

IQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención ICBF - Año 2021



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 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 mes.

Contenido



Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

2021



4



Resultados de los ajustes Operativos Encuestas de Satisfacción



15

Resultados Encuestas de Satisfacción



Noviembre 2021



36

Nivel de Satisfacción

Diciembre 2021



68

Alertas de Eventos Críticos

2021



93

Conclusiones y Recomendaciones

2021



103

Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

2021



Encuestas Efectivas

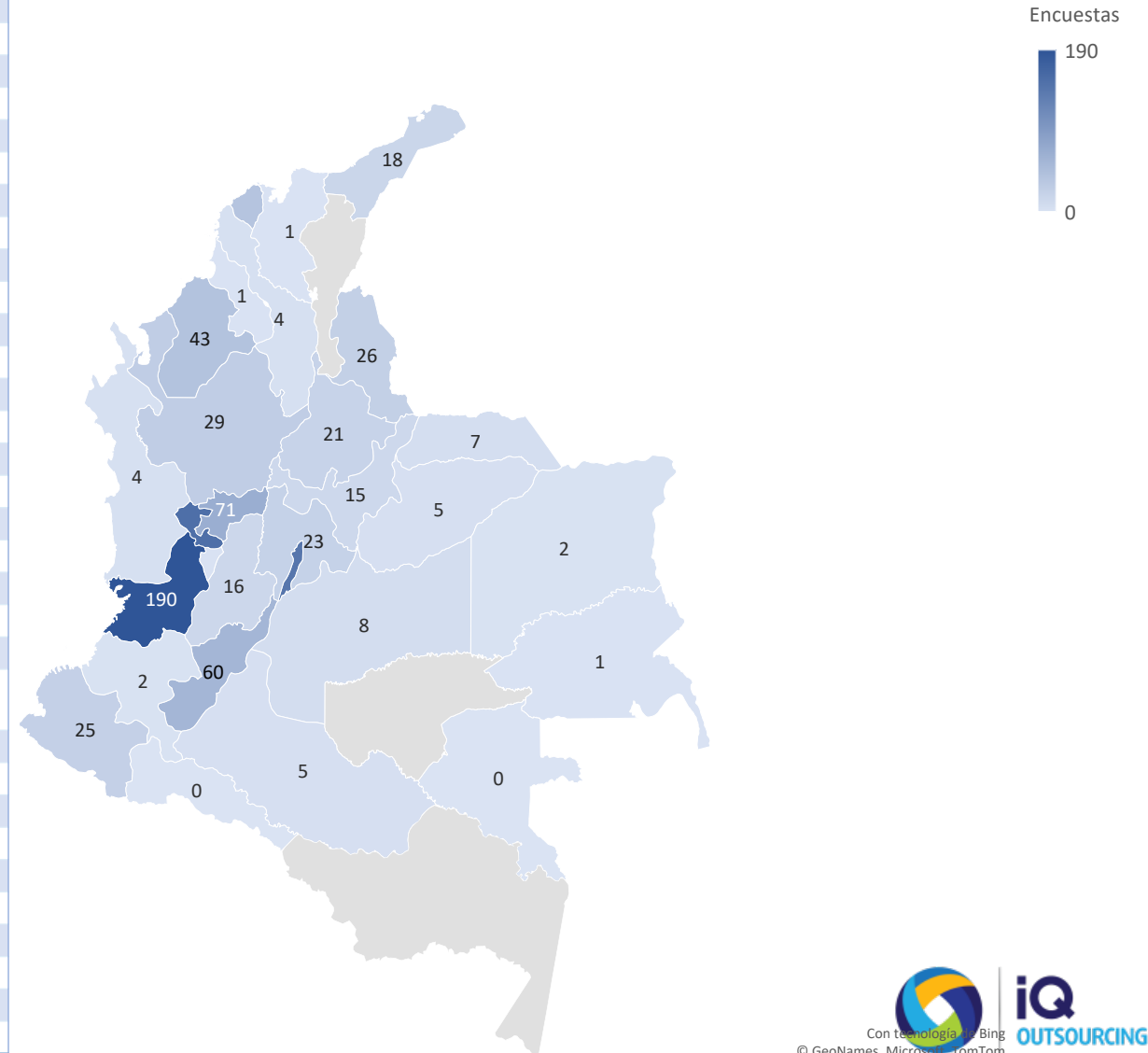
CONSOLIDADO VIGENCIA 2020								
Mes	Registros	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador índice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	12048	434	4%	22	22	5%	N/A	N/A
Febrero	10358	1030	10%	213	198	19%	N/A	N/A
Marzo	5192	3054	59%	291	277	9%	81,46%	65,47%
Abril	Remarcación	2260	-	252	238	11%	81,57%	72,11%
Mayo	Remarcación	408	-	35	33	8%	70,10%	82,91%
Noviembre	2903	1457	50%	108	89	6%	77,50%	81,39%
Diciembre	1757	1345	77%	63	62	5%	82,97%	71,35%

CONSOLIDADO VIGENCIA 2021												
Mes	Reg Recibidos	Reg Validos	% Registros Validos	Registros Marcados	% Gestión de la Muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador Índice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	1.454	1.334	91,75%	1.334	100,00%	952	71,36%	109	108	11%	82,71%	74,40%
Febrero	1.576	1.445	91,69%	1.445	100,00%	875	60,55%	118	114	13%	80,05%	72,82%
Marzo	2.222	2.044	91,99%	2.036	99,61%	1.032	50,69%	171	167	16%	77,83%	74,64%
Abril	1.732	1.451	83,78%	1.428	98,41%	895	62,68%	157	153	17%	77,56%	66,25%
Mayo	1.231	1.070	86,92%	1.068	99,81%	842	78,84%	139	132	16%	75,11%	71,27%
Junio	1.444	1.333	92,31%	1.268	95,12%	703	55,44%	101	96	14%	77,51%	71,47%
Julio	1.218	954	78,33%	953	99,90%	791	83,00%	134	131	17%	76,95%	70,27%
Agosto	2.639	2.155	81,66%	1.619	75,13%	854	52,75%	120	115	13%	72,19%	65,98%
Septiembre	5.526	4.843	87,64%	2.604	53,77%	1.151	44,20%	144	135	12%	71,48%	68,93%
Octubre	3.148	2.619	83,20%	2.647	101,07%	1.312	49,57%	155	146	11%	72,89%	68,00%
noviembre	2.799	2306	82,39%	2.176	94,36%	1.076	49,45%	147	143	13%	74,0%	66,31%
diciembre	1.812	1439	79,42%	1.938	134,68%	920	47,47%	88	85	9%	72,5%	65,48%
Total 2021	26.801	22.993	85,79%	20.516	89,23%	11.403	55,58%	1.583	1.525	9,24%	75,90%	69,65%

Encuestas Efectivas por Regional (2021)

Encuestas Diciembre 2021

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
AMAZONAS	2	0	0	0	2
ANTIOQUIA	399	166	148	96	809
ARAUCA	49	20	17	26	112
ATLANTICO	77	4	28	93	202
BOGOTA	466	612	699	580	2.357
BOLIVAR	18	21	14	19	72
BOYACA	22	11	12	16	61
CALDAS	195	128	125	229	677
CAQUETA	36	40	15	11	102
CASANARE	1	7	15	27	50
CAUCA	18	18	14	16	66
CESAR	1	1	0	8	10
CHOCO	17	6	9	8	40
CORDOBA	1	4	106	143	254
CUNDINAMARCA	282	439	195	137	1.053
GUAVIARE	0	0	2	0	2
HUILA	0	1	130	195	326
LA GUAJIRA	33	4	12	38	87
MAGDALENA	1	5	12	12	30
META	0	0	66	42	108
NARIÑO	0	4	155	149	308
NORTE DE SANTANDER	224	271	157	200	852
PUTUMAYO	53	3	10	4	70
QUINDIO	135	93	64	3	295
RISARALDA	801	537	504	439	2.281
SAN ANDRES	1	4	6	2	13
SANTANDER	1	7	61	154	223
SUCRE	21	4	5	5	35
TOLIMA	0	23	59	60	142
VALLE DEL CAUCA	0	5	154	584	743
VAUPES	4	2	1	1	8
VICHADA	1	0	1	3	5
Total general	2.859	2.440	2.796	3.301	11.396



Puntos de Atención sin Registros (Trimestre IV)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Caribe	Atlantico	CZ Norte Centro Historico	2	0	Sin registros	0		
Caribe	Atlantico	CZ Suroriente	25	0	Sin registros	0		
Caribe	Atlantico	Regional Atlantico	5	0	Sin registros	0		
Caribe	Bolivar	CZ El Carmen De Bolivar	1	0	Sin registros	0		
Caribe	Bolivar	CZ Mompox	1	0	Sin registros	0		
Caribe	Bolivar	CZ Simiti	1	0	Sin registros	0		
Caribe	Cesar	CZ Aguachica	6	0	Sin registros	0		
Caribe	Cesar	CZ Chiriguana	4	0	Sin registros	0		
Caribe	Cesar	CZ Valledupar 1	2	0	Sin registros	0		
Caribe	Cesar	Regional Cesar	1	0	Sin registros	0		
Caribe	Cordoba	CZ Cerete	4	0	Sin registros	0		
Caribe	La Guajira	CZ Nazareth	2	0	Sin registros	0		
Caribe	Magdalena	CZ Del Rio	1	0	Sin registros	0		
Caribe	Magdalena	CZ Plato	3	0	Sin registros	0		
Caribe	Magdalena	Regional Magdalena	3	0	Sin registros	0		
Caribe	San Andres	CZ Los Almendros	4	0	Sin registros	0		
Caribe	Sucre	CZ Boston	5	0	Sin registros	0		
Caribe	Sucre	CZ La Mojana	1	0	Sin registros	0		
Centro Sur	Caqueta	CZ Belen De Los Andaquies	4	0	Sin registros	0		
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 2	6	0	Sin registros	0		
Centro Sur	Caqueta	Regional Caqueta	7	0	Sin registros	0		
Centro Sur	Huila	CZ Neiva	10	0	Sin registros	0		
Centro Sur	Putumayo	CZ Puerto Asis	13	0	Sin registros	0		
Centro Sur	Putumayo	CZ Sibundoy	1	0	Sin registros	0		
Centro Sur	Tolima	CZ Chaparral	6	0	Sin registros	0		
Centro Sur	Tolima	CZ Lerida	2	0	Sin registros	0		
Centro Sur	Tolima	CZ Libano	2	0	Sin registros	0		

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (64 puntos de atención a nivel nacional)

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre IV)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Centroriente	Bogota	CZ Bosa	4	0	Sin registros	0		
Centroriente	Boyaca	CZ Chiquinquirá	5	0	Sin registros	0		
Centroriente	Boyaca	CZ Garagoa	2	0	Sin registros	0		
Centroriente	Boyaca	CZ Moniquira	2	0	Sin registros	0		
Centroriente	Boyaca	CZ Soata	1	0	Sin registros	0		
Centroriente	Boyaca	Regional Boyaca	6	0	Sin registros	0		
Centroriente	Cundinamarca	CZ Gacheta	2	0	Sin registros	0		
Centroriente	Cundinamarca	CZ Girardot	7	0	Sin registros	0		
Centroriente	Cundinamarca	CZ La Mesa	2	0	Sin registros	0		
Centroriente	Cundinamarca	CZ Pacho	1	0	Sin registros	0		
Centroriente	Cundinamarca	CZ Soacha Centro	2	0	Sin registros	0		
Centroriente	Cundinamarca	CZ Villeta	1	0	Sin registros	0		
Centroriente	Santander	CZ San Gil	1	0	Sin registros	0		
Centroriente	Santander	CZ Velez	5	0	Sin registros	0		

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (64 puntos de atención a nivel nacional)

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre IV)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Eje Cafetero	Antioquia	Caif Comuna 13	23	0	Sin registros	0		
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Bajo Cauca	1	0	Sin registros	0		
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Magdalena Medio	2	0	Sin registros	0		
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Sur Oriente	6	0	Sin registros	0		
Eje Cafetero	Caldas	CZ Manizales 1	2	0	Sin registros	0		
Eje Cafetero	Caldas	CZ Occidente	2	0	Sin registros	0		
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas	1	0	Sin registros	0		
Eje Cafetero	Quindío	CZ Armenia Sur	2	0	Sin registros	0		
Llanos	Arauca	CZ Arauca	4	0	Sin registros	0		
Llanos	Arauca	Regional Arauca	3	0	Sin registros	0		
Llanos	Casanare	CZ Paz De Ariporo	7	0	Sin registros	0		
Llanos	Casanare	CZ Villanueva	2	0	Sin registros	0		
Llanos	Guainía	Regional Guainía	4	0	Sin registros	0		
Llanos	Guaviare	CZ San Jose De Guaviare	5	0	Sin registros	0		
Llanos	Vaupés	Regional Vaupés	21	0	Sin registros	0		
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano	1	0	Sin registros	0		
Pacífico	Cauca	CZ Norte	2	0	Sin registros	0		
Pacífico	Cauca	CZ Popayan	2	0	Sin registros	0		
Pacífico	Nariño	CZ Tumaco	1	0	Sin registros	0		
Pacífico	Nariño	CZ Tuquerres	5	0	Sin registros	0		
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sevilla	2	0	Sin registros	0		
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Suroriental	4	0	Sin registros	0		
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Yumbo	4	0	Sin registros	0		

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (64 puntos de atención a nivel nacional)

Resumen Encuestas Efectivas por Trimestre

Macro región Caribe

Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CORDOBA	1	4	106	143	254
CZ 1 MONTERIA			70	49	119
CZ MONTELIBANO			19	45	64
CZ TIERRALTA		1	6	22	29
CZ PLANETARICA		2	8	12	22
REGIONAL CORDOBA				6	6
CZ CERETE			2	3	5
CZ LORICA		1	1	3	5
CZ SAHAGUN	1			3	4
ATLANTICO	77	4	28	93	202
CZ HIPODROMO			12	54	66
CZ SURORIENTE	49				49
CZ SABANALARGA	3	1	6	33	43
CZ SUROCCIDENTE	13	1	2	6	22
CZ BARANOA	10	2	6		18
CZ SABANAGRANDE	2		1		3
CZ NORTE CENTRO HISTORICO			1		1
LA GUAJIRA	33	4	12	38	87
REGIONAL LA GUAJIRA	32	3	6	21	62
CZ RIOHACHA 1		1	4	8	13
CZ MANAURE			1	7	8
CZ MAICAO			1	1	2
CZ FONSECA	1				1
CZ RIOHACHA 2				1	1

Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
BOLIVAR	18	21	14	19	72
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	13	13	1		27
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4	6	8	5	23
CZ MOMPOX			2	4	6
CZ TURBACO			1	5	6
REGIONAL BOLIVAR		2	1	3	6
CZ MAGANGUE	1		1	1	3
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR				1	1
SUCRE	21	4	5	5	35
CZ SINCELEJO	21	3	4	4	32
REGIONAL SUCRE			1	1	2
CZ BOSTON		1			1
MAGDALENA	1	5	12	13	31
CZ EL BANCO			10	4	14
CZ SANTA ANA	1	5			6
CZ FUNDACIÓN				5	5
CZ SANTA MARTA 2			1	2	3
CZ SANTA MARTA 1			1	1	2
REGIONAL MAGDALENA				1	1
SAN ANDRES	1	4	6	2	13
CZ LOS ALMENDROS	1	3	6	2	12
REGIONAL SAN ANDRES		1			1
CESAR	1	1		8	10
CZ CHIRIGUANA	1			4	5
CZ VALLEDUPAR 2				4	4
REGIONAL CESAR		1			1
Total general	153	47	183	321	704

Resumen Encuestas Efectivas por Trimestre

Macro región Centro Sur

Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
HUILA		1	130	195	326
CZ PITALITO			66	107	173
CZ LA GAITANA			12	59	71
CZ NEIVA			18	17	35
CZ LA PLATA			16	11	27
CZ GARZON		1	18	1	20
TOLIMA	23		59	60	142
CZ ESPINAL	4		23	38	65
CZ CHAPARRAL	1		11	5	17
CZ GALAN	1		5	7	13
CZ HONDA	10		1	2	13
CZ MELGAR	4		5	2	11
CZ LERIDA	1		9		10
CZ LIBANO	1		3		4
CZ IBAGUE	1			3	4
CZ PURIFICACION			1	2	3
CZ JORDAN			1	1	2
CAQUETA	36	40	15	11	102
CZ PUERTO RICO	25	23	7	8	63
CZ FLORENCIA 1	5	4	2	3	14
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5	6			11
CZ FLORENCIA 2		7	3		10
REGIONAL CAQUETA	1		3		4
PUTUMAYO	53	3	10	4	70
CZ PUERTO ASIS	23		1		24
CZ LA HORMIGA	15	2	5	1	23
CZ MOCOA	15	1	1	3	20
CZ SIBUNDOY			3		3
AMAZONAS	2				2
CZ LETICIA	2				2
Total general	91	67	214	270	642

Macro región Llanos

Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ARAUCA	49	20	17	26	112
CZ SARAVERENA	29	7	2	14	52
CZ TAME	11	11	12	10	44
CZ ARAUCA	3	2	3	2	10
REGIONAL ARAUCA	6				6
META			66	42	108
CZ VILLAVICENCIO 2			52	15	67
CZ VILLAVICENCIO 1			8	20	28
CZ GRANADA			2	4	6
CZ ACACIAS			2	2	4
CZ PUERTO LOPEZ			2	1	3
CASANARE	1	7	15	27	50
CZ YOPAL		7	15	27	49
CZ VILLANUEVA	1				1
VAUPES	4	2	1	1	8
CZ MITU	4	2	1	1	8
VICHADA	1		1	3	5
CZ PUERTO CARREÑO	1		1	2	4
REGIONAL VICHADA				1	1
GUAVIARE			2		2
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			2		2
GUAINIA				1	1
CZ INIRIDA				1	1
Total general	55	29	102	100	286

Resumen Encuestas Efectivas por Trimestre

Macro región Pacífico

Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
VALLE DEL CAUCA		5	154	587	746
CZ TULUA			24	196	220
CZ CENTRO	1	94		89	184
CZ CARTAGO	1			149	150
REGIONAL VALLE				72	72
CZ PALMIRA			18	52	70
CZ SUR			5	12	17
CZ JAMUNDI	2	1		5	8
CZ YUMBO	1	5			6
CZ BUENAVENTURA			2	4	6
CZ NORORIENTAL			3	1	4
CZ SURORIENTAL			1	2	3
CZ LADERA				3	3
CZ BUGA			1	1	2
CZ SEVILLA				1	1
NARIÑO		4	155	150	309
CZ PASTO 1		2	75	67	144
REGIONAL NARIÑO			35	59	94
CZ PASTO 2		2	31	20	53
CZ LA UNION			6	3	9
CZ TUQUERRES			6	1	7
CZ IPIALES			2		2

Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CAUCA	18	18	14	16	66
CZ CENTRO	11	6	12	7	36
CZ SUR	2	4	1	8	15
CZ COSTA PACIFICA	1	3	1	1	6
CZ POPAYAN	3	2			5
CZ NORTE	1	3			4
CHOCO	17	6	9	8	40
CZ TADO	8	1	5	2	16
CZ QUIBDO	4	3	3	3	13
CZ ISTMINA	3	2		1	6
CZ RIOSUCIO	1			2	3
CZ BAHIA SOLANO	1		1		2
Total general	35	33	332	761	1.161

Resumen Encuestas Efectivas por Trimestre

Macro región Centro Oriente

Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
BOGOTA	466	612	699	582	2.359
CZ USME	50	110	145	117	422
CZ FONTIBON	117	50	77	93	337
CZ KENNEDY	44	79	61	36	220
CZ USAQUEN	36	61	56	43	196
CZ BOSA	64	62	46	11	183
CZ RAFAEL URIBE	38	6	55	76	175
CZ MARTIRES	17	54	45	44	160
CZ ENGATIVA	11	34	34	28	107
CZ TUNJUELITO	8	29	36	29	102
CZ SAN CRISTOBAL SUR	8	29	32	24	93
CZ SANTA FE	29	21	18	12	80
CZ CIUDAD BOLIVAR	9	18	21	11	59
CZ SUBA	9	20	19	11	59
REGIONAL BOGOTA	17	8	9	15	49
CZ KENNEDY CENTRAL	2	14	21	5	42
CZ BARRIOS UNIDOS	3	11	14	14	42
CZ CREER	4	3	9	13	29
CZ REVIVIR		3	1		4
CUNDINAMARCA	282	439	195	137	1.053
CZ SOACHA	35	166	58	1	260
CZ FACATATIVA	35	103	38	65	241
CZ FUSAGASUGA	100	78	42	7	227
CZ ZIPAQUIRA	47	16	11	46	120
CZ SOACHA CENTRO	28	33	3	1	65
CZ CAQUEZA	9	24	9	7	49
CZ PACHO	13	11	12	1	37
CZ GIRARDOT			14	4	18
CZ CHOCONTA	4	2	4	4	14
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3	3	1	1	8
CZ UBATE	5	1			6
CZ GACHETA	1		3		4
CZ LA MESA	2	2			4

Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
NORTE DE SANTANDER	224	271	157	200	852
CZ CUCUTA 3	126	96	52	92	366
CZ CUCUTA 1	49	74	39	14	176
CZ CUCUTA 2	27	73	19	18	137
CZ PAMPLONA	13	15	23	29	80
CZ OCAÑA	6	2	7	21	36
CZ TIBU		1	16	17	34
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	3	10	1	9	23
SANTANDER	1	7	61	154	223
CZ BUCARAMANGA SUR			38	31	69
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO			3	64	67
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO			1	41	42
CZ LA FLORESTA	1	3	9	3	16
CZ ANTONIA SANTOS		1	8	4	13
CZ SOCORRO			2	7	9
CZ VELEZ		1		4	5
CZ RESURGIR		1			1
CZ MALAGA		1			1
BOYACA	22	11	12	16	61
CZ MIRAFLORES	22	5	6	3	36
CZ EL COCUY		4	4	3	11
CZ TUNJA 2				4	4
CZ SOATA		2	1		3
CZ PUERTO BOYACA				2	2
CZ OTANCHE				2	2
CZ TUNJA 1			1	1	2
CZ SOGAMOSO				1	1
Total general	995	1.340	1.124	1.089	4.548

Resumen Encuestas Efectivas por Trimestre

Macro región Eje Cafetero

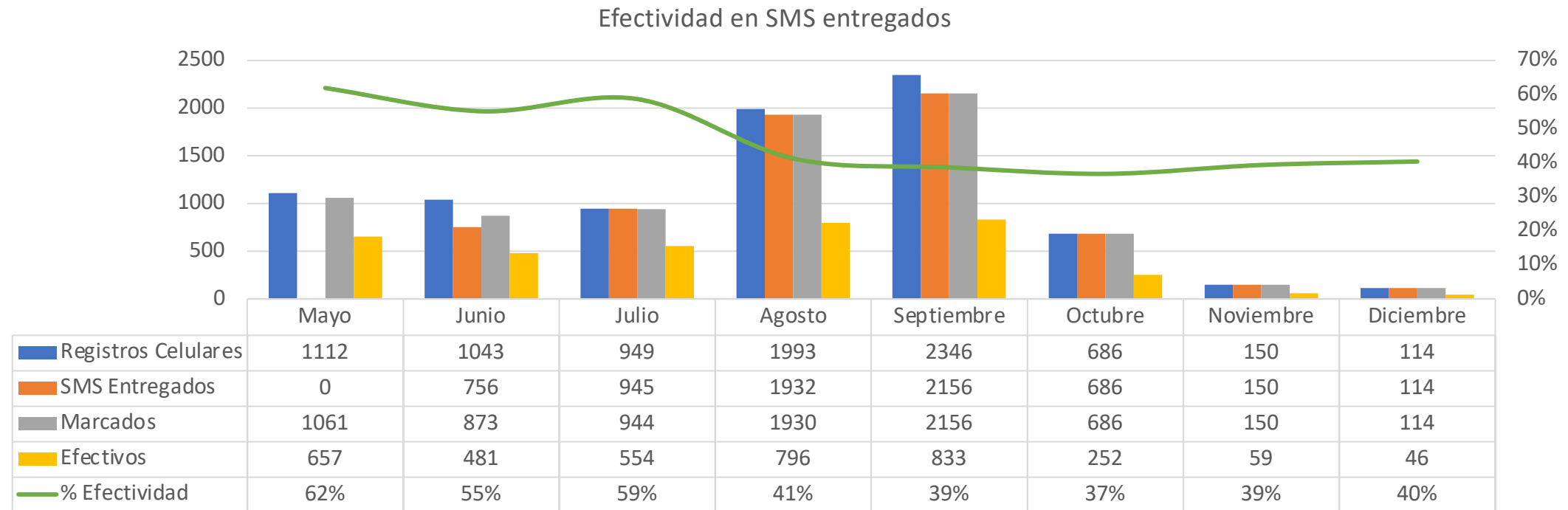
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
RISARALDA	801	537	504	439	2.281
CZ PEREIRA	388	263	309	189	1.149
CZ SANTA ROSA DE CABAL	143	142	70	78	433
CZ DOS QUEBRADAS	164	67	61	92	384
CZ LA VIRGINIA	32	29	46	48	155
CZ BELEN DE UMBRIA	74	35	18	11	138
REGIONAL RISARALDA		1		21	22
ANTIOQUIA	399	166	148	96	809
CZ OCCIDENTE	68	50	28	17	163
CZ ORIENTE MEDIO	53	49	32	27	161
CZ URABA	37	23	24	6	90
REGIONAL ANTIOQUIA	38	3	7	12	60
CZ ABURRA SUR	50	1	2	4	57
CZ SUR ORIENTE	42	5	1		48
CZ ORIENTE	23	8	10	4	45
CZ ROSALES	12	14	8	6	40
CZ ABURRA NORTE	30		1	1	32
CZ PENDERISCO	2	7	19	4	32
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	9	1	3	3	16
CZ SUROESTE	12		1		13
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4	1	4	3	12
CZ LA MESETA	3	1	4	3	11
CZ MAGDALENA MEDIO	8	1			9
CZ OCCIDENTE MEDIO	4		2	2	8
CZ PORCE NUS	1	2		1	4
CZ BAJO CAUCA			1	3	4
CAIF COMUNA 13	3		1		4

Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CALDAS	195	128	125	229	677
CZ MANIZALES 2	152	92	104	200	548
CZ ORIENTE	22	12	5	11	50
CZ DEL CAFE	1	10	11	12	34
CZ OCCIDENTE	16	12	3		31
CZ NORTE	1	2	2	4	9
CZ MANIZALES 1	3				3
CZ SUR ORIENTE				2	2
QUINDIO	135	93	64	3	295
CZ ARMENIA NORTE	120	88	53	1	262
CZ CALARCA	9	3	11		23
CZ ARMENIA SUR	6	2			8
REGIONAL QUINDIO				2	2
Total general	1.530	924	841	767	4.062

Resultados de los ajustes Operativos Encuestas de Satisfacción



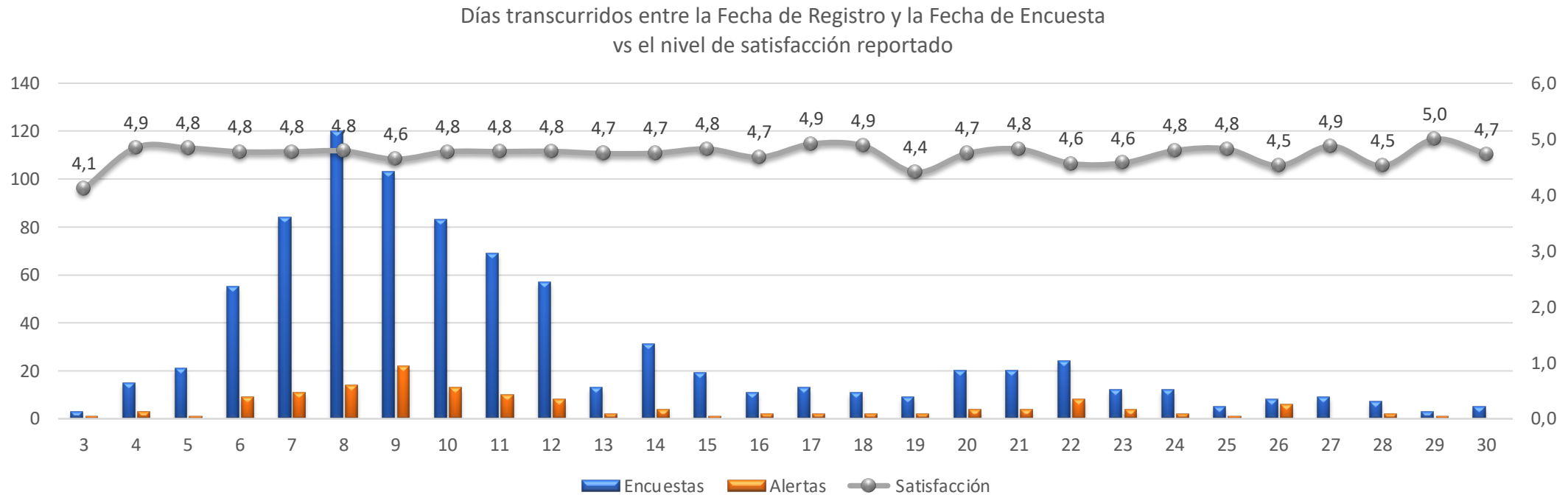
Efectividad en SMS entregados



- En los meses de Junio a Septiembre de 2021 se implementó la estrategia de envío de SMS a todos los ciudadanos de la muestra para encuestar. En los meses de Octubre a Diciembre de 2021 se modificó la estrategia, generando el envío del SMS únicamente a los ciudadanos cuyo resultado del contacto era “No efectivo”, con la finalidad de promover su participación en la encuesta y posteriormente volver a llamarles.
- En la gráfica, el porcentaje de efectividad de la estrategia se calcula con la cantidad de encuestas efectivas sobre el total de registros marcados a los que se les envió SMS.
- Siendo el mes de mayo la línea de base de referencia, se encuentra una tendencia decreciente de la efectividad con una variación de entre -7% en junio, -3% en julio, -20% en agosto y -30% en septiembre, -25% en octubre, -23% en noviembre y -22% para diciembre.

Intervalo entre atención y encuestas Mayo 2021

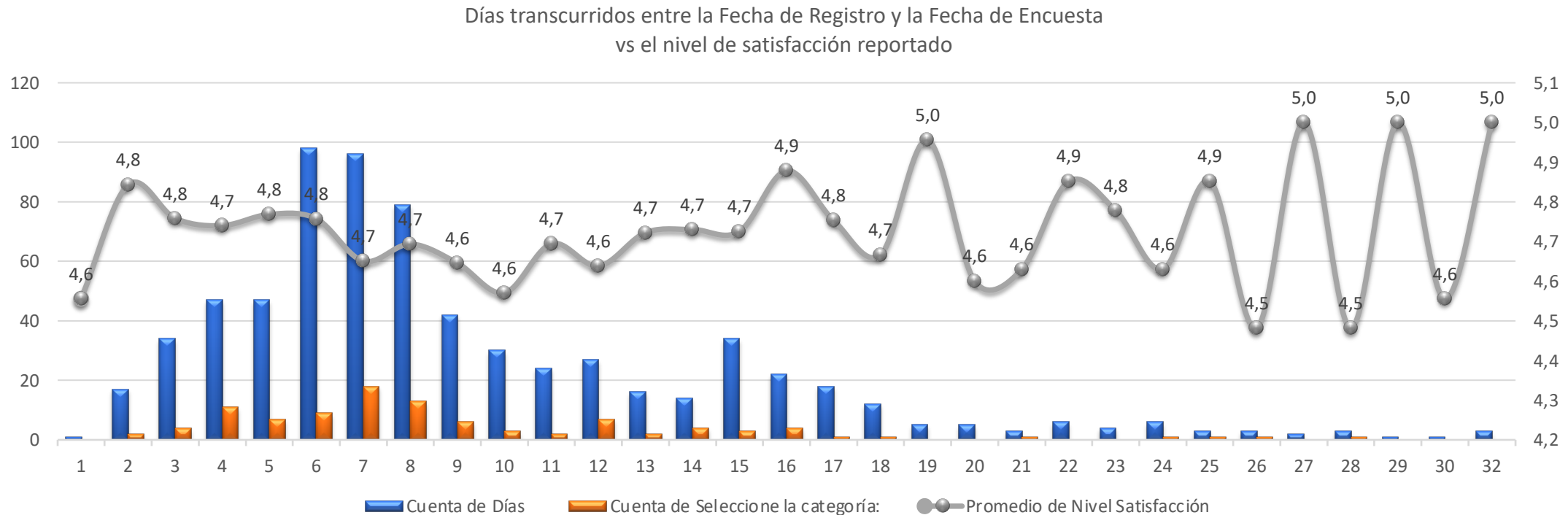
- En el gráfico se visualizan los días transcurridos entre la fecha de registro y la fecha de encuesta versus el nivel de satisfacción reportado del mes de mayo, con el fin de establecer el comparativo con los meses subsiguientes:



- El 2% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,6. El 53% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 día con un promedio de satisfacción del 4,8. El 22% en el rango de 11 a 15 días, con promedio de satisfacción de 4,8 y finalmente el 20% restante en un rango de 16 días o más con una satisfacción promedio de 4,7.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 63% de las alertas se crearon al realizar la encuesta entre los días 6 y 12. El indicador índice que alertas más alto se presentó en la frecuencia de 9 días transcurridos de la atención presencial, así como en el rango de 19 a 29 días, con un promedio de 30,2% de indicador índice.

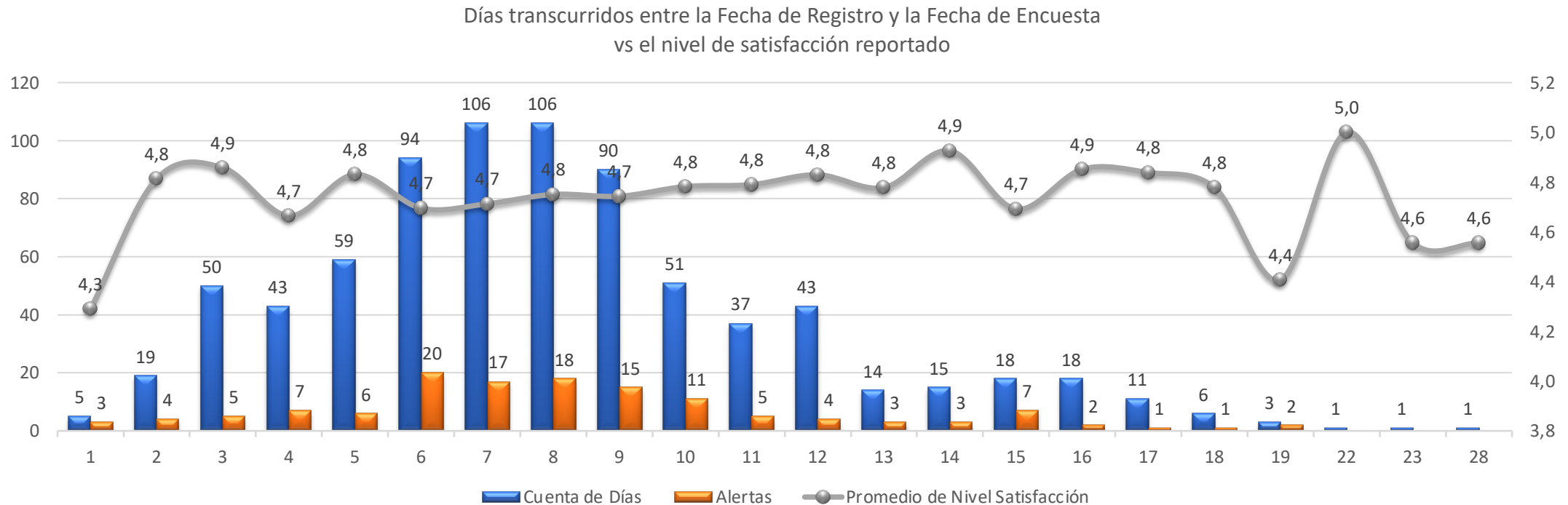
Intervalo entre atención y encuestas Junio 2021

Para el mes de Junio de 2021 se implementó la estrategia de incremento en la frecuencia en el suministro de la base de datos para la gestión de encuesta a los ciudadanos que recibieron atención presencial de una a dos veces por semana. A continuación en análisis de los resultados.



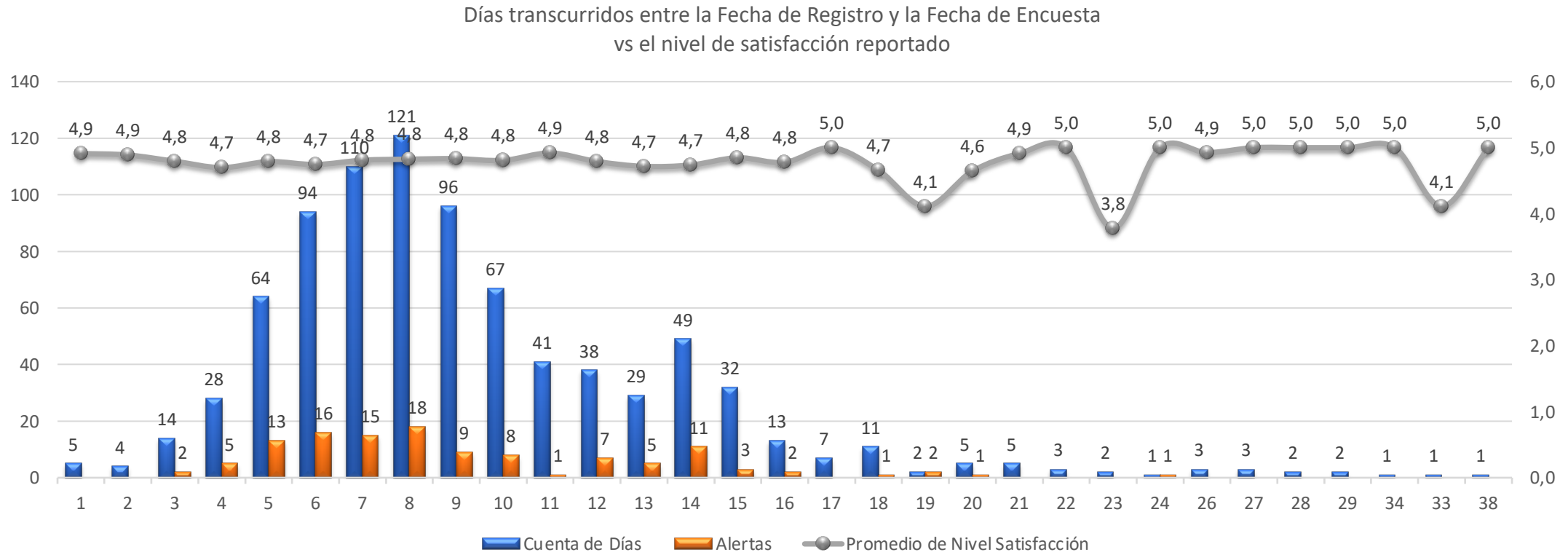
- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 21% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención. El 49% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días, el 16% en el rango de 11 a 15 días, todas con una Satisfacción promedio 4,7 y finalmente el 14% restante en un rango de 16 días o más con una satisfacción promedio de 4,8.
- En el eje secundario se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. Los mayores índices de alertas se generaron cuando se realiza la encuesta en el día 7, día 8 y día 4 respectivamente. El 63% de las alertas se generó en los primeros 8 días posteriores a la atención, el 30% en el rango de 9 a 16 días y el 7% restante en el rango de 17 a 32 días.

Intervalo entre atención y encuestas Julio 2021



- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 22% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,7. El 57% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días con 4,7 en promedio de satisfacción, el 16% en el rango de 11 a 15 días con un 4,8 en promedio de satisfacción y el 5% restante en un rango de 16 días o más con un 4,7 en promedio de satisfacción.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. Los mayores índices de alertas se generaron cuando se realiza la encuesta en el día 6, 7, 8 y 9 respectivamente. El 61% de las alertas se generó en los primeros 8 días posteriores a la atención, el 30% en el rango de 9 a 16 días y el 36% restante en el rango de 17 a 28 días.

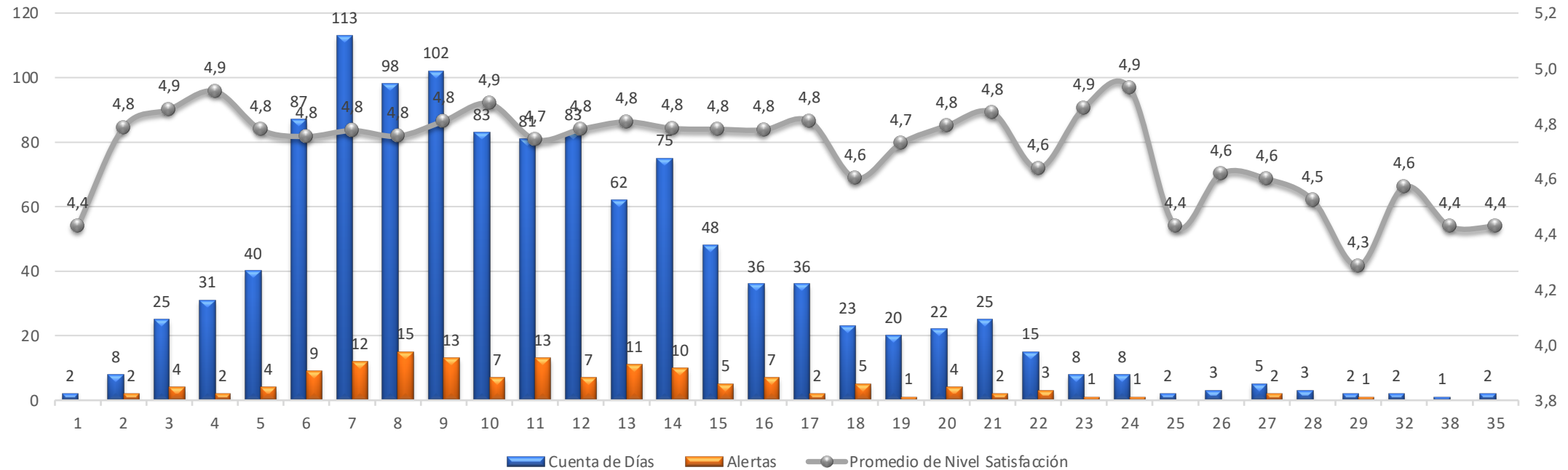
Intervalo entre atención y encuestas Agosto 2021



- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 13,5% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,8. El 57,1% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días con 4,8 en promedio de satisfacción, el 22,1% en el rango de 11 a 15 días con un 4,8 en promedio de satisfacción y el 7,3% restante en un rango de 16 días o más con un 4,7 en promedio de satisfacción.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. Los mayores índices de alertas se generaron cuando se realiza la encuesta en el día 19, 14, 5, 4 y 12 respectivamente. El 57,5% de las alertas se generó en los primeros 8 días posteriores a la atención, el 38,3% en el rango de 9 a 16 días y el 4,2% restante en el rango de 17 a 29 días.

Intervalo entre atención y encuestas Septiembre 2021

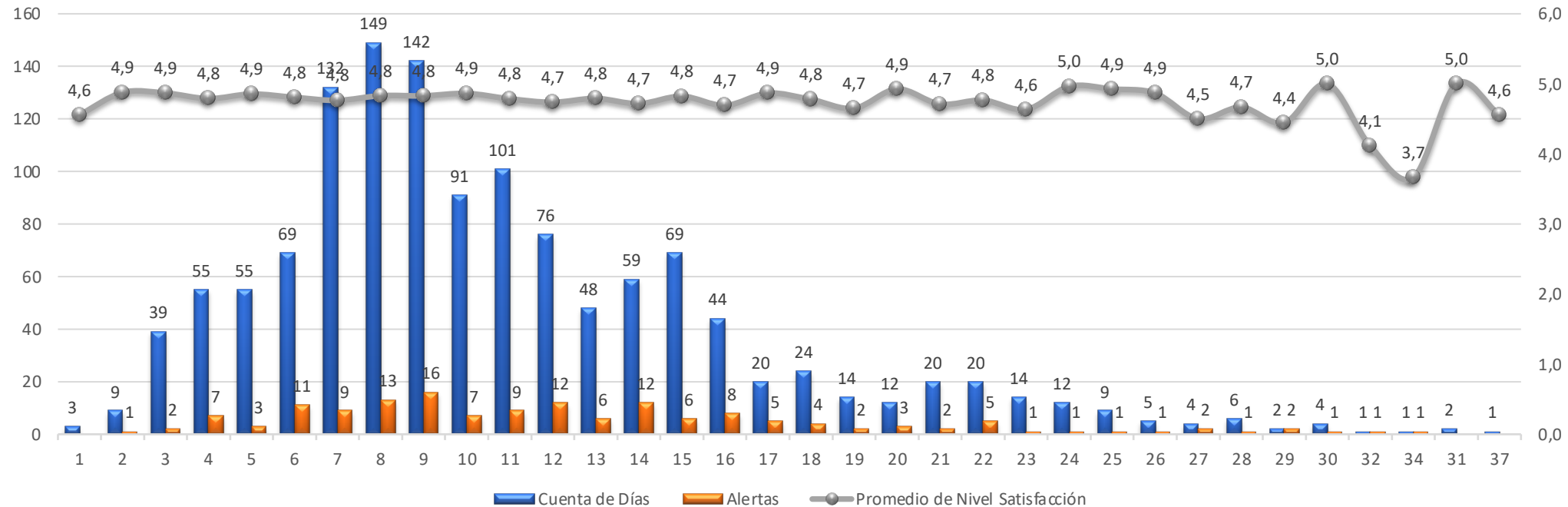
Días transcurridos entre la Fecha de Registro y la Fecha de Encuesta
vs el nivel de satisfacción reportado



- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 9,2% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,8. El 42% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días con 4,8 en promedio de satisfacción, el 30,3% en el rango de 11 a 15 días con un 4,8 en promedio de satisfacción y el 18,5% restante en un rango de 16 días o más con un 4,6 en promedio de satisfacción.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. Los mayores índices de alertas se generaron cuando se realiza la encuesta en el día 7, 8, 9, 11, 13 y 14 respectivamente. El 33,3% de las alertas se generó en los primeros 8 días posteriores a la atención, el 45,8% en el rango de 9 a 15 días y el 20,1% restante en el rango de 16 a 35 días.

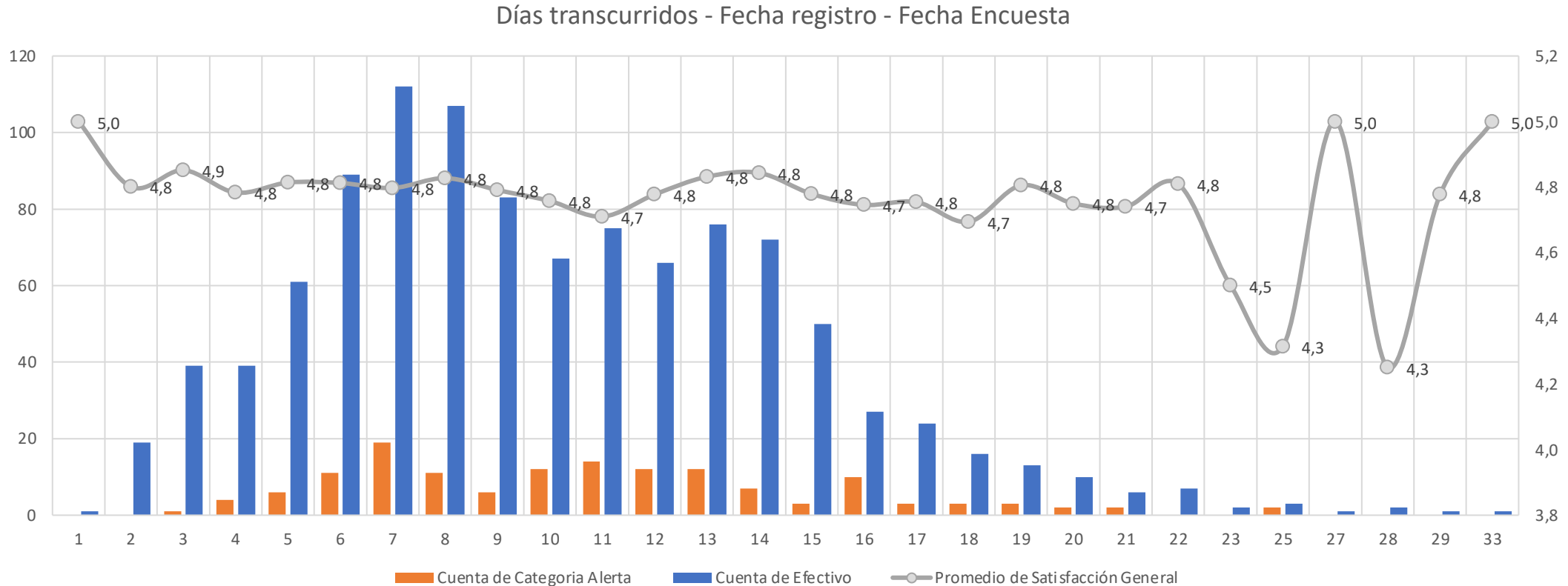
Intervalo entre atención y encuestas Octubre 2021

Días transcurridos entre la Fecha de Registro y la Fecha de Encuesta
vs el nivel de satisfacción reportado



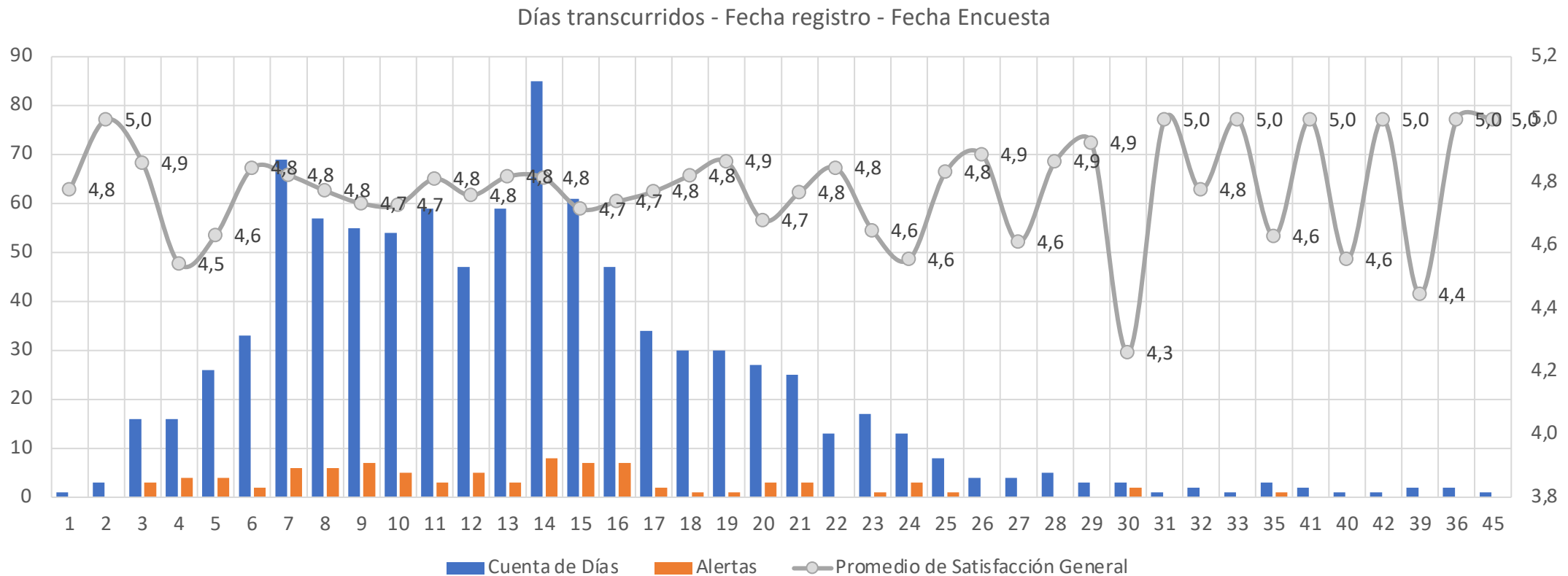
- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 12,3% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,8. El 44,4% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días con 4,8 en promedio de satisfacción, el 28,6% en el rango de 11 a 15 días con un 4,8 en promedio de satisfacción y el 21,6% restante en un rango de 16 días o más con un 4,7 en promedio de satisfacción.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El evidencia una tendencia creciente en el indicador índice de alertas conforme pasan más días entre la prestación del servicio y la realización de la encuesta, con los siguientes rangos: 1-5 días (7%), 6-10 días (10%), 11 a 15 días (13%), 16 a 19 días (17%) y 20 a días o más (33%). No obstante es importante considerar que la cantidad de encuestas efectivas es inversamente proporcional a mayor cantidad de días transcurridos desde la atención.

