%	40%	40%	40%
CZ KENNEDY CENTRAL	40%	40%	40%	40%
CZ MARTIRES	40%	40%	40%	40%
CZ RAFAEL URIBE	40%	40%	40%	40%
CZ REVIVIR	40%	40%		40%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	40%	40%	40%	40%
CZ SANTA FE	40%	40%	40%	40%
CZ SUBA	40%	40%	40%	40%
CZ TUNJUELITO	40%	40%	40%	40%
CZ USAQUEN	40%	40%	40%	40%
CZ USME	40%	40%	40%	40%
REGIONAL BOGOTA	40%	40%	40%	40%
BOLIVAR	40%	40%	40%	40%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	40%	40%	40%	40%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		40%	40%	40%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	40%	40%	40%	40%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	40%	40%	40%	40%
CZ MAGANGUE	40%	40%	40%	40%
CZ MOMPOX	40%			40%
CZ SIMITI	40%			40%
CZ TURBACO	40%	40%	40%	40%
REGIONAL BOLIVAR	40%	40%		40%
BOYACA	40%	40%	40%	40%
CZ CHIQUINQUIRA		40%	40%	40%
CZ DUITAMA	40%	40%		40%
CZ MONIQUIRA	40%	40%		40%
CZ OTANCHE		40%		40%
CZ PUERTO BOYACA	40%	40%	40%	40%
CZ SOATA	40%			40%
CZ SOGAMOSO	40%		40%	40%
CZ TUNJA 2	40%	40%	40%	40%
CALDAS	40%	40%	40%	40%
CZ DEL CAFE	40%	40%		40%
CZ MANIZALES 1	40%		40%	40%
CZ MANIZALES 2	40%	40%	40%	40%
CZ OCCIDENTE	40%			40%
CZ ORIENTE	40%	40%	40%	40%
CAQUETA	40%	40%	40%	40%
CZ FLORENCIA 1	40%	40%	40%	40%
CZ FLORENCIA 2			40%	40%
CASANARE	40%	40%	40%	40%
CZ PAZ DE ARIPORO	40%	40%	40%	40%
CZ VILLANUEVA	40%		40%	40%
CZ YOPAL	40%	40%	40%	40%
CAUCA	40%	40%	40%	40%
CZ INDIGENA	40%			40%
CZ NORTE	40%		40%	40%
CZ POPAYAN	40%	40%	40%	40%
CZ SUR		40%		40%
CESAR	40%	40%	40%	40%
CZ AGUACHICA	40%	40%	40%	40%
CZ AGUSTIN CODAZZI	40%			40%
CZ CHIRIGUANA		40%		40%
CZ VALLEDUPAR 2	40%	40%	40%	40%
CHOCO	40%	40%	40%	40%
CZ ISTMINA	40%	40%	40%	40%
CZ QUIBDO	40%	40%	40%	40%
CORDOBA	40%	40%	40%	40%
CZ 1 MONTERIA	40%	40%	40%	40%
CZ CERETE		40%		40%
CZ LORICA	40%		40%	40%
CZ MONTELIBANO	40%	40%	40%	40%
CZ PLANETARICA	40%	40%	40%	40%
CZ SAHAGUN		40%	40%	40%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		40%	40%	40%
CZ TIERRALTA	40%	40%		40%

Puntos De Atención Con El Nivel De Satisfacción Bajo – Categoría Promedio De Oportunidad Del Servicio

