

# IQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. Anual 2020

---



**iQ**  
OUTSOURCING



# Ficha Técnica

## Anual 2020

**Técnica de investigación:** Encuesta Outbound aplicada por canal telefónico.

**Ámbito geográfico:** Nacional (Colombia).

**Universo:** Registros realizados en el aplicativo SIM bajo el tipo de petición DP – Información y Orientación (IO) a ciudadanos que acuden al Centro Zonal o Regional.

**Base Diciembre:** 1757 registros

**Base 2020:** 28.430 registros

**Rango Temporal:** 1 – 31 de Diciembre del 2020.

**Formulario:** F1.P6.RC Versión 1.

**Operador:** IQ Outsourcing.

# Introducción

---

- En el marco del desarrollo del Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial, se ejecuta la clasificación de Alertas como resultado de las situaciones críticas que generan mayor grado de insatisfacción. Dicha clasificación se da como resultado de la aplicación de la encuesta vía telefónica al ciudadano a partir de la muestra recibida por parte del el área de Planeación del ICBF.
- En el presente informe se presentará el resultado y valoración de las respuestas obtenidas luego de la aplicación del instrumento en el rango temporal correspondiente, así como el status para las Alertas generadas y categorización de cada una de ellas. De igual manera, se darán a conocer los diferentes niveles de satisfacción alcanzados a nivel Regional. La muestra se recibió con una frecuencia semanal acorde al comportamiento de registro de cada punto de atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.
- Se darán a conocer algunas conclusiones, sugerencias y acciones operativas específicas del segmento que se llevaron a cabo durante el año/mes.

# Contextualización – Resultados

- Durante el año 2020, se logró la aplicación de 9.987 encuestas que representan el 35% del total de la muestra recibida.

MES	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS	EFFECTIVIDAD
Diciembre	1757	1345	76%	77.50%

Agente	Encuestas Efectivas	Contactados	Marcaciones	% Efectividad	% Contactabilidad
Angela Mateus Jimenez	379	463	1.540	81,86%	73,38%
Brigeite Natalia Duran Hernandez	329	388	1.603	84,79%	62,38%
Marcela Navarro Narvaez	331	391	1.181	84,65%	79,96%
Nelson Steven Gonzalez Saavedra	306	392	1.402	78,06%	69,14%
<b>Total general</b>	<b>1.345</b>	<b>1.634</b>	<b>5.726</b>	<b>82,31%</b>	<b>70,77%</b>

## CONSOLIDADO TOTAL

Mes	Registros	Encuestas	Alertas	Efectividad	Contactabilidad
Enero	12048	434	22	N/A	N/A
Febrero	10358	1030	198	N/A	N/A
Marzo	5192	3054	277	81,46%	65,47%
Abril	Remarcación	2260	238	81,57%	72,11%
Mayo	Remarcación	408	33	70,10%	82,91%
Noviembre	2903	1457	89	77.50%	81,39%
Diciembre	1757	1345	62	82.97%	71,35%
<b>Total</b>	<b>32258</b>	<b>9988</b>	<b>919</b>	<b>77,71%</b>	<b>74,65%</b>

# Puntos de Atención sin Registros (2020)

Macroregión	Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra proyectada	Encuestas	% Cumplimiento	Registros
Magdalena-CZ Cienaga	Caribe	Magdalena	CZ Cienaga	1	-	Sin Registros	-
Putumayo-Regional Putumayo	Centro Sur	Putumayo	Regional Putumayo	1	-	Sin Registros	-
Santander-CZ Yariquies	Centroriente	Santander	CZ Yariquies	9	-	Sin Registros	-
Quindio-Regional Quindio	Eje Cafetero	Quindio	Regional Quindio	4	-	Sin Registros	-
Casanare-Regional Casanare	Llanos	Casanare	Regional Casanare	8	-	Sin Registros	-
Vichada-Regional Vichada	Llanos	Vichada	Regional Vichada	13	-	Sin Registros	-
Cauca-CZ Indigena	Pacífico	Cauca	CZ Indigena	24	-	Sin Registros	-
Choco-Regional Choco	Pacífico	Choco	Regional Choco	1	-	Sin Registros	-
Nariño-CZ Ipiales	Pacífico	Nariño	CZ Ipiales	16	-	Sin Registros	-
Nariño-CZ Remolino	Pacífico	Nariño	CZ Remolino	21	-	Sin Registros	-
Nariño-CZ Tumaco	Pacífico	Nariño	CZ Tumaco	3	-	Sin Registros	-

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar.

# Puntos de Atención sin contactabilidad (2020)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	Registros
Caribe	Atlantico	CZ Sabanagrande	43	-	0%	2
Caribe	Cesar	CZ Agustin Codazzi	8	-	0%	1
Caribe	La Guajira	CZ Fonseca	14	-	0%	1
Caribe	La Guajira	CZ Manaure	8	-	0%	1
Caribe	La Guajira	CZ Nazareth	0	-	<i>Sin Muestra</i>	5
Caribe	Magdalena	CZ Del Rio	5	-	0%	3
Caribe	Sucre	Regional Sucre	6	-	0%	1
Centro Sur	Amazonas	CZ Leticia	2	-	0%	1
Centro Sur	Amazonas	Regional Amazonas	4	-	0%	1
Centro Sur	Huila	Regional Huila	64	-	0%	4
Centro Sur	Tolima	Regional Tolima	6	-	0%	1
Centroriente	Santander	CZ Resurgir	12	-	0%	1
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	71	-	0%	5
Llanos	Guainia	Regional Guainia	26	-	0%	2
Pacífico	Cauca	Regional Cauca	6	-	0%	1
Pacífico	Nariño	CZ Barbacoas	18	-	0%	4
Pacífico	Nariño	CZ La Union	52	-	0%	4
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Roldanillo	7	-	0%	1

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla aun con registros para gestionar no se lograron contactar para realizar encuestas.

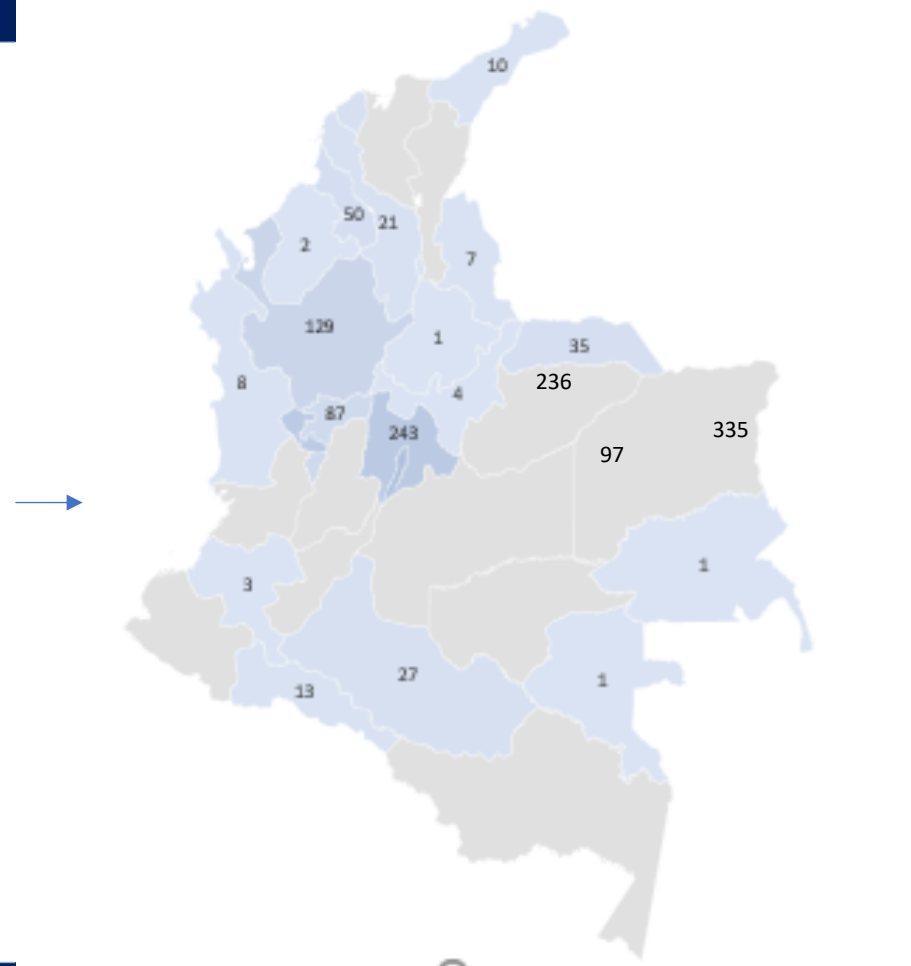
# Cantidad de Encuestas de Satisfacción

Anual 2020



# Encuestas Efectivas Anual /Diciembre

Regional	Encuestas Diciembre
BOGOTA	335
CUNDINAMARCA	243
RISARALDA	236
ANTIOQUIA	129
QUINDIO	97
CALDAS	87
SUCRE	50
ARAUCA	35
ATLANTICO	29
CAQUETA	27
BOLIVAR	21
PUTUMAYO	13
LA GUAJIRA	10
CHOCO	8
NORTE DE SANTANDER	7
BOYACA	4
CESAR	4
CAUCA	3
SAN ANDRES	2
CORDOBA	2
SANTANDER	1
VAUPES	1
GUAINIA	1
<b>Total general</b>	<b>1345</b>



Regional	2020 Encuestas
Bogota	1677
Cundinamarca	1183
Risaralda	1024
Antioquia	935
Valle Del Cauca	742
Norte De Santander	682
Caldas	505
Huila	493
Quindio	372
Nariño	347
Cesar	263
Atlantico	230
Santander	191
Bolivar	189
Caqueta	166
Arauca	150
Cordoba	136
Tolima	135
Boyaca	116
Sucre	100
La Guajira	68
Putumayo	55
Meta	52
Casanare	49
Choco	35
Magdalena	32
Vichada	23
Cauca	11
Vaupes	10
Guaviare	8
San Andres	7
Guainia	1
<b>Total general</b>	<b>9988</b>



# Resumen Encuestas Efectivas por mes y Regional 2020

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
Bogota	68	120	404	305	61	384	335	1.677
Cundinamarca	39	115	306	226	47	207	243	1.183
Risaralda	15	67	242	140	23	301	236	1.024
Antioquia	36	90	212	265	36	168	129	936
Valle Del Cauca	47	102	315	251	24	3		742
Norte De Santander	18	105	273	214	59	6	7	682
Caldas	15	33	135	121	24	90	87	505
Huila	14	86	227	150	16			493
Quindio	8	24	96	44	15	88	97	372
Nariño	3	55	168	95	26			347
Cesar	2	36	104	87	14	16	4	263
Atlantico	18	16	64	55	9	39	29	230
Santander	18	33	107	30	2		1	191
Bolivar	17	20	62	34	9	26	21	189
Caqueta	5	11	55	34	4	30	27	166
Arauca	12	14	34	23	2	30	35	150
Cordoba	30	17	39	30	11	7	2	136
Tolima	20	15	64	32	4			135
Boyaca	10	24	38	31	6	3	4	116
Sucre	1	15	14	4	1	15	50	100
La Guajira	9		18	19	3	9	10	68
Putumayo	5	3	4	16		14	13	55
Meta	6	11	12	18	3	2		52
Casanare		8	29	10	2			49
Choco	10	1	4	2	1	9	8	35
Magdalena	2	3	11	10	5	1		32
Vichada	4	5	5	9				23
Cauca	2		1	1		4	3	11
Vaupes			4	1		4	1	10
Guaviare			5	2	1			8
San Andres		1	2	1		1	2	7
Guainia							1	1
<b>Total general</b>	<b>434</b>	<b>1.030</b>	<b>3.054</b>	<b>2.260</b>	<b>408</b>	<b>1.457</b>	<b>1.345</b>	<b>9.988</b>

# Resumen Encuestas Efectivas(Bogotá 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
<b>Bogota</b>	<b>68</b>	<b>120</b>	<b>404</b>	<b>305</b>	<b>61</b>	<b>384</b>	<b>335</b>	<b>1.677</b>
CZ Fontibon	6	24	71	60	10	67	82	320
CZ Kennedy	5		52	49	13	59	29	207
CZ Bosa	2	16	45	26	8	33	32	162
CZ Usme		10	24	29	6	60	28	157
CZ Rafael Uribe	5	6	15	18	1	19	47	111
CZ Usaquen	5	6	10	20	2	31	31	105
CZ Suba	4	14	44	18	5	13	4	102
CZ Martires	4	8	16	13	4	22	25	92
CZ Engativa	5	11	29	18	1	13	12	89
CZ Ciudad Bolivar	5	7	23	13	3	14	3	68
CZ Barrios Unidos	5	9	30	10	1	5	8	68
CZ San Cristobal Sur	5	1	7	8	2	16	5	44
Regional Bogota	3	1	13	11	3	7	2	40
CZ Tunjuelito	4	2	7			12	13	38
CZ Creer	5	1	8	6		6	8	34
CZ Santa Fe	5	2	8	4	1	7	6	33
CZ Revivir		2	2	1	1			6
CZ Puente Aranda				1				1
<b>Total general</b>	<b>68</b>	<b>120</b>	<b>404</b>	<b>305</b>	<b>61</b>	<b>384</b>	<b>335</b>	<b>1.677</b>

# Resumen Encuestas Efectivas (Cundinamarca 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
<b>Cundinamarca</b>	<b>39</b>	<b>115</b>	<b>306</b>	<b>226</b>	<b>47</b>	<b>207</b>	<b>243</b>	<b>1.183</b>
CZ Facatativa	5	23	77	56	13	122	110	406
CZ Soacha		23	78	75	14	20	41	251
CZ Zipaquira	6	8	43	17	5	31	43	153
CZ Fusagasuga	5	17	26	19	5	23	27	122
CZ Girardot	4	23	42	32	6	1		108
CZ Ubate		9	11	5	1	1	2	29
CZ Soacha Centro		3	11	10	1	1	1	27
CZ Caqueza	2	7	5	9		2	2	27
CZ Pacho	5	1	6		1	1	7	21
CZ Choconta	3	1	3	1	1		3	12
CZ San Juan De Rioseco	3		2	1		1	3	10
CZ La Mesa	2					4	1	7
CZ Villeta	4							4
CZ Gacheta				1			3	4
Regional Cundinamarca			2					2
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>115</b>	<b>306</b>	<b>226</b>	<b>47</b>	<b>207</b>	<b>243</b>	<b>1.183</b>

# Resumen Encuestas Efectivas (Risaralda 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
<b>Risaralda</b>	<b>15</b>	<b>67</b>	<b>242</b>	<b>140</b>	<b>23</b>	<b>301</b>	<b>236</b>	<b>1.024</b>
CZ Pereira	5	37	122	98	16	108	100	486
CZ Dos Quebradas		9	44	13	3	70	56	195
CZ Santa Rosa De Cabal	5	5	34	6	2	52	34	138
CZ La Virginia		7	23	16	2	42	26	116
CZ Belen De Umbria	5	9	19	7		29	20	89
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>67</b>	<b>242</b>	<b>140</b>	<b>23</b>	<b>301</b>	<b>236</b>	<b>1.024</b>

# Resumen Encuestas Efectivas (Antioquia 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
<b>Antioquia</b>	<b>36</b>	<b>90</b>	<b>212</b>	<b>265</b>	<b>36</b>	<b>168</b>	<b>129</b>	<b>936</b>
CZ Uraba			27	106	5	26	20	184
CZ Occidente	7	9	18	10	4	39	19	106
CZ Oriente Medio	4	12	17	22	2	29	20	106
CZ Sur Oriente		9	12	11	6	27	21	86
CZ Aburra Sur	4	14	22	28	6	2	7	83
CZ Rosales		5	25	14	1	11	27	83
CZ Aburra Norte	5	18	27	11	4			65
CZ Integral Nororiental	4	6	15	25	5	3	3	61
CZ Oriente	9	7	19	14			1	50
Regional Antioquia			5	5	1	14	3	28
CAIF Comuna 13		2	11	5	2	2	1	23
CZ Integral Noroccidental	2	2	4	7		4	3	22
CZ Porce Nus	1	3	2	5			2	13
CZ SUROESTE						8	2	10
CZ Magdalena Medio		3	3					6
CZ La Meseta			3			3		6
CZ Bajo Cauca			1	1				2
CZ Penderisco			1					1
CZ Occidente Medio				1				1
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>90</b>	<b>212</b>	<b>265</b>	<b>36</b>	<b>168</b>	<b>129</b>	<b>936</b>

# Resumen Encuestas Efectivas (Valle del cauca 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Total general
<b>Valle Del Cauca</b>	<b>47</b>	<b>102</b>	<b>315</b>	<b>251</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>742</b>
CZ Cartago	5	24	101	65	9		204
Regional Valle	5	16	47	30	4		102
CZ Nororiental	5	15	38	33	5		96
CZ Centro	4	10	26	23	2		65
CZ Tulua	4	7	25	20			56
CZ Jamundi	5	1	17	22	1		46
CZ Ladera	2	7	17	14			40
CZ Palmira	3	4	13	14			34
CZ Buga	5	7	8	10	1	2	33
CZ Sur	1	3	4	14	1		23
CZ Suroriental	4		14	2	1		21
CZ Yumbo	4	6	3	2			15
CZ Restaurar		1	1	1			3
CZ Buenaventura			1			1	2
CZ Sevilla		1		1			2
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>102</b>	<b>315</b>	<b>251</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>742</b>

# Resumen Encuestas Efectivas (Norte de S, Caldas y Huila 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
<b>Norte De Santander</b>	<b>18</b>	<b>105</b>	<b>273</b>	<b>214</b>	<b>59</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>682</b>
CZ Cucuta 2	4	36	72	76	16			204
CZ Cucuta 3	5	33	90	55	18			201
CZ Cucuta 1	5	10	36	28	4			83
CZ Tibu		14	30	18	6	6	6	80
Regional Norte De Santander		6	22	14	8			50
CZ Ocaña	4	5	8	17	3		1	38
CZ Pamplona		1	15	6	4			26
<b>Caldas</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>135</b>	<b>121</b>	<b>24</b>	<b>90</b>	<b>87</b>	<b>505</b>
CZ Manizales 2	3	24	130	104	23	66	57	407
CZ Oriente	1	3	3	11	1	10	12	41
CZ Occidente	4	5	1	3		9	12	34
CZ Norte	5	1	1	2		5	4	18
CZ Sur Oriente	2						1	3
CZ Del Cafe							1	1
CZ Manizales 1				1				1
<b>Huila</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>227</b>	<b>150</b>	<b>16</b>			<b>493</b>
CZ Pitalito	5	25	56	46	4			136
CZ La Gaitana	5	13	51	50	4			123
CZ Neiva		27	67	16	4			114
CZ Garzon	4	21	46	37	4			112
CZ La Plata			7	1				8
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>224</b>	<b>635</b>	<b>485</b>	<b>99</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>1.680</b>

# Resumen Encuestas Efectivas (Quindío, Nariño, Cesar y Atlántico 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
<b>Quindío</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>96</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>88</b>	<b>97</b>	<b>372</b>
CZ Armenia Norte	3	23	93	42	15	70	86	332
CZ Calarca		1	2	1		14	10	28
CZ Armenia Sur	5		1	1		4	1	12
<b>Nariño</b>	<b>3</b>	<b>55</b>	<b>168</b>	<b>95</b>	<b>26</b>			<b>347</b>
CZ Pasto 2	3	22	81	33	11			150
CZ Pasto 1		17	43	34	8			102
Regional Nariño		13	28	10	6			57
CZ Tuquerres		3	16	18	1			38
<b>Cesar</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>104</b>	<b>87</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>263</b>
CZ Aguachica		25	59	56	9			149
CZ Valledupar 2		11	40	29	5	16		101
CZ Chiriguana	2		2				4	8
CZ Valledupar 1			2	1				3
Regional Cesar			1	1				2
<b>Atlántico</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>39</b>	<b>29</b>	<b>230</b>
CZ Suroriente	3		20	34	4	37	22	120
CZ Hipodromo	5	9	29	12	4			59
CZ Suroccidente		4	7	3	1	2	7	24
Regional Atlántico	4	2	2	3				11
CZ Baranoa		1	3	2				6
CZ Sabanalarga	4		1	1				6
CZ Norte Centro Historico	2		2					4
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>131</b>	<b>432</b>	<b>281</b>	<b>64</b>	<b>143</b>	<b>130</b>	<b>1.212</b>



# Resumen Encuestas Efectivas (Santander, Bolívar y Caquetá 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
<b>Santander</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>107</b>	<b>30</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>191</b>
CZ Bucaramanga Sur	5	12	55	10	1			83
CZ Carlos Lleras Restrepo	6	13	11	10				40
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	1	1	14	2				18
CZ La Floresta		3	8	3			1	15
CZ Socorro	5		6	2	1			14
CZ Velez	1	3	5	1				10
CZ Antonia Santos			5					5
Regional Santander			2	1				3
CZ San Gil			1	1				2
CZ Malaga		1						1
<b>Bolivar</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>189</b>
CZ De La Virgen Y Turistico	4	11	24	10	4	23	18	94
CZ Magangue	4	3	7	8	1	1	1	25
Regional Bolivar		1	15	5	2			23
CZ Simiti	5		4	3	1			13
CZ Industrial De La Bahia	1		4	4	1			10
CZ Historico Y Del Caribe Norte		3		1		2	2	8
CZ Turbaco	3		2	2				7
CZ Mompox		1	5	1				7
CZ El Carmen De Bolivar		1	1					2
<b>Caqueta</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>166</b>
CZ Puerto Rico		4	13	16		24	22	79
CZ Florencia 1		5	25	10	2		2	44
CZ Florencia 2	3	2	13	3	2	5		28
CZ Belen De Los Andaquies			3	4		1	3	11
Regional Caqueta	2		1	1				4
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>224</b>	<b>98</b>	<b>15</b>	<b>56</b>	<b>49</b>	<b>546</b>