Intervalo entre atención y encuestas Noviembre 2021



- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 15% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,9. El 43% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días con 4,8 en promedio de satisfacción, el 33% en el rango de 11 a 15 días con un 4,8 en promedio de satisfacción y el 15% restante en un rango de 16 días o más con un 4,7 en promedio de satisfacción.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El evidencia una tendencia creciente en el indicador índice de alertas conforme pasan más días entre la prestación del servicio y la realización de la encuesta, con los siguientes rangos: 1-5 días (8%), 6-10 días (41%), 11 a 15 días (40%), 16 a 19 días (15%) y 20 a días o más (4%). No obstante es importante considerar que la cantidad de encuestas efectivas es inversamente proporcional a mayor cantidad de días transcurridos desde la atención.

Intervalo entre atención y encuestas Diciembre 2021



- La mayor concentración de encuestas efectivas (59%) se logró en el rango de 7 a 15 días transcurridos entre la visita al punto de atención y el contacto efectivo.
- Las alertas vs encuestas efectivas tuvieron mayor concentración en el rango de 7 a 16 días transcurridos entre la visita al punto de atención y el contacto efectivo (65%).
- Respecto al nivel de satisfacción logrado, se evidencia una variación de positiva en el rango de 1 a 3 días (4,9) a las realizadas en el rango de 4 a 13 días (4,7). El resto del mes se mantiene la media de 4,8.

Resultados Encuestas de Satisfacción

Noviembre 2021



Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

- Desde el día 1 de Febrero de 2020 se empieza a realizar la aplicación de encuestas empleando como instrumento el Aplicativo de Encuestas de Satisfacción Outbound (F1.P6.RC Versión 1.), 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



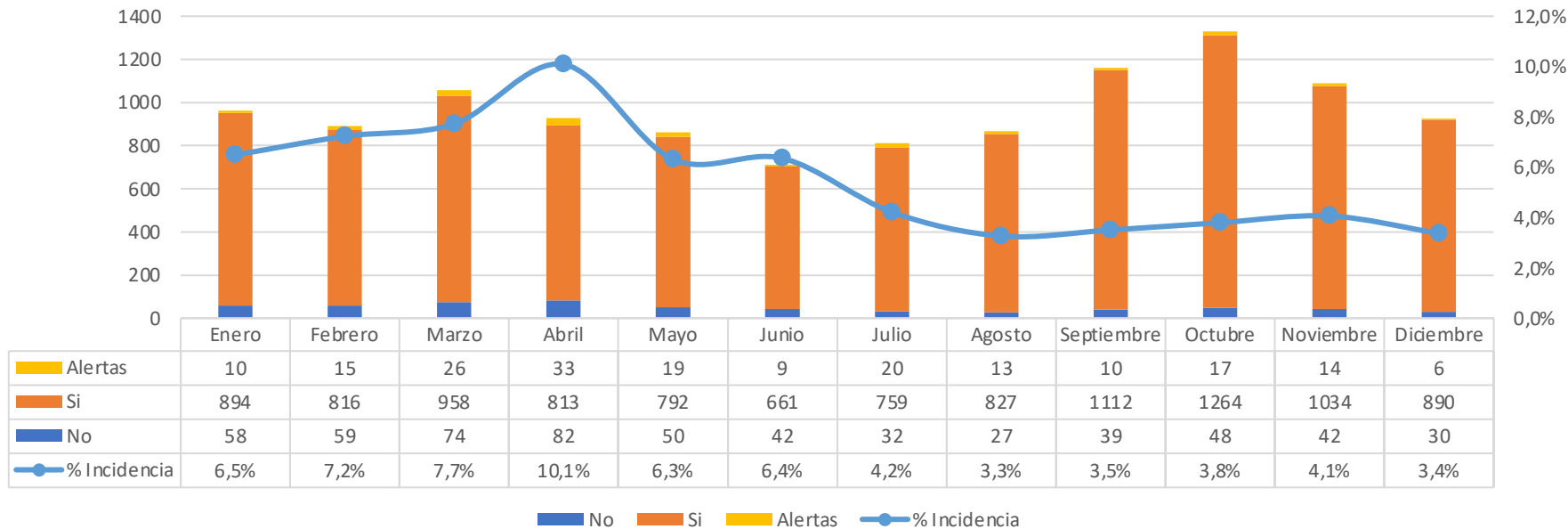
Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

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

Apertura punto de atención



¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?



En el gráfico se aprecian las respuestas a la pregunta mes a mes y se relaciona la cantidad de alertas creadas, asociadas a las encuestas con respuesta negativa.

“Llegué a las 11 am y me dijeron que no habían más fichas porque las repartían en la mañana y nuevamente en la tarde, me dijeron que volviera a las 2 pm, dado que de 12 pm a 2 pm el Centro zonal estaba cerrado, no se el motivo”
CZ 1 MONTERIA - CORDOBA

“Ilegue a las 09:00 am y el CZ estaba cerrado, el vigilante me dijo que estaban en reunión y por eso no estaban dejando ingresar a nadie, me atendieron como a las 09:20 am”
CZ Melgar - Tolima

- El 96,6% de los encuestados calificó positivo el nivel de satisfacción frente al horario de atención.
- Frente al 3,4% de incidencia en el nivel de satisfacción se generaron 4 alertas asociadas a la categoría “Mal Procedimiento” y 2 más en la categoría “Se limita la atención”.

Apertura punto de atención



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, de los meses Junio a Diciembre.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llegó antes de la apertura	37	18	20	37		35	24	171
Otro	2	5	2	2		1	2	14
Retraso o demora en apertura	1	3	4			1	2	11
Desconoce el motivo	1	5				1	1	8
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	1	1	1			4		7
Se encontraban muchas personas en la sala.					7			7
Se encontraba un RSYA atendiendo.					2			2
Los responsables de SYA se encontraban en reunión							1	1
No habia ningun RSYA atendiendo.					1			1
Total	42	32	27	39	10	42	30	222

Apertura punto de atención



- En la tabla se desglosa el detalle acumulado por regional y Centro Zonal.

Regional	Centro Zonal	Llegó antes de la apertura	Otro	Retraso o demora en apertura	Desconoce el motivo	Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	Se encontraban muchas personas en la sala.	Se encontraba un RSYA atendiendo.	Los responsables de SYA se encontraban en reunión	No había ningún RSYA atendiendo.	Total
BOGOTA	CZ USME		15		2	1					18
	CZ KENNEDY		10								10
	CZ BOSA		6			1		1			8
	CZ SAN CRISTOBAL SUR		5					1			6
	CZ RAFAEL URIBE		4		1						5
	CZ USAQUEN		4	1							5
	CZ CIUDAD BOLIVAR		4								4
	CZ SUBA		2		2						4
	CZ ENGATIVA		1	2	1						4
	CZ KENNEDY CENTRAL		3								3
	CZ MARTIRES		1		2						3
	CZ TUNJUELITO		2								2
	CZ FONTIBON		2								2
ATLANTICO	CZ HIPODROMO		22	1				4	1	1	29
	CZ SUROCCIDENTE		1								1
	CZ SABANALARGA		1								1
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR		6	1							7
	CZ LA FLORESTA		4					1			5
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO		2	1		1					4
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO		1								1
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA		5								5
	CZ CARTAGO		2		1						3
	REGIONAL VALLE		2								2
	CZ CENTRO		1						1		2
	CZ PALMIRA		2								2
	CZ SUR		1								1
	CZ JAMUNDI								1		1
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA		6								6
	CZ FUSAGASUGA		6								6
	CZ ZIPAQUIRA		1								1
	CZ FACATATIVA		1								1
	CZ PACHO			1							1



Apertura punto de atención



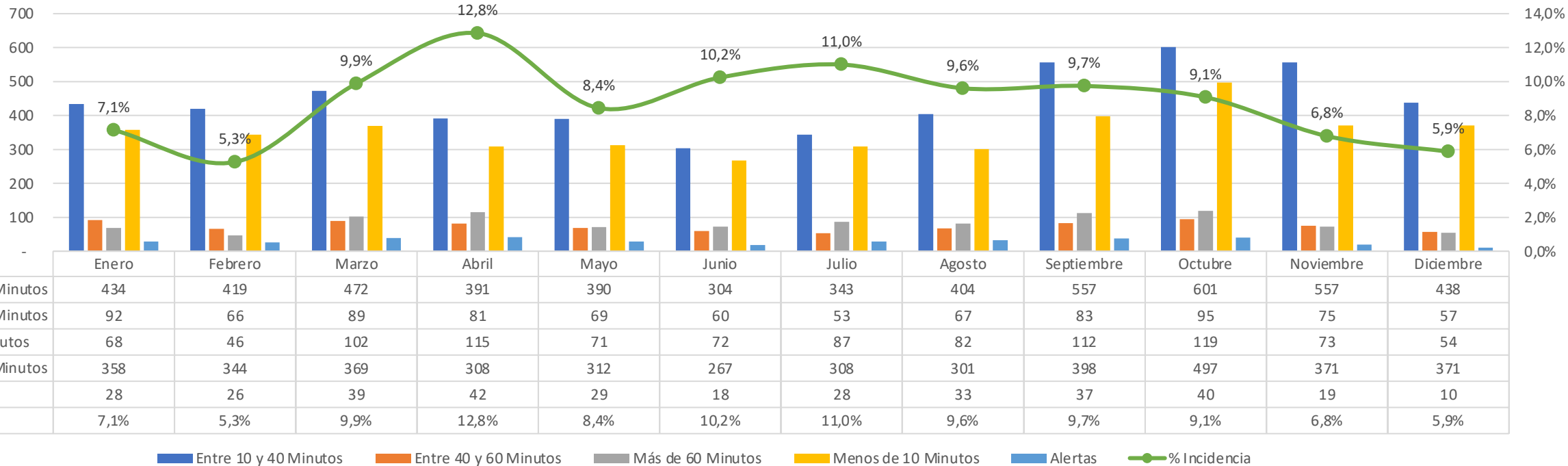
- En la tabla se desglosa el detalle acumulado por regional y Centro Zonal.

Regional	Centro Zonal	Llegó antes de la apertura	Otro	Retraso o demora en apertura	Desconoce el motivo	Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	Se encontraban muchas personas en la sala.	Se encontraba un RSYA atendiendo.	Los responsables de SYA se encontraban en reunión	No había ningún RSYA atendiendo.	Total
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO		2				2				4
	CZ PASTO 1			1	1						2
	CZ IPIALES		1								1
	CZ PASTO 2		1								1
META	CZ VILLAVICENCIO 2		7								7
	CZ VILLAVICENCIO 1		1								1
RISARALDA	CZ PEREIRA		5								5
	CZ SANTA ROSA DE CABAL		1								1
	CZ DOS QUEBRADAS		1								1
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3		3								3
	CZ CUCUTA 1		1				1				2
	CZ CUCUTA 2		2								2
TOLIMA	CZ LERIDA		1								1
	CZ MELGAR								1		1
	CZ LIBANO					1					1
	CZ ESPINAL			1							1
	CZ CHAPARRAL		1								1
	CZ GALAN		1								1
HUILA	CZ PITALITO		3				1				4
	CZ GARZON		1								1
	CZ NEIVA		1								1
MAGDALENA	CZ EL BANCO			2	2					4	
ANTIOQUIA	CZ URABA		1				1				2
	CZ ABURRA SUR		1								1
CALDAS	CZ MANIZALES 2		3							3	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA		2			1				3	
BOYACA	CZ EL COCUY			1							1
	CZ SOATA			1							1
	CZ OTANCHE			1							1
CASANARE	CZ YOPAL		1	1			1			3	
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA		1		1					2	
ARAUCA	CZ SARAVENA		2							2	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2		2							2	
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE		1							1	
PUTUMAYO	CZ MOCOA		1							1	
Total			171	14	11	8	7	7	2	1	222

Tiempo de espera



¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser atendido?



- En el mes de Diciembre, el intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que está entre 10 y 40 minutos.
- Del total de encuestados, el 5,9% (0,9% menos que el mes anterior) manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que derivó en la generación de 10 alertas.

Tiempo de espera



“Llegue a las 9:00 am y fui atendida hasta las 12:00 pm, espere en sala por 3 horas porque habían más personas delante esperando la atención y solo habían 3 asesores”

CZ Pereira - Risaralda

“Me acerque al CZ a las 10:30 am, y tuve que esperar 4 horas para ser atendido, porque habían muchas personas delante mio en la fila y solo un colaborador atendiendo”

CZ Zipaquirá – Cundinamarca

- En la tabla de la derecha se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, de los meses Junio a Diciembre para la respuesta “Espera más de 60 minutos”

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Se encontraban muchas personas en la sala	36	45	44	79	86	43	45	378
Se encontraba un RSYA atendiendo	24	29	25	27	24	25	3	157
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	8	5	6	3	4	4	4	34
No habia ningun RSYA atendiendo	4	7	4	2	4		2	23
Los responsables de SYA se encontraban en reunión		1	2	1		1		5
Total	72	87	81	112	118	73	54	597

Tiempo de espera



- En las tablas inferiores se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Se encontraban muchas personas en la sala	Se encontraba un RSYA atendiendo	Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	No habia ningun RSYA atendiendo	Los responsables de SYA se encontraban en reunión	Total
BOGOTA	CZ USME	34	17	2	4		57
	CZ BOSA	27	7	2			36
	CZ KENNEDY	14	14	5	1	1	35
	CZ USAQUEN	18	3		1		22
	CZ ENGATIVA	4	7	2	1		14
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	5	5	3			13
	CZ MARTIRES	7	3	1			11
	CZ FONTIBON	1	3				4
	CZ SUBA	3	1				4
	CZ CREER	1	1	2			4
	CZ RAFAEL URIBE	2	1				3
	CZ TUNJUELITO	1	1				2
	CZ BARRIOS UNIDOS	1	1				2
	CZ KENNEDY CENTRAL	1		1			2
CZ CIUDAD BOLIVAR	1					1	
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	33	16	1			50
	CZ TULUA	7	1				8
	CZ PALMIRA	5	1				6
	CZ CARTAGO	5					5
	CZ SUR	2					2
	CZ YUMBO				1		1
	CZ JAMUNDI				1		1
	CZ NORORIENTAL	1					1
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	12	10			2	25
	CZ FUSAGASUGA	7	1			2	10
	CZ ZIPAQUIRA	7	1	1			9
	CZ FACATATIVA	6	3				9
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	11	2	2			15
	CZ BUCARAMANGA SUR	9	1				10
	CZ LA FLORESTA	6	1				7
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	2				5
	CZ SOCORRO	1					1
RISARALDA	CZ PEREIRA	22	6	2			30
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	2	2				4
	CZ DOS QUEBRADAS	2	1				3
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	23	4	2	3		32
	CZ SABANALARGA	2					2
	CZ SUROCCIDENTE		1				1
	CZ BARANOA	1					1

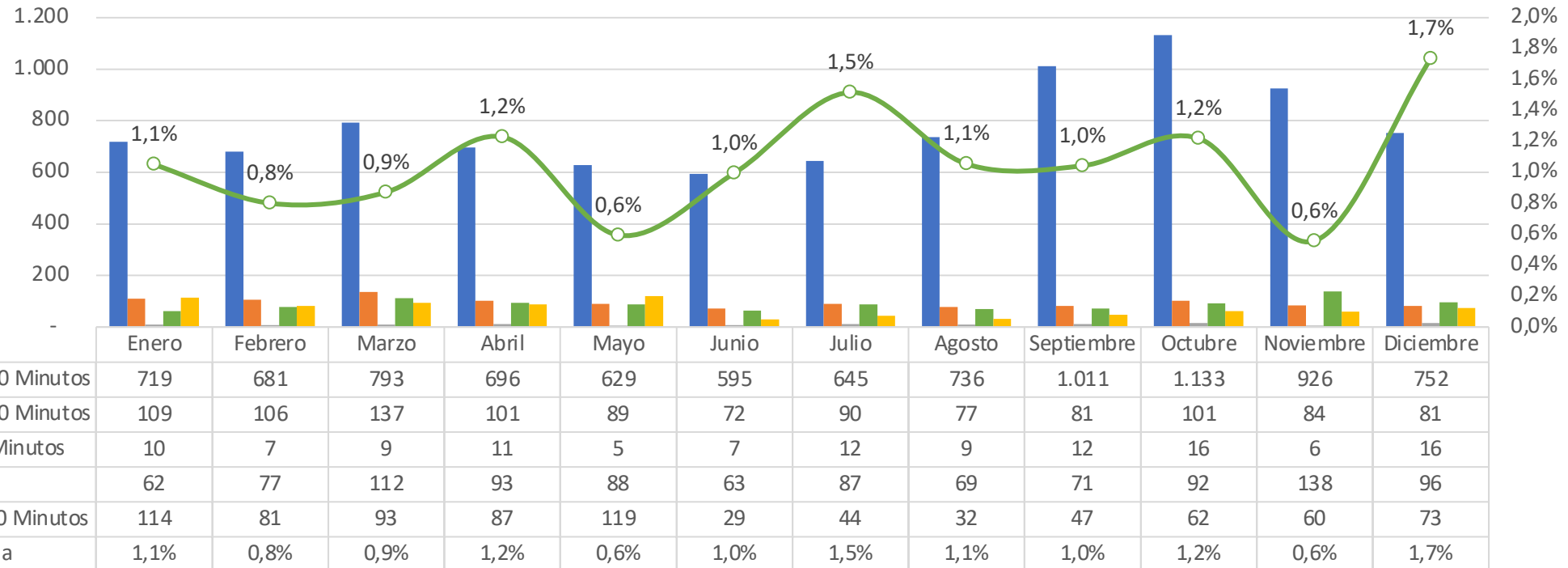
Tiempo de espera



- En las tablas inferiores se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Se encontraban muchas personas en la sala	Se encontraba un RSYA atendiendo	Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	No habia ningun RSYA atendiendo	Los responsables de SYA se encontraban en reunión	Total
META	CZ VILLAVICENCIO 2	17	7	1			25
	CZ VILLAVICENCIO 1	2					2
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	12	13				25
	CZ MONTELIBANO					1	1
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	3	4	1		3	11
	CZ CUCUTA 2	5	1			2	8
	CZ CUCUTA 1	1			1		2
	CZ TIBU				1		1
	CZ OCAÑA	1					1
HUILA	CZ NEIVA	5	4				9
	CZ PITALITO	6					6
	CZ LA GAITANA	4	1				5
CALDAS	CZ MANIZALES 2	13	3	1		1	18
NARIÑO	CZ PASTO 1	7	4				11
	REGIONAL NARIÑO						1
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	4				1	5
TOLIMA	CZ JORDAN	1	1				2
	CZ MELGAR					1	1
	CZ HONDA	1					1
CASANARE	CZ YOPAL	4					4
ANTIOQUIA	CZ URABA		1				1
	CZ SUR ORIENTE	1					1
	CZ OCCIDENTE						1
	CZ ROSALES				1		1
ARAUCA	CZ SARAVERA	1					1
	CZ ARAUCA		1				1
MAGDALENA	CZ EL BANCO	1					1
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	1					1
CHOCO	CZ TADO	1					1
CAUCA	CZ CENTRO					1	1
Total		378	157	34	23	5	597

Duración de la Atención



- Durante el mes de Diciembre se evidenció que existe relación entre las variables **Tiempo de Espera y Duración de la Atención**, debido a que en el rango de tiempo de espera en sala más alto estuvo entre “10 a 40 minutos” y el rango de tiempo de duración de la atención más impactante estuvo entre los “10 y 30 minutos”.
- El **1,7%** de las personas encuestadas reportó una **Duración de la atención** por encima de los 60 minutos, lo que de acuerdo con el Modelo de Atención Presencial del ICBF, supera máximo **tiempo de atención establecido como tolerable**, para lo cual se sugieren acciones de mejora. Se generó 1 alerta relacionada con la categoría “Mal procedimiento”.



Duración de la Atención

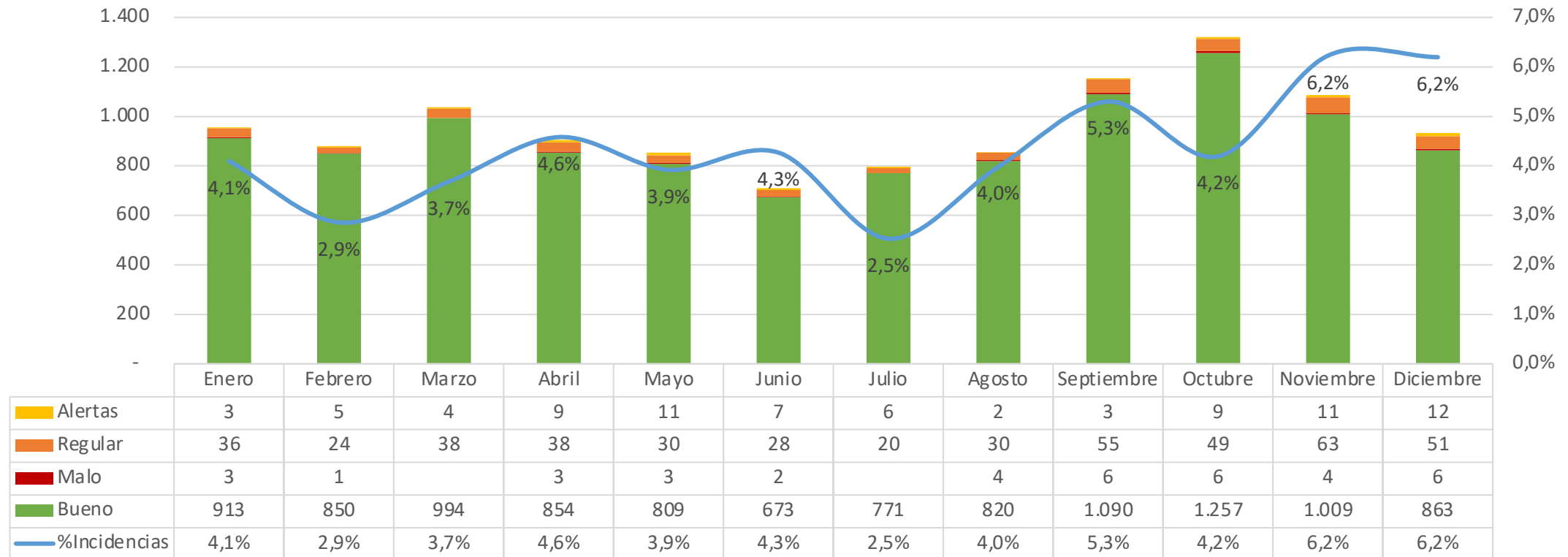
- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Diciembre, así como el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Noviembre	Diciembre	Total
El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo	1	4	3	4	2	7	21
Iniciaron tramite	6	8	6	8	4	9	41
Total	7	12	9	12	6	16	62

Regional	Centro Zonal	El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo	Iniciaron tramite	Total
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	1	2	3
	CZ KENNEDY	1	1	2
	CZ KENNEDY CENTRAL		2	2
	CZ USAQUEN		1	1
	CZ SANTA FE		1	1
	CZ FONTIBON	1		1
	CZ CIUDAD BOLIVAR		1	1
	CZ CREER	1		1
	CZ BOSA	1		1
	CZ USME		1	1
	CZ RAFAEL URIBE		1	1
	CZ SAN CRISTOBAL SUR		1	1
	RISARALDA	CZ PEREIRA	4	3
REGIONAL RISARALDA		1		1
CZ LA VIRGINIA			1	1
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	1	2	3
	CZ ORIENTE MEDIO		1	1
	CZ ORIENTE		1	1
CALDAS	CZ MANIZALES 2	1	2	3
	CZ DEL CAFE		1	1

Regional	Centro Zonal	El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo	Iniciaron tramite	Total
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA		2	2
	REGIONAL VALLE	1		1
	CZ TULUA	1		1
META	CZ VILLAVICENCIO 2	2	1	3
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1		1	1
	CZ PAMPLONA		1	1
	CZ CUCUTA 2		1	1
NARIÑO	CZ PASTO 1		1	1
	CZ LA UNION		1	1
CORDOBA	CZ PLANETARICA		1	1
	REGIONAL CORDOBA	1		1
	CZ SAHAGUN	1		1
BOYACA	CZ MIRAFLORES		1	1
	CZ EL COCUY		1	1
TOLIMA	CZ ESPINAL		2	2
ATLANTICO	CZ SABANALARGA		1	1
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	1		1
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	1		1
	CZ GACHETA		1	1
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA		1	1
CHOCO	CZ TADO		1	1
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE		1	1
CAUCA	CZ CENTRO		1	1
Total		21	41	62

Instalaciones físicas



- Para el mes de Diciembre el 93,8% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención
- El 5,5% las califica como “Regular” y el 0,7% como “Malas”, percepción asociada principalmente con la disponibilidad de los espacios de espera, la privacidad, el espacio y privacidad de los cubículos, el orden y asejo de las instalaciones y la estética.