CUNDINAMARCA	40%	40%	40%	40%
CZ CHOCONTA	40%	40%		40%
CZ FACATATIVA	40%	40%	40%	40%
CZ FUSAGASUGA		40%	40%	40%
CZ GIRARDOT	40%	40%	40%	40%
CZ LA MESA	40%	40%		40%
CZ PACHO		40%	40%	40%
CZ SOACHA	40%	40%	40%	40%
CZ SOACHA CENTRO	40%	40%	40%	40%
CZ VILLETA		40%		40%
CZ ZIPAQUIRA	40%	40%	40%	40%
REGIONAL CUNDINAMARCA		40%		40%
GUAINIA	40%			40%
CZ INIRIDA	40%			40%
GUAVIARE	40%	40%	40%	40%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	40%	40%	40%	40%
HUILA	40%	40%	40%	40%
CZ GARZON	40%	40%	40%	40%
CZ LA GAITANA	40%	40%	40%	40%
CZ LA PLATA		40%	40%	40%
CZ NEIVA	40%	40%	40%	40%
CZ PITALITO	40%	40%	40%	40%
LA GUAJIRA	40%	40%	40%	40%
CZ FONSECA	40%	40%		40%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	40%			40%
CZ MAICAO	40%	40%		40%
CZ MANAURE			40%	40%
CZ RIOHACHA 2	40%	40%	40%	40%
REGIONAL LA GUAJIRA		40%		40%
MAGDALENA	40%	40%	40%	40%
CZ CIENAGA	40%		40%	40%
CZ DEL RIO			40%	40%
CZ EL BANCO	40%	40%		40%
CZ FUNDACIÓN	40%	40%	40%	40%
CZ PLATO		40%		40%
CZ SANTA ANA	40%	40%	40%	40%
CZ SANTA MARTA 1	40%	40%	40%	40%
CZ SANTA MARTA 2	40%	40%	40%	40%
META	40%	40%	40%	40%
CZ ACACIAS	40%	40%	40%	40%
CZ GRANADA	40%	40%		40%
CZ PUERTO LOPEZ	40%	40%		40%
CZ VILLAVICENCIO 2	40%	40%	40%	40%
NARIÑO	40%	40%	40%	40%
CZ BARBACOAS	40%			40%
CZ IPIALES	40%	40%	40%	40%
CZ LA UNION		40%		40%
CZ PASTO 1	40%	40%	40%	40%
CZ PASTO 2	40%	40%	40%	40%
CZ TUMACO	40%	40%	40%	40%
CZ TUQUERRES	40%	40%	40%	40%

NORTE DE SANTANDER	40%	40%	40%	40%
CZ CUCUTA 1	40%	40%	40%	40%
CZ CUCUTA 2	40%	40%	40%	40%
CZ CUCUTA 3			40%	40%
CZ OCAÑA	40%	40%	40%	40%
CZ PAMPLONA	40%			40%
CZ TIBU	40%	40%	40%	40%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	40%	40%	40%	40%
PUTUMAYO	40%	40%	40%	40%
CZ MOCOA		40%	40%	40%
CZ PUERTO ASIS	40%	40%	40%	40%
CZ SIBUNDOY		40%		40%
CZ LA HORMIGA	40%	40%		40%
QUINDIO	40%	40%	40%	40%
CZ ARMENIA NORTE	40%			40%
CZ ARMENIA SUR	40%	40%	40%	40%
RISARALDA	40%	40%	40%	40%
CZ BELEN DE UMBRIA	40%	40%		40%
CZ DOS QUEBRADAS	40%	40%	40%	40%
CZ PEREIRA	40%	40%	40%	40%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	40%	40%		40%
SANTANDER	40%	40%	40%	40%
CZ BUCARAMANGA SUR	40%	40%	40%	40%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	40%	40%	40%	40%
CZ LA FLORESTA	40%	40%	40%	40%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	40%	40%		40%
CZ MALAGA	40%	40%		40%
CZ VELEZ		40%		40%
Sin dato Regional	40%	40%	40%	40%
Sin dato Centro zonal	40%	40%	40%	40%
SUCRE	40%	40%	40%	40%
CZ BOSTON			40%	40%
CZ NORTE	40%	40%	40%	40%
CZ SINCELEJO	40%	40%		40%
TOLIMA	40%	40%	40%	40%
CZ ESPINAL		40%		40%
CZ GALAN	40%	40%	40%	40%
CZ HONDA		40%		40%
CZ JORDAN	40%	40%	40%	40%
CZ LERIDA		40%	40%	40%
CZ LIBANO	40%	40%		40%
CZ MELGAR	40%			40%
CZ PURIFICACION			40%	40%
REGIONAL TOLIMA	40%	40%		40%
VALLE DEL CAUCA	40%	40%	40%	40%
CZ BUENAVENTURA	40%	40%	40%	40%
CZ BUGA	40%	40%		40%
CZ CARTAGO	40%	40%	40%	40%
CZ CENTRO	40%	40%	40%	40%
CZ JAMUNDI	40%	40%		40%
CZ LADERA	40%		40%	40%
CZ NORORIENTAL	40%	40%	40%	40%
CZ PALMIRA	40%	40%	40%	40%
CZ ROLDANILLO		40%		40%
CZ SEVILLA		40%		40%
CZ SUR	40%	40%	40%	40%
CZ SURORIENTAL	40%	40%	40%	40%
CZ TULUA	40%	40%		40%
CZ YUMBO	40%	40%		40%
REGIONAL VALLE	40%	40%	40%	40%
VICHADA			40%	40%
CZ PUERTO CARREÑO			40%	40%
Total general	**40%**	**40%**	**40%**	**40%**