# Resumen Encuestas Efectivas (Arauca, Córdoba y Tolima 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
<b>Arauca</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>150</b>
CZ Saravena	5	14	26	18	2	24	25	114
CZ Arauca	3		7	4		2	4	20
Regional Arauca			1	1		4	2	8
CZ Tame	4						4	8
<b>Cordoba</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>136</b>
Regional Cordoba	5	2	12	10	1			30
CZ 1 Monteria	5	7	11	3	4			30
CZ Sahagun	3	1		4		7	2	17
CZ Planetarica	4	1	5	6				16
CZ Montelibano	5	3	4	2	1			15
CZ Lorica	4	1	5	2	3			15
CZ Cerete	3		1	1	1			6
CZ Tierralta		2	1	2				5
CZ San Andres De Sotavento	1				1			2
<b>Tolima</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>4</b>			<b>135</b>
CZ Chaparral	5	7	25	11				48
CZ Libano			9	13	1			23
CZ Jordan	5	1	5	2	1			14
CZ Espinal	3	2	5	2				12
CZ Melgar		3	5	2				10
CZ Honda	2	1	5	1				9
CZ Galan	2		3	1				6
CZ Ibague	3	1	2					6
CZ Lerida			3		2			5
CZ Purificacion			2					2
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>46</b>	<b>137</b>	<b>85</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>421</b>

## Resumen Encuestas Efectivas (Boyacá, Sucre y La Guajira 2020)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Noviembre	Diciembre	Total general
<b>Boyaca</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>116</b>
CZ Tunja 2		12	7	5				24
Regional Boyaca		1	6	7	1			15
CZ Miraflores	3		3	2		3	4	15
CZ Soata		3	2	6	1			12
CZ Duitama		1	6	3	1			11
CZ Sogamoso			3	3				6
CZ El Cocuy		1	2	1	2			6
CZ Moniquira	1	1	2	2				6
CZ Garagoa	1	1	2	1				5
CZ Tunja 1	2	1	1	1				5
CZ Chiquinquirá		3	1		1			5
CZ Puerto Boyaca			3					3
CZ Otanche	3							3
<b>Sucre</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
CZ Sincelejo	1	11	7	1	1	2	39	62
CZ Boston		4	5	2		10	9	30
CZ La Mojana			2	1		2		5
CZ Norte						1	2	3
<b>La Guajira</b>	<b>9</b>		<b>18</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>68</b>
CZ Riohacha 1	4		10	13	1			28
Regional La Guajira			8	5	1	4	7	25
CZ MAICAO						5	3	8
CZ Riohacha 2	5			1	1			7
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>39</b>	<b>70</b>	<b>54</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>64</b>	<b>284</b>

# Resultados Encuestas de Satisfacción

Anual 2020



# Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

- Durante el año 2020 se realizó la aplicación de encuestas empleando como instrumento el Aplicativo de Encuestas de Satisfacción Outbound (F1.P6.RC Versión 1.) en 7 de los 12 meses, 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 abierta que indaga sobre las sugerencias de mejora en el Servicio y la Atención.



Oportunidad del Servicio



Resolución de la necesidad







Calidad y Servicio en la Atención



Cierre de la Encuesta



# Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

<p><b>OPORTUNIDAD DEL SERVICIO</b> </p> <p><b>01</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teniendo en cuenta que en los puntos de atención el horario al público es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua. ¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?</li><li>• Hora de llegada al punto de atención</li><li>• ¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser atendido?</li><li>• ¿Cuánto tiempo duró la atención?</li></ul>	<p><b>CALIDAD Y SERVICIO EN LA ATENCIÓN</b> </p> <p><b>02</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio.</li><li>• Presentación personal del colaborador que lo atendió.</li><li>• Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad.</li><li>• Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió.</li></ul>
<p><b>RESOLUCIÓN DE LA NECESIDAD</b> </p> <p><b>03</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuál fue el motivo de su visita?</li><li>• Considera usted que la información brindada por el colaborador fue completa y clara</li><li>• Cuantas veces tuvo que acercarse al punto de atención para resolver su necesidad o realizar su trámite.</li><li>• ¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el punto de atención?</li></ul>	<p><b>CIERRE DE LA ENCUESTA</b> </p> <p><b>04</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cómo cree que podríamos mejorar el servicio y la atención en el ICBF?</li></ul> <p></p>



# Apertura punto de atención Diciembre

- El grueso de la población encuestada (96%), manifestó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba abierto.
- En total, 55 de los encuestados indicó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba cerrado, dando lugar en caso de aplicar a la generación de la alerta bajo la categoría “Se limita la atención”.

Detalle	¿Cuándo usted se acercó al punto de atención éste se encontraba abierto?
Si	1.290
No	55
Total general	<b>1.345</b>



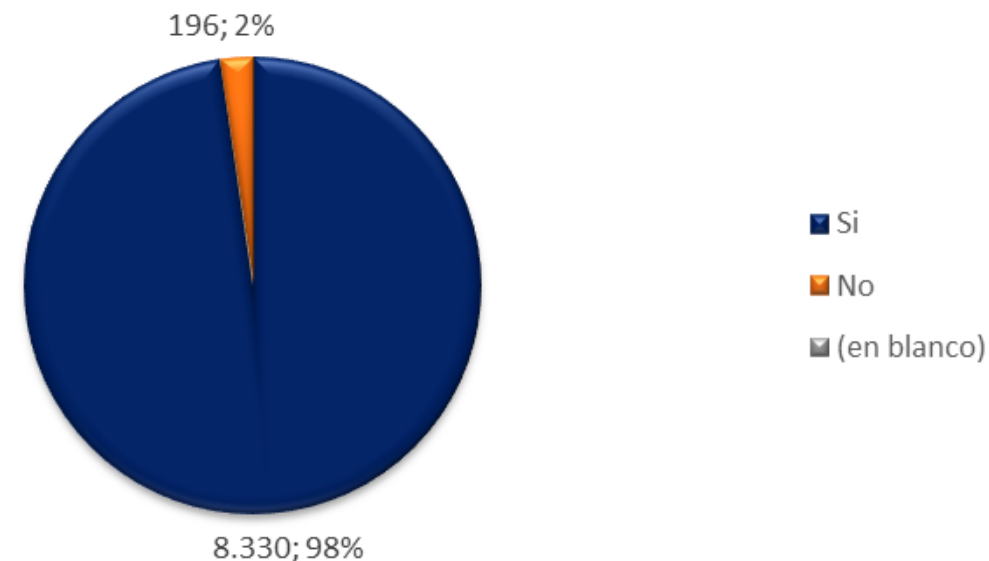
# Apertura punto de atención 2020



- El grueso de la población encuestada (98%), manifestó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba abierto.
- En total, 196 de los encuestados indicó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba cerrado, dando lugar en caso de aplicar a la generación de la alerta bajo la categoría “Se limita la atención”.

Detalle	¿Cuándo usted se acercó al punto de atención éste se encontraba abierto?
Si	8.330
No	196
Total general	<b>8.526</b>

## ¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?

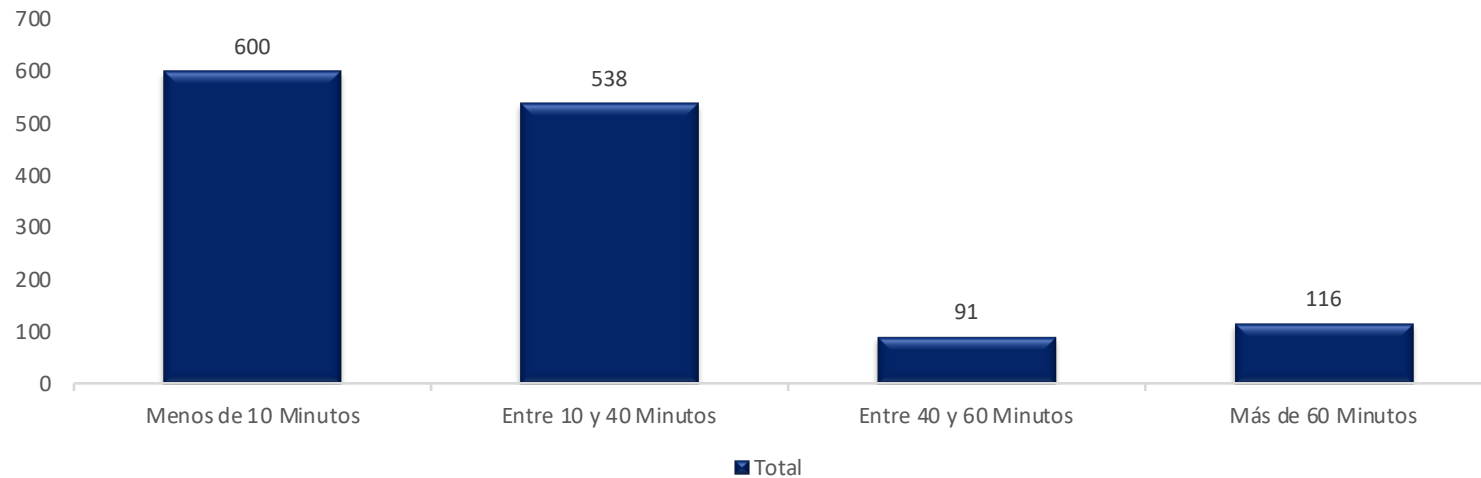




# Tiempo de espera Diciembre



Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser Atendido?

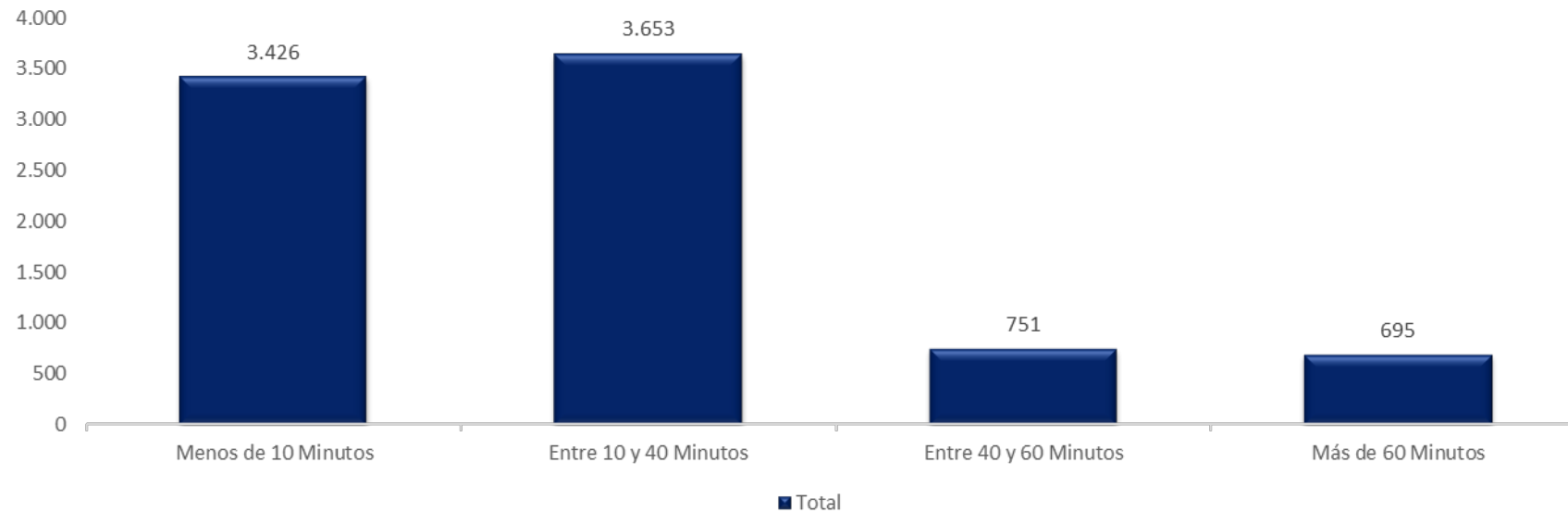


- El intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que comprende menos de los 10 minutos.
- Del total de encuestados, el 8,9% manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que deriva en la generación de la alerta bajo la tipificación de “Tiempo de Espera muy Largo”.

# Tiempo de espera Anual 2020



Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser Atendido?

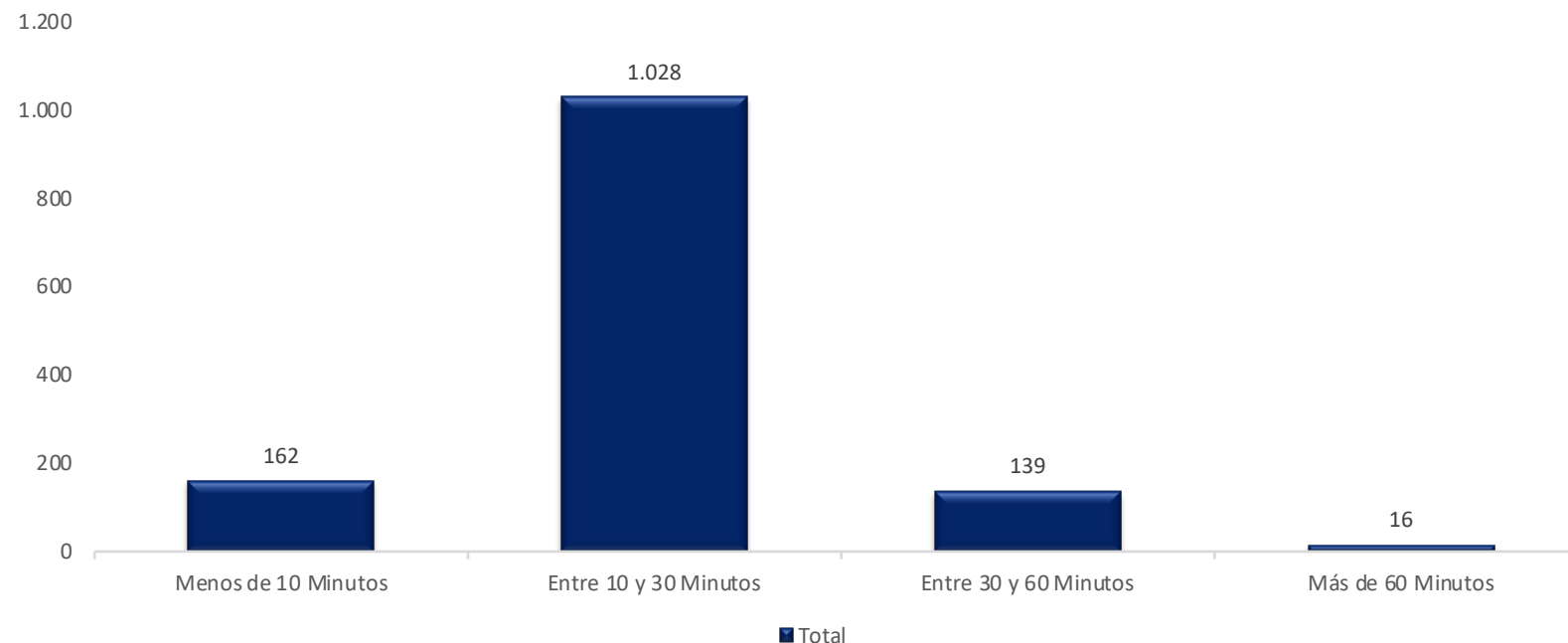


- El intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que comprende el tiempo de espera en sala entre los 10 y 40 minutos.



# Duración de la atención Diciembre

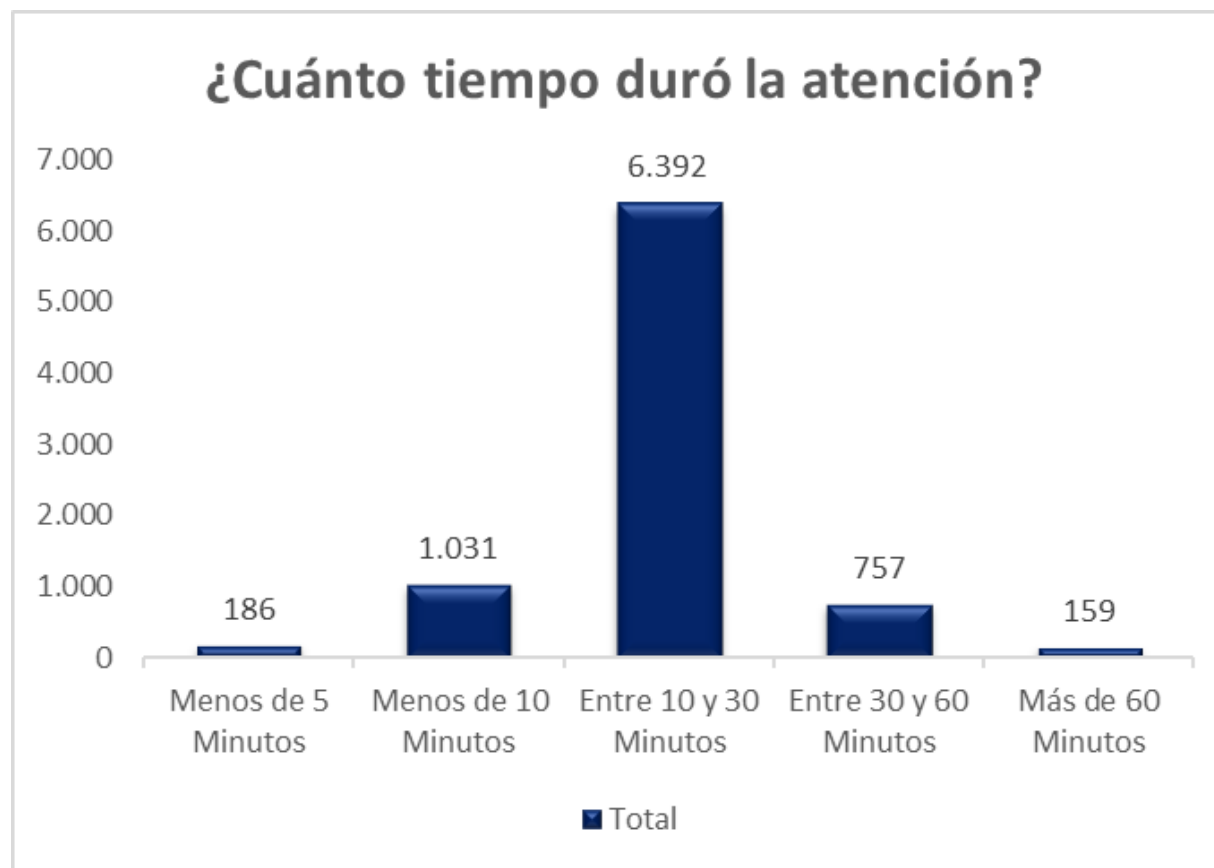
### ¿Cuánto tiempo duró la atención?



- El intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que comprende entre los 10 y los 30 minutos
- Del total de encuestados, el 1% manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que deriva en caso de aplicar en la generación de la alerta bajo la tipificación de “mal procedimiento”



# Duración de la atención Anual 2020



- El intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que comprende entre los 10 y los 30 minutos
- Del total de encuestados, el 2% manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que deriva en caso de aplicar en la generación de la alerta bajo la tipificación de “mal procedimiento”

# Instalaciones físicas Diciembre

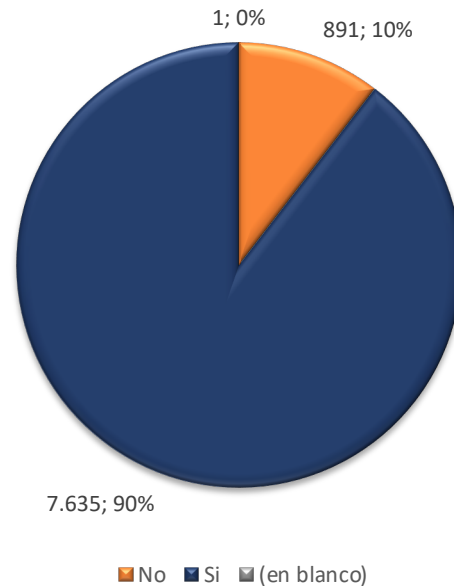


Opciones	Cantidad
Bueno	1.290
Regular	50
Malo	5
<b>Total general</b>	<b>1.345</b>

- El 96% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención.



## Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio

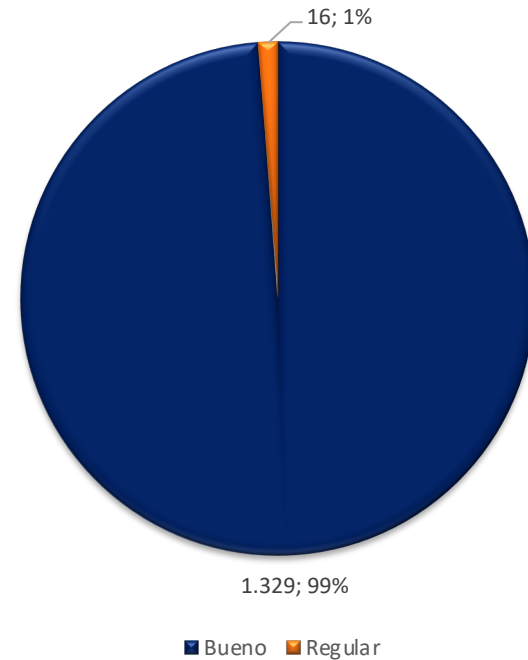


Opciones	Cantidad
Bueno	7.983
Regular	489
Malo	55
<b>Total general</b>	<b>8.527</b>

- El 93% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención. Dentro de las principales sugerencias que se realizaron se contempló: mayor número de sillas para ubicarse y en dado caso de no alcanzar, colocar las sillas fuera de las instalaciones ya que debido a la pandemia entienden que dentro de los establecimientos se tienen menos sillas de lo normal. Adecuar instalaciones para la población en situación de discapacidad, tener baños, tener parqueadero, mejorar la señalización, Colocar cubículos para tener privacidad.



## Presentación personal del colaborador que lo atendió

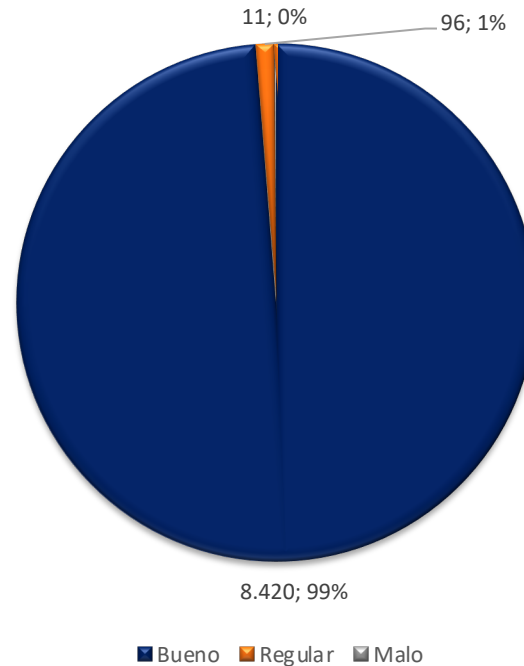


Opciones	Cantidad
Bueno	1.329
Regular	16
<b>Total general</b>	<b>1.345</b>

- De los 1345 encuestados, únicamente 16 de ellos manifestaron que la presentación personal del funcionario que les atendió no era la adecuada. Ninguno de los encuestados indico haber considerado la opción \*mala\* presentación.



## CoPresentación personal del colaborador que lo atendió



Opciones	Cantidad
Bueno	8.420
Regular	96
Malo	11
<b>Total general</b>	<b>8.527</b>

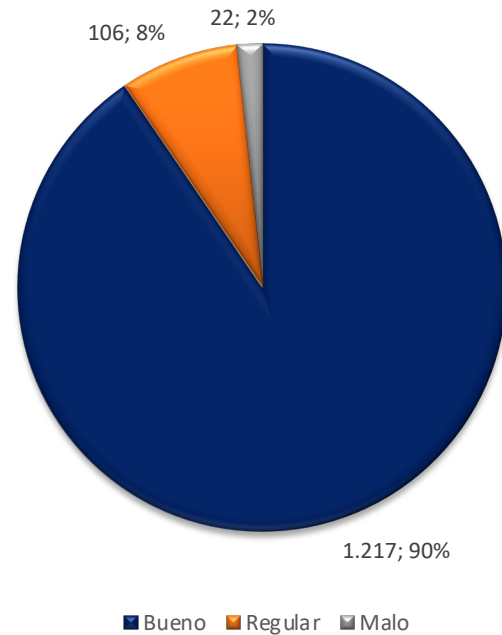
- De los 8527 encuestados, 11 indicaron opción “Malo” y 96 “Regular”. Dentro de los motivos se encuentran: No contar con uniforme, usar atuendos muy cotidianos, no tener escarapela o carnet, no contar con un adecuado manejo del cabello y no tener las uñas o zapatos adecuados.



# Actitud del colaborador que lo atendió Diciembre



## Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad

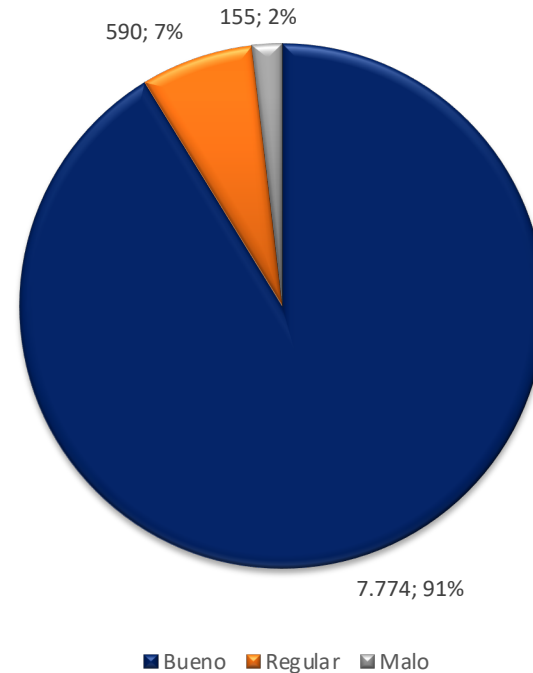


Opciones	Cantidad
Bueno	1.217
Regular	106
Malo	22
<b>Total general</b>	<b>1.345</b>

- El 10% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió (128)



## Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad



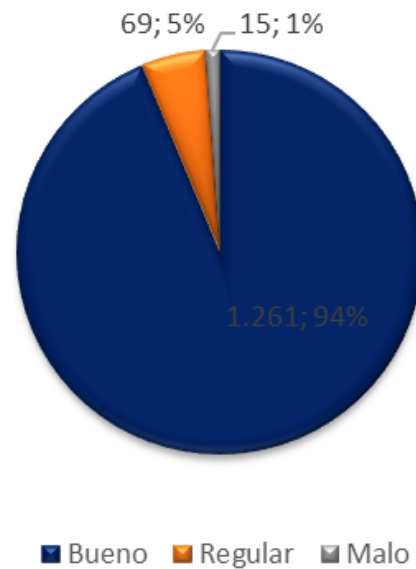
Opciones	Cantidad
Bueno	7.774
Regular	590
Malo	155
<b>Total general</b>	<b>8.519</b>

El 9% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió (745). Algunas razones son: *"No me miraba al hablarle, solo miraba el computador"*, *"no tuvo empatía ni entendió mi situación"* *"No me dejó hablar, no me escuchó"* *"Me sentí regañada"*, *"Me explicó muy rápido y quedé confundida"*.

Los encuestados relacionan actitud con dominio del tema y/o relacionan una mala o regular actitud en algunas ocasiones por no haber obtenido la respuesta o gestión que esperaban.



### Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió

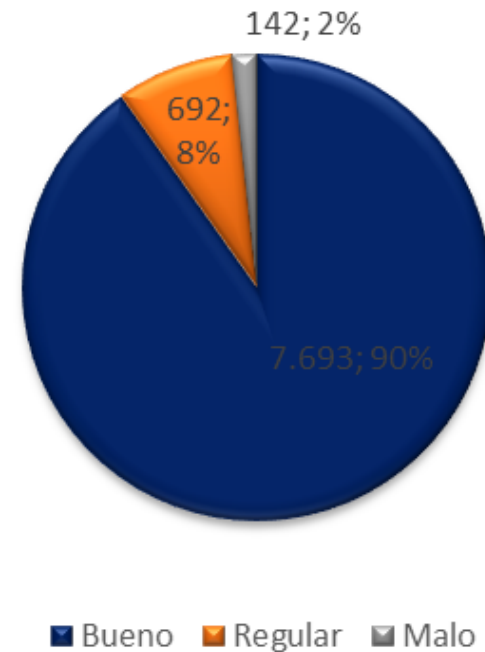


Opciones	Cantidad
Bueno	1.261
Regular	69
Malo	15
<b>Total general</b>	<b>1.345</b>

- Aunado a la pregunta anterior, 84 personas (el 6% de los encuestados) indicaron que el dominio del tema estuvo entre regular y malo. De estas 84 personas únicamente 28 indicaron que la actitud del colaborador no fue buena.



## Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió



Opciones	Cantidad
Bueno	7.693
Regular	692
Malo	142
<b>Total general</b>	<b>8.527</b>

- Aunado a la pregunta anterior, 834 personas (el 10% de los encuestados) indicaron que el dominio del tema estuvo entre regular y malo. De estas 834 personas únicamente 450 indicaron que la actitud del colaborador no fue buena.

# Orientación completa Diciembre



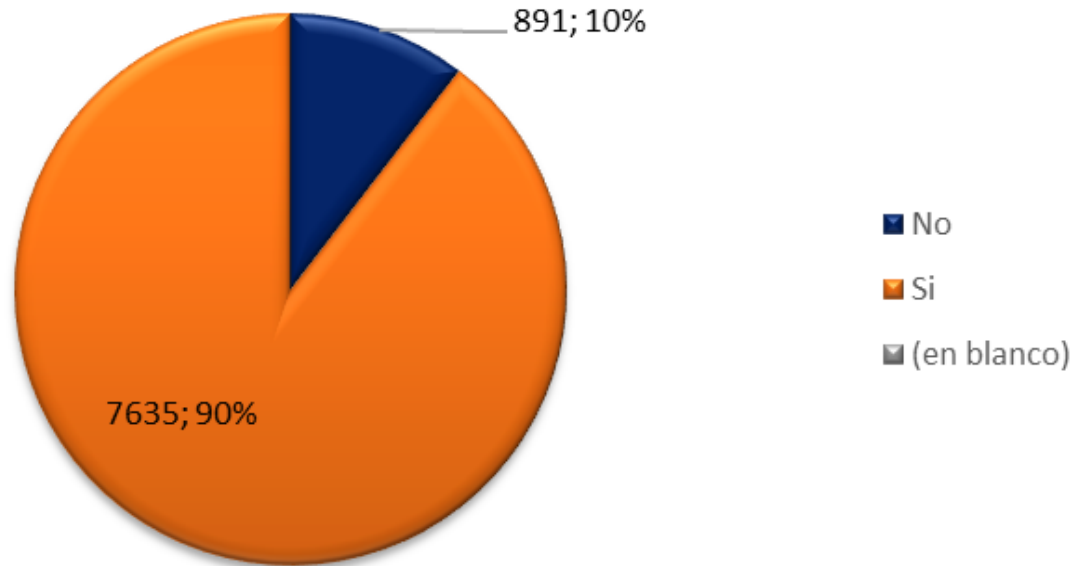
Opciones	Cantidad
No	112
Si	1.233
<b>Total general</b>	<b>1.345</b>

- 112 personas indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. De este total de 112, 4 tuvieron generación de alerta. Fueron en Diciembre y 3 de Bogotá, 1 de La Guajira y otra de Caquetá. Una de Bogotá desembocó en Queja.

# Orientación completa Anual 2020



## Información clara y completa



Opciones	Cantidad
No	891
Si	7.635
<b>Total general</b>	<b>8.526</b>

- 891 (10%) personas indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. 5 encuestas tienen la calificación de las últimas 3 preguntas calificación regular y malo.
- El grueso de esta población al escoger la opción “No” indicaron no estar de acuerdo con la respuesta obtenida, no haber recibido la orientación completa o haber dado respuesta a todas las preguntas que se tenía. En algunas ocasiones los peticionarios indicaban que los colabores confirmaban que el trámite no competía a ICBF pero no explicaban el motivo para ellos estar tranquilos y entender dicho proceder.

# Cantidad de visitas Diciembre



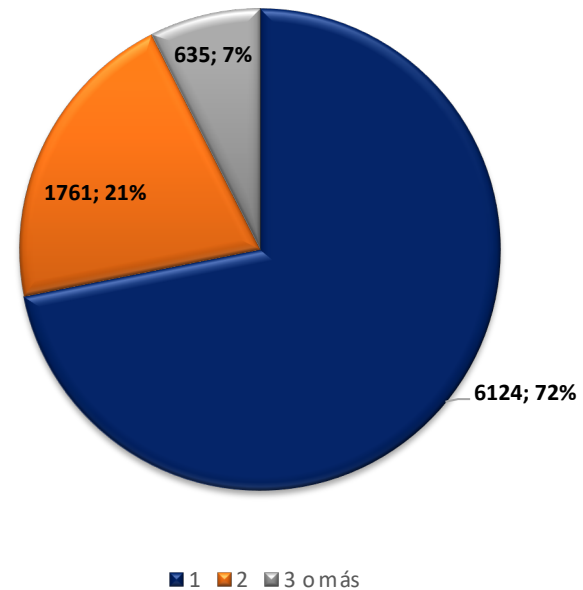
Opciones	Cantidad
1	1004
2	267
3 o más	73
<b>Total general</b>	<b>1344</b>

- 73 encuestadores (5%) tuvieron que acercarse al punto de atención en mas de 3 oportunidades, la mayoría de estos tienen cómo motivo de visita procesos conciliables o de filiación.

# Cantidad de visitas Anual 2020



## Cantidad de veces que tuvo que acercarse al punto



Opciones	Cantidad
1	6124
2	1761
3 o más	635
<b>Total general</b>	<b>8520</b>

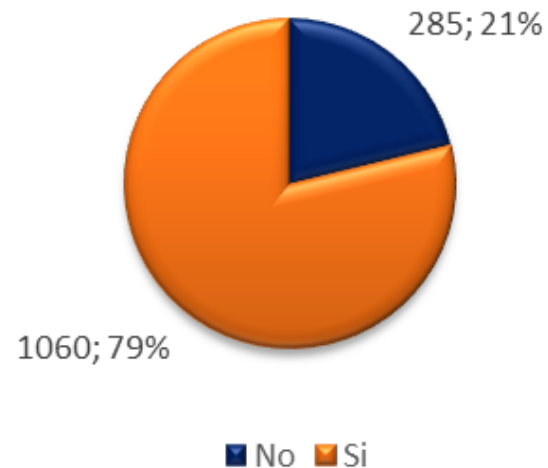
- 6124 encuestadores (72%) tuvieron que acercarse al punto de atención en 1 sola oportunidad y 1761 (21%) tuvieron que hacerlo en 2.



# Número de colaboradores Diciembre



¿Considera que el número de  
colaboradores es suficiente para atender  
al público que visita el punto de  
atención?



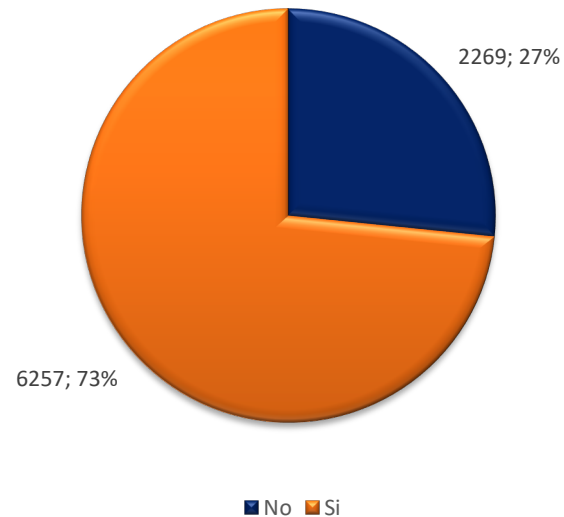
Opciones	Cantidad
No	285
Si	1060
<b>Total general</b>	<b>1345</b>

- El 21% (285) de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención no era suficiente. Dicho escenario desemboca en tiempos prolongados de espera que finalmente derivan en la generación de la alerta bajo la categoría “tiempo de espera muy largo”.

# Número de colaboradores Anual 2020



¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el punto de atención?

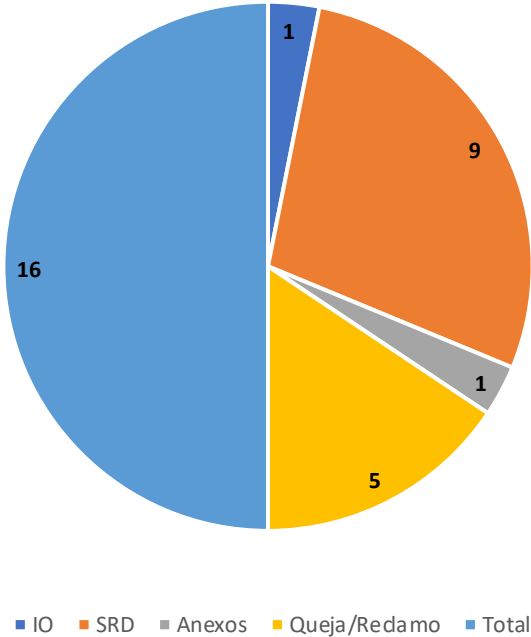


Opciones	Cantidad
No	2269
Si	6257
<b>Total general</b>	<b>8526</b>

- El 27% (2269) de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención no era suficiente. Dicho escenario desemboca en tiempos prolongados de espera que finalmente derivan en la generación de la alerta bajo la categoría “tiempo de espera muy largo”.

# Creación radicados Diciembre

Creación de radicados SIM



Proceso	Cantidad
IO	1
SRD	9
Anexos	1
Queja/Reclamo	5
<b>Total</b>	<b>16</b>

- En el mes de Diciembre se crearon 15 radicados en SIM con trámite y una IO. De esos 16 radicados con trámite 5 fueron quejas. La mayoría de los procesos RAVD Y SRD se tomaron debido a que en el centro zonal se omitió tomar la petición.

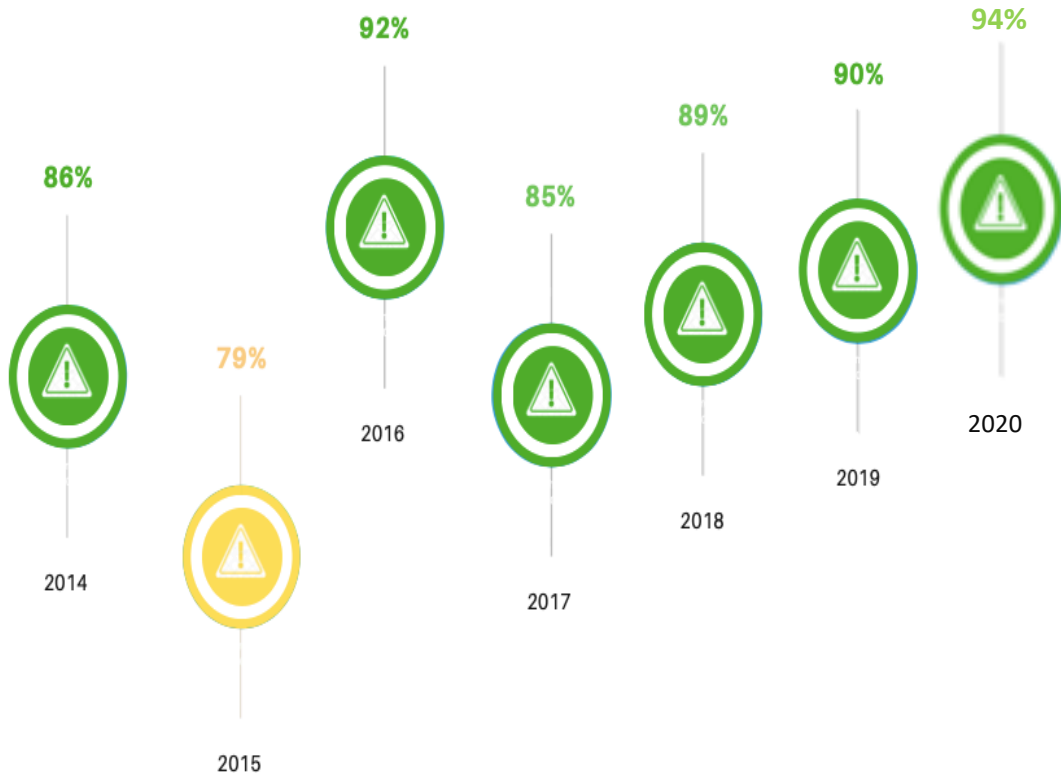
# Nivel de Satisfacción

Anual 2020



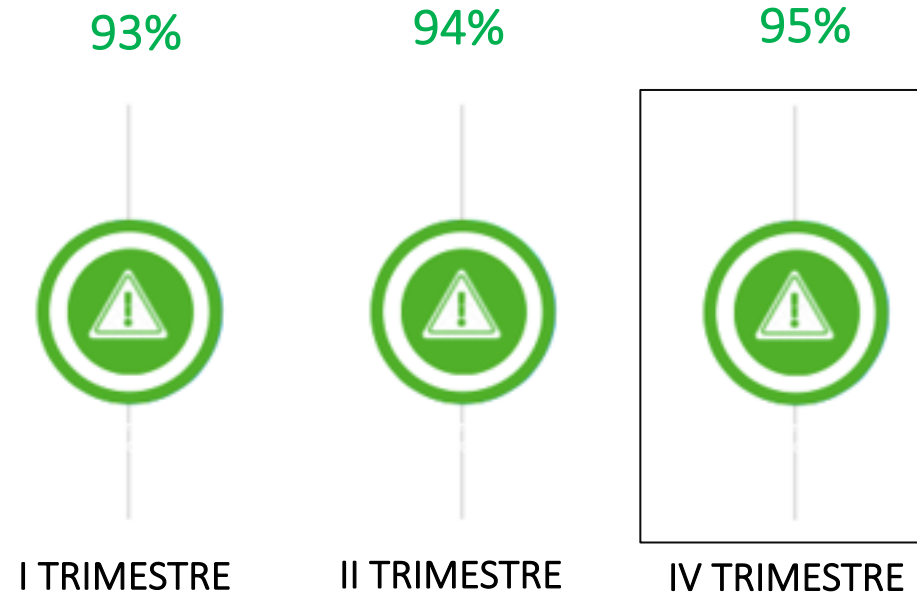
# Nivel de Satisfacción

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



# Nivel de Satisfacción Por Trimestre 2020

---



# Nivel de Satisfacción Eje Cafetero (Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda).

Anual por Trimestre 2020



# Satisfacción del Servicio por Trimestre 2020 (Regionales)

## Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
Caribe	● 4,7	● 4,9	● 4,7	● 4,7
Centro Sur	● 4,7	● 4,9	● 4,9	● 4,8
Centroriente	● 4,7	● 4,8	● 4,7	● 4,7
Eje Cafetero	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Llanos	● 4,7	● 4,9	● 4,7	● 4,8
Pacífico	● 4,7	● 4,9	● 4,9	● 4,8
<b>Total general</b>	● <b>4,7</b>	● <b>4,8</b>	● <b>4,8</b>	● <b>4,8</b>

## Calidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
Caribe	● 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0
Centro Sur	● 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0
Centroriente	▲ 4,1	◆ 3,8	▲ 3,9	▲ 3,9
Eje Cafetero	▲ 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0
Llanos	● 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0
Pacífico	▲ 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0
<b>Total general</b>	▲ <b>4,1</b>	▲ <b>3,9</b>	▲ <b>3,9</b>	▲ <b>4,0</b>

## Resolucion de la Necesidad

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
Caribe	● 4,2	● 4,4	● 4,4	● 4,3
Centro Sur	● 4,3	● 4,4	● 4,5	● 4,3
Centroriente	● 4,2	● 4,1	▲ 4,1	● 4,1
Eje Cafetero	● 4,3	● 4,2	● 4,6	● 4,4
Llanos	● 4,3	● 4,2	● 4,7	● 4,4
Pacífico	● 4,3	● 4,2	● 4,7	● 4,2
<b>Total general</b>	● <b>4,2</b>	● <b>4,2</b>	● <b>4,4</b>	● <b>4,3</b>

## Satisfacción General

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
Caribe	● 4,6	● 4,7	● 4,7	● 4,7
Centro Sur	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,7
Centroriente	● 4,6	● 4,7	● 4,6	● 4,6
Eje Cafetero	● 4,7	● 4,7	● 4,8	● 4,8
Llanos	● 4,6	● 4,7	● 4,8	● 4,7
Pacífico	● 4,6	● 4,7	● 4,8	● 4,7
<b>Total general</b>	● <b>4,6</b>	● <b>4,7</b>	● <b>4,7</b>	● <b>4,7</b>

La regional con mejor satisfacción es Eje Cafetero y la mejor categoría en términos de resultados fue la de “Oportunidad de servicio”



# Oportunidad del Servicio por Trimestre 2020 (Eje Cafetero)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Antioquia</b>	● 4,7	● 4,9	● 4,9	● 4,8
CAIF Comuna 13	● 5,0	● 5,0	● 4,3	● 4,9
CZ Aburra Norte	● 4,5	● 4,9		● 4,6
CZ Aburra Sur	● 4,6	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ Bajo Cauca	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Integral Noroccidental	◆ 3,7	● 4,2	● 4,6	● 4,2
CZ Integral Nororiental	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,7
CZ La Meseta	● 5,0		● 5,0	● 5,0
CZ Magdalena Medio	● 4,6			● 4,6
CZ Occidente	● 4,7	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Oriente	● 4,7	● 5,0	● 5,0	● 4,8
CZ Oriente Medio	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Penderisco	● 5,0			● 5,0
CZ Porce Nus	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Rosales	● 4,8	● 4,8	● 4,9	● 4,8
CZ Sur Oriente	● 4,3	● 4,7	● 4,8	● 4,7
CZ Uraba	● 5,0	● 4,9	● 4,8	● 4,9
Regional Antioquia	● 5,0	● 4,8	● 5,0	● 5,0
CZ Occidente Medio		● 5,0		● 5,0
CZ SUROESTE			● 5,0	● 5,0
<b>Caldas</b>	● 4,8	● 4,8	● 4,9	● 4,8
CZ Manizales 2	● 4,8	● 4,8	● 4,9	● 4,8
CZ Norte	● 4,8	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Occidente	● 4,8	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Oriente	● 4,5	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Sur Oriente	● 5,0		● 5,0	● 5,0
CZ Manizales 1		● 5,0		● 5,0
CZ Del Cafe			● 5,0	● 5,0
<b>Quindio</b>	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Armenia Norte	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Armenia Sur	▲ 3,9	● 5,0	● 5,0	● 4,5
CZ Calarca	● 5,0	● 5,0	● 4,9	● 4,9
<b>Risaralda</b>	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Belen De Umbria	● 4,9	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Dos Quebradas	● 4,9	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ La Virginia	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Pereira	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Santa Rosa De Cabal	● 4,9	● 5,0	● 4,9	● 4,9
<b>Total general</b>	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio, situación que se mantiene como tendencia en lo corrido de los trimestres. El CZ Integral Noroccidental tuvo una gran mejora al pasar los trimestres junto al CZ Armenia Sur.



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención por Trimestre 2020 (Eje Cafetero)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Antioquia</b>	4,1	3,8	3,9	4,0
CAIF Comuna 13	4,1	4,0	4,0	4,1
CZ Aburra Norte	4,1	3,8		4,0
CZ Aburra Sur	4,1	3,7	4,0	3,9
CZ Bajo Cauca	3,2	4,0		3,6
CZ Integral Noroccidental	3,8	3,9	3,9	3,8
CZ Integral Nororiental	3,9	3,7	3,7	3,8
CZ La Meseta	4,0		4,0	4,0
CZ Magdalena Medio	3,7			3,7
CZ Occidente	4,3	3,9	3,9	4,0
CZ Oriente	4,3	4,0	4,0	4,2
CZ Oriente Medio	4,4	3,9	3,9	4,1
CZ Penderisco	4,0			4,0
CZ Porce Nus	4,4	4,0	4,0	4,2
CZ Rosales	4,1	3,9	3,9	4,0
CZ Sur Oriente	4,0	3,8	3,8	3,9
CZ Uraba	3,9	3,8	3,9	3,8
Regional Antioquia	4,0	3,9	3,8	3,9
CZ Occidente Medio		4,0		4,0
CZ SUROESTE			4,0	4,0
<b>Caldas</b>	4,1	3,9	3,9	4,0
CZ Manizales 2	4,0	3,9	3,9	4,0
CZ Norte	4,7	4,0	4,0	4,2
CZ Occidente	4,8	3,9	4,0	4,2
CZ Oriente	4,4	3,9	3,9	4,0
CZ Sur Oriente	4,9		4,0	4,6
CZ Manizales 1		4,0		4,0
CZ Del Cafe			4,0	4,0
<b>Quindío</b>	4,0	3,9	3,9	4,0
CZ Armenia Norte	4,1	3,9	3,9	4,0
CZ Armenia Sur	3,7	4,0	3,9	3,8
CZ Calarca	4,3	4,0	3,9	4,0
<b>Risaralda</b>	4,0	3,9	3,9	4,0
CZ Belen De Umbria	4,3	4,0	4,0	4,1
CZ Dos Quebradas	4,0	3,8	3,9	3,9
CZ La Virginia	4,2	3,9	4,0	4,0
CZ Pereira	4,0	3,9	3,9	3,9
CZ Santa Rosa De Cabal	4,1	3,8	4,0	4,0
<b>Total general</b>	4,1	3,9	3,9	4,0

La macroregión presenta un nivel de satisfacción aceptable para la categoría Calidad y Servicio en la Atención de manera general. La tendencia como resultado en las 4 regionales es de 4.0 El CZ que detalla una desmejora en el tiempo es el de Integral Nororiental y aquel que presenta mayor mejora es del de Aburra Sur.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad por Trimestre 2020 (Eje Cafetero)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Antioquia</b>	4,2	4,0	4,6	4,3
CAIF Comuna 13	4,6	4,1	4,3	4,4
CZ Aburra Norte	4,0	3,9		4,0
CZ Aburra Sur	4,0	4,1	4,6	4,1
CZ Bajo Cauca	3,0	5,0		4,0
CZ Integral Noroccidental	3,4	3,6	4,4	3,8
CZ Integral Nororiental	3,9	3,9	3,3	3,9
CZ La Meseta	5,0		5,0	5,0
CZ Magdalena Medio	4,0			4,0
CZ Occidente	4,6	4,3	4,6	4,6
CZ Oriente	4,3	4,6	3,0	4,4
CZ Oriente Medio	4,8	3,8	4,6	4,5
CZ Penderisco	5,0			5,0
CZ Porce Nus	4,5	5,0	5,0	4,8
CZ Rosales	3,9	4,2	4,5	4,2
CZ Sur Oriente	3,8	4,2	4,5	4,3
CZ Uraba	4,6	3,8	4,8	4,2
Regional Antioquia	4,2	4,0	4,8	4,5
CZ Occidente Medio		5,0		5,0
CZ SUROESTE			4,8	4,8
<b>Caldas</b>	4,3	4,3	4,7	4,4
CZ Manizales 2	4,3	4,2	4,7	4,4
CZ Norte	3,9	5,0	4,3	4,2
CZ Occidente	4,9	4,3	5,0	4,9
CZ Oriente	4,4	4,7	4,6	4,6
CZ Sur Oriente	5,0		5,0	5,0
CZ Manizales 1		5,0		5,0
CZ Del Cafe			5,0	5,0
<b>Quindio</b>	4,4	4,3	4,7	4,5
CZ Armenia Norte	4,4	4,3	4,7	4,5
CZ Armenia Sur	3,2	3,0	4,6	3,8
CZ Calarca	4,3	5,0	4,8	4,8
<b>Risaralda</b>	4,4	4,4	4,6	4,5
CZ Belen De Umbria	4,6	4,7	5,0	4,8
CZ Dos Quebradas	4,2	3,9	4,4	4,3
CZ La Virginia	4,6	4,7	4,6	4,6
CZ Pereira	4,3	4,4	4,6	4,5
CZ Santa Rosa De Cabal	4,5	4,0	4,4	4,4
<b>Total general</b>	4,3	4,2	4,6	4,4

Se evidencia un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la Necesidad en la macroregión. Esta tendencia se viene manteniendo desde el mes de enero y se cumple para todas las regionales.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General por Trimestre 2020 (Eje Cafetero)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Antioquia</b>	● 4,6	● 4,6	● 4,8	● 4,7
CAIF Comuna 13	● 4,9	● 4,8	● 4,7	● 4,9
CZ Aburra Norte	● 4,5	● 4,6		● 4,5
CZ Aburra Sur	● 4,5	● 4,6	● 4,8	● 4,5
CZ Bajo Cauca	● 4,1	● 5,0		● 4,6
CZ Integral Noroccidental	▲ 4,0	● 4,4	● 4,7	● 4,3
CZ Integral Nororiental	● 4,4	● 4,5	● 4,4	● 4,5
CZ La Meseta	● 5,0		● 5,0	● 5,0
CZ Magdalena Medio	● 4,3			● 4,3
CZ Occidente	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Oriente	● 4,7	● 4,9	● 4,6	● 4,7
CZ Oriente Medio	● 4,9	● 4,7	● 4,9	● 4,8
CZ Penderisco	● 5,0			● 5,0
CZ Porce Nus	● 4,7	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Rosales	● 4,6	● 4,7	● 4,8	● 4,7
CZ Sur Oriente	● 4,3	● 4,6	● 4,7	● 4,6
CZ Uraba	● 4,8	● 4,6	● 4,9	● 4,7
Regional Antioquia	● 4,8	● 4,7	● 4,8	● 4,8
CZ Occidente Medio		● 5,0		● 5,0
CZ SUROESTE			● 4,9	● 4,9
<b>Caldas</b>	● 4,7	● 4,7	● 4,9	● 4,8
CZ Manizales 2	● 4,7	● 4,7	● 4,9	● 4,8
CZ Norte	● 4,7	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Occidente	● 4,9	● 4,8	● 4,9	● 4,9
CZ Oriente	● 4,7	● 4,9	● 4,9	● 4,8
CZ Sur Oriente	● 4,9		● 5,0	● 4,9
CZ Manizales 1		● 5,0		● 5,0
CZ Del Cafe			● 5,0	● 5,0
<b>Quindío</b>	● 4,7	● 4,8	● 4,9	● 4,8
CZ Armenia Norte	● 4,8	● 4,8	● 4,9	● 4,8
CZ Armenia Sur	◆ 3,8	● 4,6	● 4,9	● 4,3
CZ Calarca	● 4,9	● 5,0	● 4,9	● 4,9
<b>Risaralda</b>	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Belen De Umbria	● 4,9	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Dos Quebradas	● 4,7	● 4,7	● 4,8	● 4,7
CZ La Virginia	● 4,9	● 4,8	● 4,8	● 4,9
CZ Pereira	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Santa Rosa De Cabal	● 4,8	● 4,7	● 4,8	● 4,8
<b>Total general</b>	● 4,7	● 4,7	● 4,8	● 4,8

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto, esta tendencia se evidencia durante todos los trimestres.

Oportunidad de servicio es la categoría con mejor resultado con calificación de 4.9



Nivel Alto de Satisfacción

## Nivel de Satisfacción Pacífico (Cauca, Chocó, Nariño y Valle del Cauca).

Anual por Trimestre 2020



# Oportunidad del Servicio por Trimestre 2020 (Pacífico)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Cauca</b>	● 4,5	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Costa Pacifica	● 4,3		● 5,0	● 4,6
CZ Norte	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Sur			● 5,0	● 5,0
<b>CZ MACIZO COLOMBIANO</b>			● 5,0	● 5,0
CZ Popayan			● 5,0	● 5,0
<b>Choco</b>	● 4,6	● 4,6	● 4,9	● 4,7
CZ Bahia Solano	▲ 4,1		● 5,0	● 4,4
CZ Istmina	● 5,0			● 5,0
CZ Quibdó	● 5,0	◆ 3,7	● 5,0	● 4,8
CZ Tado	● 5,0	● 5,0	● 4,8	● 4,9
CZ RIOSUCIO			● 5,0	● 5,0
<b>Nariño</b>	● 4,7	● 4,9		● 4,7
CZ Pasto 1	● 4,5	● 4,7		● 4,6
CZ Pasto 2	● 4,8	● 4,9		● 4,8
CZ Tuquerres	● 4,7	● 4,9		● 4,8
Regional Nariño	● 4,7	● 4,9		● 4,8
<b>Valle Del Cauca</b>	● 4,7	● 4,8	● 4,3	● 4,8
CZ Buenaventura	● 5,0		● 5,0	● 5,0
CZ Buga	● 4,8	● 5,0	▲ 4,0	● 4,8
CZ Cartago	● 4,9	● 4,9		● 4,9
CZ Centro	● 4,5	● 4,7		● 4,6
CZ Jamundi	● 4,8	● 4,9		● 4,9
CZ Ladera	● 4,8	● 5,0		● 4,9
CZ Nororiental	● 4,5	● 4,8		● 4,6
CZ Palmira	● 4,3	● 4,5		● 4,4
CZ Restaurar	● 4,3	● 5,0		● 4,6
CZ Sevilla	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Sur	● 4,6	● 4,8		● 4,7
CZ Suroriental	● 4,4	● 5,0		● 4,5
CZ Tulua	● 4,8	● 4,8		● 4,8
CZ Yumbo	● 4,6	● 5,0		● 4,6
Regional Valle	● 4,8	● 5,0		● 4,9
<b>Total general</b>	● 4,7	● 4,9	● 4,9	● 4,8

De manera general por trimestre en la categoría Oportunidad del Servicio se mantuvo la calificación en un alto nivel en la macroregión pacífico, siendo la tendencia que se evidencia por trimestre.

A resaltar que el CZ Quibdó tuvo gran mejora en el último trimestre a comparación del trimestre 2. El CZ Buga tuvo una caída en el último trimestre a comparación del resto de los trimestres.



Nivel Alto de  
Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención por Trimestre 2020 (Pacífico)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Cauca</b>	▲ 4,0	▲ 4,0	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Costa Pacifica	● 4,2		◆ 3,8	▲ 4,0
CZ Norte	◆ 3,6	▲ 4,0		◆ 3,8
CZ Sur			▲ 4,0	▲ 4,0
CZ MACIZO COLOMBIANO			▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Popayan			◆ 3,6	◆ 3,6
<b>Choco</b>	● 4,5	▲ 4,0	▲ 4,0	● 4,2
CZ Bahia Solano	● 4,6		▲ 4,0	● 4,4
CZ Istmina	▲ 4,0			▲ 4,0
CZ Quibdo	● 4,5	▲ 4,0	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Tado	● 4,6	▲ 4,0	▲ 4,0	● 4,2
CZ RIOSUCIO			▲ 4,0	▲ 4,0
<b>Nariño</b>	▲ 4,0	▲ 3,9		▲ 3,9
CZ Pasto 1	▲ 3,9	▲ 3,9		▲ 3,9
CZ Pasto 2	▲ 3,9	◆ 3,8		▲ 3,9
CZ Tuquerres	● 4,1	▲ 3,9		▲ 4,0
Regional Nariño	▲ 4,1	▲ 3,9		▲ 4,0
<b>Valle Del Cauca</b>	▲ 4,1	▲ 3,9	◆ 3,5	▲ 4,0
CZ Buenaventura	◆ 3,2		▲ 4,0	◆ 3,6
CZ Buga	● 4,2	▲ 3,9	◆ 3,2	▲ 4,1
CZ Cartago	● 4,1	▲ 4,0		▲ 4,1
CZ Centro	◆ 3,8	◆ 3,8		◆ 3,8
CZ Jamundi	● 4,1	▲ 3,9		▲ 4,0
CZ Ladera	● 4,1	▲ 3,9		▲ 4,1
CZ Nororiental	▲ 4,0	◆ 3,8		▲ 3,9
CZ Palmira	▲ 3,9	▲ 3,9		▲ 3,9
CZ Restaurar	● 4,4	▲ 4,0		● 4,3
CZ Sevilla	● 5,0	◆ 2,4		◆ 3,7
CZ Sur	▲ 4,0	◆ 3,8		▲ 3,9
CZ Suroriental	▲ 4,0	▲ 3,9		▲ 4,0
CZ Tulua	● 4,2	▲ 3,9		▲ 4,1
CZ Yumbo	● 4,3	◆ 3,8		● 4,2
Regional Valle	▲ 4,1	▲ 3,9		▲ 4,0
<b>Total general</b>	▲ 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0

Para la categoría de Calidad y Servicio en la Atención en promedio se alcanza a tener un nivel aceptable de satisfacción.

Ahora bien el CZ del Chocó es aquella que alcanzó un nivel de satisfacción alto el resto tienen un nivel aceptable.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad por Trimestre 2020 (Pacífico)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Cauca</b>	3,3	5,0	4,4	4,2
CZ Costa Pacífica	3,5		4,0	3,8
CZ Norte	3,0	5,0		4,0
CZ Sur			5,0	5,0
<b>CZ MACIZO COLOMBIANO</b>			5,0	5,0
CZ Popayan			3,0	3,0
<b>Choco</b>	4,3	5,0	4,9	4,6
CZ Bahía Solano	3,9		5,0	4,2
CZ Istmina	4,3			4,3
CZ Quibdó	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Tado	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ RIOSUCIO			5,0	5,0
<b>Nariño</b>	4,2	4,3		4,2
CZ Pasto 1	4,1	4,2		4,1
CZ Pasto 2	4,2	4,0		4,1
CZ Tuquerres	4,6	4,9		4,7
Regional Nariño	4,3	4,8		4,4
<b>Valle Del Cauca</b>	4,3	4,1	4,3	4,2
CZ Buenaventura	1,0		5,0	3,0
CZ Buga	4,7	4,5	4,0	4,5
CZ Cartago	4,6	4,4		4,5
CZ Centro	3,9	3,9		3,9
CZ Jamundi	4,3	4,1		4,2
CZ Ladera	4,2	4,0		4,1
CZ Nororiental	3,9	3,8		3,9
CZ Palmira	3,7	3,9		3,8
CZ Restaurar	4,0	5,0		4,3
CZ Sevilla	5,0	5,0		5,0
CZ Sur	3,9	3,7		3,7
CZ Suroriental	4,3	4,3		4,3
CZ Tulua	4,3	3,9		4,2
CZ Yumbo	4,4	5,0		4,5
Regional Valle	4,4	4,4		4,4
<b>Total general</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,7</b>	<b>4,2</b>

La categoría Resolución de la Necesidad presenta un nivel de satisfacción alto.

El CZ Buenaventura de la regional Valle del Cauca tuvo una gran mejora en el último trimestre respecto al primero y de forma contraria de la misma regional el CZ Buga se cayó 5 puntos en referencia al segundo trimestre.