Instalaciones físicas

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Diciembre.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Otro	14	6	16	36	28	45	38	183
Falta de sillas Sillas mal estado	2	4	6	9	10	5	6	42
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	6	1	7	4	5	10	5	38
Falta aseo y orden	3	5	2	4	10	5	5	34
No ventilación	2	2		3	1	1	2	11
No iluminación	1	1	1	3	1	1	1	9
No tienen baños/baños en mal estado	1		2					3
No existe accesibilidad a PcD		1		2				3
Falta de señalización	1							1
Total	30	20	34	61	55	67	57	324

“Falta ventilación o aire acondicionado y hay demasiados Zancudos”

Regional Valle – Valle del Cauca

“Hace falta organización y la sala de espera es incomoda porque el techo es en teja y cuando llueve se pasa el agua”

CZ Zipaquirá - Cundinamarca

Instalaciones físicas



- En las tablas inferiores se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Otro	Falta de sillas Sillas mal estado	Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	Falta aseo y orden	No ventilación	No iluminación	No tienen baños/baños en mal estado	No existe accesibilidad a PcD	Falta de señalización	Total
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	23	2	2	3			4		1	35
	CZ MARTIRES	6	3		2						11
	CZ KENNEDY	4	4							1	9
	CZ FONTIBON	6	2	1							9
	CZ ENGATIVA	2	2						1		5
	CZ BOSA	5									5
	CZ SUBA	1	2	1							4
	CZ CREER	3							1		4
	CZ USAQUEN	1								1	2
	CZ USME	2									2
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	1			1						2
	CZ BARRIOS UNIDOS							1	1		2
	REGIONAL BOGOTA	1									1
	CZ SANTA FE	1									1
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	13	1	1	4						19
	CZ TULUA	9		7							16
	CZ CARTAGO	3		1							4
	REGIONAL VALLE	2		1							3
	CZ BUENAVENTURA				1						1
	CZ YUMBO	1									1
	CZ SURORIENTAL	1									1
	CZ PALMIRA	1									1
CZ SUR	1									1	



Instalaciones físicas

- En las tablas inferiores se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Otro	Falta de sillas Sillas mal estado	Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	Falta aseo y orden	No ventilación	No iluminación	No tienen baños/baños en mal estado	No existe accesibilidad a PcD	Falta de señalización	Total
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	4	1	2		1					8
	CZ ZIPAQUIRA	3	1	3	1						8
	CZ SOACHA	3	1		2						6
	CZ FUSAGASUGA	2	1	1							4
	CZ GIRARDOT	1						1			2
	CZ PACHO		1								1
	CZ GACHETA				1						1
RISARALDA	CZ PEREIRA	7	2	2							11
	CZ DOS QUEBRADAS		3	1				1			5
	CZ LA VIRGINIA	2			1	1			1		5
	REGIONAL RISARALDA			1							1
	CZ BELEN DE UMBRIA	1									1
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	10			1	1			1		13
	CZ MONTELIBANO	4			1						5
	CZ PLANETARICA	1	1		1						3
	CZ TIERRALTA	1									1
	CZ CERETE						1				1
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	3	2	1	3			1			10
	CZ CUCUTA 1	3		1	1			1			6
	CZ CUCUTA 2			1	2						3
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	2			5	1					8
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4	1								5
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	1	1								2
	CZ SOCORRO	1									1
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	5	1	1	1						8
	CZ SUROCCIDENTE	1		1			1				3

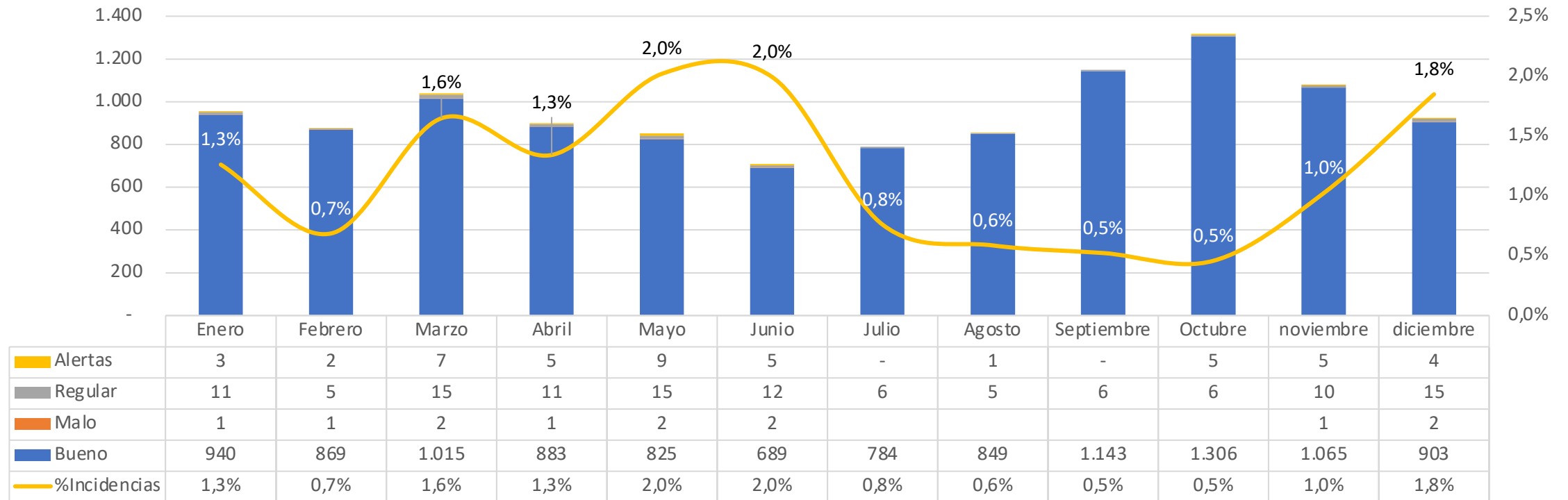
Instalaciones físicas



- En las tablas inferiores se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Otro	Falta de sillas Sillas mal estado	Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	Falta aseo y orden	No ventilación	No iluminación	No tienen baños/baños en mal estado	No existe accesibilidad a PcD	Falta de señalización	Total	
HUILA	CZ PITALITO		4	1							5	
	CZ LA GAITANA		2	1							3	
	CZ GARZON		2								2	
NARIÑO	CZ PASTO 1		3	2	4						9	
CALDAS	CZ MANIZALES 2		4			2					6	
	CZ ORIENTE		2								2	
META	CZ VILLAVICENCIO 2		2		1	2					5	
	CZ VILLAVICENCIO 1		2								2	
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE		3	1							4	
	CZ ARMENIA SUR		1								1	
TOLIMA	CZ ESPINAL		2				1				3	
	CZ MELGAR			1							1	
	CZ CHAPARRAL					1					1	
ARAUCA	CZ TAME		1	1							2	
	CZ ARAUCA		1								1	
	CZ SARAVERA						1				1	
LA GUAJIRA	CZ MANAURE		2								2	
	REGIONAL LA GUAJIRA						1				1	
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR		1								1	
	CZ ROSALES		1								1	
	CZ OCCIDENTE						1				1	
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA				1						1	
	CZ FLORENCIA 2			1							1	
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE			2							2	
BOYACA	CZ MIRAFLORES		1		1						2	
MAGDALENA	CZ EL BANCO		1								1	
CHOCO	CZ RIOSUCIO		1								1	
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS		1								1	
Total			183	42	38	34	11	9	3	3	1	324

Presentación personal del colaborador



- De los 920 encuestados en el mes de Diciembre, 17 personas manifestaron que la presentación personal del funcionario que les atendió no era la adecuada, calificándola como “Regular” y “Mala”.
- Se registraron 2 alertas asociadas a la categoría “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” y 4 alertas a la categoría “Mal procedimiento”.



Presentación personal del colaborador

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Diciembre.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
No cumplía código de vestimenta	13	4	4	4	5	5	6	41
Otro	1				2		6	7
Todas las anteriores					1			2
Falta de aseo		1						2
No cuenta con el carnet institucional		1	1					2
Total	14	6	5	6	6	11	17	65

“No me parece que un funcionario del ICBF deba estar en ropa deportiva y con tenis, no es profesional”

Regional Risaralda - Risaralda

"El cabello no me simpatizo, estaba desarreglado"

CZ Pereira - Risaralda

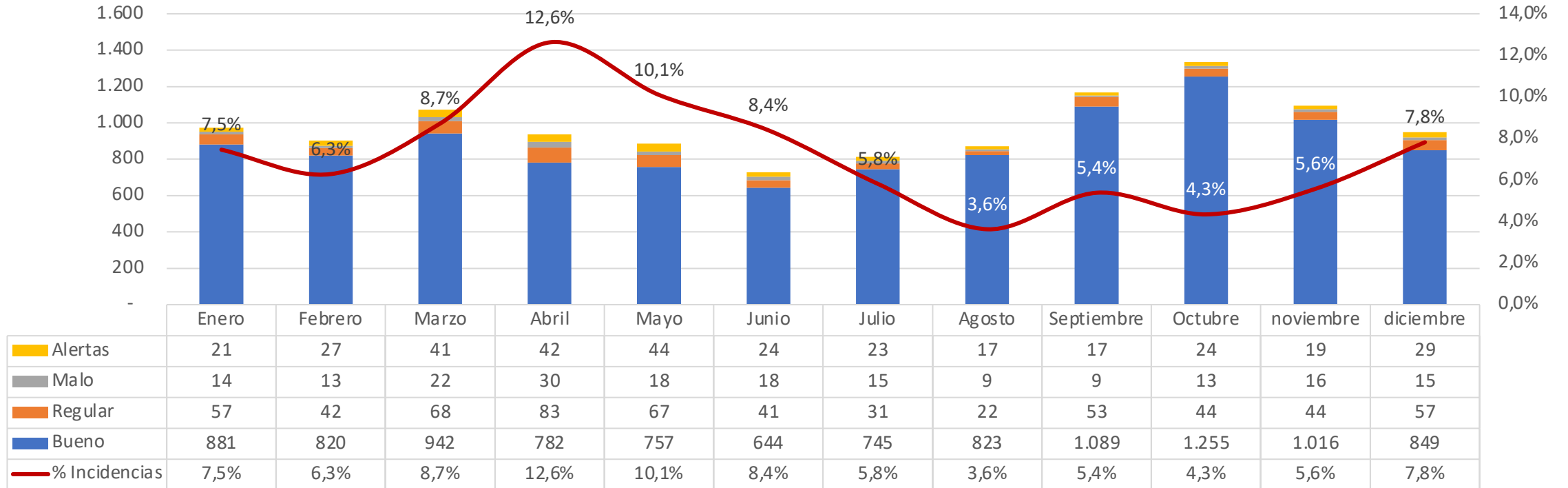
Presentación personal del colaborador



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	No cumplía código de vestimenta	Otro	Todas las anteriores	Falta de aseo	No cuenta con el carnet institucional	Total
RISARALDA	CZ PEREIRA	6	5				11
	CZ DOS QUEBRADAS			2			2
	REGIONAL RISARALDA			1			1
	CZ LA VIRGINIA	1					1
BOGOTA	CZ USME	3	1				4
	CZ USAQUEN	2			1		3
	CZ KENNEDY	3					3
	CZ MARTIRES	2					2
	CZ BOSA	1					1
	REGIONAL BOGOTA			1			1
VALLE DEL CAUCA	CZ SUBA	1					1
	REGIONAL VALLE	1			2		3
	CZ BUENAVENTURA	1					1
	CZ SURORIENTAL		1				1
	CZ CARTAGO				1		1
CUNDINAMARCA	CZ PALMIRA		1				1
	CZ FUSAGASUGA	5					5
	CZ ZIPAQUIRA	1					1
SANTANDER	CZ FACATATIVA	1					1
	CZ BUCARAMANGA SUR	2					2
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	1					1
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	2					2
	CZ 1 MONTERIA	1					1
CALDAS	CZ MANIZALES 2	1	1				2
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE				1		1
	CZ HIPODROMO	1					1
TOLIMA	CZ ESPINAL	1	1				2
HUILA	CZ NEIVA		1				1
	CZ LA GAITANA		1				1
META	CZ VILLAVICENCIO 2	1			1		2
NARIÑO	CZ PASTO 1	1					1
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	1					1
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO					1	1
CAUCA	CZ CENTRO					1	1
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	1					1
Total		41	16	3	3	2	65

Actitud del colaborador que lo atendió



- El 7,8% (2,2% más que en noviembre) de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió.
- Se crearon 7 alertas relacionadas por la categoría “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” y 29 más por otras categorías primarias.



Actitud del colaborador que lo atendió

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Diciembre.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
No escucha o resuelve todas las dudas	16	14	4	11	18	9	25	97
Otro	9	5	4	15	9	26	27	95
No empático (a)	18	12	9	14	12	8	7	80
Afán en dar asesoría	7	8	5	9	9	4	6	48
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	4	4	7	9	5	6	4	39
Generación de juicios de valor	4	1	1	1	2	7	2	18
Comunicación no verbal no asertiva	1	2	1	3	2		1	10
Total	59	46	31	62	57	60	72	387

“El colaborador recibió una llamada personal mientras me estaba atendiendo, me hizo esperar unos 20 minutos y hasta que termino la llamada presto el servicio”

CZ Yopal - Casanare

“Todo me pareció malo e incorrecto de esa señora, para resumir lo ocurrido la persona tenía pereza en el trabajo, con esto me refiero que se subía la blusa, se rascaba el estómago, los gestos que realizaba no estaban acordes, como si tuviera pereza de orientarme, la verdad mejor me atendió el celador”

Regional Valle – Valle del Cauca

Actitud del colaborador que lo atendió



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	No escucha o resuelve todas las dudas	Otro	No empático (a)	Afán en dar asesoría	Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	Generación de juicios de valor	Comunicación no verbal no asertiva	Total
BOGOTA	CZ USME		8	8	11	4	4	2	37
	CZ KENNEDY		11	4	8	4	5	2	36
	CZ BOSA		2	2	3	2	2		11
	CZ MARTIRES		1	1	3	3	1	1	10
	CZ SUBA		1		2	2		1	6
	CZ ENGATIVA		3		2				6
	CZ USAQUEN		2		2			1	5
	CZ FONTIBON		2	1	1	1			5
	CZ RAFAEL URIBE		2	1		1	1		5
	CZ CIUDAD BOLIVAR		1	1				1	4
	CZ SANTA FE		1			2	1		4
	CZ TUNJUELITO			3					3
	CZ CREER				1	1			2
	CZ SAN CRISTOBAL SUR		1	1					2
	REGIONAL BOGOTA				1	1			2
	CZ REVIVIR							1	1
	CZ KENNEDY CENTRAL			1					1
RISARALDA	CZ PEREIRA		2	11	3	1	1	1	19
	CZ LA VIRGINIA		1	3	2		1	1	8
	CZ SANTA ROSA DE CABAL		2	4					7
	CZ DOS QUEBRADAS		2	2		1	2		7
	REGIONAL RISARALDA			2					2
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA		1	1	4	6	2		15
	CZ FACATATIVA		4	1	1		1	1	10
	CZ FUSAGASUGA			2			2		4
	CZ ZIPAQUIRA					1		1	2
	CZ GIRARDOT			1					1
	CZ CAQUEZA		1						1

Actitud del colaborador que lo atendió



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	No escucha o resuelve todas las dudas	Otro	No empático (a)	Afán en dar asesoría	Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	Generación de juicios de valor	Comunicación no verbal no asertiva	Total
= VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA		2	4	2			1	9
	CZ CENTRO		2		1	3			6
	CZ CARTAGO		2	2					4
	CZ PALMIRA		1	2					3
	REGIONAL VALLE		1		1				2
	CZ YUMBO			1			1		2
	CZ SUR		1						1
	CZ BUENAVENTURA						1		1
= SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO		2	1	1		2	1	7
	CZ BUCARAMANGA SUR		1		2	2			5
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO		1					2	3
	CZ SOCORRO			3					3
	CZ LA FLORESTA						1		1
= NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3		3	1	4	2	1		11
	CZ CUCUTA 1		1	2					3
	CZ CUCUTA 2				1	1			2
	CZ PAMPLONA				1				1
= CALDAS	CZ MANIZALES 2		5	5	2		2	1	15
	CZ ORIENTE			1					1
	CZ NORTE		1						1
= NARIÑO	CZ PASTO 1		3	2	1	1	1		8
	CZ PASTO 2		2	1	1		1		5
	REGIONAL NARIÑO						1	2	3
= HUILA	CZ LA GAITANA		4	4	1	3	1		13
	CZ GARZON				1				1
	CZ PITALITO							1	1
	CZ NEIVA		1						1



Actitud del colaborador que lo atendió

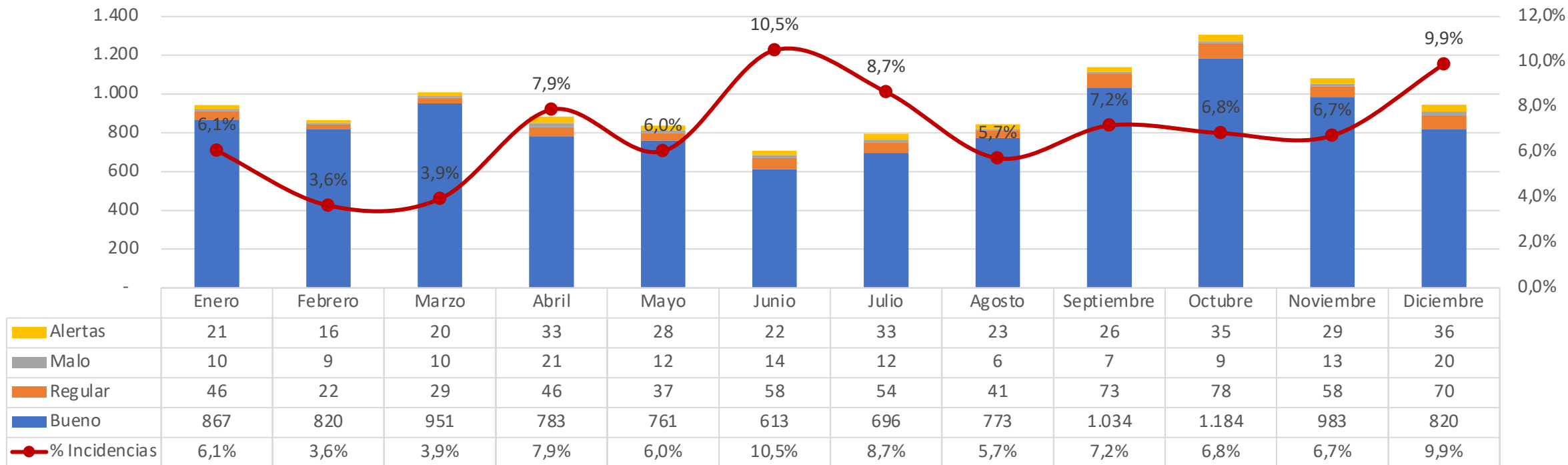
- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	No escucha o resuelve todas las dudas	Otro	No empático (a)	Afán en dar asesoría	Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	Generación de juicios de valor	Comunicación no verbal no asertiva	Total
ATLANTICO	CZ HIPODROMO		3	4	2	1		1	11
	CZ SUROCCIDENTE		1	2					3
CORDOBA	CZ MONTELIBANO		2	1	1				4
	CZ TIERRALTA			2					2
	CZ 1 MONTERIA			2					2
	CZ SAHAGUN	1							1
	CZ CERETE				1				1
	CZ PLANETARICA					1			1
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE		2		3		1		6
	CZ CALARCA			1			1		2
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA			1			1		2
	CZ OCCIDENTE	1			1				2
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	1							1
	CZ URABA	1							1
TOLIMA	CZ HONDA	1							1
	CZ CHAPARRAL	1							1
	CZ LERIDA				1				1
	CZ ESPINAL				1				1
	CZ GALAN				1				1
	CZ SUR			1	1				2
CAUCA	CZ CENTRO				1				1
	CZ COSTA PACIFICA			1					1
	CZ VILLAVICENCIO 2				1	1	1		3
CASANARE	CZ YOPAL	1	1		1			3	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2						1	1	
MAGDALENA	CZ EL BANCO				1			1	
ARAUCA	CZ TAME		1					1	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO				1			1	
Total			97	95	80	48	39	18	387





Dominio del tema



- Aunado a la pregunta anterior, 90 personas (el 9,9% de los encuestados, 3,2% más que e noviembre) refirieron oportunidades de mejora en cuanto al dominio del tema por parte de los responsables de servicios y atención, como: brindar alternativas, resolución de preguntas, claridad en la información suministrada, apropiación del conocimiento, brindar orientación aún cuando no sea competencia directa del ICBF o territorial, imparcialidad en la orientación, mayor detalle en la orientación.
- Es importante aclarar que algunas de las percepciones manifestadas por los ciudadanos también se encuentran asociadas a inconformidad frente a la resolución de su necesidad, en situaciones que requieren trámites adicionales o son competencia de otras autoridades (comisaría de familia, juez de familia).
- Con relación a las encuestas calificadas como “Regular y Malo” se registraron 90 alertas, 36 asociadas a la categoría “Mal procedimiento” y el resto a categorías secundarias.



Dominio del tema

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del de junio a Diciembre.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Otro	36	22	20	20	26	28	40	192
Falta de seguridad en el tema	20	19	17	43	34	24	19	176
Asesoría incorrecta	12	23	9	14	18	3	12	91
Requirió de apoyo del computador o de un compañero	7	2	6	8	14	18	20	75
Total	75	66	52	85	92	73	91	534

“No sabia nada, no me supo dar información, al parecer estaba remplazando a alguien, únicamente me envió un link donde podía ingresar a iniciar el proceso, pero no respondió a mis preguntas, y no sabia del trámite”

CZ Pitalito - Huila

“Me acerque a consultar información sobre permiso de salida del país y únicamente me indicaron que debía ir a la sede principal de ICBF la cual queda en la 68, y que allí me podrían brindar mayor información, pero no me orientaron nada sobre el trámite, solo fui remitido a esta otra sede”

CZ Engativá - Bogotá

Dominio del tema



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Otro	Falta de seguridad en el tema	Asesoría incorrecta	Requirió de apoyo del computador o de un compañero	Total
BOGOTA	CZ USME	13	19	6	4	42
	CZ KENNEDY	16	8	14	4	42
	CZ ENGATIVA	3	6	3	2	14
	CZ BOSA	8	4	1		13
	CZ RAFAEL URIBE	2	6	1	2	11
	CZ FONTIBON	3	4	1	2	10
	CZ USAQUEN	3	4	1	1	9
	CZ MARTIRES	1	4	1	2	8
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	4	2			6
	CZ SUBA	3	1		1	5
	CZ TUNJUELITO	2	2		1	5
	CZ SANTA FE	2	1	1		4
	REGIONAL BOGOTA			1		3
	CZ CREER				3	3
	CZ BARRIOS UNIDOS			1		2
	CZ KENNEDY CENTRAL	1	1			2
	CZ CIUDAD BOLIVAR	1				2
CZ REVIVIR	1				1	
RISARALDA	CZ PEREIRA	11	13	5	7	36
	CZ LA VIRGINIA	4	4	1	2	11
	CZ DOS QUEBRADAS	4	3	1	2	10
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	3	1	1		5
	REGIONAL RISARALDA	1			2	3
	CZ BELEN DE UMBRIA	1			1	2
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	7	4	2	2	15
	CZ SOACHA	2	5	7	1	15
	CZ FUSAGASUGA	5	4		1	10
	CZ ZIPAQUIRA	2	2			4
	CZ CHOCONTA		1			1
	CZ CAQUEZA	1				1
	CZ PACHO		1			1

Regional	Centro Zonal	Otro	Falta de seguridad en el tema	Asesoría incorrecta	Requirió de apoyo del computador o de un compañero	Total
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	5	2	2	3	12
	CZ CENTRO	3	4	1		8
	CZ CARTAGO	2	2	1	1	6
	REGIONAL VALLE	1	1			2
	CZ PALMIRA		1	1		2
	CZ YUMBO		1			1
	CZ SUR	1				1
	CZ BUENAVENTURA				1	1
	CZ SURORIENTAL	1				1
	CZ JAMUNDI			1		1
HUILA	CZ LA GAITANA	5	2	3	1	11
	CZ PITALITO	4	4		2	10
	CZ NEIVA	1	1	2		4
	CZ GARZON	1	1	1		3
	CZ LA PLATA			1		1
	CZ BUCARAMANGA SUR	1	3	5	2	11
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	3	2	1	3	9
	CZ SOCORRO	1	1		1	3
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	2		1		3
	CZ ANTONIA SANTOS				1	1
	CZ LA FLORESTA	1				1
NARIÑO	CZ PASTO 1	4	8	2		14
	REGIONAL NARIÑO		5	1	2	8
	CZ TUQUERRES			1		1
	CZ LA UNION	1				1
	CZ PASTO 2				1	1
CALDAS	CZ MANIZALES 2	7	7	1	2	17
	CZ NORTE	2				2
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	3	4		1	8
	CZ CUCUTA 1	4				4
	CZ CUCUTA 2	2	1	1		4
	CZ TIBU	1	1			2