Puntos De Atención Con El Nivel De Satisfacción Bajo – Categoría Calidad Y Servicio En La Atención

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	**50%**	**43%**	**48%**	**47%**
CZ ABURRA NORTE	70%	35%	57%	48%
CZ ABURRA SUR	50%	40%	60%	50%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	50%	33%	30%	40%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	51%	53%	60%	53%
CZ OCCIDENTE		50%	40%	45%
CZ ORIENTE	35%	30%	40%	36%
CZ ORIENTE MEDIO			50%	50%
CZ PENDERISCO		50%		50%
CZ ROSALES	45%	45%	30%	42%
CZ SUR ORIENTE			50%	50%
CZ SUROESTE			50%	50%
CZ URABA	60%	30%	50%	50%
REGIONAL ANTIOQUIA		50%		50%
ARAUCA	**40%**	**54%**	**50%**	**48%**
CZ ARAUCA	30%	50%	30%	37%
CZ SARAVENA	50%	50%	70%	54%
CZ TAME	30%	60%		50%
ATLANTICO	**48%**	**53%**	**55%**	**51%**
CZ BARANOA	30%	50%	50%	43%
CZ HIPODROMO	55%	55%		55%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	43%	50%	70%	50%
CZ SABANALARGA			50%	50%
CZ SUROCCIDENTE		50%	50%	50%
CZ SURORIENTE	50%			50%
BOGOTA	**45%**	**48%**	**50%**	**48%**
CZ BARRIOS UNIDOS		30%		30%
CZ BOSA	38%	46%	51%	45%
CZ CIUDAD BOLIVAR	54%	52%	51%	53%
CZ CREER		50%	55%	54%
CZ ENGATIVA	46%	49%	38%	46%
CZ FONTIBON	53%	51%	30%	50%
CZ KENNEDY	41%	44%	59%	49%
CZ KENNEDY CENTRAL	43%	35%	50%	39%
CZ MARTIRES	47%	30%	50%	44%
CZ RAFAEL URIBE	43%	52%	46%	49%
CZ REVIVIR		50%		50%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	43%	44%	47%	45%
CZ SANTA FE	30%		30%	30%
CZ SUBA	42%	48%	53%	46%
CZ TUNJUELITO	45%	47%	45%	46%
CZ USAQUEN	44%	50%	53%	49%
CZ USME	50%	48%	50%	49%
BOLIVAR	**50%**	**58%**	**50%**	**54%**
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO		60%	50%	57%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		50%	50%	50%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	60%	70%	70%	67%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA		50%		50%
CZ MAGANGUE			30%	30%
CZ SIMITI	30%			30%
CZ TURBACO	70%	50%		60%
REGIONAL BOLIVAR	30%			30%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