Nivel Alto de Satisfacción



# Satisfacción General Por Trimestre 2020 (Pacífico)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Cauca</b>	● 4,2	● 5,0	● 4,8	<b>4,7</b>
CZ Costa Pacifica	● 4,1		● 4,6	4,4
CZ Norte	● 4,3	● 5,0		4,7
CZ Sur			● 5,0	5,0
<b>CZ MACIZO COLOMBIANO</b>			● 5,0	5,0
CZ Popayan			● 4,3	4,3
<b>Choco</b>	● 4,6	● 4,9	● 4,9	<b>4,8</b>
CZ Bahía Solano	● 4,5		● 5,0	4,7
CZ Istmina	● 4,9			4,9
CZ Quibdo	● 4,6	● 4,6	● 4,9	4,8
CZ Tado	● 4,7	● 5,0	● 4,9	4,9
CZ RIOSUCIO			● 5,0	5,0
<b>Nariño</b>	● 4,6	● 4,7		<b>4,6</b>
CZ Pasto 1	● 4,5	● 4,7		4,6
CZ Pasto 2	● 4,6	● 4,6		4,6
CZ Tuquerres	● 4,8	● 4,9		4,8
Regional Nariño	● 4,7	● 4,9		4,7
<b>Valle Del Cauca</b>	● 4,6	● 4,7	● 4,3	<b>4,7</b>
CZ Buenaventura	◆ 3,7		● 5,0	4,3
CZ Buga	● 4,7	● 4,8	▲ 4,0	4,7
CZ Cartago	● 4,8	● 4,8		4,8
CZ Centro	● 4,4	● 4,6		4,4
CZ Jamundi	● 4,7	● 4,7		4,7
CZ Ladera	● 4,7	● 4,7		4,7
CZ Nororiental	● 4,5	● 4,6		4,5
CZ Palmira	● 4,3	● 4,6		4,4
CZ Restaurar	● 4,6	● 5,0		4,7
CZ Sevilla	● 5,0	● 4,1		4,6
CZ Sur	● 4,4	● 4,5		4,5
CZ Suroriental	● 4,5	● 4,8		4,6
CZ Tulua	● 4,8	● 4,6		4,7
CZ Yumbo	● 4,5	● 4,9		4,5
Regional Valle	● 4,7	● 4,8		4,7
<b>Total general</b>	● <b>4,6</b>	● <b>4,7</b>	● <b>4,8</b>	<b>4,7</b>

En conjunto, el nivel de satisfacción en las 4 regionales es alto si se revisa el resultado general del total de categorías. A revisar el caso del CZ Buenaventura, el cual presenta un nivel general de satisfacción bajo. **Oportunidad del servicio es la categoría con mejor resultado. (4.8 puntos.)**



Nivel Alto de Satisfacción

# Nivel de Satisfacción Llanos (Arauca, Casanare, Guaviare, Meta, Vaupes, Vichada).

Anual por Trimestre 2020



# Oportunidad del Servicio por Trimestre 2020 (Llanos)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Arauca</b>	● 4,7	● 5,0	● 4,7	● 4,7
CZ Arauca	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Saravena	● 4,7	● 5,0	● 4,6	● 4,7
CZ Tame	● 4,6		● 4,7	● 4,6
Regional Arauca	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Casanare</b>	● 4,8	● 4,8		● 4,8
CZ Paz De Ariporo	● 4,8	● 5,0		● 4,9
CZ Yopal	● 5,0	● 4,6		● 4,9
CZ Villanueva		◆ 3,7		◆ 3,7
<b>Guainia</b>			● 5,0	● 5,0
CZ Inirida			● 5,0	● 5,0
<b>Guaviare</b>	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ San Jose De Guaviare	● 5,0	● 5,0		● 5,0
Regional Guaviare	● 5,0	● 5,0		● 5,0
<b>Meta</b>	● 4,6	● 4,7	▲ 4,0	● 4,6
CZ Acacias	● 4,2	● 5,0		● 4,7
CZ Granada	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Puerto Lopez	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Villavicencio 1	● 4,7	● 5,0		● 4,8
CZ Villavicencio 2	● 4,4	● 4,2	▲ 4,0	● 4,3
Regional Meta	● 5,0			● 5,0
<b>Vaupes</b>	● 4,7	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Mitu	● 4,7	● 5,0	● 5,0	● 4,9
<b>Vichada</b>	● 4,6	● 5,0		● 4,7
CZ Puerto Carreño	● 4,6	● 5,0		● 4,7
<b>Total general</b>	● 4,7	● 4,9	● 4,7	● 4,8

Las 5 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio.

El CZ con resultado más bajo fue el de Villanueva, ahora bien de los tres trimestres solo recibió valoraciones en uno de tres.



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención por Trimestre 2020 (Llanos)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Arauca</b>	● 4,2	▲ 3,9	▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Arauca	▲ 4,1	▲ 4,0	▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Saravena	● 4,2	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Tame	● 4,6		▲ 4,0	● 4,3
Regional Arauca	◆ 3,6	▲ 4,0	▲ 4,0	▲ 4,0
<b>Casanare</b>	▲ 4,0	▲ 3,9		▲ 4,0
CZ Paz De Ariporo	▲ 4,0	▲ 4,0		▲ 4,0
CZ Yopal	▲ 3,9	◆ 3,7		▲ 3,9
CZ Villanueva		▲ 4,0		▲ 4,0
<b>Guainia</b>			▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Inirida			▲ 4,0	▲ 4,0
<b>Guaviare</b>	▲ 4,0	▲ 4,0		▲ 4,0
CZ San Jose De Guaviare	▲ 4,0	▲ 4,0		▲ 4,0
Regional Guaviare	▲ 4,0	▲ 4,0		▲ 4,0
<b>Meta</b>	● 4,3	▲ 3,9	◆ 3,8	▲ 4,1
CZ Acacias	▲ 4,1	▲ 4,0		▲ 4,0
CZ Granada	▲ 4,0	▲ 4,0		▲ 4,0
CZ Puerto Lopez	● 4,5	▲ 4,0		● 4,3
CZ Villavicencio 1	● 4,2	▲ 3,9		● 4,1
CZ Villavicencio 2	● 4,4	◆ 3,7	◆ 3,8	▲ 4,0
Regional Meta	● 4,5			● 4,5
<b>Vaupés</b>	◆ 3,8	◆ 3,2	◆ 3,8	◆ 3,8
CZ Mitu	◆ 3,8	◆ 3,2	◆ 3,8	◆ 3,8
<b>Vichada</b>	● 4,3	▲ 3,9		● 4,2
CZ Puerto Carreño	● 4,3	▲ 3,9		● 4,2
<b>Total general</b>	● 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0

En general la macroregión presenta un nivel de satisfacción aceptable y al pasar los trimestres se cayó 2 puntos y no se recuperó. La regional que más incidió en este resultado aceptable fue Vaupés con el CZ Mitú.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad por Trimestre 2020 (Llanos)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Arauca</b>	● 4,2	● 4,5	● 4,7	● 4,5
CZ Arauca	▲ 3,9	● 4,5	● 5,0	● 4,4
CZ Saravena	● 4,2	● 4,6	● 4,7	● 4,5
CZ Tame	● 4,5		● 4,5	● 4,5
Regional Arauca	● 5,0	◆ 3,0	● 4,7	● 4,5
<b>Casanare</b>	● 4,2	▲ 4,0		● 4,1
CZ Paz De Ariporo	● 4,2	● 4,5		● 4,3
CZ Yopal	▲ 4,0	◆ 3,0		◆ 3,7
CZ Villanueva		◆ 3,0		◆ 3,0
<b>Guainia</b>			● 5,0	● 5,0
CZ Inirida			● 5,0	● 5,0
<b>Guaviare</b>	● 4,6	● 4,3		● 4,5
CZ San Jose De Guaviare	● 4,3	▲ 4,0		● 4,2
Regional Guaviare	● 5,0	● 5,0		● 5,0
<b>Meta</b>	● 4,4	▲ 4,0	▲ 4,0	● 4,2
CZ Acacias	◆ 3,3	● 4,7		● 4,2
CZ Granada	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Puerto Lopez	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Villavicencio 1	● 4,4	● 4,2		● 4,4
CZ Villavicencio 2	● 4,6	◆ 2,7	▲ 4,0	◆ 3,7
Regional Meta	● 5,0			● 5,0
<b>Vaupés</b>	▲ 4,0	◆ 3,0	● 4,6	● 4,2
CZ Mitu	▲ 4,0	◆ 3,0	● 4,6	● 4,2
<b>Vichada</b>	● 4,6	● 4,1		● 4,4
CZ Puerto Carreño	● 4,6	● 4,1		● 4,4
<b>Total general</b>	● 4,3	● 4,2	● 4,7	● 4,4

Se evidencia un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la Necesidad en la macroregión de los Llanos. En el último trimestre tuvo una mejora de 5 puntos a comparación del trimestre 2 del año. La regional con afectación más baja es Casanare rescatando que el CZ Villanueva únicamente tuvo valoraciones para el trimestre 2 del año.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General por Trimestre 2020 (Llanos)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Arauca</b>	● 4,6	● 4,8	● 4,8	● 4,7
CZ Arauca	● 4,6	● 4,9	● 5,0	● 4,8
CZ Saravena	● 4,6	● 4,9	● 4,8	● 4,7
CZ Tame	● 4,6		● 4,8	● 4,7
Regional Arauca	● 4,8	● 4,6	● 4,9	● 4,9
<b>Casanare</b>	● 4,6	● 4,7		● 4,7
CZ Paz De Ariporo	● 4,6	● 4,9		● 4,7
CZ Yopal	● 4,7	● 4,3		● 4,6
CZ Villanueva		● 4,1		● 4,1
<b>Guainia</b>			● 5,0	● 5,0
CZ Inirida			● 5,0	● 5,0
<b>Guaviare</b>	● 4,9	● 4,9		● 4,9
CZ San Jose De Guaviare	● 4,9	● 4,8		● 4,8
Regional Guaviare	● 5,0	● 5,0		● 5,0
<b>Meta</b>	● 4,6	● 4,6	● 4,4	● 4,6
CZ Acacias	▲ 4,0	● 4,9		● 4,6
CZ Granada	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Puerto Lopez	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Villavicencio 1	● 4,7	● 4,8		● 4,7
CZ Villavicencio 2	● 4,5	▲ 4,0	● 4,4	● 4,3
Regional Meta	● 4,6			● 4,6
<b>Vaupés</b>	● 4,6	● 4,1	● 4,8	● 4,6
CZ Mitu	● 4,6	● 4,1	● 4,8	● 4,6
<b>Vichada</b>	● 4,6	● 4,8		● 4,7
CZ Puerto Carreño	● 4,6	● 4,8		● 4,7
<b>Total general</b>	● 4,6	● 4,7	● 4,8	● 4,7

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto, esta tendencia se evidencia durante los últimos 3 trimestres hay una mejora continua. Caso a resaltar es el del CZ villavicencio 2 que mejoró 4 puntos del trimestre 2 al trimestre 3. Oportunidad de servicio es la categoría con mejor resultado, con un puntaje de 4.8



Nivel Alto de Satisfacción

# Nivel de Satisfacción Centro Sur (Caquetá, Huila, Putumayo, Tolima).

Anual por Trimestre 2020



# Oportunidad del Servicio Por Trimestre 2020 (Centro Sur)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Caqueta</b>	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Belen De Los Andaquies	● 4,1	● 5,0	● 4,7	● 4,6
CZ Florencia 1	● 4,9	● 4,8	● 5,0	● 4,9
CZ Florencia 2	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Puerto Rico	● 4,7	● 5,0	● 4,9	● 4,9
Regional Caqueta	● 4,3	● 5,0	● 4,5	● 4,5
<b>Huila</b>	● 4,7	● 4,9	● 4,7	● 4,7
CZ Garzon	● 4,7	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ La Gaitana	● 4,7	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ La Plata	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Neiva	● 4,6	● 4,3	● 4,5	● 4,5
CZ Pitalito	● 4,8	● 4,9	● 4,8	● 4,8
<b>Putumayo</b>	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Mocoa	● 4,8	● 5,0	● 4,8	● 4,9
CZ Sibundoy	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ La Hormiga	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ PUERTO ASIS	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Tolima</b>	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Chaparral	● 4,9	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Espinal	● 4,9	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Galan	● 4,7	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Honda	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Ibague	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Jordan	● 4,4	● 4,6	● 4,4	● 4,4
CZ Lerida	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Libano	● 5,0	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Melgar	● 4,8	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Purificacion	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Total general</b>	● 4,7	● 4,9	● 4,9	● 4,8

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio, situación que se mantiene como tendencia. El CZ con mejor resultado en todos los trimestres es Florencia 2. Vale la pena aclarar que ha tenido valoraciones en todos los trimestres.



Nivel Alto de Satisfacción



# Calidad y Servicio en la Atención Por Trimestre 2020 (Centro Sur)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Caqueta</b>	▲ 4,1 ▲	▲ 3,9 ▲	▲ 3,9 ▲	▲ 4,0 ▲
CZ Belen De Los Andaquies	▲ 4,0 ▲	▲ 4,0 ▲	▲ 4,0 ▲	4,0
CZ Florencia 1	▲ 4,0 ▲	▲ 3,9 ▲	▲ 4,0 ▲	4,0
CZ Florencia 2	● 4,2 ▲	▲ 3,9 ▲	▲ 4,0 ●	4,1
CZ Puerto Rico	▲ 4,1 ▲	▲ 4,0 ▲	▲ 3,9 ▲	4,0
Regional Caqueta	● 4,6 ▲	4,0	●	4,5
<b>Huila</b>	● 4,1 ▲	▲ 3,9	▲	▲ 4,0
CZ Garzon	● 4,2 ▲	4,0	●	4,1
CZ La Gaitana	▲ 3,9 ▲	▲ 3,9	▲	3,9
CZ La Plata	▲ 3,9 ▲	4,0	▲	4,0
CZ Neiva	▲ 4,1 ▲	▲ 3,9	▲	4,1
CZ Pitalito	● 4,2 ▲	▲ 3,9	●	4,1
<b>Putumayo</b>	● 4,5 ▲	▲ 4,0 ▲	▲ 3,9 ▲	▲ 4,0
CZ Mocoa	● 4,5 ▲	▲ 4,0 ◆	▲ 3,8 ●	4,1
CZ Sibundoy	◆	▲ 3,6	◆	3,6
CZ La Hormiga	▲	▲ 4,0 ▲	▲ 3,9 ▲	4,0
CZ PUERTO ASIS	▲	▲	▲ 3,9 ▲	3,9
<b>Tolima</b>	▲ 4,1 ▲	▲ 4,0	▲	▲ 4,1
CZ Chaparral	▲ 4,1 ▲	4,0	▲	4,1
CZ Espinal	● 4,4 ◆	3,8	●	4,3
CZ Galan	● 4,2 ▲	4,0	●	4,2
CZ Honda	● 4,1 ▲	4,0	●	4,1
CZ Ibague	● 4,6	●	4,6	4,6
CZ Jordan	◆ 3,7 ◆	3,6	◆	3,7
CZ Lerida	▲ 3,9 ▲	4,0	▲	3,9
CZ Libano	▲ 4,0 ▲	4,0	▲	4,0
CZ Melgar	▲ 3,9 ▲	4,0	▲	3,9
CZ Purificacion	▲ 4,0	▲	▲	4,0
<b>Total general</b>	● 4,1 ▲	▲ 3,9 ▲	▲ 3,9 ▲	▲ 4,0

La macroregión presenta un nivel de satisfacción aceptable para la categoría Calidad y Servicio en la Atención en consolidado.

El CZ con mejor resultado fue el de regional Ibagué. Y aquel con más bajo resultado fue el de Mocoa en la regional del Putumayo.



**Nivel Aceptable  
de Satisfacción**

# Resolución de la Necesidad Por Trimestre 2020 (Centro Sur)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Caqueta</b>	● 4,4	● 4,6	● 4,6	● 4,5
CZ Belen De Los Andaquies	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Florencia 1	● 4,2	● 4,5	▲ 4,0	● 4,3
CZ Florencia 2	● 4,4	● 4,6	● 4,6	● 4,5
CZ Puerto Rico	● 4,5	● 4,8	● 4,6	● 4,6
Regional Caqueta	● 5,0	◆ 3,0	● 4,5	● 4,5
<b>Huila</b>	● 4,2	● 4,3	● 4,2	● 4,2
CZ Garzon	● 4,4	● 4,5	● 4,4	● 4,4
CZ La Gaitana	▲ 4,0	● 4,5	● 4,2	● 4,2
CZ La Plata	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Neiva	▲ 4,0	◆ 3,7	▲ 4,0	● 4,0
CZ Pitalito	● 4,2	▲ 4,0	● 4,1	● 4,1
<b>Putumayo</b>	● 4,4	● 4,5	● 4,4	● 4,4
CZ Mocoa	● 4,4	● 4,5	▲ 4,0	● 4,3
CZ Sibundoy	● 3,0	◆ 3,0	◆ 3,0	● 3,0
CZ La Hormiga	● 5,0	● 4,5	● 4,8	● 4,8
CZ PUERTO ASIS	● 4,6	● 4,6	● 4,6	● 4,6
<b>Tolima</b>	● 4,4	● 4,5	● 4,4	● 4,4
CZ Chaparral	● 4,2	● 4,6	● 4,3	● 4,3
CZ Espinal	● 4,7	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Galan	● 4,8	◆ 3,0	● 4,5	● 4,5
CZ Honda	● 4,3	● 5,0	● 4,3	● 4,3
CZ Ibague	● 4,7	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ Jordan	▲ 3,9	◆ 3,7	▲ 3,9	● 3,9
CZ Lerida	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Libano	● 4,8	● 4,4	● 4,6	● 4,6
CZ Melgar	▲ 4,0	● 5,0	● 4,2	● 4,2
CZ Purificacion	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Total general</b>	● 4,3	● 4,4	● 4,5	● 4,3

Se evidencia un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la Necesidad en la macrorregión. Todas las macroregiones alcanzaron un nivel alto. La regional con más alto resultado es la de Caquetá



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General Por Trimestre 2020 (Centro Sur)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Caqueta</b>	● 4,8	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ Belen De Los Andaquies	● 4,7	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Florencia 1	● 4,7	● 4,7	● 4,8	● 4,7
CZ Florencia 2	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Puerto Rico	● 4,7	● 4,9	● 4,8	● 4,8
Regional Caqueta	● 4,8	● 4,6	● 4,8	● 4,8
<b>Huila</b>	● 4,6	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ Garzon	● 4,7	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ La Gaitana	● 4,5	● 4,8	● 4,6	● 4,6
CZ La Plata	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Neiva	● 4,6	● 4,4	● 4,5	● 4,5
CZ Pitalito	● 4,7	● 4,7	● 4,7	● 4,7
<b>Putumayo</b>	● 4,7	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ Mocoa	● 4,7	● 4,9	● 4,6	● 4,7
CZ Sibundoy	● 4,3	● 4,3	● 4,3	● 4,3
CZ La Hormiga	● 5,0	● 4,8	● 4,9	● 4,9
CZ PUERTO ASIS	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8
<b>Tolima</b>	● 4,7	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ Chaparral	● 4,7	● 4,9	● 4,7	● 4,7
CZ Espinal	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Galan	● 4,8	● 4,6	● 4,8	● 4,8
CZ Honda	● 4,7	● 5,0	● 4,7	● 4,7
CZ Ibague	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Jordan	● 4,2	● 4,3	● 4,2	● 4,2
CZ Lerida	● 4,9	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Libano	● 5,0	● 4,8	● 4,9	● 4,9
CZ Melgar	● 4,4	● 5,0	● 4,6	● 4,6
CZ Purificacion	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Total general</b>	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,7

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto, esta tendencia se presenta en todos los trimestres.

**Oportunidad de servicio es la categoría con mejor resultado siendo de 4.8**



**Nivel Alto de Satisfacción**

Nivel de Satisfacción Caribe (Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, San Andrés, Sucre).