Dominio del tema

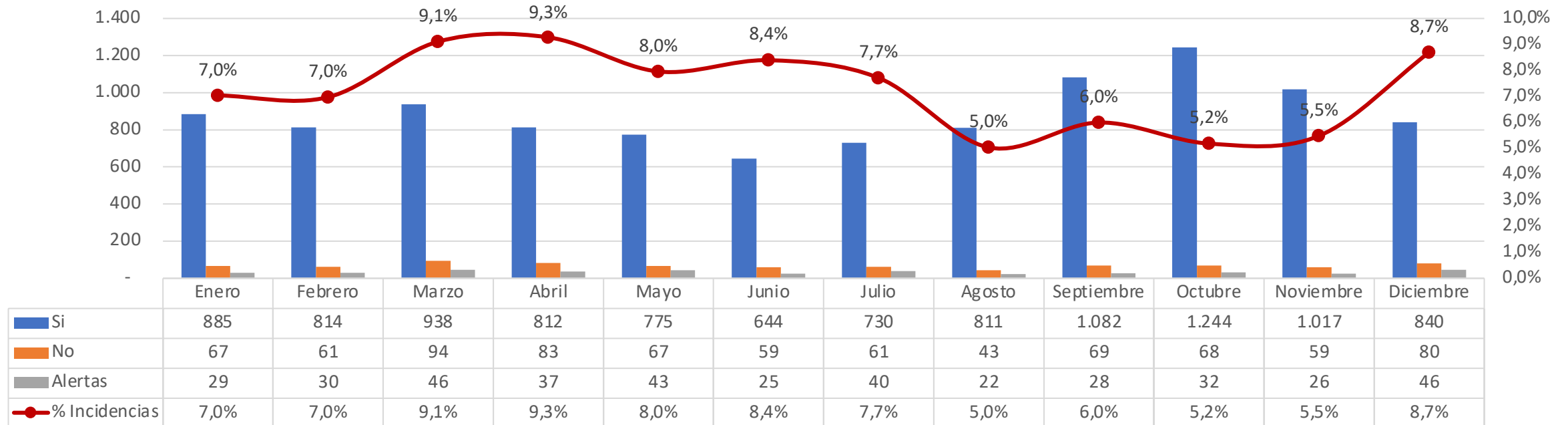


- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Otro	Falta de seguridad en el tema	Asesoría incorrecta	Requirió de apoyo del computador o de un compañero	Total
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	1	2	3	6	
	CZ 1 MONTERIA		5		5	
	CZ PLANETARICA	1	1		2	
	CZ SAHAGUN	1			1	
	REGIONAL CORDOBA				1	1
	CZ TIERRALTA	1				1
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	4	3	2	1	10
	CZ SUROCCIDENTE	1			1	2
	CZ SABANALARGA	1				1
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	3		1	4	
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	1		1	2	
	CZ URABA			1	1	
	CZ SUR ORIENTE			1	1	
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	1			1	
	CZ BAJO CAUCA	1				1
TOLIMA	CZ PENDERISCO				1	1
	CZ CHAPARRAL		1	1	2	
	CZ HONDA	1		1	2	
	CZ GALAN	1	1		2	
	CZ ESPINAL		1		1	
	CZ MELGAR		1		1	
	CZ LERIDA			1	1	

Regional	Centro Zonal	Otro	Falta de seguridad en el tema	Asesoría incorrecta	Requirió de apoyo del computador o de un compañero	Total
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	2	2		4	
	REGIONAL QUINDIO	1	1		2	
	CZ CALARCA	2			2	
META	CZ VILLAVICENCIO 2	2		1	2	5
	CZ VILLAVICENCIO 1	1		1	2	
	CZ ACACIAS	1			1	
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE			1	2	3
ARAUCA	CZ ARAUCA	1			1	
	CZ TAME	1			1	
	CZ SARAVENA	1			1	
CASANARE	CZ YOPAL	1		1	2	
MAGDALENA	CZ EL BANCO	1		1	2	
PUTUMAYO	CZ MOCOA		1		1	2
CAUCA	CZ CENTRO		1		1	2
SUCRE	CZ SINCELEJO		1		1	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO			1	1	
VAUPES	CZ MITU				1	1
BOYACA	CZ TUNJA 2				1	1
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1				1	1
Total		192	176	91	75	534

Orientación completa



- 80 personas (8,7%, 3,2% más que en noviembre), indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. La mayor participación en consultas de esta población se relaciona con temas de conciliables, trámites internacionales, procesos legales ante juzgados de familia, procesos de filiación, reportes de presuntas amenazas o vulneración de derechos hacia NNA y permisos de salida del país.
- Dentro de los escenarios que se identificaron y que denotaron una orientación incompleta, se procedió a la generación de 46 alertas relacionadas con la categoría “Mal procedimiento” y 2 más asociadas a otras categorías.

Orientación completa



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Diciembre.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
La información estuvo incompleta	36	33	26	38	34	28	49	244
Otro	8	13	6	15	22	24	15	103
Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	8	8	4	3	3	5	5	36
No se hacia entender muy bien	2	4	5	10	5	2	8	36
Uso de tecnicismos o coloquialismos	4	2	1		2		1	10
Hablaba muy rápido	1	1	1	3	1		2	9
Total	59	61	43	69	67	59	80	438

“Yo fui para agendar cita conciliable y solo me me dijo que no se podía, que no había disponibilidad y ya, que mejor fuera a otros lados, pero no informó sobre el tramite o a donde más ir”

CZ Facatativá – Cundinamarca

“El colaborador no me brindó información completa, únicamente me remitió a Fiscalía y me dijo que tomara una foto a la pantalla del computador de un párrafo para que leyera y si tenia alguna duda le consultara pero no me resolvió las dudas”

CZ Fusagasugá - Cundinamarca

Orientación completa



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	La información estuvo incompleta	Otro	Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	No se hacía entender muy bien	Uso de tecnicismos o coloquialismos	Hablaba muy rápido	Total
BOGOTA	CZ USME	20	3	4	6	3	3	39
	CZ KENNEDY	23	6	3	2			34
	CZ BOSA	9	2	1	2			14
	CZ MARTIRES	6	3		1	1	1	12
	CZ ENGATIVA	6	1	1				8
	CZ RAFAEL URIBE	4	3	1				8
	CZ USAQUEN	4	1	1	1			7
	CZ SUBA	3		1		1	1	6
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	5	1					6
	CZ CREER		2	2				4
	CZ FONTIBON	3	1					4
	CZ CIUDAD BOLIVAR	1	1			1		3
	CZ TUNJUELITO	2	1					3
	REGIONAL BOGOTA	2						2
	CZ BARRIOS UNIDOS	1	1					2
	CZ SANTA FE	1						1
	CZ KENNEDY CENTRAL	1						1
RISARALDA	CZ PEREIRA	9	4	2	3	1	1	20
	CZ DOS QUEBRADAS	6	2		2			10
	CZ LA VIRGINIA	2	3	1				6
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	3	1					4
	REGIONAL RISARALDA	1	1					2
	CZ BELEN DE UMBRIA						1	1
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	7	2	2		1		12
	CZ SOACHA	10	2					12
	CZ FUSAGASUGA	5	1					6
	CZ ZIPAQUIRA	2	1					3
	CZ PACHO	1	1					2
	CZ CAQUEZA		1					1
	CZ GIRARDOT	1						1

Orientación completa



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	La información estuvo incompleta	Otro	Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	No se hacia entender muy bien	Uso de tecnicismos o coloquialismos	Hablaba muy rápido	Total
▣ VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA		4	5	1			10
	CZ CENTRO		3	1		1	2	7
	CZ CARTAGO		3	2	1			6
	CZ YUMBO		1	1				2
	REGIONAL VALLE			1		1		2
	CZ PALMIRA			1	1			2
	CZ JAMUNDI		1					1
	CZ SUR				1			1
	CZ BUENAVENTURA		1					1
▣ NARIÑO	CZ PASTO 1		6	6		4		16
	REGIONAL NARIÑO		3	2	1			6
	CZ PASTO 2			1	1			2
	CZ TUQUERRES		1					1
▣ SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR		5	2	1			8
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO		5	2		1		8
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO		1		1	1		3
	CZ SOCORRO		1	1				2
▣ HUILA	CZ LA GAITANA		4	3	1			8
	CZ PITALITO		5	1		1		7
	CZ NEIVA		2	1				3
	CZ GARZON			1				1
	CZ LA PLATA		1					1
▣ CALDAS	CZ MANIZALES 2		9	3	1	1		14
	CZ DEL CAFE				1			1
	CZ SUR ORIENTE			1				1
	CZ NORTE			1				1
▣ NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3		5	1				6
	CZ CUCUTA 2		3	1	1			5
	CZ TIBU		1					1
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER			1				1
	CZ CUCUTA 1					1		1
	CZ OCAÑA			1				1

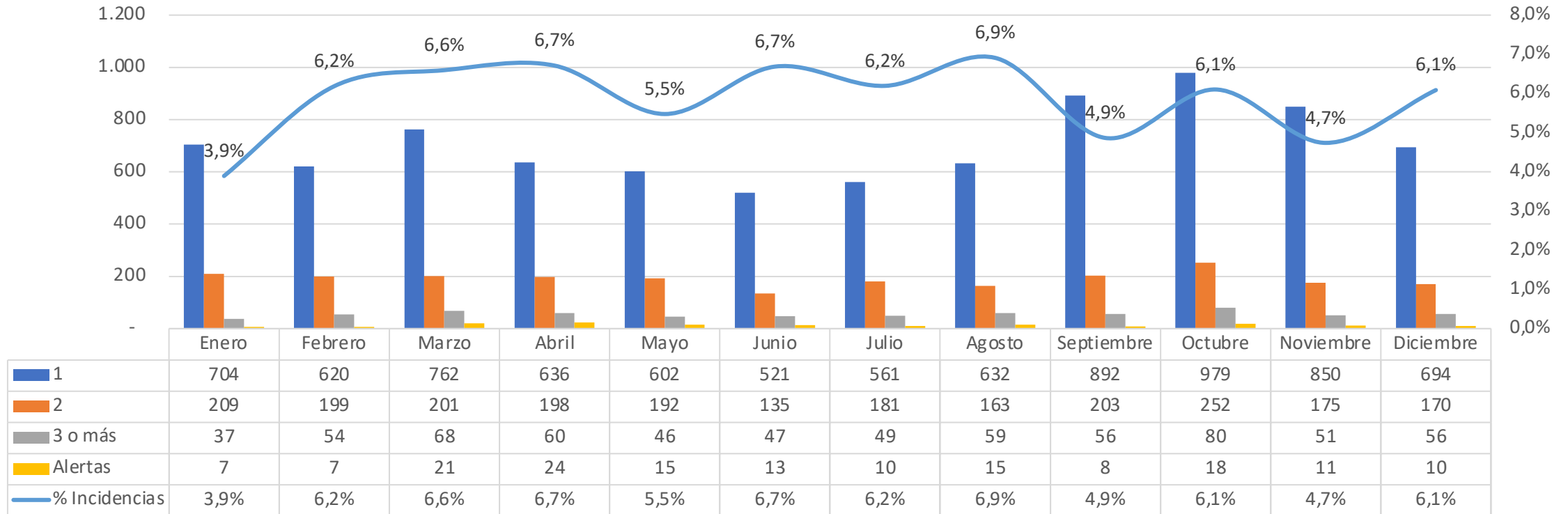
Orientación completa



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	La información estuvo incompleta	Otro	Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	No se hacía entender muy bien	Uso de tecnicismos o coloquialismos	Hablaba muy rápido	Total	
ANTIOQUIA	CZ URABA		4					4	
	REGIONAL ANTIOQUIA		2	2				4	
	CZ OCCIDENTE		1	1				2	
	CZ SUR ORIENTE			1				1	
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL		1					1	
	CZ PENDERISCO		1					1	
TOLIMA	CZ MELGAR		2	1				3	
	CZ CHAPARRAL		1		2			3	
	CZ ESPINAL		1			1		2	
	CZ GALAN			1		1		2	
	CZ LERIDA		1					1	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA		1	2		2		5	
	CZ MONTELIBANO		1		1			2	
	CZ SAHAGUN		1					1	
	CZ TIERRALTA			1				1	
	CZ PLANETARICA		1					1	
ATLANTICO	CZ HIPODROMO		3	1				4	
	CZ SABANALARGA		1					1	
	CZ SUROCCIDENTE		1					1	
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO				1			1	
META	CZ VILLAVICENCIO 2		2	1	1			4	
	CZ PUERTO LOPEZ		1					1	
	CZ VILLAVICENCIO 1		1					1	
QUINDIO	CZ CALARCA		2	1				3	
	CZ ARMENIA NORTE					1	1	2	
LA GUAJIRA	CZ MANAURE			2				2	
	REGIONAL LA GUAJIRA		1					1	
	CZ RIOHACHA 1		1					1	
PUTUMAYO	CZ MOCOA		2					2	
	CZ SIBUNDOY					1		1	
CAUCA	CZ CENTRO			1				1	
	CZ SUR		1					1	
	CZ POPAYAN		1					1	
CASANARE	CZ YOPAL		1	1		1		3	
ARAUCA	CZ TAME		2					2	
	CZ ARAUCA		1					1	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO		1			1		2	
SUCRE	CZ SINCELEJO			1		1		2	
MAGDALENA	CZ EL BANCO			1				1	
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		1					1	
Total			244	103	36	36	10	9	438

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



- En el mes de Diciembre, 56 personas indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones, de estas puntuaciones de las personas encuestadas, se crearon 6 alertas relacionadas con la categoría “Mal procedimiento”, 1 alerta por la categoría “Se limita la atención” y 3 alertas por otras categorías secundarias.
- El motivo más recurrente por el cual regresan los ciudadanos al centro zonal es por motivos diferentes o complementarios a la consulta inicial, seguido de asistencia a trámites o citas posteriores.

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Diciembre.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Por motivos o situaciones diferentes	14	21	26	26	50	30	27	194
Se requería por citas programadas	15	12	24	21	16	9	8	105
Aclaración de dudas por asesoría incompleta	13	10	5	5	10	6	10	59
Se requería traer documentación	5	6	4	4	4	6	11	40
Total	47	49	59	56	80	51	56	398

“Llegue a las 11:00 am, me indicaron que no habían más fichas porque las reparten en la mañana y nuevamente en la tarde, entonces me pidieron ir a las 2:00 pm, porque a las 12:00 pm cierran y retoman a las 2:00 pm, tuve que irme y volver después”

CZ1 Monteria - Córdoba

“Yo me acerque en la maña y me dijeron que la persona encargada llegaba a la 1:30pm, entonces volví a esa hora, pero el vigilante me indicó que los colaboradores habían ido a almorzar y no había atención, así que fui al otro día y no me permitieron la entrada porque se atendía por pico y cédula, así que hasta al día siguiente me atendieron”

CZ Cúcuta 3 – Norte de Santander

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Aclaración de dudas por asesoría	Por motivos o situaciones diferentes	Se requería por citas programadas	Se requería traer documentación	Total
BOGOTÁ	CZ USME	6	8	9	2	25
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	1	5	3		9
	CZ BOSA	3	3	1	1	8
	CZ RAFAEL URIBE	1	5	2		8
	CZ FONTIBON		5	2	1	8
	CZ USAQUEN	1	3	3	1	8
	CZ ENGATIVA	1	3	3		7
	CZ KENNEDY	2	4		1	7
	CZ SANTA FE	3	3			6
	CZ TUNJUELITO		3	1	1	5
	CZ CIUDAD BOLIVAR	1	3	1		5
	CZ MARTIRES		3		1	4
	CZ SUBA	1	2	1		4
	CZ BARRIOS UNIDOS	1	1	2		4
	CZ KENNEDY CENTRAL			4		4
RISARALDA	CZ CREER		1	1	1	3
	CZ PEREIRA	1	14	11	5	31
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	1	7	3		11
	CZ DOS QUEBRADAS	3	3	1	2	9
	CZ LA VIRGINIA	1	3	2		6
	CZ BELEN DE UMBRIA		1	1		2
	REGIONAL RISARALDA		1			1

Regional	Centro Zonal	Aclaración de dudas por asesoría	Por motivos o situaciones diferentes	Se requería por citas programadas	Se requería traer documentación	Total	
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	1	7	2	3	13	
	CZ CENTRO	1	6	3		10	
	CZ TULUA	1	7	1		9	
	CZ PALMIRA		3	1	2	6	
	REGIONAL VALLE	1			2	3	
	CZ SUR	1				1	
	CZ BUGA				1	1	
	CZ JAMUNDI			1		1	
	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	1	5	5	1	12
		CZ CUCUTA 2		4	3	1	8
CZ CUCUTA 1		1	1	1	1	4	
CZ PAMPLONA				1	1	2	
CZ TIBU				1		1	
CZ OCAÑA				1		1	
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	2	6	6		14	
	CZ ORIENTE MEDIO		2	2		4	
	CZ ABURRA SUR		1	1		2	
	CZ BAJO CAUCA	1				1	
	CZ URABA			1		1	
	REGIONAL ANTIOQUIA	1				1	
	CZ ORIENTE				1	1	
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	6	1	1		8	
	CZ FUSAGASUGA			3	1	4	
	CZ SOACHA	2	1	1		4	
	CZ ZIPAQUIRA			2		2	
	CZ PACHO				1	1	
	CZ GIRARDOT		1			1	

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



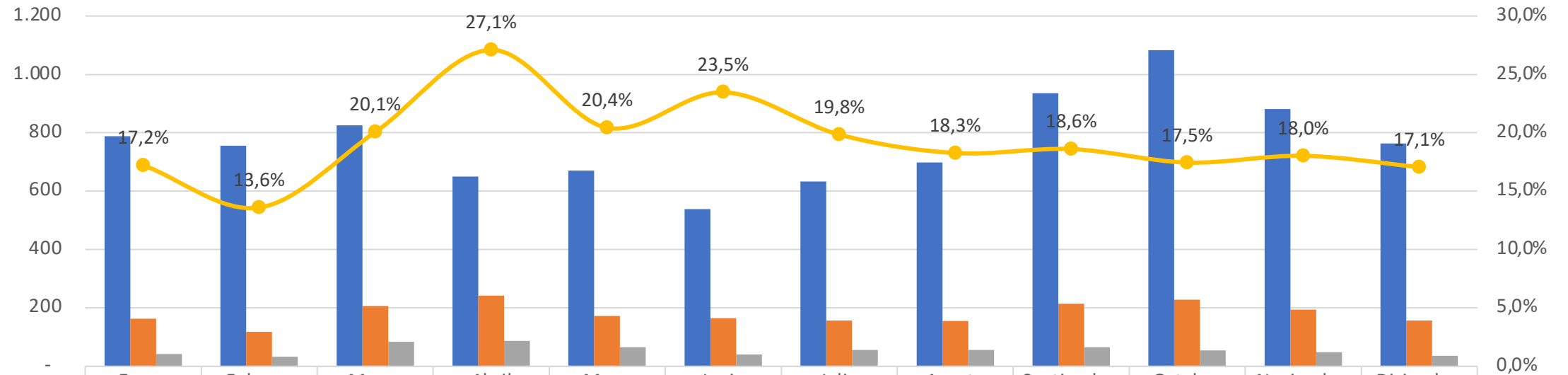
- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Aclaración de dudas por asesoría	Por motivos o situaciones diferentes	Se requería por citas programadas	Se requería traer documentación	Total
HUILA	CZ PITALITO	1	7	2	1	11
	CZ LA GAITANA	1	3			4
	CZ GARZON	1		1		2
	CZ NEIVA		1			1
	CZ LA PLATA		1			1
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	1	4	2	1	8
	CZ SABANALARGA		4			4
	CZ SUROCCIDENTE	1				1
	CZ SABANAGRANDE			1		1
CALDAS	CZ MANIZALES 2	1	6	1	1	9
	CZ ORIENTE		2			2
	CZ DEL CAFE			1		1
TOLIMA	CZ ESPINAL	1	3	1		5
	CZ LERIDA		1	1		2
	CZ CHAPARRAL		2			2
	CZ IBAGUE		1			1
	CZ GALAN			1		1
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR		3	1	1	5
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO		2		1	3
	CZ SOCORRO			1		1
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO		1			1

Regional	Centro Zonal	Aclaración de dudas por asesoría	Por motivos o situaciones diferentes	Se requería por citas programadas	Se requería traer documentación	Total
NARIÑO	CZ PASTO 1		1	3		4
	REGIONAL NARIÑO				1	2
	CZ PASTO 2		1	1		2
META	CZ VILLAVICENCIO 2			4		5
	CZ GRANADA				1	1
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA			2		2
	CZ MONTELIBANO			1	1	2
	CZ TIERRALTA			1		1
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	1			1	3
	CZ RIOHACHA 1			1		1
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE		2			3
ARAUCA	CZ TAME			2		2
CASANARE	CZ YOPAL				1	2
CAUCA	CZ POPAYAN			1		1
	CZ COSTA PACIFICA			1		1
MAGDALENA	CZ EL BANCO			1		1
VAUPES	CZ MITU				1	1
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS				1	1
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		1			1
CESAR	CZ CHIRIGUANA			1		1
CHOCO	CZ QUIBDO			1		1
BOYACA	CZ OTANCHE				1	1
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA				1	1
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			1		1
Total		59	194	105	40	398



Número de colaboradores



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Si	788	756	825	651	670	538	634	698	936	1.083	882	763
No	164	119	207	242	172	165	157	156	214	229	194	157
Alertas	43	33	84	88	65	41	56	56	66	55	48	36
% Incidencias	17,2%	13,6%	20,1%	27,1%	20,4%	23,5%	19,8%	18,3%	18,6%	17,5%	18,0%	17,1%

- El 82,9% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención era suficiente.
- El 17,1% restante (0,9% menos que en noviembre) reportó que no eran suficientes los colaboradores, lo que se asocia con tiempos de espera prolongados y en la no atención de sus solicitudes.
- Se generaron 6 alertas por la categoría “Tiempo de espera muy largo”, 1 por “Se limita la atención”, 40 por “Mal procedimiento” y 4 más por “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió”.

Número de colaboradores



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Diciembre.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Únicamente había un asesor	125	90	87	114	107	97	72	692
Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	40	67	69	99	122	97	85	579
Total	165	157	156	213	229	194	157	1271

"habían muchas personas en el punto, los asesores no eran suficientes para atenderlos a todos, motivo por el cual tuve que esperar dos horas en la sala de espera para recibir la orientación, me parece un exceso de tiempo, ya habría que preguntar con los funcionarios por que tanta demora"

CZ Carlos Lleras Restrepo - Santander

"Espere 2 horas para ser atendido porque habían muchas personas en el lugar, los asesores no eran suficientes para atenderlos a todos, me parece un exceso de tiempo, deberían tener más personas para que se agilicen las orientaciones"

CZ Hipódromo - Atlántico

Número de colaboradores



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	Únicamente había un asesor	Total
BOGOTA	CZ USME	26	71	97
	CZ KENNEDY	20	31	51
	CZ BOSA	30	13	43
	CZ FONTIBON	18	25	43
	CZ USAQUEN	18	17	35
	CZ ENGATIVA	18	16	34
	CZ RAFAEL URIBE	16	12	28
	CZ MARTIRES	11	15	26
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	8	17	25
	CZ SUBA	8	3	11
	CZ TUNJUELITO	6	4	10
	CZ KENNEDY CENTRAL	3	5	8
	CZ CIUDAD BOLIVAR	5	1	6
	CZ BARRIOS UNIDOS	3	3	6
	CZ SANTA FE	1	4	5
	CZ CREER	2	1	3
	REGIONAL BOGOTA	2		2
RISARALDA	CZ PEREIRA	61	18	79
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	7	20	27
	CZ DOS QUEBRADAS	12	9	21
	CZ LA VIRGINIA	3	5	8
	CZ BELEN DE UMBRIA	1	2	3
	REGIONAL RISARALDA	2		2
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	16	54	70
	CZ TULUA	13	12	25
	CZ PALMIRA	9	8	17
	CZ CARTAGO	12	2	14
	REGIONAL VALLE	3	1	4
	CZ YUMBO	2	1	3
	CZ SUR	2	1	3
	CZ SURORIENTAL	1	1	1

Regional	Centro Zonal	Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	Únicamente había un asesor	Total
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	19	20	39
	CZ FACATATIVA	6	13	19
	CZ ZIPAQUIRA	9	8	17
	CZ FUSAGASUGA	5	7	12
	CZ PACHO	2	1	3
	CZ GIRARDOT	2	1	3
	REGIONAL CUNDINAMARCA			
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	11	15	26
	CZ CUCUTA 2	1	16	17
	CZ CUCUTA 1	3	10	13
	CZ OCAÑA	1	6	7
	CZ PAMPLONA	1	2	3
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER		1	1
	CZ TIBU	1		1
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	27	4	31
	CZ BUCARAMANGA SUR	9	6	15
	CZ LA FLORESTA	7		7
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	1	4
	CZ SOCORRO		1	1
	CZ ANTONIA SANTOS		1	1
HUILA	CZ PITALITO	12	9	21
	CZ LA GAITANA	2	15	17
	CZ NEIVA	3	5	8
	CZ GARZON	2	5	7
	CZ LA PLATA		1	1
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	8	31	39
	CZ SABANALARGA	5	4	9
	CZ SUROCCIDENTE		1	1

Número de colaboradores



- En la tabla inferior se desglosa el detalle acumulado por regional y centro zonal.