BOYACA	**54%**	**50%**	**51%**	**52%**
CZ CHIQUINQUIRA	60%	50%	60%	55%
CZ DUITAMA	63%			63%
CZ MIRAFLORES		70%		70%
CZ SOGAMOSO	40%		57%	50%
CZ TUNJA 2	50%	40%	44%	45%
CALDAS		**40%**	**55%**	**46%**
CZ MANIZALES 2		35%	50%	40%
CZ OCCIDENTE		70%		70%
CZ ORIENTE		30%	60%	50%
CAQUETA	**35%**	**60%**	**50%**	**48%**
CZ FLORENCIA 1	30%		50%	40%
CZ FLORENCIA 2	40%	60%		53%
CASANARE	**55%**	**50%**	**40%**	**48%**
CZ PAZ DE ARIPORO	70%		40%	50%
CZ VILLANUEVA		70%		70%
CZ YOPAL	50%	40%	40%	44%
CAUCA	**63%**	**49%**	**54%**	**55%**
CZ NORTE		30%		30%
CZ POPAYAN	63%	51%	54%	56%
CZ SUR	70%			70%
CESAR	**55%**	**47%**	**52%**	**51%**
CZ AGUACHICA	50%	50%	43%	47%
CZ AGUSTIN CODAZZI	50%			50%
CZ VALLEDUPAR 2	57%	47%	54%	52%
CHOCO	**30%**		**30%**	**30%**
CZ BAHIA SOLANO	30%			30%
CZ ISTMINA			30%	30%
CORDOBA	**52%**	**55%**	**60%**	**55%**
CZ 1 MONTERIA	55%	54%		54%
CZ LORICA	70%	50%	62%	61%
CZ MONTELIBANO	46%	60%		50%
CZ PLANETARICA	50%			50%
CZ SAHAGUN		50%		50%
CZ TIERRALTA		70%	50%	60%
CUNDINAMARCA	**53%**	**47%**	**44%**	**48%**
CZ CHOCONTA	70%	50%		60%
CZ FACATATIVA		50%	40%	46%
CZ FUSAGASUGA	30%		50%	40%
CZ GIRARDOT	57%			57%
CZ LA MESA			50%	50%
CZ SOACHA	48%	48%	41%	46%
CZ SOACHA CENTRO	63%	43%	50%	50%
CZ VILLETA			50%	50%
CZ ZIPAQUIRA	57%			57%
GUAINIA	**30%**			**30%**
CZ INIRIDA	30%			30%

Puntos De Atención Con El Nivel De Satisfacción Bajo – Categoría Calidad Y Servicio En La Atención

GUAVIARE	**50%**		**43%**	**45%**
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	50%		43%	45%
HUILA	**38%**	**63%**	**56%**	**51%**
CZ LA GAITANA	30%		57%	50%
CZ LA PLATA	30%			30%
CZ NEIVA	50%			50%
CZ PITALITO	40%	63%	55%	54%
LA GUAJIRA	**43%**	**52%**	**38%**	**46%**
CZ FONSECA		50%		50%
CZ MAICAO	40%	57%	50%	50%
CZ MANAURE			50%	50%
CZ RIOHACHA 2	50%	45%	30%	40%
REGIONAL LA GUAJIRA		70%		70%
MAGDALENA	**55%**	**58%**	**37%**	**53%**
CZ CIENAGA		70%	35%	47%
CZ FUNDACIÓN		57%	40%	53%
CZ PLATO		50%		50%
CZ SANTA MARTA 1	55%	50%		53%
CZ SANTA MARTA 2		70%		70%
META	**49%**	**53%**	**47%**	**50%**
CZ ACACIAS	70%	60%		65%
CZ GRANADA	45%	50%	30%	43%
CZ PUERTO LOPEZ		63%		63%
CZ VILLAVICENCIO 2	48%	45%	50%	48%
REGIONAL META	30%			30%
NARIÑO	**51%**	**48%**	**41%**	**47%**
CZ IPIALES	50%	40%	40%	44%
CZ LA UNION		30%		30%
CZ PASTO 1	50%		45%	46%
CZ PASTO 2	52%	54%	30%	51%
CZ TUMACO	50%	40%		45%
CZ TUQUERRES	50%	50%		50%
NORTE DE SANTANDER	**56%**	**51%**	**50%**	**52%**
CZ CUCUTA 1	60%	50%	43%	50%
CZ CUCUTA 2	50%	57%	60%	57%
CZ CUCUTA 3		30%		30%
CZ OCAÑA	60%	50%	50%	55%
CZ PAMPLONA	50%	30%		43%
CZ TIBU			50%	50%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		60%		60%
PUTUMAYO	**70%**	**43%**	**30%**	**46%**
CZ MOCOA		40%		40%
CZ PUERTO ASIS	70%			70%
CZ SIBUNDOY		50%	30%	40%
QUINDIO	**45%**	**50%**	**37%**	**42%**
CZ ARMENIA SUR	50%	70%	37%	44%
CZ CALARCA	30%	50%		40%
REGIONAL QUINDIO		30%		30%
RISARALDA	**50%**	**50%**	**52%**	**51%**
CZ DOS QUEBRADAS	50%	40%	57%	50%
CZ PEREIRA	50%	50%	50%	50%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	50%	70%		55%
SAN ANDRES		**53%**	**40%**	**50%**
CZ LOS ALMENDROS		70%		70%
REGIONAL SAN ANDRES		45%	40%	43%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a