Anual por Trimestre 2020



# Oportunidad del Servicio Por Trimestre 2020 (Caribe)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Atlantico</b>	● 4,6	● 4,7	● 4,6	● 4,6
CZ Baranoa	● 4,7	● 4,3		● 4,6
CZ Hipodromo	● 4,4	● 4,3		● 4,4
CZ Norte Centro Historico	● 4,8			● 4,8
CZ Sabanalarga	▲ 3,9	◆ 3,7		▲ 3,9
CZ Suroccidente	● 4,6	● 4,7	● 4,6	● 4,6
CZ Suroriente	● 4,9	● 4,9	● 4,6	● 4,8
Regional Atlantico	● 4,9	● 5,0		● 4,9
<b>Bolivar</b>	● 4,6	● 4,9	● 4,8	● 4,7
CZ De La Virgen Y Turistico	● 4,6	● 4,9	● 4,8	● 4,7
CZ El Carmen De Bolivar	● 5,0			● 5,0
CZ Historico Y Del Caribe Norte	◆ 3,2	● 5,0	● 5,0	● 4,3
CZ Industrial De La Bahia	● 4,4	● 5,0		● 4,7
CZ Magangué	● 4,5	● 4,9	● 5,0	● 4,7
CZ Mompox	● 4,5	● 5,0		● 4,6
CZ Simiti	● 4,7	● 4,7		● 4,7
CZ Turbaco	● 4,6	● 5,0		● 4,7
Regional Bolivar	● 4,9	● 5,0		● 4,9
<b>Cesar</b>	● 4,7	● 4,9	● 4,6	● 4,8
CZ Aguachica	● 4,7	● 4,9		● 4,8
CZ Chiriguana	● 4,7		● 5,0	● 4,8
CZ Valledupar 1	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Valledupar 2	● 4,7	● 4,8	● 4,5	● 4,7
Regional Cesar	● 5,0	● 5,0		● 5,0

<b>Cordoba</b>	● 4,6	● 4,9	● 5,0	● 4,7
CZ 1 Monteria	● 4,5	● 4,6		● 4,5
CZ Cerete	● 4,5	● 5,0		● 4,7
CZ Lorica	● 4,5	● 5,0		● 4,6
CZ Montelibano	● 4,6	● 5,0		● 4,7
CZ Planetarica	● 4,9	● 5,0		● 4,9
CZ Sahagun	▲ 4,0	● 4,7	● 5,0	● 4,7
CZ San Andres De Sotavento	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Tierralta	● 5,0	● 5,0		● 5,0
Regional Cordoba	● 4,9	● 5,0		● 5,0
<b>La Guajira</b>	● 4,8	● 4,9	● 4,7	● 4,8
CZ Riohacha 1	● 4,8	● 4,9		● 4,8
CZ Riohacha 2	● 4,7	● 4,3		● 4,6
Regional La Guajira	● 4,8	● 5,0	● 4,5	● 4,7
CZ MAICAO			● 5,0	● 5,0
<b>Magdalena</b>	● 4,9	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ El Banco	● 4,9	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Fundación	● 5,0			● 5,0
CZ Plato	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Santa Ana	● 4,5			● 4,5
CZ Santa Marta Norte	● 5,0			● 5,0
CZ Santa Marta Sur		● 5,0		● 5,0
Regional Magdalena		● 5,0		● 5,0
<b>San Andres</b>	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Los Almendros	● 4,8	● 5,0		● 4,8
Regional San Andres	● 5,0		● 5,0	● 5,0
<b>Sucre</b>	● 4,7	● 5,0	● 4,9	● 4,8
CZ Boston	● 4,9	● 5,0	● 4,7	● 4,8
CZ La Mojana	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Norte			● 5,0	● 5,0
CZ Sincelejo	● 4,5	● 5,0	● 4,9	● 4,8
<b>Total general</b>	● 4,7	● 4,9	● 4,7	● 4,7



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención Por Trimestre 2020 (Caribe)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Atlantico</b>	4,1	3,8	4,0	4,0
CZ Baranoa	4,3	3,8		4,1
CZ Hipodromo	4,1	3,6		4,0
CZ Norte Centro Historico	3,8			3,8
CZ Sabanalarga	4,2	4,0		4,2
CZ Suroccidente	4,0	3,4	4,0	3,9
CZ Suroriente	4,1	4,0	4,0	4,0
Regional Atlantico	4,7	4,0		4,5
<b>Bolivar</b>	4,1	3,9	3,9	4,0
CZ De La Virgen Y Turistico	4,2	4,0	3,9	4,0
CZ El Carmen De Bolivar	4,5			4,5
CZ Historico Y Del Caribe Norte	3,5	4,0	4,0	3,8
CZ Industrial De La Bahia	4,1	3,8		4,0
CZ Magangué	4,2	3,8	3,8	4,0
CZ Mompox	3,8	3,6		3,7
CZ Simiti	4,4	4,0		4,3
CZ Turbaco	4,2	3,8		4,1
Regional Bolivar	4,0	3,9		3,9
<b>Cesar</b>	4,1	3,9	3,8	4,0
CZ Aguachica	4,2	3,9		4,0
CZ Chiriguana	4,2		3,8	4,0
CZ Valledupar 1	3,8	4,0		3,9
CZ Valledupar 2	3,9	3,8	3,8	3,9
Regional Cesar	4,0	4,0		4,0

<b>Cordoba</b>	4,2	3,9	3,8	4,1
CZ 1 Monteria	3,9	3,8		3,9
CZ Cerete	4,8	4,0		4,5
CZ Loricá	4,1	3,9		4,0
CZ Montelibano	4,3	3,9		4,2
CZ Planetarica	4,3	3,9		4,2
CZ Sahagun	4,2	4,0	3,8	4,0
CZ San Andres De Sotavento	5,0	4,0		4,5
CZ Tierralta	4,5	3,8		4,2
Regional Cordoba	4,3	4,0		4,2
<b>La Guajira</b>	4,1	3,9	3,8	4,0
CZ Rihacha 1	3,9	3,9		3,9
CZ Rihacha 2	4,9	4,0		4,6
Regional La Guajira	3,9	3,9	3,7	3,8
CZ MAICAO			3,9	3,9
<b>Magdalena</b>	4,2	3,9	3,2	4,0
CZ El Banco	4,0	4,0	3,2	3,9
CZ Fundación	4,0			4,0
CZ Plato	5,0	4,0		4,3
CZ Santa Ana	4,4			4,4
CZ Santa Marta Norte	4,4			4,4
CZ Santa Marta Sur		4,0		4,0
Regional Magdalena		3,9		3,9
<b>San Andres</b>	4,0	3,6	3,9	3,9
CZ Los Almendros	3,9	3,6		3,8
Regional San Andres	4,0		3,9	3,9
<b>Sucre</b>	4,2	4,0	3,9	4,0
CZ Boston	4,2	4,0	3,8	3,9
CZ La Mojana	4,0	4,0	3,8	3,9
CZ Norte			4,0	4,0
CZ Sincelejo	4,2	4,0	4,0	4,0
<b>Total general</b>	4,1	3,9	3,9	4,0



Nivel Aceptable de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad Por Trimestre 2020 (Caribe)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Atlántico</b>	4,1	3,9	4,3	4,1
CZ Baranoa	4,5	4,0		4,3
CZ Hipodromo	3,7	3,8		3,7
CZ Norte Centro Historico	4,5			4,5
CZ Sabanalarga	4,4	1,0		3,8
CZ Suroccidente	3,9	3,5	4,6	4,1
CZ Suroriente	4,5	4,1	4,2	4,2
Regional Atlantico	4,9	4,3		4,7
<b>Bolívar</b>	4,2	4,5	4,4	4,4
CZ De La Virgen Y Turistico	4,3	4,6	4,4	4,4
CZ El Carmen De Bolivar	5,0			5,0
CZ Historico Y Del Caribe Norte	3,3	5,0	5,0	4,4
CZ Industrial De La Bahia	3,8	4,6		4,2
CZ Magangué	4,4	4,3	5,0	4,4
CZ Mompox	4,2	5,0		4,3
CZ Simiti	4,1	5,0		4,4
CZ Turbaco	4,2	4,0		4,1
Regional Bolivar	4,4	4,4		4,4
<b>Cesar</b>	4,0	4,4	4,2	4,2
CZ Aguachica	4,3	4,4		4,3
CZ Chiriguana	4,5		4,5	4,5
CZ Valledupar 1	3,0	5,0		3,7
CZ Valledupar 2	3,5	4,5	4,1	3,9
Regional Cesar	5,0	5,0		5,0

<b>Cordoba</b>	4,3	4,5	4,3	4,4
CZ 1 Monteria	3,9	4,7		4,1
CZ Cerete	5,0	3,0		4,3
CZ Loricá	4,4	4,2		4,3
CZ Montelibano	4,2	4,3		4,2
CZ Planetarica	4,7	5,0		4,8
CZ Sahagun	3,5	4,5	4,3	4,2
CZ San Andres De Sotavento	5,0	5,0		5,0
CZ Tierralta	4,3	5,0		4,6
Regional Cordoba	4,6	4,5		4,6
<b>La Guajira</b>	4,3	4,5	4,4	4,4
CZ Riohacha 1	4,1	4,4		4,3
CZ Riohacha 2	4,8	5,0		4,9
Regional La Guajira	4,3	4,7	4,3	4,4
CZ MAICAO			4,5	4,5
<b>Magdalena</b>	4,7	4,6	1,0	4,5
CZ El Banco	4,6	4,3	1,0	4,2
CZ Fundación	5,0			5,0
CZ Plato	5,0	5,0		5,0
CZ Santa Ana	4,5			4,5
CZ Santa Marta Norte	5,0			5,0
CZ Santa Marta Sur		5,0		5,0
Regional Magdalena		5,0		5,0
<b>San Andres</b>	2,7	5,0	5,0	4,0
CZ Los Almendros	2,5	5,0		3,3
Regional San Andres	3,0		5,0	4,5
<b>Sucre</b>	4,5	4,6	4,6	4,6
CZ Boston	4,7	5,0	4,4	4,5
CZ La Mojana	5,0	5,0	4,0	4,6
CZ Norte			5,0	5,0
CZ Sincelejo	4,3	4,0	4,8	4,6
<b>Total general</b>	4,2	4,4	4,4	4,3



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Satisfacción General Por Trimestre 2020 (Caribe)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Atlantico</b>	● 4,6	● 4,6	● 4,7	● 4,6
CZ Baranoa	● 4,8	● 4,4		● 4,7
CZ Hipodromo	● 4,4	● 4,3		● 4,4
CZ Norte Centro Historico	● 4,5			● 4,5
CZ Sabanalarga	● 4,3	◆ 3,7		● 4,2
CZ Suroccidente	● 4,4	● 4,2	● 4,7	● 4,5
CZ Suroriente	● 4,8	● 4,8	● 4,7	● 4,7
Regional Atlantico	● 4,9	● 4,9		● 4,9
<b>Bolivar</b>	● 4,6	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ De La Virgen Y Turistico	● 4,6	● 4,9	● 4,7	● 4,7
CZ El Carmen De Bolivar	● 5,0			● 5,0
CZ Historico Y Del Caribe Norte	◆ 3,4	● 5,0	● 5,0	● 4,4
CZ Industrial De La Bahia	● 4,5	● 4,8		● 4,6
CZ Magangué	● 4,6	● 4,7	● 4,9	● 4,6
CZ Mompox	● 4,5	● 4,8		● 4,5
CZ Simiti	● 4,6	● 4,9		● 4,7
CZ Turbaco	● 4,6	● 4,7		● 4,6
Regional Bolivar	● 4,8	● 4,8		● 4,8
<b>Cesar</b>	● 4,6	● 4,8	● 4,6	● 4,7
CZ Aguachica	● 4,7	● 4,8		● 4,7
CZ Chiriguana	● 4,6		● 4,8	● 4,7
CZ Valledupar 1	● 4,4	● 5,0		● 4,6
CZ Valledupar 2	● 4,4	● 4,7	● 4,5	● 4,5
Regional Cesar	● 5,0	● 5,0		● 5,0

<b>Cordoba</b>	● 4,6	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ 1 Monteria	● 4,3	● 4,7		● 4,4
CZ Cerete	● 4,9	● 4,6		● 4,8
CZ Lorica	● 4,5	● 4,8		● 4,6
CZ Montelibano	● 4,5	● 4,8		● 4,6
CZ Planetarica	● 4,8	● 5,0		● 4,9
CZ Sahagun	● 4,1	● 4,8	● 4,7	● 4,6
CZ San Andres De Sotavento	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Tierralta	● 4,7	● 4,9		● 4,8
Regional Cordoba	● 4,9	● 4,9		● 4,9
<b>La Guajira</b>	● 4,7	● 4,8	● 4,6	● 4,7
CZ Riohacha 1	● 4,6	● 4,8		● 4,7
CZ Riohacha 2	● 4,9	● 4,8		● 4,8
Regional La Guajira	● 4,7	● 4,9	● 4,5	● 4,7
CZ MAICAO			● 4,8	● 4,8
<b>Magdalena</b>	● 4,8	● 4,9	◆ 3,5	● 4,8
CZ El Banco	● 4,8	● 4,8	◆ 3,5	● 4,7
CZ Fundación	● 5,0			● 5,0
CZ Plato	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Santa Ana	● 4,5			● 4,5
CZ Santa Marta Norte	● 5,0			● 5,0
CZ Santa Marta Sur		● 5,0		● 5,0
Regional Magdalena		● 4,9		● 4,9
<b>San Andres</b>	● 4,2	● 4,8	● 4,9	● 4,6
CZ Los Almendros	▲ 4,1	● 4,8		● 4,3
Regional San Andres	● 4,6		● 4,9	● 4,8
<b>Sucre</b>	● 4,7	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ Boston	● 4,8	● 5,0	● 4,6	● 4,7
CZ La Mojana	● 5,0	● 5,0	● 4,6	● 4,9
CZ Norte			● 5,0	● 5,0
CZ Sincelejo	● 4,6	● 4,8	● 4,9	● 4,8
<b>Total general</b>	● 4,6	● 4,7	● 4,7	● 4,7



Nivel Alto de Satisfacción



## Nivel de Satisfacción Centro Oriente (Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Norte de Santander, Santander).

Anual por Trimestre 2020



# Oportunidad del Servicio Por Trimestre 2020 (Centro Oriente)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Bogota</b>	● 4,6	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Barrios Unidos	● 4,9	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Bosa	● 4,2	● 4,4	● 4,4	● 4,3
CZ Ciudad Bolivar	● 4,5	● 4,8	● 4,4	● 4,5
CZ Creer	● 4,6	● 4,3	● 4,5	● 4,5
CZ Engativa	● 4,6	● 4,6	● 4,4	● 4,5
CZ Fontibon	● 4,8	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ Kennedy	● 4,3	● 4,4	● 4,5	● 4,4
CZ Martires	● 4,6	● 4,8	● 4,8	● 4,7
CZ Rafael Uribe	● 4,6	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Revivir	● 4,9	● 4,3		● 4,7
CZ San Cristobal Sur	● 4,6	● 4,6	● 4,8	● 4,7
CZ Santa Fe	● 4,9	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Suba	● 4,5	● 4,9	● 4,4	● 4,6
CZ Tunjuelito	● 4,6		● 4,7	● 4,6
CZ Usaquen	● 4,8	● 4,6	● 4,8	● 4,7
CZ Usme	● 4,2	● 4,4	● 4,3	● 4,3
Regional Bogota	● 4,9	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Puente Aranda		● 5,0		● 5,0
<b>Boyaca</b>	● 4,7	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Chiquinquirá	● 4,8	● 5,0		● 4,8
CZ Duitama	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ El Cocuy	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Garagoa	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Miraflores	● 4,9	● 5,0	● 4,8	● 4,9
CZ Moniquira	● 4,9	● 5,0		● 4,9
CZ Otanche	● 4,7			● 4,7
CZ Puerto Boyaca	● 5,0			● 5,0
CZ Soata	● 4,8	● 5,0		● 4,9
CZ Sogamoso	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Tunja 1	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Tunja 2	● 4,2	● 4,7		● 4,3
Regional Boyaca	● 4,8	● 5,0		● 4,9

<b>Cundinamarca</b>	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Caqueza	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Choconta	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Facatativa	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Fusagasuga	● 4,5	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Girardot	● 4,7	● 4,9	● 5,0	● 4,8
CZ La Mesa	● 4,8		● 5,0	● 4,9
CZ Pacho	● 4,8	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ San Juan De Rioseco	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Soacha	● 4,6	● 4,8	● 4,8	● 4,7
CZ Soacha Centro	● 4,5	● 4,6	● 5,0	● 4,6
CZ Ubate	● 4,7	● 5,0	● 5,0	● 4,8
CZ Villeta	● 4,9			● 4,9
CZ Zipaquirá	● 4,8	● 4,9	● 4,8	● 4,8
Regional Cundinamarca	● 5,0			● 5,0
CZ Gacheta		● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Norte De Santander</b>	● 4,8	● 4,9	● 4,8	● 4,9
CZ Cucuta 1	● 4,9	● 4,9		● 4,9
CZ Cucuta 2	● 4,8	● 5,0		● 4,9
CZ Cucuta 3	● 4,9	● 4,9		● 4,9
CZ Ocaña	● 4,8	● 4,9	● 5,0	● 4,8
CZ Pamplona	● 4,8	● 5,0		● 4,9
CZ Tibu	● 5,0	● 5,0	● 4,8	● 5,0
Regional Norte De Santander	● 4,9	● 5,0		● 4,9
<b>Santander</b>	● 4,7	● 4,8	● 5,0	● 4,7
CZ Antonia Santos	● 5,0			● 5,0
CZ Bucaramanga Sur	● 4,7	● 4,6		● 4,7
CZ Carlos Lleras Restrepo	● 4,3	● 4,7		● 4,4
CZ La Floresta	● 4,6	● 5,0	● 5,0	● 4,7
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	● 4,8	● 5,0		● 4,9
CZ Malaga	● 4,5			● 4,5
CZ San Gil	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Socorro	● 4,9	● 5,0		● 4,9
CZ Velez	● 4,9	● 5,0		● 5,0
Regional Santander	● 5,0	● 5,0		● 5,0
<b>Total general</b>	● 4,7	● 4,8	● 4,7	● 4,7



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención Por Trimestre 2020 (Centro Oriente)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Bogota</b>	▲ 4,0	◆ 3,8	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Barrios Unidos	● 4,1	◆ 3,8	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Bosa	▲ 3,9	◆ 3,8	◆ 3,8	◆ 3,8
CZ Ciudad Bolivar	▲ 3,9	◆ 3,8	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Creer	▲ 3,9	▲ 3,9	◆ 3,7	◆ 3,8
CZ Engativa	▲ 4,0	▲ 3,9	◆ 3,8	▲ 3,9
CZ Fontibon	▲ 4,1	◆ 3,8	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Kennedy	◆ 3,8	◆ 3,8	◆ 3,8	◆ 3,8
CZ Martires	● 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Rafael Uribe	● 4,1	◆ 3,6	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Revivir	● 4,5	◆ 3,6		● 4,2
CZ San Cristobal Sur	● 4,2	▲ 3,9	◆ 3,8	▲ 4,0
CZ Santa Fe	● 4,2	◆ 3,5	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Suba	▲ 3,9	◆ 3,6	◆ 3,7	◆ 3,8
CZ Tunjuelito	● 4,3		◆ 3,7	▲ 3,9
CZ Usaquen	● 4,3	◆ 3,7	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Usme	◆ 3,8	◆ 3,8	▲ 3,9	◆ 3,8
Regional Bogota	▲ 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Puente Aranda		▲ 4,0		▲ 4,0
<b>Boyaca</b>	● 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Chiquinquirá	● 4,4	▲ 4,0		● 4,3
CZ Duitama	▲ 4,1	▲ 3,9		▲ 4,0
CZ El Cocuy	● 4,3	▲ 4,0		● 4,2
CZ Garagoa	● 4,5	◆ 3,6		● 4,3
CZ Miraflores	● 4,4	▲ 4,0	▲ 3,9	● 4,1
CZ Moniquira	● 4,3	▲ 4,0		● 4,2
CZ Otanche	● 4,8			● 4,8
CZ Puerto Boyaca	▲ 4,0			▲ 4,0
CZ Soata	● 4,3	▲ 3,9		● 4,1
CZ Sogamoso	◆ 3,7	◆ 3,6		◆ 3,7
CZ Tunja 1	● 4,7	◆ 3,6		● 4,4
CZ Tunja 2	◆ 3,7	◆ 3,8		◆ 3,7
Regional Boyaca	▲ 4,0	▲ 3,9		▲ 4,0

<b>Cundinamarca</b>	▲ 4,1	◆ 3,8	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Caqueza	● 4,4	▲ 4,0	▲ 3,9	● 4,2
CZ Choconta	● 4,4	▲ 4,0	▲ 4,0	● 4,2
CZ Facatativa	▲ 4,0	◆ 3,8	◆ 3,8	▲ 3,9
CZ Fusagasuga	▲ 4,0	◆ 3,7	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Girardot	● 4,1	◆ 3,8	▲ 4,0	▲ 4,0
CZ La Mesa	● 5,0		▲ 4,0	● 4,3
CZ Pacho	● 4,3	◆ 3,2	▲ 4,0	● 4,1
CZ San Juan De Rioseco	● 4,5	◆ 3,6	▲ 3,9	● 4,2
CZ Soacha	▲ 3,9	▲ 3,9	◆ 3,8	◆ 3,8
CZ Soacha Centro	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0	▲ 3,9
CZ Ubaté	▲ 4,0	▲ 3,9	▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Villeta	● 4,6			● 4,6
CZ Zipaquirá	▲ 4,1	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,0
Regional Cundinamarca	▲ 4,0			▲ 4,0
CZ Gacheta		▲ 4,0	▲ 3,9	▲ 3,9
<b>Norte De Santander</b>	● 4,2	▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 4,1
CZ Cucuta 1	● 4,1	▲ 3,9		▲ 4,0
CZ Cucuta 2	● 4,2	▲ 4,0		▲ 4,1
CZ Cucuta 3	● 4,1	▲ 3,9		▲ 4,0
CZ Ocaña	● 4,4	◆ 3,8	◆ 2,8	▲ 4,1
CZ Pamplona	▲ 4,0	▲ 4,0		▲ 4,0
CZ Tibú	● 4,2	▲ 3,9	▲ 4,0	● 4,1
Regional Norte De Santander	● 4,1	▲ 3,9		▲ 4,0
<b>Santander</b>	▲ 4,1	◆ 3,8	▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Antonia Santos	▲ 3,9			▲ 3,9
CZ Bucaramanga Sur	▲ 4,0	◆ 3,7		▲ 4,0
CZ Carlos Lleras Restrepo	● 4,2	◆ 3,8		▲ 4,1
CZ La Floresta	▲ 3,9	▲ 4,0	▲ 4,0	▲ 3,9
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	▲ 3,9	◆ 3,8		▲ 3,9
CZ Malaga	● 5,0			● 5,0
CZ San Gil	▲ 4,0	◆ 3,6		◆ 3,8
CZ Socorro	● 4,4	▲ 4,0		● 4,3
CZ Vélez	● 4,3	▲ 4,0		● 4,2
Regional Santander	▲ 4,0	▲ 4,0		▲ 4,0
<b>Total general</b>	▲ 4,1	◆ 3,8	▲ 3,9	▲ 3,9