Regional	Centro Zonal	Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	Únicamente había un asesor	Total
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	11	21	32
	CZ MONTELIBANO	2	6	8
	CZ PLANETARICA	1	2	3
	CZ TIERRALTA		1	1
	CZ SAHAGUN		1	1
CALDAS	CZ MANIZALES 2	30	8	38
	CZ ORIENTE	2		2
	CZ OCCIDENTE		1	1
NARIÑO	CZ PASTO 1	11	13	24
	REGIONAL NARIÑO	1	10	11
	CZ PASTO 2		3	3
META	CZ TUQUERRES		1	1
	CZ VILLAVICENCIO 2	11	13	24
	CZ VILLAVICENCIO 1	1	4	5
	CZ ACACIAS		1	1
ANTIOQUIA	CZ GRANADA		1	1
	CZ URABA		5	5
	CZ ORIENTE	2	2	4
	REGIONAL ANTIOQUIA	2	1	3
	CZ ROSALES	2	1	3
	CZ OCCIDENTE	3		3
	CZ PENDERISCO	1	1	2
	CZ LA MESETA		1	1
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	1		1
	CZ ABURRA NORTE		1	1
	CZ SUR ORIENTE	1		1

Regional	Centro Zonal	Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	Únicamente había un asesor	Total	
TOLIMA	CZ ESPINAL		5	5	
	CZ HONDA		1	4	
	CZ CHAPARRAL		1	1	
	CZ GALAN		1	2	
	CZ MELGAR			1	
	CZ LERIDA			1	
	CZ JORDAN			1	
	CZ IBAGUE			1	
	QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	5		3
		CZ CALARCA			2
CASANARE	CZ YOPAL	2		4	
MAGDALENA	CZ EL BANCO			4	
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	2		2	
PUTUMAYO	CZ MOCOA	1		1	
	CZ SIBUNDOY			1	
ARAUCA	CZ TAME	1		1	
	CZ ARAUCA			1	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2			1	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	1		1	
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO			1	
CAUCA	CZ POPAYAN			1	
SUCRE	CZ SINCELEJO			1	
Total		579	692	1271	

Nivel de Satisfacción

Diciembre 2021



Nivel de Satisfacción

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

Pregunta	Respuesta	Homologación
¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?	Si	5
	No	1
¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser atendido?	Menos de 10 Minutos	5
	Entre 10 y 40 Minutos	5
	Entre 40 y 60 Minutos	5
	Más de 60 Minutos	1
¿Cuánto tiempo duró la atención?	Menos de 5 Minutos	5
	Entre 10 y 30 Minutos	5
	Entre 30 y 60 Minutos	5
	Más de 60 Minutos	1
Adecuación de las instalaciones físicas para la prestación del servicio.	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1




Pregunta	Respuesta	Homologación
Presentación personal del colaborador que lo atendió	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1
Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1
Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1
¿Considera usted que la información brindada por el colaborador fue completa y clara?	Si	5
	No	1
¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el punto de atención?	Si	5
	No	1

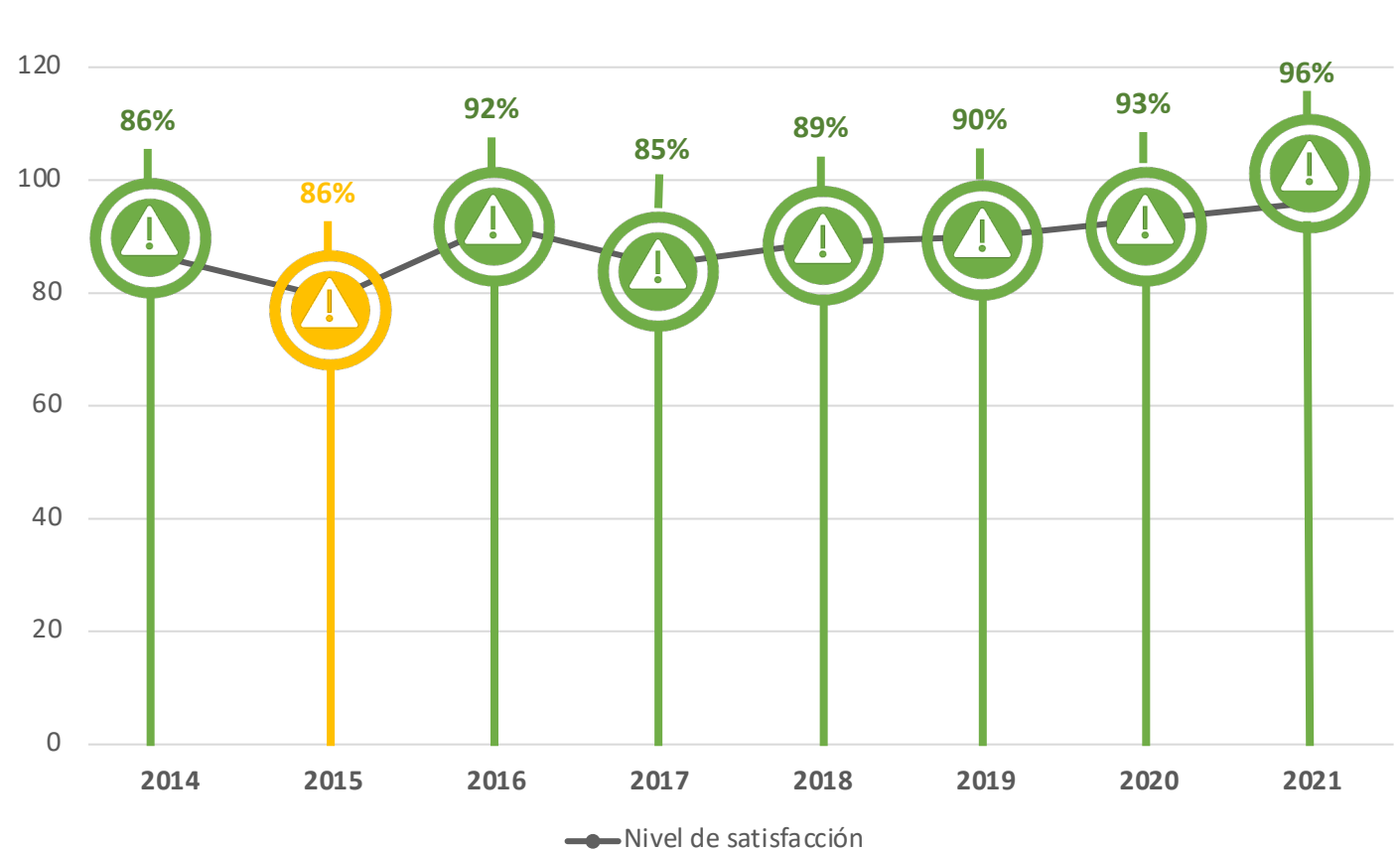
Una vez realizada la homologación de las respuestas, se realiza el cálculo del nivel de satisfacción de acuerdo a la siguiente tabla:

Satisfacción General	(promedio Homologación)/5
Oportunidad del Servicio	Promedio Homologación Atributos Oportunidad del Servicio
Calidad del Servicio	Promedio Homologación Atributos Calidad del Servicio
Resolución de la Necesidad	Promedio Homologación Atributos Resolución de la Necesidad

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:

<p>Mayor al 82% Mayor al 4.1</p>  <p>Nivel Alto de satisfacción</p>	<p>Entre 75% y 82% Entre el 3.85 y el 4.1</p>  <p>Nivel Aceptable de satisfacción</p>	<p>Menor al 75% Menor al 3.85</p>  <p>Nivel Bajo de satisfacción</p>
--	---	--



Satisfacción por Categoría

Calificación	Categoría indicador	Icono
Mayor o igual a 4.5	Nivel alto de satisfacción	▶
Entre 4 a 4.49	Nivel aceptable de satisfacción	▶
Menor de 4	Nivel bajo de satisfacción	▶

Oportunidad del Servicio	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Caribe	▶ 4,6	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,7
Centro Sur	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9
Centroriente	▶ 4,7	▶ 4,6	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,7
Eje Cafetero	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9
Llanos	▶ 4,5	▶ 4,4	▶ 4,6	▶ 4,8	▶ 4,6
Pacífico	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8
Total	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8

Resolución de la Necesidad	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Caribe	▶ 4,3	▶ 4,6	▶ 4,5	▶ 4,5	▶ 4,5
Centro Sur	▶ 4,8	▶ 4,6	▶ 4,5	▶ 4,5	▶ 4,6
Centroriente	▶ 4,3	▶ 4,1	▶ 4,3	▶ 4,4	▶ 4,3
Eje Cafetero	▶ 4,6	▶ 4,6	▶ 4,7	▶ 4,6	▶ 4,6
Llanos	▶ 4,5	▶ 4,4	▶ 4,4	▶ 4,6	▶ 4,5
Pacífico	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,4	▶ 4,6	▶ 4,6
Total	▶ 4,5	▶ 4,4	▶ 4,5	▶ 4,5	▶ 4,5

Calidad de servicio	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Caribe	▶ 4,6	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,7
Centro Sur	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9
Centroriente	▶ 4,7	▶ 4,6	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,7
Eje Cafetero	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,9
Llanos	▶ 4,5	▶ 4,4	▶ 4,6	▶ 4,8	▶ 4,6
Pacífico	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8
Total	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8

Satisfacción General	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Caribe	▶ 4,6	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,7	▶ 4,7
Centro Sur	▶ 4,9	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8
Centroriente	▶ 4,7	▶ 4,6	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,7
Eje Cafetero	▶ 4,8	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,8	▶ 4,9
Llanos	▶ 4,7	▶ 4,6	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,7
Pacífico	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8
Total	▶ 4,8	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8



Nivel Alto de Satisfacción

- Todas las Macrorregiones están en un nivel de satisfacción general alto
- Las Macrorregiones con mejor satisfacción general son **Eje Cafetero, Centro Sur y Pacífico**.
- La Macrorregión con menor resultado de satisfacción en la categoría **Resolución de la necesidad** es **Centro Oriente**, con una calificación de Nivel **Alto** puntuada en 4,3 para el cuarto trimestre de 2021.



Nivel de Satisfacción Centro Sur (Caquetá, Putumayo).

Por trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Centro Sur)

Para el segundo trimestre del año, en la categoría **Oportunidad del servicio**, el centro zonal Jordan de la regional Tolima obtuvo un resultado en nivel bajo. En la categoría **Resolución de la necesidad** los menores resultados se ubicaron en nivel bajo con el CZ Jordán, CZ Garzón, y puntuación Medina para el CZ Melgar de la regional Tolima.

Oportunidad del Servicio		Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	
AMAZONAS	5,0				5,0	
CZ LETICIA	5,0				5,0	
CAQUETA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5,0	5,0			5,0	
CZ FLORENCIA 1	4,7	4,7	5,0	5,0	4,8	
CZ FLORENCIA 2		5,0	5,0		5,0	
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL CAQUETA	5,0		5,0		5,0	
HUILA		5,0	4,9	4,9	4,9	
CZ GARZON		5,0	5,0	3,7	4,9	
CZ LA GAITANA			4,9	4,9	4,9	
CZ LA PLATA			5,0	4,9	5,0	
CZ NEIVA			4,4	4,5	4,5	
CZ PITALITO			4,9	4,9	4,9	
PUTUMAYO	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	
CZ LA HORMIGA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MOCOA	4,8	5,0	3,7	5,0	4,8	
CZ PUERTO ASIS	4,9		5,0		4,9	
CZ SIBUNDOY			5,0		5,0	
TOLIMA		4,9	4,9	4,9	4,9	
CZ CHAPARRAL		5,0	4,9	5,0	4,9	
CZ ESPINAL		5,0	4,9	5,0	4,9	
CZ GALAN		5,0	5,0	4,8	4,9	
CZ HONDA		4,9	5,0	5,0	4,9	
CZ IBAGUE		5,0		5,0	5,0	
CZ JORDAN			3,7	3,7	3,7	
CZ LERIDA		3,7	5,0		4,9	
CZ LIBANO		5,0	4,6		4,7	
CZ MELGAR		5,0	4,7	4,3	4,8	
CZ PURIFICACION			5,0	5,0	5,0	
Total	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	

Calidad de servicio		Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	
AMAZONAS	5,0				5,0	
CZ LETICIA	5,0				5,0	
CAQUETA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5,0	5,0			5,0	
CZ FLORENCIA 1	4,7	4,7	5,0	5,0	4,8	
CZ FLORENCIA 2		5,0	5,0		5,0	
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL CAQUETA	5,0		5,0		5,0	
HUILA		5,0	4,9	4,9	4,9	
CZ GARZON		5,0	5,0	3,7	4,9	
CZ LA GAITANA			4,9	4,9	4,9	
CZ LA PLATA			5,0	4,9	5,0	
CZ NEIVA			4,4	4,5	4,5	
CZ PITALITO			4,9	4,9	4,9	
PUTUMAYO	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	
CZ LA HORMIGA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MOCOA	4,8	5,0	3,7	5,0	4,8	
CZ PUERTO ASIS	4,9		5,0		4,9	
CZ SIBUNDOY			5,0		5,0	
TOLIMA		4,9	4,9	4,9	4,9	
CZ CHAPARRAL		5,0	4,9	5,0	4,9	
CZ ESPINAL		5,0	4,9	5,0	4,9	
CZ GALAN		5,0	5,0	4,8	4,9	
CZ HONDA		4,9	5,0	5,0	4,9	
CZ IBAGUE		5,0		5,0	5,0	
CZ JORDAN			3,7	3,7	3,7	
CZ LERIDA		3,7	5,0		4,9	
CZ LIBANO		5,0	4,6		4,7	
CZ MELGAR		5,0	4,7	4,3	4,8	
CZ PURIFICACION			5,0	5,0	5,0	
Total	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	

Oportunidad del servicio y Calidad del servicio fueron las categorías con mejor resultado obtenido



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Centro Sur)

Resolución de la Necesidad	Trimestre				Total
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
AMAZONAS	4,0				4,0
CZ LETICIA	4,0				4,0
CAQUETA	4,7	4,7	4,6	5,0	4,7
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5,0	5,0			5,0
CZ FLORENCIA 1	3,4	4,5	5,0	5,0	4,3
CZ FLORENCIA 2		3,9	4,3		4,0
CZ PUERTO RICO	4,9	4,9	4,4	5,0	4,9
REGIONAL CAQUETA	5,0		5,0		5,0
HUILA		3,0	4,6	4,5	4,5
CZ GARZON		3,0	4,2	5,0	4,2
CZ LA GAITANA			4,3	4,3	4,3
CZ LA PLATA			4,8	5,0	4,9
CZ NEIVA			4,2	4,4	4,3
CZ PITALITO			4,8	4,6	4,7
PUTUMAYO	5,0	5,0	4,4	3,5	4,8
CZ LA HORMIGA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MOCOA	4,9	5,0	3,0	3,0	4,5
CZ PUERTO ASIS	5,0		5,0		5,0
CZ SIBUNDOY			3,7		3,7
TOLIMA		4,4	4,4	4,6	4,5
CZ CHAPARRAL		5,0	4,1	5,0	4,4
CZ ESPINAL		5,0	4,7	4,6	4,6
CZ GALAN		5,0	3,0	5,0	4,2
CZ HONDA		4,2	5,0	4,0	4,2
CZ IBAGUE		5,0		4,3	4,5
CZ JORDAN			3,0	5,0	4,0
CZ LERIDA		5,0	4,6		4,6
CZ LIBANO		5,0	5,0		5,0
CZ MELGAR		3,5	4,6	3,0	3,9
CZ PURIFICACION			5,0	5,0	5,0
Total	4,8	4,6	4,5	4,5	4,6

Satisfacción General	Trimestre				Total
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
AMAZONAS	4,6				4,6
CZ LETICIA	4,6				4,6
CAQUETA	4,9	4,8	4,8	5,0	4,9
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5,0	5,0			5,0
CZ FLORENCIA 1	4,5	4,5	5,0	5,0	4,7
CZ FLORENCIA 2		4,6	4,8		4,6
CZ PUERTO RICO	5,0	4,9	4,8	5,0	4,9
REGIONAL CAQUETA	5,0		4,9		4,9
HUILA		4,3	4,8	4,8	4,8
CZ GARZON		4,3	4,8	4,1	4,7
CZ LA GAITANA			4,8	4,7	4,7
CZ LA PLATA			4,9	5,0	4,9
CZ NEIVA			4,6	4,6	4,6
CZ PITALITO			4,9	4,9	4,9
PUTUMAYO	4,9	5,0	4,8	4,6	4,9
CZ LA HORMIGA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MOCOA	4,9	5,0	4,1	4,4	4,8
CZ PUERTO ASIS	5,0		5,0		5,0
CZ SIBUNDOY			4,7		4,7
TOLIMA		4,8	4,8	4,9	4,8
CZ CHAPARRAL		5,0	4,6	5,0	4,8
CZ ESPINAL		5,0	4,9	4,9	4,9
CZ GALAN		5,0	4,5	4,9	4,8
CZ HONDA		4,7	5,0	4,7	4,7
CZ IBAGUE		5,0		4,9	4,9
CZ JORDAN			4,1	4,6	4,3
CZ LERIDA		4,6	4,8		4,8
CZ LIBANO		5,0	4,9		4,9
CZ MELGAR		4,5	4,8	4,2	4,6
CZ PURIFICACION			5,0	5,0	5,0
Total	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8

Oportunidad del servicio y Calidad del servicio fueron las categorías con mejor resultado obtenido.

El CZ Jordan de la regional Tolima obtuvo un nivel de satisfacción general bajo.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Por trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Eje cafetero)

Oportunidad del Servicio Regional / CZ	Trimestre				Total
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	
ANTIOQUIA	4,8	4,9	4,9	5,0	4,9
CAIF COMUNA 13	5,0		5,0		5,0
CZ ABURRA NORTE	4,5		5,0	5,0	4,5
CZ ABURRA SUR	4,7	3,7	5,0	5,0	4,7
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0	5,0
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,7	5,0	5,0	5,0	4,8
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,3	5,0	5,0	4,6	4,7
CZ LA MESETA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MAGDALENA MEDIO	4,8	5,0			4,9
CZ OCCIDENTE	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0
CZ OCCIDENTE MEDIO	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ ORIENTE	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ ROSALES	4,4	4,8	4,8	5,0	4,7
CZ SUR ORIENTE	4,8	4,7	5,0		4,8
CZ SUROESTE	5,0		5,0		5,0
CZ URABA	4,8	4,9	4,8	5,0	4,9
REGIONAL ANTIOQUIA	4,8	4,6	5,0	5,0	4,9
CALDAS	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ MANIZALES 1	5,0				5,0
CZ MANIZALES 2	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	5,0		5,0
CZ ORIENTE	4,9	5,0	5,0		5,0
CZ SUR ORIENTE				5,0	5,0
QUINDIO	4,8	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ ARMENIA NORTE	4,8	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ ARMENIA SUR	5,0	5,0			5,0
CZ CALARCA	5,0	5,0	5,0		5,0
REGIONAL QUINDIO				5,0	5,0
RISARALDA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ LA VIRGINIA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PEREIRA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
REGIONAL RISARALDA		5,0		4,9	4,9
Total	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9

Calidad de servicio Regional / CZ	Trimestre				Total
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	
ANTIOQUIA	4,8	4,9	4,9	5,0	4,9
CAIF COMUNA 13	5,0		5,0		5,0
CZ ABURRA NORTE	4,5		5,0	5,0	4,5
CZ ABURRA SUR	4,7	3,7	5,0	5,0	4,7
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0	5,0
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,7	5,0	5,0	5,0	4,8
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,3	5,0	5,0	4,6	4,7
CZ LA MESETA	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ MAGDALENA MEDIO	4,8	5,0			4,9
CZ OCCIDENTE	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0
CZ OCCIDENTE MEDIO	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ ORIENTE	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ ROSALES	4,4	4,8	4,8	5,0	4,7
CZ SUR ORIENTE	4,8	4,7	5,0		4,8
CZ SUROESTE	5,0		5,0		5,0
CZ URABA	4,8	4,9	4,8	5,0	4,9
REGIONAL ANTIOQUIA	4,8	4,6	5,0	5,0	4,9
CALDAS	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ MANIZALES 1	5,0				5,0
CZ MANIZALES 2	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	5,0		5,0
CZ ORIENTE	4,9	5,0	5,0		5,0
CZ SUR ORIENTE				5,0	5,0
QUINDIO	4,8	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ ARMENIA NORTE	4,8	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ ARMENIA SUR	5,0	5,0			5,0
CZ CALARCA	5,0	5,0	5,0		5,0
REGIONAL QUINDIO				5,0	5,0
RISARALDA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ LA VIRGINIA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PEREIRA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
REGIONAL RISARALDA		5,0		4,9	4,9
Total	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio.

El Centro Zonal Aburrá Sur de la regional Antioquia se ubicó en un nivel bajo para el segundo trimestre del año.

Oportunidad del servicio y Calidad del servicio son las categorías con mejor resultado obtenido



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Eje cafetero)

Resolución de la Necesidad		Trimestre			
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	
ANTIOQUIA	4,6	4,8	4,8	4,7	
CAIF COMUNA 13	5,0		5,0		
CZ ABURRA NORTE	4,4		3,0	5,0	
CZ ABURRA SUR	4,3	5,0	5,0	5,0	
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	5,0	5,0	5,0	4,3	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	5,0	5,0	5,0	4,3	
CZ LA MESETA	4,3	5,0	4,5	5,0	
CZ MAGDALENA MEDIO	4,8	5,0			
CZ OCCIDENTE	4,6	4,8	4,9	4,8	
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,0		5,0	5,0	
CZ ORIENTE	4,7	5,0	4,4	4,5	
CZ ORIENTE MEDIO	4,8	5,0	5,0	5,0	
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	4,7	5,0	
CZ PORCE NUS	5,0	5,0		5,0	
CZ ROSALES	4,2	4,7	4,8	4,3	
CZ SUR ORIENTE	4,8	4,2	3,0		
CZ SUROESTE	4,8		5,0		
CZ URABA	4,9	4,8	4,5	4,7	
REGIONAL ANTIOQUIA	4,6	3,0	4,7	4,2	
CALDAS	4,6	4,6	4,7	4,7	
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	5,0	4,8	
CZ MANIZALES 1	5,0				
CZ MANIZALES 2	4,5	4,5	4,7	4,7	
CZ NORTE	5,0	3,0	5,0	5,0	
CZ OCCIDENTE	4,5	4,8	4,3		
CZ ORIENTE	4,9	5,0	5,0	4,6	
CZ SUR ORIENTE				4,0	
QUINDIO	4,6	4,7	4,7	5,0	
CZ ARMENIA NORTE	4,6	4,7	4,8	5,0	
CZ ARMENIA SUR	5,0	5,0			
CZ CALARCA	4,3	4,3	4,1		
REGIONAL QUINDIO				5,0	
RISARALDA	4,6	4,6	4,8	4,5	
CZ BELEN DE UMBRIA	4,8	4,8	4,8	4,6	
CZ DOS QUEBRADAS	4,6	4,6	4,7	4,5	
CZ LA VIRGINIA	4,8	4,7	4,9	4,6	
CZ PEREIRA	4,6	4,6	4,7	4,6	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,4	4,5	4,8	4,5	
REGIONAL RISARALDA		5,0		4,6	
Total	4,6	4,6	4,7	4,6	

Satisfacción General		Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	
ANTIOQUIA	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	
CAIF COMUNA 13	5,0		5,0		5,0	
CZ ABURRA NORTE	4,7		4,6	5,0	4,7	
CZ ABURRA SUR	4,7	4,6	5,0	4,9	4,7	
CZ BAJO CAUCA			5,0	4,9	4,9	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,9	5,0	5,0	4,6	4,9	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,8	5,0	4,9	4,6	4,8	
CZ LA MESETA	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9	
CZ MAGDALENA MEDIO	4,9	5,0			4,9	
CZ OCCIDENTE	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,7		5,0	5,0	4,9	
CZ ORIENTE	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	
CZ ORIENTE MEDIO	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ PENDERISCO	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9	
CZ PORCE NUS	5,0	5,0		5,0	5,0	
CZ ROSALES	4,5	4,8	4,9	4,8	4,7	
CZ SUR ORIENTE	4,9	4,5	4,3		4,8	
CZ SUROESTE	5,0		5,0		5,0	
CZ URABA	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	
REGIONAL ANTIOQUIA	4,8	4,0	4,9	4,7	4,8	
CALDAS	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9	
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MANIZALES 1	5,0				5,0	
CZ MANIZALES 2	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8	
CZ NORTE	5,0	4,3	5,0	4,8	4,8	
CZ OCCIDENTE	4,8	4,9	4,9		4,9	
CZ ORIENTE	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ SUR ORIENTE				4,8	4,8	
QUINDIO	4,8	4,9	4,9	4,7	4,8	
CZ ARMENIA NORTE	4,8	4,9	4,9	4,6	4,8	
CZ ARMENIA SUR	4,9	4,9			4,9	
CZ CALARCA	4,8	4,8	4,7		4,8	
REGIONAL QUINDIO				4,8	4,8	
RISARALDA	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9	
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	
CZ DOS QUEBRADAS	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	
CZ LA VIRGINIA	4,9	4,9	5,0	4,8	4,9	
CZ PEREIRA	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8	
REGIONAL RISARALDA		5,0		4,8	4,8	
Total	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9	

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Calidad y Servicio en la Atención.

El punto de atención de la Regional Antioquia se obtuvo un nivel de satisfacción Aceptable para el tercer trimestre del año.

El Centro Zonal Norte, de la regional Caldas, desmejoró su nivel de satisfacción del primer al segundo trimestre del año, dando como resultado un promedio semestral de 3,7 (nivel bajo).



Nivel Alto de Satisfacción



iQ
OUTSOURCING

Nivel de Satisfacción Pacífico (Cauca y Chocó).

Por Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Pacífico)

Para la categoría de **Oportunidad del servicio** el centro zonal Norte de la regional Cauca mejoró su calificación respecto al primer trimestre del año, ubicándose en una calificación general de nivel alto.

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del servicio.