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

SANTANDER	**50%**	**45%**	**50%**	**48%**
CZ BUCARAMANGA SUR	50%	50%	55%	53%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	60%	48%	50%	53%
CZ LA FLORESTA	40%	43%	45%	43%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	43%	30%		40%
CZ MALAGA		50%		50%
CZ SAN GIL		50%		50%
CZ SOCORRO		30%		30%
Sin dato Regional	**42%**	**57%**	**60%**	**50%**
Sin dato Centro zonal	42%	57%	60%	50%
SUCRE		**60%**	**43%**	**52%**
CZ NORTE		60%	40%	52%
CZ SINCELEJO			50%	50%
TOLIMA	**48%**	**56%**	**43%**	**49%**
CZ ESPINAL			50%	50%
CZ GALAN	50%	50%	50%	50%
CZ HONDA		70%		70%
CZ JORDAN	50%	57%	30%	50%
CZ LIBANO	40%	50%		45%
CZ MELGAR	50%	50%		50%
REGIONAL TOLIMA			30%	30%
VALLE DEL CAUCA	**50%**	**46%**	**46%**	**47%**
CZ BUENAVENTURA			70%	70%
CZ BUGA	30%	30%		30%
CZ CARTAGO	50%	30%	40%	40%
CZ CENTRO	50%	35%	43%	40%
CZ JAMUNDI	70%			70%
CZ LADERA		50%		50%
CZ NORORIENTAL	30%	50%		40%
CZ PALMIRA	43%	45%	50%	45%
CZ SEVILLA		50%		50%
CZ SURORIENTAL	52%	60%	45%	52%
CZ TULUA	50%	50%		50%
CZ YUMBO	50%	57%	30%	50%
REGIONAL VALLE	70%			70%
VICHADA			**40%**	**40%**
CZ PUERTO CARREÑO			40%	40%
Total general	**49%**	**49%**	**49%**	**49%**

Puntos De Atención Con El Nivel De Satisfacción Bajo – Categoría Resolución De La Necesidad