Nivel Aceptable de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad Por Trimestre 2020 (Centro Oriente)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Bogota</b>	▲ 3,9	◆ 3,8	▲ 4,0	▲ 3,9
CZ Barrios Unidos	▲ 4,1	▲ 3,9	● 4,8	● 4,2
CZ Bosa	◆ 3,6	◆ 3,8	◆ 3,4	◆ 3,5
CZ Ciudad Bolivar	◆ 3,6	▲ 3,9	▲ 4,1	◆ 3,8
CZ Creer	▲ 4,1	● 4,7	● 4,6	● 4,4
CZ Engativa	● 4,2	● 4,4	● 4,1	● 4,2
CZ Fontibon	● 4,2	▲ 3,9	● 4,3	● 4,2
CZ Kennedy	◆ 3,4	◆ 3,5	◆ 3,8	◆ 3,6
CZ Martires	● 4,1	● 4,2	● 4,3	● 4,2
CZ Rafael Uribe	▲ 3,9	◆ 3,7	● 4,3	▲ 4,1
CZ Revivir	● 4,5	▲ 4,0		● 4,3
CZ San Cristobal Sur	● 4,2	● 4,2	◆ 3,7	▲ 3,9
CZ Santa Fe	▲ 4,1	◆ 3,8	▲ 4,1	▲ 4,0
CZ Suba	▲ 3,9	◆ 3,8	◆ 3,4	◆ 3,8
CZ Tunjuelito	● 4,5		◆ 3,6	▲ 3,9
CZ Usaquen	● 4,1	◆ 3,7	▲ 4,1	▲ 4,0
CZ Usme	◆ 3,2	◆ 3,6	◆ 3,6	◆ 3,5
Regional Bogota	▲ 4,0	● 4,6	● 4,6	● 4,3
CZ Puente Aranda		● 5,0		● 5,0
<b>Boyaca</b>	● 4,3	● 4,6	● 5,0	● 4,4
CZ Chiquinquirá	● 4,5	● 5,0		● 4,6
CZ Duitama	● 4,4	● 4,5		● 4,5
CZ El Cocuy	● 4,3	● 5,0		● 4,7
CZ Garagoa	● 5,0	◆ 3,0		● 4,6
CZ Miraflores	● 4,7	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Moniquira	● 4,5	● 5,0		● 4,7
CZ Otanche	● 4,7			● 4,7
CZ Puerto Boyaca	◆ 3,7			◆ 3,7
CZ Soata	● 5,0	● 4,7		● 4,8
CZ Sogamoso	◆ 3,7	● 5,0		● 4,3
CZ Tunja 1	● 5,0	● 5,0		● 5,0
CZ Tunja 2	◆ 3,6	◆ 3,8		◆ 3,7
Regional Boyaca	● 4,6	● 4,5		● 4,5

<b>Cundinamarca</b>	● 4,1	● 4,2	● 4,2	● 4,2
CZ Caqueza	● 4,6	● 4,6	● 5,0	● 4,7
CZ Choconta	● 4,9	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Facatativa	● 4,2	● 4,2	● 4,2	● 4,2
CZ Fusagasuga	▲ 4,0	◆ 3,8	● 4,2	▲ 4,0
CZ Girardot	▲ 4,1	● 4,4	● 5,0	● 4,2
CZ La Mesa	● 5,0		● 5,0	● 5,0
CZ Pacho	● 4,6	◆ 3,0	● 4,8	● 4,6
CZ San Juan De Rioseco	● 5,0	● 5,0	● 4,5	● 4,8
CZ Soacha	▲ 3,9	▲ 4,0	▲ 4,1	▲ 4,0
CZ Soacha Centro	▲ 3,9	▲ 3,9	● 5,0	▲ 4,0
CZ Ubate	◆ 3,8	▲ 4,0	● 4,3	▲ 3,9
CZ Villeta	◆ 3,5			◆ 3,5
CZ Zipaquirá	● 4,4	● 4,5	● 4,2	● 4,3
Regional Cundinamarca	● 5,0			● 5,0
CZ Gacheta		● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Norte De Santander</b>	● 4,5	● 4,4	● 4,5	● 4,5
CZ Cucuta 1	● 4,3	● 4,5		● 4,4
CZ Cucuta 2	● 4,5	● 4,4		● 4,5
CZ Cucuta 3	● 4,6	● 4,6		● 4,6
CZ Ocaña	● 4,6	◆ 3,8	◆ 1,0	▲ 4,1
CZ Pamplona	● 4,8	● 4,6		● 4,7
CZ Tibu	● 4,7	● 4,4	● 4,8	● 4,6
Regional Norte De Santander	● 4,4	▲ 4,1		● 4,2
<b>Santander</b>	● 4,3	▲ 4,0	● 5,0	● 4,2
CZ Antonia Santos	● 4,2			● 4,2
CZ Bucaramanga Sur	● 4,3	● 4,5		● 4,3
CZ Carlos Lleras Restrepo	▲ 4,0	◆ 3,8		▲ 3,9
CZ La Floresta	● 4,5	◆ 3,7	● 5,0	● 4,4
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	● 4,1	◆ 3,0		▲ 4,0
CZ Malaga	● 5,0			● 5,0
CZ San Gil	◆ 3,0	● 5,0		▲ 4,0
CZ Socorro	● 4,5	◆ 3,7		● 4,3
CZ Velez	● 4,6	● 5,0		● 4,6
Regional Santander	● 5,0	◆ 3,0		● 4,3
<b>Total general</b>	● 4,2	● 4,1	▲ 4,1	● 4,1



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General por Trimestre 2020 (Centro Oriente)

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	IV Trimestre	Total general
<b>Bogota</b>	● 4,5	● 4,5	● 4,6	● 4,5
CZ Barrios Unidos	● 4,7	● 4,6	● 4,9	● 4,7
CZ Bosa	● 4,3	● 4,4	● 4,3	● 4,3
CZ Ciudad Bolívar	● 4,3	● 4,5	● 4,6	● 4,4
CZ Creer	● 4,4	● 4,6	● 4,6	● 4,5
CZ Engativa	● 4,5	● 4,7	● 4,5	● 4,6
CZ Fontibon	● 4,7	● 4,6	● 4,7	● 4,7
CZ Kennedy	● 4,2	● 4,3	● 4,4	● 4,4
CZ Martires	● 4,5	● 4,7	● 4,7	● 4,6
CZ Rafael Uribe	● 4,5	● 4,4	● 4,6	● 4,6
CZ Revivir	● 4,8	● 4,3		● 4,7
CZ San Cristobal Sur	● 4,6	● 4,6	● 4,5	● 4,6
CZ Santa Fe	● 4,6	● 4,5	● 4,7	● 4,6
CZ Suba	● 4,4	● 4,5	● 4,3	● 4,4
CZ Tunjuelito	● 4,7		● 4,4	● 4,5
CZ Usaquen	● 4,6	● 4,4	● 4,7	● 4,6
CZ Usme	● 4,2	● 4,3	● 4,4	● 4,3
Regional Bogota	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Puente Aranda		● 5,0		● 5,0
<b>Boyaca</b>	● 4,6	● 4,8	● 4,9	● 4,7
CZ Chiquinquirá	● 4,7	● 5,0		● 4,7
CZ Duitama	● 4,8	● 4,8		● 4,8
CZ El Cocuy	● 4,9	● 5,0		● 4,9
CZ Garagoa	● 5,0	● 4,3		● 4,9
CZ Miraflores	● 4,9	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Moniquira	● 4,8	● 5,0		● 4,8
CZ Otanche	● 4,8			● 4,8
CZ Puerto Boyaca	● 4,7			● 4,7
CZ Soata	● 4,8	● 4,9		● 4,8
CZ Sogamoso	● 4,6	● 4,8		● 4,7
CZ Tunja 1	● 4,9	● 4,8		● 4,9
CZ Tunja 2	▲ 4,0	● 4,6		● 4,1
Regional Boyaca	● 4,8	● 4,8		● 4,8

<b>Cundinamarca</b>	● 4,6	● 4,7	● 4,7	● 4,6
CZ Caqueza	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,8
CZ Choconta	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Facatativa	● 4,7	● 4,7	● 4,6	● 4,7
CZ Fusagasuga	● 4,4	● 4,5	● 4,6	● 4,5
CZ Girardot	● 4,6	● 4,7	● 5,0	● 4,7
CZ La Mesa	● 5,0		● 5,0	● 5,0
CZ Pacho	● 4,8	● 4,1	● 4,9	● 4,8
CZ San Juan De Rioseco	● 4,9	● 4,8	● 4,8	● 4,9
CZ Soacha	● 4,5	● 4,6	● 4,6	● 4,5
CZ Soacha Centro	● 4,5	● 4,6	● 5,0	● 4,5
CZ Ubaté	● 4,5	● 4,7	● 4,8	● 4,6
CZ Villeta	● 4,6			● 4,6
CZ Zipaquirá	● 4,7	● 4,8	● 4,7	● 4,7
Regional Cundinamarca	● 5,0			● 5,0
CZ Gacheta		● 5,0	● 4,9	● 4,9
<b>Norte De Santander</b>	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Cucuta 1	● 4,7	● 4,8		● 4,7
CZ Cucuta 2	● 4,8	● 4,8		● 4,8
CZ Cucuta 3	● 4,8	● 4,9		● 4,8
CZ Ocaña	● 4,8	● 4,6	◆ 3,4	● 4,6
CZ Pamplona	● 4,9	● 4,9		● 4,9
CZ Tibú	● 4,9	● 4,8	● 4,9	● 4,9
Regional Norte De Santander	● 4,8	● 4,8		● 4,8
<b>Santander</b>	● 4,6	● 4,6	● 5,0	● 4,6
CZ Antonia Santos	● 4,8			● 4,8
CZ Bucaramanga Sur	● 4,6	● 4,6		● 4,6
CZ Carlos Lleras Restrepo	● 4,4	● 4,5		● 4,4
CZ La Floresta	● 4,6	● 4,7	● 5,0	● 4,7
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	● 4,6	● 4,4		● 4,6
CZ Malaga	● 4,9			● 4,9
CZ San Gil	● 4,6	● 4,8		● 4,7
CZ Socorro	● 4,8	● 4,7		● 4,8
CZ Velez	● 4,8	● 5,0		● 4,8
Regional Santander	● 5,0	● 4,6		● 4,9
<b>Total general</b>	● 4,6	● 4,7	● 4,6	● 4,6



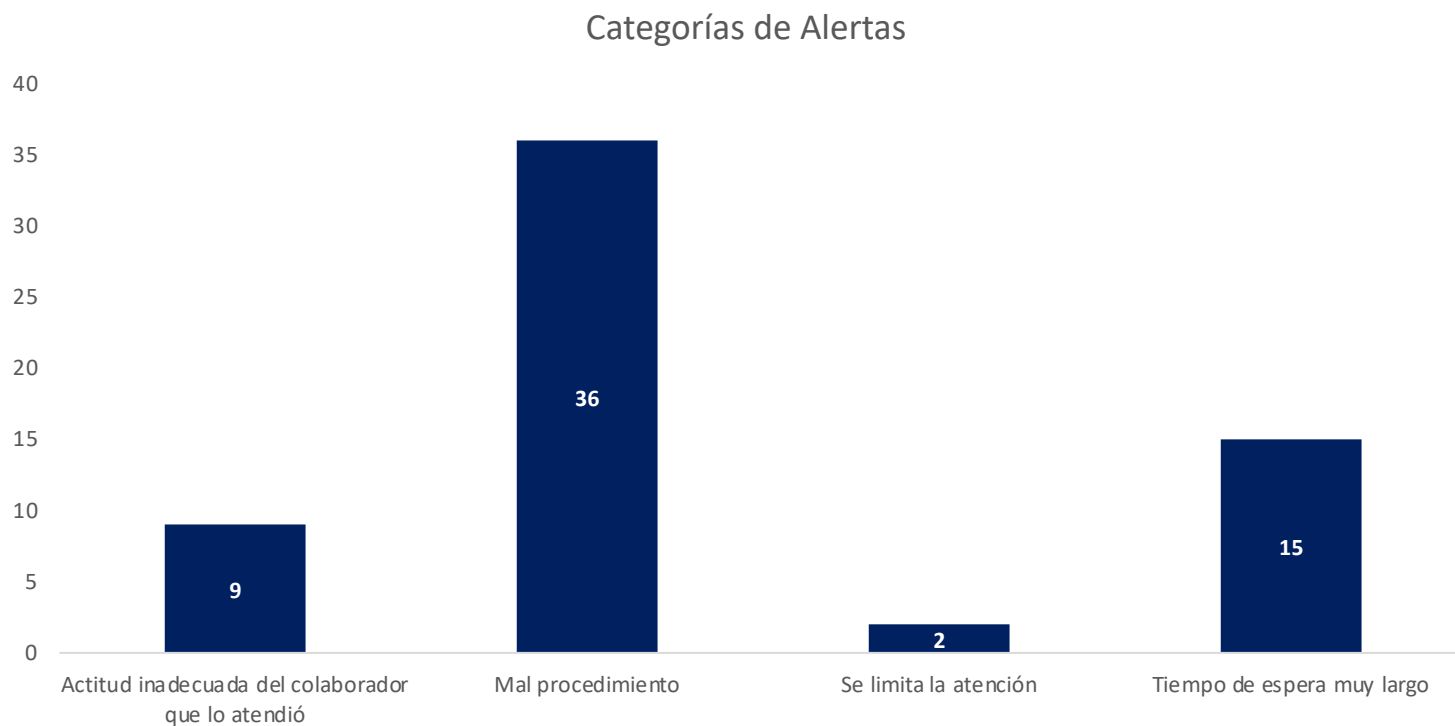
Nivel Alto de Satisfacción

# Alertas de Eventos Críticos

Anual 2020



# Generación Alertas Diciembre



- De las 1345 encuestas realizadas, 62 (5%) estuvieron acompañadas de alertas, todas afectaban la línea técnica. La categoría con más afectación fue la de “mal procedimiento” con un 58% (36) del total de las Alertas

# Generación Alertas 2020

Mes	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo	Total general
Enero	3	15		4	22
Febrero	16	53	20	109	198
Marzo	37	31	32	177	277
Abril	11	31	30	166	238
Mayo	4	6	4	19	33
Noviembre	9	49	10	21	89
Diciembre	9	36	2	15	62
<b>Total general</b>	<b>89</b>	<b>221</b>	<b>98</b>	<b>511</b>	<b>919</b>

- En todo el 2020 se generaron 919 Alertas de las 9988 de encuestas realizadas. Se obtuvo un Índice del 9%. La categoría con más afectación fue la de “tiempo de espera muy largo” con un 56% (511) del total de las Alertas.



# Alertas por Regional 2020

## Diciembre 2020

Mes	Cantidad
Bogotá	33
Cundinamarca	12
Risaralda	5
Antioquia	2
La Guajira	2
Quindio	2
Sucre	2
Atlantico	1
Bolivar	1
Caldas	1
Caquetá	1
<b>Total general</b>	<b>62</b>

- Bogotá es la Regional de Diciembre y del año 2020 con más alertas generadas y Cundinamarca en segundo lugar
- Magdalena, Putumayo y Vichada fueron las regionales con menos alertas generadas.

- El Centro Zonal Bogotá contó con un total de 259 alertas, 169 (65%) de estas por tiempo de espera muy largo, 60 (23%) por mal procedimiento, 16 (6%) por se limita la atención y 14 (5%) por actitud Inadecuada del Colaborador que lo Atendió.

## Anual 2020

Mes	Cantidad
Bogotá	259
Cundinamarca	106
Antioquia	95
Valle del Cauca	85
Huila	66
Nariño	44
Caldas	37
Cesar	34
Risaralda	32
Atlantico	27
Santander	26
Norte de Santander	24
Bolivar	13
Quindío	11
Boyacá	9
Córdoba	8
Meta	8
Casanare	6
Caquetá	5
Sucre	4
Tolima	4
Quindio	4
La Guajira	4
Arauca	3
Vaupés	2
Vichada	1
Putumayo	1
Magdalena	1
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>919</b>

# Alertas por Centro Zonal 2020

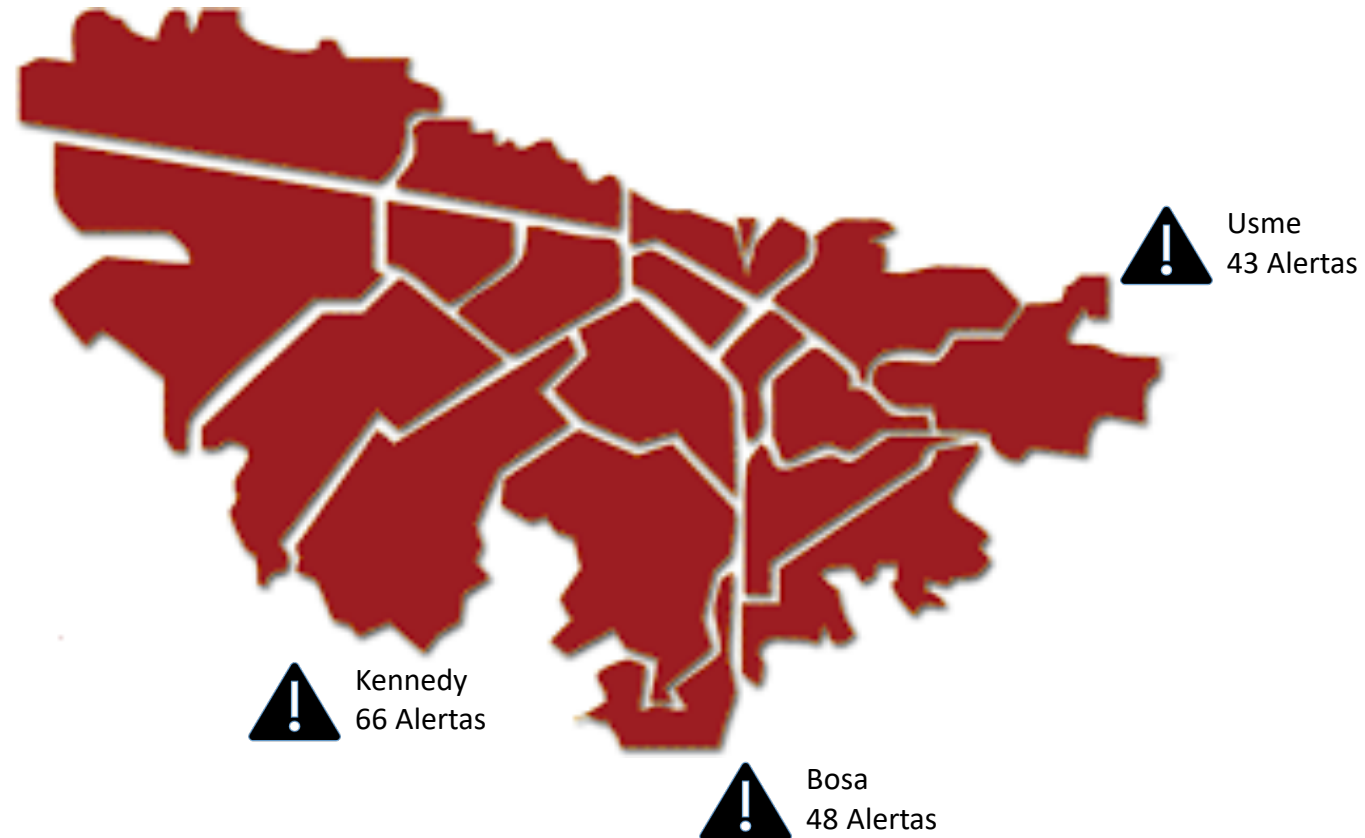
Centro Zonal	Cantidad				
CZ KENNEDY	66	CZ BUCARAMANGA SUR	13	CZ OCAÑA	3
CZ BOSA	48	CZ PASTO 2	13	CZ DOS QUEBRADAS	3
CZ USME	43	CZ ARMENIA NORTE	12	CZ ORIENTE MEDIO	3
CZ FACATATIVA	34	CZ PALMIRA	12	CZ SARAvena	3
CZ SOACHA	33	CZ AGUACHICA	11	CZ TUNJUELITO	3
CZ MANIZALES 2	33	CZ CENTRO	10	CZ JAMUNDI	3
CZ NEIVA	31	CZ CIUDAD BOLIVAR	9	CZ SANTA FÉ	3
CZ PASTO 1	30	CZ GARZÓN	9	CZ OCCIDENTE	3
CZ VALLEDUPAR 2	22	CZ GIRARDOT	9	CZ ARMENIA SUR	3
CZ PEREIRA	22	CZ CÚCUTA 2	9	CZ MONTELÍBANO	3
CZ HIPODROMO	20	CZ PITALITO	8	CZ LA FLORESTA	3
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	18	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	8	CZ MITU	2
CZ URABÁ	18	CZ TUNJA 2	7	CZ JORDÁN	2
CZ LA GAITANA	18	CZ USAQUEN	7	CZ HISTÓRICO Y DEL CARIBE	
CZ FUSAGASUGÁ	18	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	7	NORTE	2
CZ ABURRÁ NORTE	17	CZ MARTIRES	7	CZ BOSTON	2
CZ NORORIENTAL	17	CZ VILLAVICENCIO 2	6	CZ BUGA	2
CZ RAFAEL URIBE	17	CZ CÚCUTA 3	6	CZ REGIONAL ANTIOQUIA	2
CZ CARTAGO	16	CZ SURORIENTAL	6	CZ SINCELEJO	2
CZ ENGATIVA	16	CZ SOACHA CENTTRO	6	CZ PUERTO RICO	2
CZ SUBA	16	CZ PAZ DE ARIPORO	5	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHÍA	2
CZ ABURRA SUR	15	CZ REGIONAL VALLE	5	CZ FLORENCIA 1	2
CZ FONTIBON	15	CZ SUR	5	CZ LADERA	2
CZ SUR ORIENTE	13	CZ ROSALES	5	CZ LUIS CARLOS GALÁN	
		CZ SANTA ROSA DE CABAL	5	SARMIENTO	2
		CZ SAN CRISTOBAL	5	CZ REGIONAL LA GUAJIRA	2
		CZ ZIPAQUIRA	5	CZ ORIENTE	2
		CZ SUR OCCIDENTE	4	CZ YUMBO	2
		CZ TULUÁ	4	CZ DOS QUEBRADAS	1
		CZ MONTERÍA 1	4	CZ RIOHACHA 1	1
		CZ CÚCUTA 1	4	CZ SUR OESTE	1
		CZ CREER	4	CZ SUROCCIDENTE	1
				CZ REGIONAL BOGOTÁ	1
				CZ SURORIENTE	1
				CZ PUERTO ASIS	1
				CZ LIBANO	1
				CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	1
				CZ ACACÍAS	1
				CZ RIOHACHA 2	1
				CZ SANTA ANA	1
				CZ LORICA	1
				CZ OTANCHE	1
				CZ PUERTO CARREÑO	1
				CZ UBATÉ	1
				CZ HIRIGUANA	1
				CZ CHAPARRAL	1
				CZ NORTE CENTRO HISTORICO	1
				CZ DUITAMA	1
				CZ LA VIRGINIA	1
				CZ REGIONAL NORTE DE SANTANDER	1
				CZ MANIZALES 1	1
				CZ TIBU	1
				CZ VILLAVICENCIO 1	1
				CZ NORTE	1
				CZ VILLANUEVA	1
				CZ REGIONAL BOLIVAR	1
				CZ REGIONAL NARIÑO	1
				CZ ORIENTE	1
				(en blanco)	
				<b>Total general</b>	<b>919</b>