Oportunidad del Servicio Regional / CZ	Trimestre				
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
CAUCA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CENTRO	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ NORTE	3,7	4,6			4,3
CZ POPAYAN	4,6	5,0			4,7
CZ SUR	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CHOCO	4,9	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ BAHIA SOLANO	5,0		5,0		5,0
CZ ISTMINA	4,6	5,0		5,0	4,8
CZ QUIBDO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO	5,0			5,0	5,0
CZ TADO	5,0	5,0	5,0	3,7	4,8
NARIÑO		4,7	4,9	4,9	4,9
CZ IPIALES			4,3		4,3
CZ LA UNION			4,8	5,0	4,9
CZ PASTO 1		4,3	4,9	4,9	4,9
CZ PASTO 2		5,0	5,0	4,9	5,0
CZ TUQUERRES			5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO			4,9	4,9	4,9
VALLE DEL CAUCA		5,0	4,8	4,8	4,8
CZ BUENAVENTURA			5,0	5,0	5,0
CZ BUGA			5,0	5,0	5,0
CZ CARTAGO		5,0		4,9	4,9
CZ CENTRO		5,0	4,8	4,4	4,6
CZ JAMUNDI		5,0		4,5	4,7
CZ LADERA				5,0	5,0
CZ NORORIENTAL			4,6	5,0	4,7
CZ PALMIRA			4,6	4,8	4,8
CZ SEVILLA				5,0	5,0
CZ SUR			4,7	4,8	4,8
CZ SURORIENTAL			5,0	5,0	5,0
CZ TULUA			4,9	4,9	4,9
CZ YUMBO		5,0	4,7		4,8
REGIONAL VALLE				4,9	4,9
Total	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8

Calidad de servicio Regional / CZ	Trimestre				
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
CAUCA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CENTRO	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ NORTE	3,7	4,6			4,3
CZ POPAYAN	4,6	5,0			4,7
CZ SUR	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CHOCO	4,9	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ BAHIA SOLANO	5,0		5,0		5,0
CZ ISTMINA	4,6	5,0		5,0	4,8
CZ QUIBDO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO	5,0			5,0	5,0
CZ TADO	5,0	5,0	5,0	3,7	4,8
NARIÑO		4,7	4,9	4,9	4,9
CZ IPIALES			4,3		4,3
CZ LA UNION			4,8	5,0	4,9
CZ PASTO 1		4,3	4,9	4,9	4,9
CZ PASTO 2		5,0	5,0	4,9	5,0
CZ TUQUERRES			5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO			4,9	4,9	4,9
VALLE DEL CAUCA		5,0	4,8	4,8	4,8
CZ BUENAVENTURA			5,0	5,0	5,0
CZ BUGA			5,0	5,0	5,0
CZ CARTAGO		5,0		4,9	4,9
CZ CENTRO		5,0	4,8	4,4	4,6
CZ JAMUNDI		5,0		4,5	4,7
CZ LADERA				5,0	5,0
CZ NORORIENTAL			4,6	5,0	4,7
CZ PALMIRA			4,6	4,8	4,8
CZ SEVILLA				5,0	5,0
CZ SUR			4,7	4,8	4,8
CZ SURORIENTAL			5,0	5,0	5,0
CZ TULUA			4,9	4,9	4,9
CZ YUMBO		5,0	4,7		4,8
REGIONAL VALLE				4,9	4,9
Total	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Pacífico)

Para la categoría de **Resolución de la necesidad** el centro zonal Popayán de la regional Cauca desmejoró su calificación respecto al primer trimestre del año, ubicándose en una calificación de nivel bajo y el centro zonal Pasto 1 obtuvo una calificación en nivel aceptable para el segundo trimestre del año

Resolucion de la Necesidad	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
CAUCA	4,7	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ CENTRO	4,8	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ NORTE	5,0	5,0			5,0
CZ POPAYAN	3,7	3,0			3,4
CZ SUR	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
CHOCO	4,8	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ BAHIA SOLANO	3,0		5,0		4,0
CZ ISTMINA	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ QUIBDO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO	5,0			5,0	5,0
CZ TADO	4,8	5,0	5,0	5,0	4,9
NARIÑO		4,5	4,6	4,5	4,6
CZ IPIALES			5,0		5,0
CZ LA UNION			5,0	5,0	5,0
CZ PASTO 1		4,0	4,5	4,4	4,4
CZ PASTO 2		5,0	4,8	4,8	4,8
CZ TUQUERRES			4,3	5,0	4,4
REGIONAL NARIÑO			4,7	4,6	4,6
VALLE DEL CAUCA		5,0	4,2	4,6	4,5
CZ BUENAVENTURA			5,0	4,5	4,7
CZ BUGA			5,0	5,0	5,0
CZ CARTAGO		5,0		4,7	4,7
CZ CENTRO		5,0	4,0	4,3	4,2
CZ JAMUNDI		5,0	5,0	4,6	4,8
CZ LADERA				5,0	5,0
CZ NORORIENTAL			5,0	5,0	5,0
CZ PALMIRA			4,1	4,6	4,5
CZ SEVILLA				5,0	5,0
CZ SUR			4,6	4,5	4,5
CZ SURORIENTAL			5,0	4,0	4,3
CZ TULUA			4,6	4,7	4,7
CZ YUMBO		5,0	3,0		3,3
REGIONAL VALLE				4,8	4,8
Total	4,7	4,8	4,4	4,6	4,6

Satisfacción General	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
CAUCA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CENTRO	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0
CZ NORTE	4,6	4,9			4,8
CZ POPAYAN	4,6	4,6			4,6
CZ SUR	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
CHOCO	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ BAHIA SOLANO	4,3		5,0		4,7
CZ ISTMINA	4,9	5,0		5,0	4,9
CZ QUIBDO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO	5,0			4,9	4,9
CZ TADO	4,9	5,0	5,0	4,6	4,9
NARIÑO		4,8	4,8	4,8	4,8
CZ IPIALES			4,8		4,8
CZ LA UNION			4,9	5,0	4,9
CZ PASTO 1		4,6	4,8	4,7	4,8
CZ PASTO 2		5,0	4,9	4,9	4,9
CZ TUQUERRES			4,8	5,0	4,8
REGIONAL NARIÑO			4,9	4,8	4,9
VALLE DEL CAUCA		5,0	4,7	4,8	4,8
CZ BUENAVENTURA			4,9	4,7	4,8
CZ BUGA			5,0	5,0	5,0
CZ CARTAGO		5,0		4,9	4,9
CZ CENTRO		5,0	4,6	4,6	4,6
CZ JAMUNDI		5,0	5,0	4,7	4,8
CZ LADERA				5,0	5,0
CZ NORORIENTAL			4,9	5,0	4,9
CZ PALMIRA			4,7	4,8	4,8
CZ SEVILLA				5,0	5,0
CZ SUR			4,8	4,7	4,8
CZ SURORIENTAL			5,0	4,4	4,6
CZ TULUA			4,8	4,9	4,9
CZ YUMBO		5,0	4,3		4,4
REGIONAL VALLE				4,9	4,9
Total	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido.

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción general.



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción Llanos (Arauca, Casanare y Vaupés).

Por Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Llanos)

En la regional Arauca el Centro Zonal Tame para la categoría de **Oportunidad del servicio** pasó de un nivel bajo a un nivel aceptable en el segundo trimestre, y en **Resolución de la necesidad**, pasó de un nivel aceptable a un nivel alto en el segundo trimestre.

En la categoría **Resolución de la necesidad** el centro zonal Arauca de la regional Arauca obtuvo un nivel aceptable de satisfacción para el segundo trimestre del año.

Oportunidad del Servicio Regional / CZ	Trimestre				
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
ARAUCA	4,4	4,2	4,9	4,9	4,6
CZ ARAUCA	4,1	5,0	4,6	5,0	4,6
CZ SARAVENA	4,7	4,2	5,0	4,9	4,7
CZ TAME	3,8	4,0	5,0	5,0	4,5
REGIONAL ARAUCA	4,1				4,1
CASANARE	5,0	4,6	4,9	4,8	4,8
CZ VILLANUEVA	5,0				5,0
CZ YOPAL		4,6	4,9	4,8	4,8
GUAVIARE			5,0		5,0
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0		5,0
META			4,4	4,7	4,5
CZ ACACIAS			5,0	5,0	5,0
CZ GRANADA			5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO LOPEZ			5,0	5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1			5,0	4,7	4,8
CZ VILLAVICENCIO 2			4,2	4,6	4,3
VAUPES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MITU	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
VICHADA	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO CARREÑO	5,0		5,0	5,0	5,0
REGIONAL VICHADA				5,0	5,0
GUAINIA				5,0	5,0
CZ INIRIDA				5,0	5,0
Total	4,5	4,4	4,6	4,8	4,6

Calidad de servicio Regional / CZ	Trimestre				
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
ARAUCA	4,4	4,2	4,9	4,9	4,6
CZ ARAUCA	4,1	5,0	4,6	5,0	4,6
CZ SARAVENA	4,7	4,2	5,0	4,9	4,7
CZ TAME	3,8	4,0	5,0	5,0	4,5
REGIONAL ARAUCA	4,1				4,1
CASANARE	5,0	4,6	4,9	4,8	4,8
CZ VILLANUEVA	5,0				5,0
CZ YOPAL		4,6	4,9	4,8	4,8
GUAVIARE			5,0		5,0
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0		5,0
META			4,4	4,7	4,5
CZ ACACIAS			5,0	5,0	5,0
CZ GRANADA			5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO LOPEZ			5,0	5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1			5,0	4,7	4,8
CZ VILLAVICENCIO 2			4,2	4,6	4,3
VAUPES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MITU	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
VICHADA	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO CARREÑO	5,0		5,0	5,0	5,0
REGIONAL VICHADA				5,0	5,0
GUAINIA				5,0	5,0
CZ INIRIDA				5,0	5,0
Total	4,5	4,4	4,6	4,8	4,6

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido.



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Llanos)

En la regional Arauca el Centro Zonal Tame para la categoría de **Oportunidad del servicio** pasó de un nivel bajo a un nivel aceptable en el segundo trimestre, y en **Resolución de la necesidad**, pasó de un nivel aceptable a un nivel alto en el segundo trimestre.

En la categoría **Resolución de la necesidad** el centro zonal Arauca de la regional Arauca obtuvo un nivel aceptable de satisfacción para el segundo trimestre del año.

Resolución de la Necesidad	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
ARAUCA	4,5	4,4	4,6	4,8	4,6
CZ ARAUCA	4,3	4,0	3,7	5,0	4,2
CZ SARAVENA	4,6	4,4	5,0	5,0	4,7
CZ TAME	3,9	4,5	4,8	4,4	4,4
REGIONAL ARAUCA	5,0				5,0
CASANARE	5,0	4,4	4,9	4,5	4,6
CZ VILLANUEVA	5,0				5,0
CZ YOPAL		4,4	4,9	4,5	4,6
GUAVIARE			5,0		5,0
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0		5,0
META			4,2	4,5	4,3
CZ ACACIAS			5,0	4,0	4,5
CZ GRANADA			5,0	4,5	4,7
CZ PUERTO LOPEZ			4,0	5,0	4,3
CZ VILLAVICENCIO 1			4,5	4,6	4,6
CZ VILLAVICENCIO 2			4,1	4,5	4,2
VAUPES	4,5	5,0	5,0	5,0	4,8
CZ MITU	4,5	5,0	5,0	5,0	4,8
VICHADA	3,0		5,0	4,3	4,2
CZ PUERTO CARREÑO	3,0		5,0	4,0	4,0
REGIONAL VICHADA				5,0	5,0
GUAINIA				5,0	5,0
CZ INIRIDA				5,0	5,0
Total	4,5	4,4	4,4	4,6	4,5

Satisfacción General	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
ARAUCA	4,7	4,6	4,8	4,9	4,7
CZ ARAUCA	4,6	4,8	4,4	5,0	4,6
CZ SARAVENA	4,8	4,5	5,0	5,0	4,8
CZ TAME	4,2	4,5	4,9	4,8	4,6
REGIONAL ARAUCA	4,7				4,7
CASANARE	5,0	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ VILLANUEVA	5,0				5,0
CZ YOPAL		4,7	4,9	4,8	4,8
GUAVIARE			5,0		5,0
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0		5,0
META			4,6	4,8	4,6
CZ ACACIAS			4,9	4,8	4,8
CZ GRANADA			5,0	4,9	4,9
CZ PUERTO LOPEZ			4,8	5,0	4,9
CZ VILLAVICENCIO 1			4,8	4,8	4,8
CZ VILLAVICENCIO 2			4,5	4,6	4,5
VAUPES	4,8	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ MITU	4,8	5,0	4,8	5,0	4,9
VICHADA	4,6		5,0	4,9	4,8
CZ PUERTO CARREÑO	4,6		5,0	4,8	4,8
REGIONAL VICHADA				5,0	5,0
GUAINIA				5,0	5,0
CZ INIRIDA				5,0	5,0
Total	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Por Trimestre 2021



Oportunidad del Servicio Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Oportunidad del Servicio Regional / CZ	Trimestre				Total
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	
BOGOTA	4,6	4,5	4,7	4,8	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ BOSA	4,3	4,1	4,4	4,2	4,2
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,6	4,6	4,8	4,9	4,7
CZ CREER	4,7	5,0	4,7	4,7	4,7
CZ ENGATIVA	4,4	4,7	4,6	4,5	4,6
CZ FONTIBON	4,8	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ KENNEDY	4,5	4,4	4,5	4,7	4,5
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	4,6	4,6	5,0	4,7
CZ MARTIRES	5,0	4,9	4,9	4,8	4,8
CZ RAFAEL URIBE	4,6	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ REVIVIR		4,6	5,0		4,7
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,7	4,4	4,7	4,7	4,6
CZ SANTA FE	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ SUBA	4,4	4,7	4,6	5,0	4,7
CZ TUNJUELITO	4,8	4,6	4,9	4,8	4,8
CZ USAQUEN	4,8	4,8	4,7	4,6	4,7
CZ USME	4,2	4,2	4,6	4,8	4,5
REGIONAL BOGOTA	4,7	5,0	5,0	5,0	4,9
BOYACA	4,6	4,8	4,8	4,8	4,7
CZ EL COCUY		4,7	4,7	5,0	4,8
CZ MIRAFLORES	4,6	4,7	5,0	4,6	4,7
CZ PUERTO BOYACA			5,0	5,0	5,0
CZ SOATA		5,0	3,7		4,6
CZ TUNJA 1			5,0	5,0	5,0
CZ SOGAMOSO				5,0	5,0
CZ OTANCHE				4,3	4,3
CZ TUNJA 2				5,0	5,0

Oportunidad del Servicio Regional / CZ	Trimestre				Total
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	
CUNDINAMARCA	4,7	4,6	4,7	4,9	4,7
CZ CAQUEZA	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ FACATATIVA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ FUSAGASUGA	4,8	4,8	4,7	5,0	4,8
CZ GACHETA	5,0		4,6		4,7
CZ GIRARDOT			5,0	5,0	5,0
CZ LA MESA	5,0	5,0			5,0
CZ PACHO	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOACHA	4,5	4,4	4,4	3,7	4,4
CZ SOACHA CENTRO	4,3	4,2	5,0	5,0	4,3
CZ UBATE	5,0	5,0			5,0
CZ ZIPAQUIRA	4,9	4,7	4,8	4,7	4,8
NORTE DE SANTANDER	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 1	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ CUCUTA 2	4,7	4,8	4,6	4,8	4,7
CZ CUCUTA 3	4,9	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ OCAÑA	4,6	3,7	4,8	5,0	4,8
CZ PAMPLONA	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ TIBU		5,0	4,9	5,0	5,0
REGIONAL NORTE DE SANTA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SANTANDER	5,0	4,6	4,5	4,7	4,6
CZ ANTONIA SANTOS		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BUCARAMANGA SUR			4,5	4,7	4,6
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO			4,6	4,6	4,6
CZ LA FLORESTA	5,0	4,6	4,0	2,8	3,9
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO			3,7	4,7	4,7
CZ MALAGA		3,7			3,7
CZ RESURGIR		5,0			5,0
CZ SOCORRO			5,0	4,8	4,9
CZ VELEZ		5,0		5,0	5,0
Total	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7

Los centros zonales Ocaña (Norte de Santander) y Málaga (Santander) obtuvieron un resultado en nivel bajo para el segundo trimestre del año.

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



Nivel Alto de Satisfacción

Calidad y Servicio en la Atención Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Calidad de servicio Regional / CZ	Trimestr				
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
BOGOTA	4,6	4,5	4,7	4,8	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ BOSA	4,3	4,1	4,4	4,2	4,2
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,6	4,6	4,8	4,9	4,7
CZ CREER	4,7	5,0	4,7	4,7	4,7
CZ ENGATIVA	4,4	4,7	4,6	4,5	4,6
CZ FONTIBON	4,8	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ KENNEDY	4,5	4,4	4,5	4,7	4,5
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	4,6	4,6	5,0	4,7
CZ MARTIRES	5,0	4,9	4,9	4,8	4,8
CZ RAFAEL URIBE	4,6	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ REVIVIR		4,6	5,0		4,7
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,7	4,4	4,7	4,7	4,6
CZ SANTA FE	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ SUBA	4,4	4,7	4,6	5,0	4,7
CZ TUNJUELITO	4,8	4,6	4,9	4,8	4,8
CZ USAQUEN	4,8	4,8	4,7	4,6	4,7
CZ USME	4,2	4,2	4,6	4,8	4,5
REGIONAL BOGOTA	4,7	5,0	5,0	5,0	4,9
BOYACA	4,6	4,8	4,8	4,8	4,7
CZ EL COCUY		4,7	4,7	5,0	4,8
CZ MIRAFLORES	4,6	4,7	5,0	4,6	4,7
CZ PUERTO BOYACA				5,0	5,0
CZ SOATA		5,0	3,7		4,6
CZ TUNJA 1			5,0	5,0	5,0
CZ SOGAMOSO				5,0	5,0
CZ OTANCHE				4,3	4,3
CZ TUNJA 2				5,0	5,0

Calidad de servicio Regional / CZ	Trimestr				
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
CUNDINAMARCA	4,7	4,6	4,7	4,9	4,7
CZ CAQUEZA	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ FACATATIVA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ FUSAGASUGA	4,8	4,8	4,7	5,0	4,8
CZ GACHETA	5,0		4,6		4,7
CZ GIRARDOT			5,0	5,0	5,0
CZ LA MESA	5,0	5,0			5,0
CZ PACHO	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOACHA	4,5	4,4	4,4	3,7	4,4
CZ SOACHA CENTRO	4,3	4,2	5,0	5,0	4,3
CZ UBATE	5,0	5,0			5,0
CZ ZIPAQUIRA	4,9	4,7	4,8	4,7	4,8
NORTE DE SANTANDER	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 1	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ CUCUTA 2	4,7	4,8	4,6	4,8	4,7
CZ CUCUTA 3	4,9	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ OCAÑA	4,6	3,7	4,8	5,0	4,8
CZ PAMPLONA	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ TIBU		5,0	4,9	5,0	5,0
REGIONAL NORTE DE SANT/	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SANTANDER	5,0	4,6	4,5	4,7	4,6
CZ ANTONIA SANTOS		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BUCARAMANGA SUR			4,5	4,7	4,6
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO			4,6	4,6	4,6
CZ LA FLORESTA	5,0	4,6	4,0	2,8	3,9
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO			3,7	4,7	4,7
CZ MALAGA		3,7			3,7
CZ RESURGIR		5,0			5,0
CZ SOCORRO			5,0	4,8	4,9
CZ VELEZ		5,0		5,0	5,0
Total	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7

Las 5 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría de Calidad y Servicio en la Atención.

El Centro Zonal La Mesa de la regional Cundinamarca mejoró su nivel de satisfacción para el segundo trimestre, pasando a un nivel alto en esta categoría.



Nivel Alto de Satisfacción

Resolución de la Necesidad Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Resolución de la Necesidad	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
BOGOTA	4,1	4,0	4,2	4,4	4,2
CZ BARRIOS UNIDOS	5,0	4,5	4,7	4,4	4,6
CZ BOSA	3,6	3,5	3,9	3,7	3,7
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,1	4,1	4,7	4,8	4,5
CZ CREER	4,5	4,3	4,1	4,5	4,4
CZ ENGATIVA	4,1	4,4	4,0	3,4	4,0
CZ FONTIBON	4,5	4,7	4,5	4,4	4,5
CZ KENNEDY	3,6	3,6	3,5	4,4	3,7
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	4,1	4,6	4,2	4,4
CZ MARTIRES	4,5	4,6	4,6	4,0	4,4
CZ RAFAEL URIBE	4,2	4,3	4,5	4,4	4,4
CZ REVIVIR		5,0	5,0		5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	3,8	4,2	3,9	4,5	4,1
CZ SANTA FE	4,7	4,4	4,8	5,0	4,7
CZ SUBA	3,2	4,0	3,9	4,5	3,9
CZ TUNJUELITO	4,5	4,3	4,7	4,6	4,5
CZ USAQUEN	4,5	4,3	4,5	4,0	4,3
CZ USME	3,6	3,6	4,0	4,5	4,0
REGIONAL BOGOTA	4,5	4,0	4,6	4,7	4,5
BOYACA	4,5	4,8	5,0	5,0	4,8
CZ EL COCUY		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MIRAFLORES	4,5	5,0	5,0	5,0	4,7
CZ PUERTO BOYACA				5,0	5,0
CZ SOATA		4,0	5,0		4,3
CZ TUNJA 1			5,0	5,0	5,0
CZ SOGAMOSO				5,0	5,0
CZ OTANCHE				5,0	5,0
CZ TUNJA 2				5,0	5,0

Resolución de la Necesidad	Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
CUNDINAMARCA	4,4	4,0	4,4	4,4	4,2
CZ CAQUEZA	5,0	4,8	5,0	4,7	4,9
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FACATATIVA	4,4	4,3	4,6	4,5	4,4
CZ FUSAGASUGA	4,6	4,5	4,6	4,1	4,6
CZ GACHETA	5,0		5,0		5,0
CZ GIRARDOT			4,9	3,5	4,6
CZ LA MESA	2,0	5,0			3,5
CZ PACHO	4,8	4,5	4,3	5,0	4,6
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOACHA	4,0	3,4	3,6	5,0	3,5
CZ SOACHA CENTRO	3,6	3,7	5,0	5,0	3,7
CZ UBATE	5,0	5,0			5,0
CZ ZIPAQUIRA	4,3	4,1	4,8	4,2	4,3
NORTE DE SANTANDER	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6
CZ CUCUTA 1	4,7	4,6	4,6	4,1	4,6
CZ CUCUTA 2	4,1	4,4	4,1	4,6	4,3
CZ CUCUTA 3	4,7	4,4	4,5	4,6	4,6
CZ OCAÑA	4,3	5,0	4,4	4,4	4,4
CZ PAMPLONA	4,7	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ TIBU		5,0	4,8	5,0	4,9
REGIONAL NORTE DE SANT/	5,0	4,2	5,0	4,6	4,5
SANTANDER	5,0	4,4	4,5	4,2	4,3
CZ ANTONIA SANTOS		5,0	4,8	5,0	4,8
CZ BUCARAMANGA SUR			4,4	4,2	4,3
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO			5,0	3,8	3,8
CZ LA FLORESTA	5,0	3,7	4,1	3,0	3,9
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO			5,0	4,7	4,7
CZ MALAGA		5,0			5,0
CZ RESURGIR		5,0			5,0
CZ SOCORRO			5,0	4,1	4,3
CZ VELEZ		5,0		5,0	5,0
Total	4,3	4,1	4,3	4,4	4,3

La regional Bogotá, con los Centros Zonales Bosa, Kennedy y Usme, así como la regional Cundinamarca en los Centros Zonales Soacha y Soacha Centro, y la regional Santander con el centro zonal La Floresta, obtuvieron una calificación en nivel bajo para el segundo trimestre del año.

La regional Bogotá obtuvo un nivel de satisfacción aceptable para el segundo trimestre en los Centros Zonales Suba y Regional Bogotá.

Se evidenció una mejora del nivel de satisfacción en el segundo trimestre en los centros zonales de Engativá, Suba (Bogotá), La Mesa (Cundinamarca).

La regional Bogotá presentó un nivel aceptable de satisfacción para la categoría Resolución de la necesidad en el segundo trimestre del año.



Nivel Alto de Satisfacción

Satisfacción General Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Satisfacción General Regional / CZ	Trimestre				
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
BOGOTA	4,6	4,5	4,7	4,7	4,6
CZ BARRIOS UNIDOS	5,0	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ BOSA	4,3	4,2	4,5	4,4	4,3
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,6	4,6	4,8	4,9	4,7
CZ CREER	4,5	4,9	4,5	4,8	4,6
CZ ENGATIVA	4,5	4,7	4,6	4,4	4,6
CZ FONTIBON	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8
CZ KENNEDY	4,3	4,2	4,3	4,7	4,3
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ MARTIRES	4,8	4,8	4,8	4,6	4,7
CZ RAFAEL URIBE	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ REVIVIR		4,9	4,6		4,8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,6	4,5	4,6	4,8	4,6
CZ SANTA FE	4,8	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ SUBA	4,3	4,5	4,6	4,8	4,6
CZ TUNJUELITO	4,8	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ USAQUEN	4,8	4,7	4,8	4,6	4,7
CZ USME	4,4	4,3	4,6	4,8	4,5
REGIONAL BOGOTA	4,7	4,5	4,9	4,8	4,7
BOYACA	4,7	4,9	4,9	4,9	4,8
CZ EL COCUI		4,9	4,9	5,0	4,9
CZ MIRAFLORES	4,7	4,9	5,0	4,8	4,8
CZ PUERTO BOYACA				5,0	5,0
CZ SOATA		4,8	4,6		4,7
CZ TUNJA 1			5,0	5,0	5,0
CZ SOGAMOSO				5,0	5,0
CZ OTANCHE				4,8	4,8
CZ TUNJA 2				4,9	4,9

Satisfacción General Regional / CZ	Trimestre				
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
CUNDINAMARCA	4,7	4,5	4,7	4,7	4,6
CZ CAQUEZA	5,0	4,9	5,0	4,8	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0
CZ FACATATIVA	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ FUSAGASUGA	4,8	4,7	4,8	4,7	4,8
CZ GACHETA	5,0		4,8		4,8
CZ GIRARDOT			4,9	4,7	4,9
CZ LA MESA	3,8	5,0			4,4
CZ PACHO	5,0	4,8	4,8	5,0	4,9
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOACHA	4,5	4,3	4,4	4,6	4,3
CZ SOACHA CENTRO	4,4	4,4	5,0	5,0	4,4
CZ UBATE	5,0	5,0			5,0
CZ ZIPAQUIRA	4,8	4,7	4,9	4,7	4,7
NORTE DE SANTANDER	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ CUCUTA 1	4,9	4,8	4,9	4,7	4,8
CZ CUCUTA 2	4,7	4,8	4,6	4,8	4,7
CZ CUCUTA 3	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ OCAÑA	4,7	4,6	4,8	4,9	4,8
CZ PAMPLONA	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ TIBU		4,8	4,9	5,0	4,9
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	5,0	4,8	5,0	4,9	4,9
SANTANDER	5,0	4,6	4,7	4,6	4,6
CZ ANTONIA SANTOS		5,0	4,9	4,9	4,9
CZ BUCARAMANGA SUR			4,6	4,6	4,6
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO			4,9	4,5	4,5
CZ LA FLORESTA	5,0	4,2	4,4	3,7	4,3
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO			4,6	4,8	4,8
CZ MALAGA		4,3			4,3
CZ RESURGIR		5,0			5,0
CZ SOCORRO			5,0	4,5	4,6
CZ VELEZ		5,0		5,0	5,0
Total	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7

Las 5 regionales presentan un nivel alto de satisfacción de manera general.