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ LETICIA	20%	20%	20%	20%
ANTIOQUIA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CAIF COMUNA 13	20%	20%	20%	20%
CZ ABURRA NORTE	20%	20%	20%	20%
CZ ABURRA SUR	20%	20%	20%	20%
CZ BAJO CAUCA	20%	20%	20%	20%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	20%	20%	20%	20%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	20%	20%	20%	20%
CZ LA MESETA	20%	20%	20%	20%
CZ MAGDALENA MEDIO	20%	20%	20%	20%
CZ OCCIDENTE	20%	20%	20%	20%
CZ OCCIDENTE MEDIO	20%	20%		20%
CZ ORIENTE	20%	20%	20%	20%
CZ ORIENTE MEDIO	20%	20%	20%	20%
CZ PENDERISCO	20%	20%	20%	20%
CZ PORCE NUS	20%	20%		20%
CZ ROSALES	20%	20%	20%	20%
CZ SUR ORIENTE	20%	20%	20%	20%
CZ SUROESTE	20%	20%	20%	20%
CZ URABA	20%	20%	20%	20%
REGIONAL ANTIOQUIA	20%	20%	20%	20%
ARAUCA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ ARAUCA	20%	20%	20%	20%
CZ SARAVENA	20%	20%	20%	20%
CZ TAME	20%	20%	20%	20%
ATLANTICO	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ BARANOA	20%	20%	20%	20%
CZ HIPODROMO	20%	20%	20%	20%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	20%	20%	20%	20%
CZ SABANAGRANDE	20%	20%	20%	20%
CZ SABANALARGA	20%	20%	20%	20%
CZ SUROCCIDENTE	20%	20%	20%	20%
CZ SURORIENTE	20%	20%	20%	20%
REGIONAL ATLANTICO	20%	20%		20%
BOGOTA	**20%**	**20%**	**21%**	**20%**
CZ BARRIOS UNIDOS	20%	20%	20%	20%
CZ BOSA	20%	20%	21%	20%
CZ CIUDAD BOLIVAR	20%	20%	20%	20%
CZ CREER	20%	20%	21%	21%
CZ ENGATIVA	20%	20%	33%	24%
CZ FONTIBON	20%	20%	20%	20%
CZ KENNEDY	20%	20%	20%	20%
CZ KENNEDY CENTRAL	20%	20%	20%	20%
CZ MARTIRES	20%	20%	20%	20%
CZ RAFAEL URIBE	20%	20%	20%	20%
CZ REVIVIR	20%	20%	20%	20%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	20%	20%	20%	20%
CZ SANTA FE	20%	20%	20%	20%
CZ SUBA	20%	20%	20%	20%
CZ TUNJUELITO	20%	20%	27%	22%
CZ USAQUEN	20%	20%	20%	20%
CZ USME	20%	20%	20%	20%
REGIONAL BOGOTA	20%	20%	20%	20%
BOLIVAR	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	20%	20%	20%	20%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	20%	20%	20%	20%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	20%	20%	20%	20%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	20%	20%	20%	20%
CZ MAGANGUE	20%	20%	20%	20%
CZ MOMPOX	20%	20%	20%	20%
CZ SIMITI	20%	20%		20%
CZ TURBACO	20%	20%	20%	20%
REGIONAL BOLIVAR	20%	20%	20%	20%
BOYACA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ CHIQUINQUIRA	20%	20%	20%	20%
CZ DUITAMA	20%	20%	20%	20%
CZ EL COCUY	20%	20%	20%	20%
CZ GARAGOA	20%		20%	20%
CZ MIRAFLORES	20%	20%	20%	20%
CZ MONIQUIRA	20%	20%	20%	20%
CZ OTANCHE	20%	20%	20%	20%
CZ PUERTO BOYACA	20%	20%	20%	20%
CZ SOATA	20%	20%	20%	20%
CZ SOGAMOSO	20%	20%	20%	20%
CZ TUNJA 1		20%		20%
CZ TUNJA 2	20%	20%	20%	20%
CALDAS	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ DEL CAFE	20%	20%	20%	20%
CZ MANIZALES 1	20%		20%	20%
CZ MANIZALES 2	20%	20%	20%	20%
CZ NORTE		20%	20%	20%
CZ OCCIDENTE	20%	20%	20%	20%
CZ ORIENTE	20%	20%	20%	20%
CZ SUR ORIENTE	20%	20%	20%	20%
CAQUETA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	20%	20%	20%	20%
CZ FLORENCIA 1	20%	20%		20%
CZ FLORENCIA 2	20%	20%	20%	20%
CZ PUERTO RICO	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CAQUETA		20%	20%	20%
CASANARE	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ PAZ DE ARIPORO	20%	20%	20%	20%
CZ VILLANUEVA	20%	20%	20%	20%
CZ YOPAL	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CASANARE			20%	20%
CAUCA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ CENTRO	20%		20%	20%
CZ COSTA PACIFICA	20%		20%	20%
CZ INDIGENA	20%		20%	20%
CZ NORTE	20%	20%	20%	20%
CZ POPAYAN	20%	20%	20%	20%
CZ SUR	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CAUCA			20%	20%
CZ MACIZO COLOMBIANO	20%	20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a

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

Puntos De Atención Con El Nivel De Satisfacción Bajo – Categoría Resolución De La Necesidad

CESAR	**20%**	**20%**	**22%**	**20%**
CZ AGUACHICA	20%	20%	33%	23%
CZ AGUSTIN CODAZZI	20%	20%	20%	20%
CZ CHIRIGUANA	20%	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 1	20%	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 2	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CESAR	20%			20%
CHOCO	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ BAHIA SOLANO	20%	20%	20%	20%
CZ ISTMINA	20%	20%	20%	20%
CZ QUIBDO	20%	20%	20%	20%
CZ RIOSUCIO		20%	20%	20%
CZ TADO	20%	20%	20%	20%
CENTRO ZONAL BAUDO	20%	20%	20%	20%
CORDOBA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ 1 MONTERIA	20%	20%	20%	20%
CZ CERETE	20%	20%	20%	20%
CZ LORICA	20%	20%	20%	20%
CZ MONTELIBANO	20%	20%	20%	20%
CZ PLANETARICA	20%	20%	20%	20%
CZ SAHAGUN	20%	20%	20%	20%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	20%	20%		20%
CZ TIERRALTA	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CORDOBA		20%	20%	20%
CUNDINAMARCA	**20%**	**20%**	**21%**	**20%**
CZ CAQUEZA	20%	20%	20%	20%
CZ CHOCONTA	20%	20%	20%	20%
CZ FACATATIVA	20%	20%	20%	20%
CZ FUSAGASUGA	20%	20%	20%	20%
CZ GACHETA	20%	20%	20%	20%
CZ GIRARDOT	20%	20%	20%	20%
CZ LA MESA	20%	20%	20%	20%
CZ PACHO	20%	20%		20%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	20%	20%		20%
CZ SOACHA	20%	20%	21%	20%
CZ SOACHA CENTRO	20%	20%	25%	21%
CZ UBATE	20%	20%		20%
CZ VILLETA	20%	20%	20%	20%
CZ ZIPAQUIRA	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CUNDINAMARCA		20%		20%
GUAINIA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ INIRIDA	20%	20%	20%	20%
GUAVIARE	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	20%	20%	20%	20%
HUILA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ GARZON	20%	20%	20%	20%
CZ LA GAITANA	20%	20%	20%	20%
CZ LA PLATA	20%	20%	20%	20%
CZ NEIVA	20%	20%	20%	20%
CZ PITALITO	20%	20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