## Anual 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	%Índice
BOGOTA	259	1489	4498	17%

Centro Zonal	Cantidad
CZ KENNEDY	66
CZ BOSA	48
CZ USME	43
CZ RAFAEL URIBE	17
CZ ENGATIVA	16
CZ SUBA	16
CZ FONTIBON	15
Cz Ciudad Bolivar	8
CZ USAQUEN	7
CZ MARTIRES	7
CZ SAN CRISTOBAL	5
CZ CREER	4
CZ SANTA FÉ	3
CZ TUNJUELITO	3
REGIONAL BOGOTÁ	1
<b>Total general</b>	<b>259</b>

Categoría	Cantidad
Tiempo de espera muy largo	169
Mal procedimiento	60
Se limita la atención	16
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	14
<b>Total general</b>	<b>259</b>



## A anual 2020

Macroregión	Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra proyectada	% Cumplimiento	Registros
Bogota-CZ Barrios Unidos	Centroriente	Bogota	CZ Barrios Unidos	407	17%	198
Bogota-CZ Bosa	Centroriente	Bogota	CZ Bosa	878	18%	447
Bogota-CZ Ciudad Bolivar	Centroriente	Bogota	CZ Ciudad Bolivar	666	10%	180
Bogota-CZ Creer	Centroriente	Bogota	CZ Creer	336	10%	89
Bogota-CZ Engativa	Centroriente	Bogota	CZ Engativa	840	11%	319
Bogota-CZ Fontibon	Centroriente	Bogota	CZ Fontibon	616	52%	829
Bogota-CZ Kennedy	Centroriente	Bogota	CZ Kennedy	736	28%	471
Bogota-CZ Martires	Centroriente	Bogota	CZ Martires	372	25%	245
Bogota-CZ Puente Aranda	Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda	6	17%	1
Bogota-CZ Rafael Uribe	Centroriente	Bogota	CZ Rafael Uribe	325	34%	215
Bogota-CZ Revivir	Centroriente	Bogota	CZ Revivir	126	5%	24
Bogota-CZ San Cristobal Sur	Centroriente	Bogota	CZ San Cristobal Sur	356	12%	129
Bogota-CZ Santa Fe	Centroriente	Bogota	CZ Santa Fe	252	13%	88
Bogota-CZ Suba	Centroriente	Bogota	CZ Suba	629	16%	302
Bogota-CZ Tunjuelito	Centroriente	Bogota	CZ Tunjuelito	534	7%	99
Bogota-CZ Usaquen	Centroriente	Bogota	CZ Usaquen	420	25%	290
Bogota-CZ Usme	Centroriente	Bogota	CZ Usme	876	18%	466
Bogota-Regional Bogota	Centroriente	Bogota	Regional Bogota	360	11%	106

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF.

## Anual 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Índice
CUNDINAMARCA	106	1028	3017	10%

Centro Zonal	Cantidad
CZ FACATATIVA	34
CZ SOACHA	33
CZ FUSAGASUGÁ	18
CZ GIRARDOT	9
CZ SOACHA CENTTRO	6
CZ ZIPAQUIRA	5
CZ UBATÉ	1
<b>Total general</b>	<b>106</b>

Categoría	Cantidad
Tiempo de espera muy largo	48
Mal procedimiento	33
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	19
Se limita la atención	6
<b>Total general</b>	<b>106</b>



## Anual 2020

Macroregión	Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra proyectada	% Cumplimiento	Registros
Cundinamarca-CZ Caqueza	Centroriente	Cundinamarca	CZ Caqueza	86	31%	65
Cundinamarca-CZ Choconta	Centroriente	Cundinamarca	CZ Choconta	91	13%	21
Cundinamarca-CZ Facatativa	Centroriente	Cundinamarca	CZ Facatativa	683	59%	731
Cundinamarca-CZ Fusagasuga	Centroriente	Cundinamarca	CZ Fusagasuga	635	19%	400
Cundinamarca-CZ Gacheta	Centroriente	Cundinamarca	CZ Gacheta	33	12%	20
Cundinamarca-CZ Girardot	Centroriente	Cundinamarca	CZ Girardot	730	15%	404
Cundinamarca-CZ La Mesa	Centroriente	Cundinamarca	CZ La Mesa	134	5%	21
Cundinamarca-CZ Pacho	Centroriente	Cundinamarca	CZ Pacho	269	8%	38
Cundinamarca-CZ San Juan De Rioseco	Centroriente	Cundinamarca	CZ San Juan De Rioseco	51	20%	20
Cundinamarca-CZ Soacha	Centroriente	Cundinamarca	CZ Soacha	852	29%	745
Cundinamarca-CZ Soacha Centro	Centroriente	Cundinamarca	CZ Soacha Centro	348	8%	90
Cundinamarca-CZ Ubate	Centroriente	Cundinamarca	CZ Ubate	213	14%	38
Cundinamarca-CZ Villeta	Centroriente	Cundinamarca	CZ Villeta	18	22%	11
Cundinamarca-CZ Zipaquirá	Centroriente	Cundinamarca	CZ Zipaquirá	579	26%	408
Cundinamarca-Regional Cundinamarca	Centroriente	Cundinamarca	Regional Cundinamarca	23	9%	5

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF.

## Anual 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros
ANTIOQUIA	95	943	2646

Centro Zonal	Cantidad
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	18
CZ URABÁ	18
Aburra Norte	17
CZ ABURRA SUR	15
CZ SUR ORIENTE	12
CZ ROSALES	5
CZ OCCIDENTE	3
CZ ORIENTE MEDIO	3
REGIONAL ANTIOQUIA	2
CZ SUR OESTE	1
CZ ORIENTE	1
<b>Total general</b>	<b>95</b>

Categoría	Cantidad
Tiempo de espera muy largo	37
Se limita la atención	24
Mal procedimiento	24
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	10
<b>Total general</b>	<b>95</b>



Urabá  
18 Alertas



Aburrá Norte  
17 Alertas



Integral  
Noroccidental  
18 Alertas

Anual 2020

Macroregión	Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra proyectada	% Cumplimiento	Registros
Risaralda-CZ Belen De Umbria	Eje Cafetero	Risaralda	CZ Belen De Umbria	271	33%	179
Risaralda-CZ Dos Quebradas	Eje Cafetero	Risaralda	CZ Dos Quebradas	691	28%	490
Risaralda-CZ La Virginia	Eje Cafetero	Risaralda	CZ La Virginia	511	23%	317
Risaralda-CZ Pereira	Eje Cafetero	Risaralda	CZ Pereira	957	51%	1257
Risaralda-CZ Santa Rosa De Cabal	Eje Cafetero	Risaralda	CZ Santa Rosa De Cabal	458	30%	398
Risaralda-Regional Risaralda	Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	71	0%	5

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF.



# Otras Regionales

Anual 2020



Regional	Registros	Encuestas efectivas	Alertas	% Índice
Valle del cauca	2280	595	85	14%
Huila	2119	393	66	16%
Nariño	902	289	44	15%
Caldas	1208	457	37	08%
Cesar	851	225	34	15%
Risaralda	2646	943	32	3%

## Anual 2020

Macroregión	Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra proyectada	% Cumplimiento	Registros
Valle Del Cauca-CZ Buenaventura	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buenaventura	82	2%	6
Valle Del Cauca-CZ Buga	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buga	448	7%	82
Valle Del Cauca-CZ Cartago	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Cartago	701	29%	485
Valle Del Cauca-CZ Centro	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Centro	626	10%	242
Valle Del Cauca-CZ Jamundi	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Jamundi	272	17%	109
Valle Del Cauca-CZ Ladera	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Ladera	17	235%	102
Valle Del Cauca-CZ Nororiental	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Nororiental	677	14%	385
Valle Del Cauca-CZ Palmira	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Palmira	501	7%	108
Valle Del Cauca-CZ Restaurar	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Restaurar	7	43%	12
Valle Del Cauca-CZ Roldanillo	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Roldanillo	7	0%	1
Valle Del Cauca-CZ Sevilla	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sevilla	101	2%	8
Valle Del Cauca-CZ Sur	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sur	435	5%	65
Valle Del Cauca-CZ Suroriental	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Suroriental	319	7%	52
Valle Del Cauca-CZ Tulua	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Tulua	644	9%	182
Valle Del Cauca-CZ Yumbo	Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Yumbo	233	6%	42
Valle Del Cauca-Regional Valle	Pacífico	Valle Del Cauca	Regional Valle	730	14%	399

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF

Anual 2020

Macroregión	Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra proyectada	% Cumplimiento	Registros
Huila-CZ Garzon	Centro Sur	Huila	CZ Garzon	770	15%	426
Huila-CZ La Gaitana	Centro Sur	Huila	CZ La Gaitana	762	16%	570
Huila-CZ La Plata	Centro Sur	Huila	CZ La Plata	181	4%	14
Huila-CZ Neiva	Centro Sur	Huila	CZ Neiva	857	13%	540
Huila-CZ Pitalito	Centro Sur	Huila	CZ Pitalito	795	17%	565
Huila-Regional Huila	Centro Sur	Huila	Regional Huila	64	0%	4
Nariño-CZ Barbacoas	Pacífico	Nariño	CZ Barbacoas	18	0%	4
Nariño-CZ La Union	Pacífico	Nariño	CZ La Union	52	0%	4
Nariño-CZ Pasto 1	Pacífico	Nariño	CZ Pasto 1	703	15%	248
Nariño-CZ Pasto 2	Pacífico	Nariño	CZ Pasto 2	584	26%	369
Nariño-CZ Tuquerres	Pacífico	Nariño	CZ Tuquerres	294	13%	84
Nariño-Regional Nariño	Pacífico	Nariño	Regional Nariño	521	11%	193

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF

# Otras Regionales

Anual 2020

Macroregión	Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra proyectada	% Cumplimiento	Registros
Cesar-CZ Aguachica	Caribe	Cesar	CZ Aguachica	633	24%	421
Cesar-CZ Agustin Codazzi	Caribe	Cesar	CZ Agustin Codazzi	8	0%	1
Cesar-CZ Chiriguana	Caribe	Cesar	CZ Chiriguana	10	80%	13
Cesar-CZ Valledupar 1	Caribe	Cesar	CZ Valledupar 1	22	14%	24
Cesar-CZ Valledupar 2	Caribe	Cesar	CZ Valledupar 2	823	12%	377
Cesar-Regional Cesar	Caribe	Cesar	Regional Cesar	45	4%	15
Caldas-CZ Del Cafe	Eje Cafetero	Caldas	CZ Del Cafe	197	1%	1
Caldas-CZ Manizales 1	Eje Cafetero	Caldas	CZ Manizales 1	31	3%	2
Caldas-CZ Manizales 2	Eje Cafetero	Caldas	CZ Manizales 2	746	55%	1003
Caldas-CZ Norte	Eje Cafetero	Caldas	CZ Norte	97	19%	30
Caldas-CZ Occidente	Eje Cafetero	Caldas	CZ Occidente	113	30%	66
Caldas-CZ Oriente	Eje Cafetero	Caldas	CZ Oriente	222	18%	98
Caldas-CZ Sur Oriente	Eje Cafetero	Caldas	CZ Sur Oriente	29	10%	8
Risaralda-CZ Belen De Umbria	Eje Cafetero	Risaralda	CZ Belen De Umbria	271	33%	179
Risaralda-CZ Dos Quebradas	Eje Cafetero	Risaralda	CZ Dos Quebradas	691	28%	490
Risaralda-CZ La Virginia	Eje Cafetero	Risaralda	CZ La Virginia	511	23%	317
Risaralda-CZ Pereira	Eje Cafetero	Risaralda	CZ Pereira	957	51%	1257
Risaralda-CZ Santa Rosa De Cabal	Eje Cafetero	Risaralda	CZ Santa Rosa De Cabal	458	30%	398
Risaralda-Regional Risaralda	Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	71	0%	5

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF

# Indicador Índice por Regional

Anual 2020



# Indicador “Índice” por Regional

Diciembre y Noviembre 2020

Regional	Encuestas Efectivas	Alertas	índice Alertas
META	2	1	50,00%
CESAR	20	7	35,00%
VALLE DEL CAUCA	3	1	33,33%
VAUPES	5	1	20,00%
BOGOTA	719	77	10,71%
BOLIVAR	47	5	10,64%
LA GUAJIRA	19	2	10,53%
CUNDINAMARCA	450	33	7,33%
PUTUMAYO	27	1	3,70%
RISARALDA	537	19	3,54%
QUINDIO	185	6	3,24%
SUCRE	65	2	3,08%
ANTIOQUIA	297	9	3,03%
ATLANTICO	68	2	2,94%
CAQUETA	57	1	1,75%
CALDAS	177	3	1,69%
SANTANDER	1	0	0,00%
SAN ANDRES	3	0	0,00%
CAUCA	7	0	0,00%
NORTE DE SANTANDER	13	0	0,00%
ARAUCA	65	0	0,00%
BOYACA	7	0	0,00%
MAGDALENA	1	0	0,00%
CHOCO	17	0	0,00%
CORDOBA	9	0	0,00%
GUAINIA	1	0	0,00%
VICHADA	0	0	"_"
NARIÑO	0	0	"_"
GUAVIARE	0	0	"_"
AMAZONAS	0	0	"_"
<b>Total general</b>	<b>2.802</b>	<b>170</b>	<b>6,07%</b>

La regional que más alto de % de índice (Total de encuestas aplicadas/ total de alertas generadas) es la regional de Meta, seguido de Cesar.

# Indicador “Índice” por Regional

Diciembre 2020

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
LA GUAJIRA	86	12	10	2	83,33%	46,15%	20,00%
BOGOTA	1.464	415	335	34	80,72%	70,82%	10,15%
CUNDINAMARCA	976	296	243	13	82,09%	73,63%	5,35%
BOLIVAR	77	22	21	1	95,45%	70,97%	4,76%
SUCRE	176	61	50	2	81,97%	81,33%	4,00%
CAQUETA	155	33	27	1	81,82%	62,26%	3,70%
ATLANTICO	128	36	29	1	80,56%	73,47%	3,45%
QUINDIO	304	108	97	3	89,81%	77,70%	3,09%
RISARALDA	1.038	277	236	5	85,20%	69,60%	2,12%
ANTIOQUIA	643	163	129	2	79,14%	67,08%	1,55%
CALDAS	341	101	87	1	86,14%	74,26%	1,15%
PUTUMAYO	58	14	13	0	92,86%	70,00%	0,00%
BOYACA	21	7	4	0	57,14%	87,50%	0,00%
NORTE DE SANTANDER	32	8	7	0	87,50%	66,67%	0,00%
SAN ANDRES	4	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
GUAINIA	6	1	1	0	100,00%	50,00%	0,00%
VAUPES	14	1	1	0	100,00%	25,00%	0,00%
ARAUCA	119	41	35	0	85,37%	78,85%	0,00%
CHOCO	36	11	8	0	72,73%	78,57%	0,00%
CAUCA	9	4	3	0	75,00%	80,00%	0,00%
SANTANDER	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
CESAR	11	4	4	0	100,00%	66,67%	0,00%
CORDOBA	15	3	2	0	66,67%	60,00%	0,00%
NARIÑO	5	0	0	0	"-"	0,00%	"-"
AMAZONAS	1	0	0	0	"-"	0,00%	"-"
GUAVIARE	6	0	0	0	"-"	0,00%	"-"
<b>Total general</b>	<b>5.726</b>	<b>1.621</b>	<b>1.345</b>	<b>65</b>	<b>82,97%</b>	<b>71,35%</b>	<b>4,83%</b>

La regional que más alto de % de índice (Total de encuestas aplicadas/ total de alertas generadas) es la regional de La Guajira, seguido de Bogotá.

# Conclusiones y Sugerencias

Anual 2020





## CONCLUSIONES GENERALES



- Se gestionaron en el transcurso del año (7 meses) un total de 28.430 **registros**, de los cuales se generaron 9.988 **encuestas** y de estas mismas 919 **alertas**. Se obtuvo como **índice** anual un resultado del 9%.



- La regional con mayor cantidad de **encuestas** fue Bogotá con 1.677 (16%) y el mes en el que se generaron más encuestas fue Marzo con 3.054 (30%)



- Se obtuvo un nivel de **satisfacción** del 94%, 4 pp superior que en el año 2019. La regional con mejor resultado de satisfacción fue “Eje cafetero” con un 4.8. La categoría con mejor resultado global fue “Oportunidad de servicio” y aquella con más bajo resultado “Calidad de servicio”



- De las 919 **alertas** generadas el 56% (511) se ubican en la categoría “tiempo de espera muy largo”. La regional con mayor cantidad de alertas es “Bogotá” con 259 (28%) y el Centro Zonal con más alertas en “Kennedy” con 66.



- La regional con el **índice** más alto fue el de “Meta” con un 50% y aquella con más bajo resultado es “Arauca” con un 0% y 65 encuestas.

## MEJORA EN ATENCIÓN



- En cuanto a remisión hacia Otras Instituciones (Comisaría de Familia-Policia,) generalmente no va acompañada de una clara instrucción que muestre al ciudadano las razones por las cuales no se atiende su caso desde el Instituto. Dicho escenario es percibido como orientación incompleta e inconclusa para con el encuestado.



- Se sugiere realizar procesos de sensibilización para los funcionarios en temas de empatía y escucha activa en la cual haya una profundización de los casos para entender la pretensión del peticionario



- Se sugiere en los casos en los que la atención no fue presencial (diligenciamiento de formulario) en algún lugar visible del SIM se identifique para que no sean tenidos en cuenta al momento de generar la base para gestión. Como oportunidad de mejora podría ser formar en temas jurídicos específicos a los colaboradores o estratégicamente en algunos centros zonales tener una figura especializada



- La diferencia de atención o procedimiento y organización ante la atención prioritaria de trámites entre centros zonales. En algunos es el factor más positivo y en otros negativo. (Necesidad de alineación).



- Importancia de que los funcionarios indiquen los canales de atención de manera completa.



- Los centros zonales más escuchados por demora en la atención afuera de las instalaciones o cantidad de funcionarios vs peticionarios es muy baja son los de la zona Sur Bosa y C Bolívar en Bogotá.



# Estrategias de Gestión

Anual 2020



## MEJORA ÓPERATIVA



- Buscando dar aumento al % de contactabilidad para la aplicación de la encuesta al ciudadano, la malla de turnos del equipo se diseñó con el fin de abarcar un rango temporal comprendido entre las 08:00 y las 18:00 de lunes a viernes. Esta modificación de turnos, fue consecuente al diseño mapa de contactabilidad creado de acuerdo a los rangos del día en los cuales se generaba mayor contacto con el encuestado en las diferentes ciudades del país.



- El equipo de encuestadores recibió capacitación sobre los registros DP – Quejas y Reclamos en el aplicativo SIM, se generaron aclaraciones sobre las excepciones de las categorías de alertas y escucha de llamadas para dar claridad sobre el correcto manejo de las preguntas de la encuesta.



- Se establece cómo meta de encuestas diarias por asesor “18” basados en proyección y resultados obtenidos.



- Se diseñó, desarrollo e implemento el aplicativo “Alertas y encuestas”.



- Actualmente se encuentra en revisión el aplicativo de encuestas con el objetivo de implementar mejoras.



- Se identificó cómo posible mejora: La necesidad de llevar a cabo una formación al segmento sobre el protocolo de atención presencial y además y la posibilidad de transferir estando en la misma llamada a otros segmentos según se requiera.





**iQ**  
**OUTSOURCING**

**T. (57 1) 593 1990**

**D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7**  
**Bogotá – Colombia**

**[www.iqoutsourcing.com](http://www.iqoutsourcing.com)**