CESAR	**20%**	**20%**	**22%**	**20%**
CZ AGUACHICA	20%	20%	33%	23%
CZ AGUSTIN CODAZZI	20%	20%	20%	20%
CZ CHIRIGUANA	20%	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 1	20%	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 2	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CESAR	20%			20%
CHOCO	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ BAHIA SOLANO	20%	20%	20%	20%
CZ ISTMINA	20%	20%	20%	20%
CZ QUIBDO	20%	20%	20%	20%
CZ RIOSUCIO		20%	20%	20%
CZ TADO	20%	20%	20%	20%
CENTRO ZONAL BAUDO	20%	20%	20%	20%
CORDOBA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ 1 MONTERIA	20%	20%	20%	20%
CZ CERETE	20%	20%	20%	20%
CZ LORICA	20%	20%	20%	20%
CZ MONTELIBAND	20%	20%	20%	20%
CZ PLANETARICA	20%	20%	20%	20%
CZ SAHAGUN	20%	20%	20%	20%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	20%	20%		20%
CZ TIERRALTA	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CORDOBA		20%	20%	20%
CUNDINAMARCA	**20%**	**20%**	**21%**	**20%**
CZ CAQUEZA	20%	20%	20%	20%
CZ CHOCONTA	20%	20%	20%	20%
CZ FACATATIVA	20%	20%	20%	20%
CZ FUSAGASUGA	20%	20%	20%	20%
CZ GACHETA	20%	20%	20%	20%
CZ GIRARDOT	20%	20%	20%	20%
CZ LA MESA	20%	20%	20%	20%
CZ PACHO	20%	20%		20%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	20%	20%		20%
CZ SOACHA	20%	20%	21%	20%
CZ SOACHA CENTRO	20%	20%	25%	21%
CZ UBATE	20%	20%		20%
CZ VILLETA	20%	20%	20%	20%
CZ ZIPAQUIRA	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CUNDINAMARCA		20%		20%
GUAINIA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ INIRIDA	20%	20%	20%	20%
GUAVIARE	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	20%	20%	20%	20%
HUILA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ GARZON	20%	20%	20%	20%
CZ LA GAITANA	20%	20%	20%	20%
CZ LA PLATA	20%	20%	20%	20%
CZ NEIVA	20%	20%	20%	20%
CZ PITALITO	20%	20%	20%	20%

Puntos De Atención Con El Nivel De Satisfacción Bajo – Categoría Resolución De La Necesidad

RISARALDA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ BELEN DE UMBRIA	20%	20%	20%	20%
CZ DOS QUEBRADAS	20%	20%	20%	20%
CZ LA VIRGINIA	20%	20%	20%	20%
CZ PEREIRA	20%	20%	20%	20%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	20%	20%	20%	20%
SAN ANDRES	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ LOS ALMENDROS	20%	20%	20%	20%
REGIONAL SAN ANDRES	20%	20%	20%	20%
CZ OLD PROVIDENCE	20%	20%	20%	20%
SANTANDER	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ BUCARAMANGA SUR	20%	20%	20%	20%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	20%	20%	20%	20%
CZ LA FLORESTA	20%	20%	20%	20%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	20%	20%	20%	20%
CZ MALAGA	20%	20%	20%	20%
CZ RESURGIR	20%	20%	20%	20%
CZ SAN GIL	20%	20%	20%	20%
CZ SOCORRO	20%	20%	20%	20%
CZ VELEZ	20%	20%	20%	20%
REGIONAL SANTANDER	20%		20%	20%
CZ YARIGUIES	20%	20%		20%
CZ ANTONIA SANTOS	20%	20%	20%	20%
Sin dato Regional	**20%**	**20%**	**60%**	**23%**
Sin dato Centro zonal	20%	20%	60%	23%
SUCRE	**20%**	**20%**	**23%**	**21%**
CZ BOSTON	20%	20%	20%	20%
CZ LA MOJANA	20%	20%	20%	20%
CZ NORTE	20%	20%	20%	20%
CZ SINCELEJO	20%	20%	47%	31%
TOLIMA	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
CZ CHAPARRAL	20%	20%	20%	20%
CZ ESPINAL	20%	20%	20%	20%
CZ GALAN	20%	20%	20%	20%
CZ HONDA	20%	20%	20%	20%
CZ IBAGUE	20%		20%	20%
CZ JORDAN	20%	20%	20%	20%
CZ LERIDA	20%	20%	20%	20%
CZ LIBANO	20%	20%	20%	20%
CZ MELGAR	20%	20%	20%	20%
CZ PURIFICACION	20%	20%	20%	20%
REGIONAL TOLIMA	20%	20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

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

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



Balance General De Alertas Por Regional

Trimestre III 2026

Pública

Balance General De Alertas Por Regional

Para el tercer trimestre se identifica que **Bogotá** tiene la mayor participación de alertas con **369** reportes lo que representa el **35%.** Adicional a ello Tiempo a la espera representa el **37%** de participación a nivel nacional seguido por **Mal Procedimiento** con una participación del **24%**

Regional	Actitud inadecuada del profesional que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera muy largos	Total
BOGOTA	80	57	65	167	369
ANTIOQUIA	12	21	22	39	94
CUNDINAMARCA	14	15	15	34	78
VALLE DEL CAUCA	14	19	8	30	71
CAUCA	8	15	8	11	42
TOLIMA	6	9	5	16	36
RISARALDA	3	18	6	8	35
NARIÑO	3	8	17	6	34
SANTANDER	2	7	5	16	30
BOYACA	3	12	9	4	28
CORDOBA	3	12	3	10	28
ATLANTICO	4	6	6	8	24
QUINDIO		10	3	8	21
BOLIVAR	2	5	3	6	16
CESAR	6	3	6	1	16
HUILA	6	2	2	6	16
NORTE DE SANTANDER	5	2	3	6	16
LA GUAJIRA		11	4		15
MAGDALENA	3	4	3	3	13
META	5	3	4		12
CALDAS	2	3	1	4	10
ARAUCA		2	5	2	9
CASANARE	3	3		3	9
PUTUMAYO		5	2		7
GUAVIARE	3	1	1		5
SUCRE	1	1	2	1	5
CHOCO	1			1	2
GUAINIA		1			1
SAN ANDRES			1		1
VICHADA			1		1
Total	**189**	**255**	**210**	**390**	**1044**

Pública

Conclusiones

Trimestre III 2026

Pública

Conclusiones

1

- Durante el III trimestre de 2026 se realizaron **31.816** encuestas efectivas, con un promedio de efectividad del **88,04**% y una contactabilidad del **68,79**%, resultados que permitieron cumplir los indicadores operativos definidos para el proceso.

2

- La satisfacción general se mantuvo estable en **91**%, evidenciando consistencia en la percepción ciudadana frente a la atención brindada en los puntos de atención del ICBF a nivel nacional

3

- La calidad de la información suministrada por las regionales continúa siendo favorable, alcanzando un **99,3**% de registros válidos durante el trimestre, con solo **484** registros no válidos sobre un total de **69.686** registros recibidos.

4

- Las principales oportunidades de mejora continúan asociadas a los tiempos de espera y a aspectos procedimentales de la atención, categorías que concentraron el mayor número de alertas ciudadanas durante el período.

5

- La experiencia de atención mantiene una valoración positiva por parte de los ciudadanos, reflejada en que el **94**% calificó favorablemente la actitud y disposición de los colaboradores, mientras que el **68**% manifestó su intención de felicitar al funcionario que lo atendió.

Pública

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



Pública