En la regional Cundinamarca, el Centro Zonal La Mesa, mejoró su calificación de satisfacción general de nivel bajo en el primer trimestre a nivel alto en el segundo trimestre.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Por Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Caribe)

Oportunidad del Servicio Regional / CZ	Trimestre					Total
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre		
ATLANTICO	4,7	3,7	4,1	4,2	4,4	
CZ BARANOA	4,5	3,0	4,8		4,4	
CZ HIPODROMO			3,7	3,7	3,7	
CZ NORTE CENTRO HISTORICO			3,7		3,7	
CZ SABANAGRANDE	5,0		5,0		5,0	
CZ SABANALARGA	4,6	3,7	4,1	5,0	4,8	
CZ SUROCCIDENTE	4,4	5,0	5,0	3,9	4,3	
CZ SURORIENTE	4,8				4,8	
BOLIVAR	4,6	4,7	5,0	5,0	4,8	
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,4	4,6	5,0		4,5	
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR				5,0	5,0	
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	4,8	5,0	5,0	4,9	
CZ MAGANGUE	5,0		5,0	5,0	5,0	
CZ MOMPOX			5,0	5,0	5,0	
CZ TURBACO			5,0	5,0	5,0	
REGIONAL BOLIVAR		5,0	5,0	5,0	5,0	
CESAR	5,0	5,0		4,7	4,7	
CZ CHIRIGUANA	5,0			5,0	5,0	
CZ VALLEDUPAR 2				4,3	4,3	
REGIONAL CESAR		5,0			5,0	
CORDOBA	5,0	4,7	4,8	4,8	4,8	
CZ 1 MONTERIA			4,8	4,6	4,7	
CZ CERETE			5,0		5,0	
CZ LORICA		5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MONTELIBANO			5,0	5,0	5,0	
CZ PLANETARICA		5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ SAHAGUN	5,0			4,6	4,7	
CZ TIERRALTA		3,7	5,0	4,9	4,9	
REGIONAL CORDOBA				4,8	4,8	
LA GUAJIRA	4,2	4,7	4,4	4,9	4,5	
CZ FONSECA	5,0				5,0	
CZ MAICAO			5,0	5,0	5,0	
CZ MANAURE			5,0	5,0	5,0	
CZ RIOHACHA 1		5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ RIOHACHA 2				5,0	5,0	
REGIONAL LA GUAJIRA	4,1	4,6	3,9	4,8	4,4	
MAGDALENA	5,0	5,0	4,6	4,9	4,8	
CZ EL BANCO			4,5	4,7	4,5	
CZ FUNDACIÓN				5,0	5,0	
CZ SANTA ANA	5,0	5,0			5,0	
CZ SANTA MARTA 1			5,0	5,0	5,0	
CZ SANTA MARTA 2			5,0	5,0	5,0	
REGIONAL MAGDALENA				5,0	5,0	
SAN ANDRES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ LOS ALMENDROS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL SAN ANDRES		5,0			5,0	
SUCRE	5,0	4,7	5,0	4,7	4,9	
CZ BOSTON		5,0			5,0	
CZ SINCELEJO	5,0	4,6	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL SUCRE			5,0	3,7	4,3	
Total	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	

Calidad de servicio Regional / CZ	Trimestre					Total
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre		
ATLANTICO	4,7	3,7	4,1	4,2	4,4	
CZ BARANOA	4,5	3,0	4,8		4,4	
CZ HIPODROMO			3,7	3,7	3,7	
CZ NORTE CENTRO HISTORICO			3,7		3,7	
CZ SABANAGRANDE	5,0		5,0		5,0	
CZ SABANALARGA	4,6	3,7	4,1	5,0	4,8	
CZ SUROCCIDENTE	4,4	5,0	5,0	3,9	4,3	
CZ SURORIENTE	4,8				4,8	
BOLIVAR	4,6	4,7	5,0	5,0	4,8	
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,4	4,6	5,0		4,5	
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR				5,0	5,0	
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	4,8	5,0	5,0	4,9	
CZ MAGANGUE	5,0		5,0	5,0	5,0	
CZ MOMPOX			5,0	5,0	5,0	
CZ TURBACO			5,0	5,0	5,0	
REGIONAL BOLIVAR		5,0	5,0	5,0	5,0	
CESAR	5,0	5,0		4,7	4,7	
CZ CHIRIGUANA	5,0			5,0	5,0	
CZ VALLEDUPAR 2				4,3	4,3	
REGIONAL CESAR		5,0			5,0	
CORDOBA	5,0	4,7	4,8	4,8	4,8	
CZ 1 MONTERIA			4,8	4,6	4,7	
CZ CERETE			5,0	5,0	5,0	
CZ LORICA		5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MONTELIBANO			5,0	5,0	5,0	
CZ PLANETARICA		5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ SAHAGUN	5,0			4,6	4,7	
CZ TIERRALTA		3,7	5,0	4,9	4,9	
REGIONAL CORDOBA				4,8	4,8	
LA GUAJIRA	4,2	4,7	4,4	4,9	4,5	
CZ FONSECA	5,0				5,0	
CZ MAICAO			5,0	5,0	5,0	
CZ MANAURE			5,0	5,0	5,0	
CZ RIOHACHA 1		5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ RIOHACHA 2				5,0	5,0	
REGIONAL LA GUAJIRA	4,1	4,6	3,9	4,8	4,4	
MAGDALENA	5,0	5,0	4,6	4,9	4,8	
CZ EL BANCO			4,5	4,7	4,5	
CZ FUNDACIÓN				5,0	5,0	
CZ SANTA ANA	5,0	5,0			5,0	
CZ SANTA MARTA 1			5,0	5,0	5,0	
CZ SANTA MARTA 2			5,0	5,0	5,0	
REGIONAL MAGDALENA				5,0	5,0	
SAN ANDRES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ LOS ALMENDROS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL SAN ANDRES		5,0			5,0	
SUCRE	5,0	4,7	5,0	4,7	4,9	
CZ BOSTON		5,0			5,0	
CZ SINCELEJO	5,0	4,6	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL SUCRE			5,0	3,7	4,3	
Total	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	

En la categoría **Oportunidad del servicio** los centros zonales Baranoa, Sabanalarga (Atlántico) y Tierralta (La Guajira) obtuvieron un bajo nivel de satisfacción para el segundo trimestre del año.

En la categoría **Calidad del servicio** el centro zonal Suroccidente de la regional Atlántico obtuvo un bajo nivel de satisfacción para el segundo trimestre del año.

El centro zonal Los Almendros de la regional San Andrés mejoró su calificación en la categoría **Calidad del Servicio** respecto al primer trimestre.



Nivel Alto de Satisfacción



iq
OUTSOURCING

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Caribe)

Resolución de la Necesidad		Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	
ATLANTICO	4,2	4,5	4,4	4,0	4,1	
CZ BARANOA	4,0	4,0	5,0		4,3	
CZ HIPODROMO			3,8	3,7	3,7	
CZ NORTE CENTRO HISTORICO			3,0		3,0	
CZ SABANAGRANDE	5,0		5,0		5,0	
CZ SABANALARGA	5,0	5,0	4,7	4,5	4,5	
CZ SUROCCIDENTE	3,8	5,0	5,0	4,3	4,1	
CZ SURORIENTE	4,3				4,3	
BOLIVAR	4,4	4,8	4,9	5,0	4,8	
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,5	4,7	5,0		4,6	
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR				5,0	5,0	
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,5	5,0	4,8	5,0	4,8	
CZ MAGANGUE	3,0		5,0	5,0	4,3	
CZ MOMPOX			5,0	5,0	5,0	
CZ TURBACO			5,0	5,0	5,0	
REGIONAL BOLIVAR		5,0	5,0	5,0	5,0	
CESAR	5,0	5,0		4,8	4,8	
CZ CHIRIGUANA	5,0			5,0	5,0	
CZ VALLEDUPAR 2				4,5	4,5	
REGIONAL CESAR		5,0			5,0	
CORDOBA	5,0	5,0	4,6	4,6	4,6	
CZ 1 MONTERIA			4,5	4,3	4,4	
CZ CERETE			5,0	5,0	5,0	
CZ LORICA		5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MONTELIBANO			5,0	4,6	4,7	
CZ PLANETARICA		5,0	4,3	4,8	4,6	
CZ SAHAGUN	5,0			3,7	4,0	
CZ TIERRALTA		5,0	4,7	4,9	4,9	
REGIONAL CORDOBA				5,0	5,0	
LA GUAJIRA	4,2	3,0	4,3	4,8	4,4	
CZ FONSECA	5,0				5,0	
CZ MAICAO			5,0	5,0	5,0	
CZ MANAURE			3,0	4,7	4,5	
CZ RIOHACHA 1		3,0	5,0	4,8	4,7	
CZ RIOHACHA 2				5,0	5,0	
REGIONAL LA GUAJIRA	4,1	3,0	4,0	4,8	4,3	
MAGDALENA	5,0	4,2	4,5	4,7	4,5	
CZ EL BANCO			4,4	4,0	4,3	
CZ FUNDACIÓN				5,0	5,0	
CZ SANTA ANA	5,0	4,2			4,3	
CZ SANTA MARTA 1			5,0	5,0	5,0	
CZ SANTA MARTA 2			5,0	5,0	5,0	
REGIONAL MAGDALENA				5,0	5,0	
SAN ANDRES	3,0	5,0	5,0	5,0	4,8	
CZ LOS ALMENDROS	3,0	5,0	5,0	5,0	4,8	
REGIONAL SAN ANDRES		5,0			5,0	
SUCRE	4,7	5,0	3,8	5,0	4,7	
CZ BOSTON		5,0			5,0	
CZ SINCELEJO	4,7	5,0	3,5	5,0	4,6	
REGIONAL SUCRE			5,0	5,0	5,0	
Total	4,3	4,6	4,5	4,5	4,5	

Satisfacción General		Trimestre				
Regional / CZ	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	
ATLANTICO	4,7	4,1	4,5	4,4	4,5	
CZ BARANOA	4,5	3,8	4,9		4,6	
CZ HIPODROMO			4,2	4,2	4,2	
CZ NORTE CENTRO HISTORICO			4,1		4,1	
CZ SABANAGRANDE	5,0		5,0		5,0	
CZ SABANALARGA	4,9	4,6	4,6	4,9	4,8	
CZ SUROCCIDENTE	4,4	4,3	5,0	4,2	4,4	
CZ SURORIENTE	4,7				4,7	
BOLIVAR	4,7	4,8	4,9	5,0	4,8	
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,6	4,7	4,8		4,7	
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR				5,0	5,0	
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,8	4,9	4,8	5,0	4,9	
CZ MAGANGUE	4,6		5,0	5,0	4,9	
CZ MOMPOX			5,0	5,0	5,0	
CZ TURBACO			5,0	5,0	5,0	
REGIONAL BOLIVAR		5,0	5,0	5,0	5,0	
CESAR	5,0	5,0		4,8	4,8	
CZ CHIRIGUANA	5,0			5,0	5,0	
CZ VALLEDUPAR 2				4,6	4,6	
REGIONAL CESAR		5,0			5,0	
CORDOBA	5,0	4,8	4,8	4,8	4,8	
CZ 1 MONTERIA			4,8	4,6	4,7	
CZ CERETE			4,9	4,9	4,9	
CZ LORICA		5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MONTELIBANO			5,0	4,8	4,8	
CZ PLANETARICA		5,0	4,8	4,8	4,8	
CZ SAHAGUN	5,0			4,4	4,6	
CZ TIERRALTA		4,3	4,9	4,9	4,9	
REGIONAL CORDOBA				4,9	4,9	
LA GUAJIRA	4,5	4,4	4,6	4,9	4,7	
CZ FONSECA	5,0				5,0	
CZ MAICAO			5,0	5,0	5,0	
CZ MANAURE			4,6	4,9	4,8	
CZ RIOHACHA 1		4,6	5,0	4,9	4,9	
CZ RIOHACHA 2				5,0	5,0	
REGIONAL LA GUAJIRA	4,5	4,3	4,4	4,9	4,6	
MAGDALENA	5,0	4,7	4,7	4,9	4,8	
CZ EL BANCO			4,6	4,6	4,6	
CZ FUNDACIÓN				5,0	5,0	
CZ SANTA ANA	5,0	4,7			4,8	
CZ SANTA MARTA 1			5,0	5,0	5,0	
CZ SANTA MARTA 2			5,0	5,0	5,0	
REGIONAL MAGDALENA				5,0	5,0	
SAN ANDRES	3,7	4,9	5,0	5,0	4,9	
CZ LOS ALMENDROS	3,7	4,9	5,0	5,0	4,9	
REGIONAL SAN ANDRES		5,0			5,0	
SUCRE	4,9	4,8	4,7	4,9	4,9	
CZ BOSTON		4,8			4,8	
CZ SINCELEJO	4,9	4,9	4,6	5,0	4,9	
REGIONAL SUCRE			5,0	4,6	4,8	
Total	4,6	4,7	4,8	4,7	4,7	

En la categoría **Resolución de la necesidad** para el segundo trimestre los centros zonales Riohacha 1 y regional La Guajira de la misma regional obtuvieron una calificación baja.

La regional San Andrés, con el Centro Zonal Los Almendros mejoró su calificación de baja a alta en el nivel de **Satisfacción General** para el segundo trimestre del año.



Nivel Alto de Satisfacción

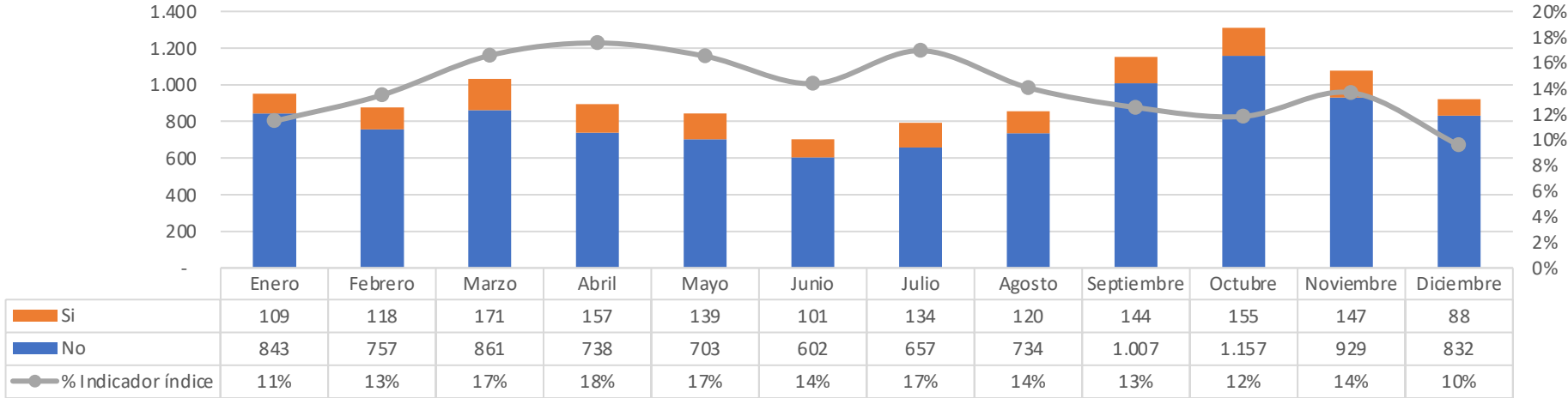
Alertas de Eventos Críticos

2021



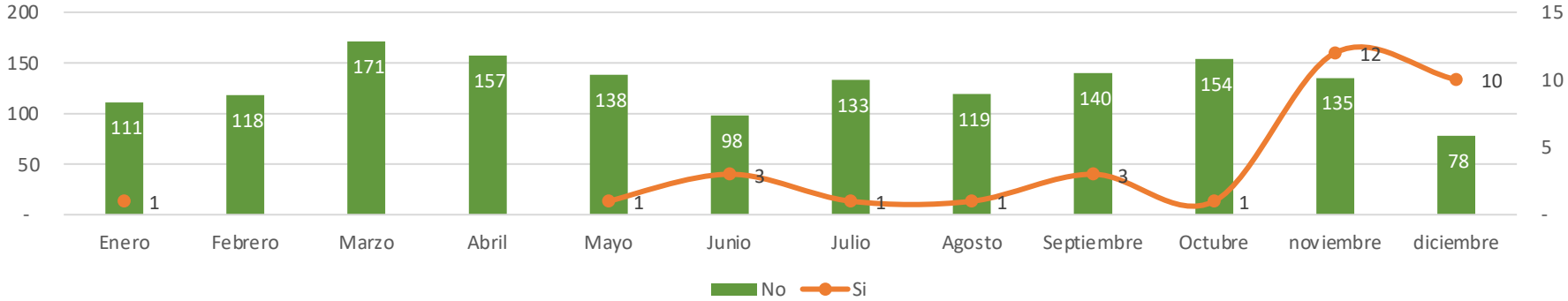
¿Desea poner en conocimiento su inconformidad?

¿Se requiere generar alerta de evento crítico?



- De los 1439 registros marcados en el mes de Diciembre, se generaron 920 encuestas, en las que se registraron 88 alertas y de estas se escalaron 85 alertas a las regionales.

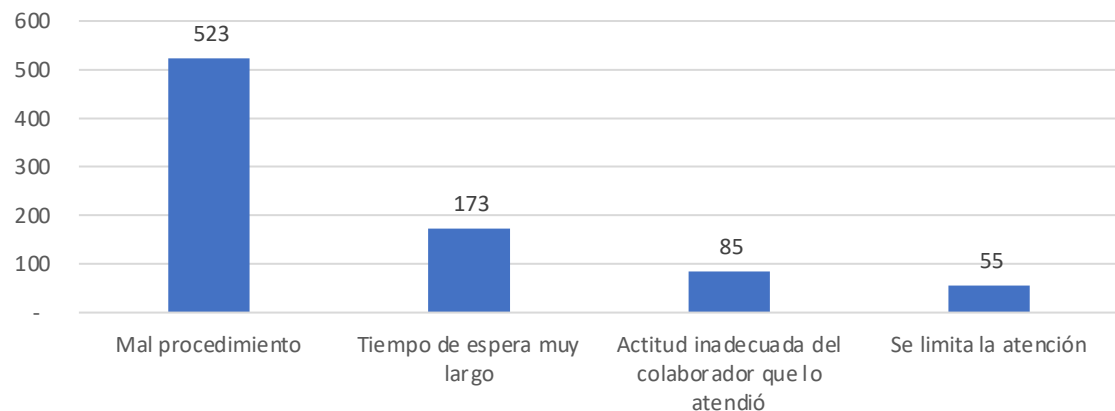
¿Está interesado en colocar una queja o reclamo?



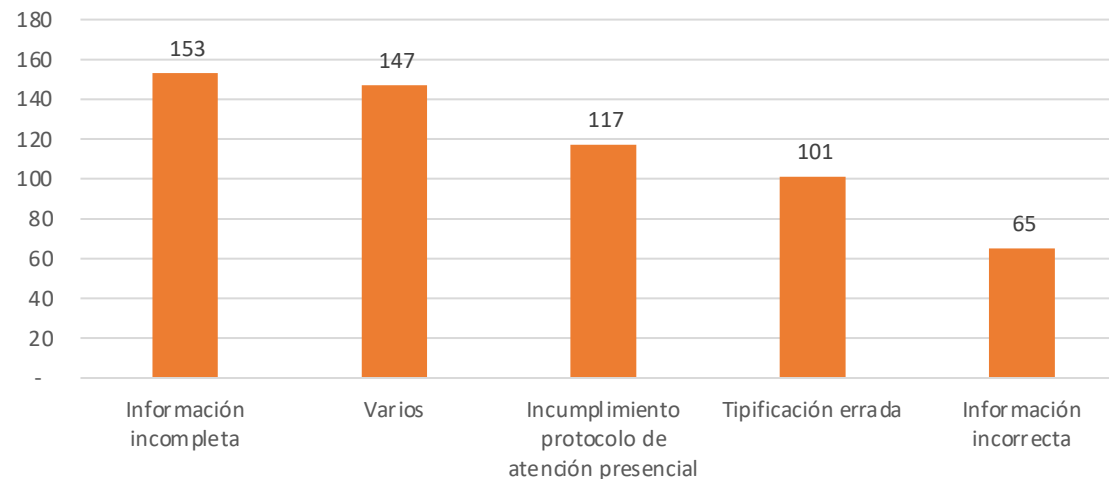
- Se registraron 10 quejas/reclamos en el mes de Diciembre, por solicitud de los encuestados..

Alertas creadas y escaladas Diciembre 2021

Categoría de la alerta



Subcategoría de Mal Procedimiento



- De las 920 encuestas, en las que se registraron 88 alertas y de estas se escalaron 85 alertas a las regionales.
- De las 4 categorías aquella con mayor afectación fue “Mal procedimiento” con un peso del 81% en las alertas totales, seguida por “Tiempo de espera muy largo” y “Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió” con el 7% respectivamente y finalmente “Se limita la atención” con el 2%.

Alertas por Regional 2021

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Part.
AMAZONAS	▲ 0	▼ 1	▼ 1	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	2	0,1%
ANTIOQUIA	■ 13	▼ 23	■ 5	■ 6	▲ 3	▲ 1	▲ 4	■ 5	▲ 2	■ 5	▲ 0	▲ 2	69	4,5%
ARAUCA	■ 3	▼ 8	▼ 8	■ 3	■ 3	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 2	■ 2	▲ 1	30	2,0%
ATLANTICO	■ 6	■ 7	▲ 3	▲ 1	▲ 0	▲ 1	▲ 1	▲ 1	■ 5	■ 6	▼ 16	■ 9	56	3,7%
BOGOTA	▲ 9	▲ 8	▼ 65	■ 40	■ 36	▼ 66	▼ 66	■ 39	■ 41	■ 41	▲ 20	▲ 11	442	29,0%
BOLIVAR	■ 3	■ 1	■ 2	▼ 4	▲ 0	▲ 0	■ 1	■ 1	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	12	0,8%
BOYACA	▲ 0	▲ 0	▼ 2	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 1	3	0,2%
CALDAS	▼ 9	■ 6	▲ 1	■ 2	▲ 1	▲ 0	■ 2	▲ 1	■ 6	■ 4	■ 7	■ 4	43	2,8%
CAQUETA	▲ 1	■ 2	▲ 0	▼ 6	■ 4	▲ 1	▲ 0	▲ 0	■ 2	▲ 1	▲ 0	▲ 0	17	1,1%
CASANARE	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▼ 3	■ 1	■ 1	5	0,3%
CAUCA	▲ 0	▼ 2	▲ 0	▼ 2	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 1	▼ 2	■ 1	■ 1	9	0,6%
CESAR	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▼ 1	▲ 0	1	0,1%
CHOCO	▲ 0	▼ 1	▼ 1	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▼ 1	▲ 0	▲ 0	3	0,2%
CORDOBA	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 5	■ 6	■ 6	▼ 8	■ 5	30	2,0%
CUNDINAMARCA	▲ 13	▲ 5	■ 29	▼ 58	■ 41	▲ 8	■ 17	▲ 15	▲ 10	▲ 6	▲ 8	▲ 7	217	14,2%
HUILA	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 3	▼ 8	■ 6	▼ 7	▼ 7	31	2,0%
LA GUAJIRA	▲ 1	▼ 7	■ 3	▲ 0	▲ 1	▲ 0	▲ 1	▲ 1	▲ 1	▲ 0	▲ 1	▲ 1	17	1,1%
MAGDALENA	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 1	▲ 0	▼ 3	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 1	▲ 0	5	0,3%
META	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 7	▼ 9	■ 2	■ 3	▲ 1	▲ 1	23	1,5%
NARIÑO	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 1	▲ 0	■ 5	■ 10	▲ 1	▼ 13	■ 3	33	2,2%
NORTE DE SANTANDER	▲ 0	▲ 0	▼ 28	■ 11	■ 21	■ 8	■ 8	■ 10	■ 9	■ 8	■ 9	▲ 1	113	7,4%
PUTUMAYO	▲ 0	■ 1	■ 1	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 1	▲ 0	▲ 0	▼ 2	▲ 0	5	0,3%
QUINDIO	▼ 20	■ 7	▲ 3	▲ 4	▼ 5	■ 2	■ 3	■ 3	■ 2	▲ 1	▲ 0	▲ 0	50	3,3%
RISARALDA	▼ 29	▼ 34	■ 15	■ 14	▼ 14	▲ 5	■ 7	▲ 2	■ 8	■ 8	▼ 11	▼ 14	161	10,6%
SAN ANDRES	▲ 0	▼ 1	▲ 0	▼ 1	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	2	0,1%
SANTANDER	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 1	▲ 1	▲ 0	▲ 1	▲ 0	■ 10	▼ 19	▼ 19	▲ 4	55	3,6%
TOLIMA	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 1	■ 3	▼ 6	▲ 0	▲ 0	■ 3	■ 4	▲ 1	18	1,2%
VALLE DEL CAUCA	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 4	■ 13	■ 10	▼ 23	■ 11	■ 11	72	4,7%
VAUPES	▼ 1	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	▼ 0	1	0,1%
Total general	▲ 108	■ 114	▼ 167	▼ 153	■ 132	▲ 96	■ 131	■ 114	■ 134	▼ 148	▼ 143	▲ 85	1525	100,0%

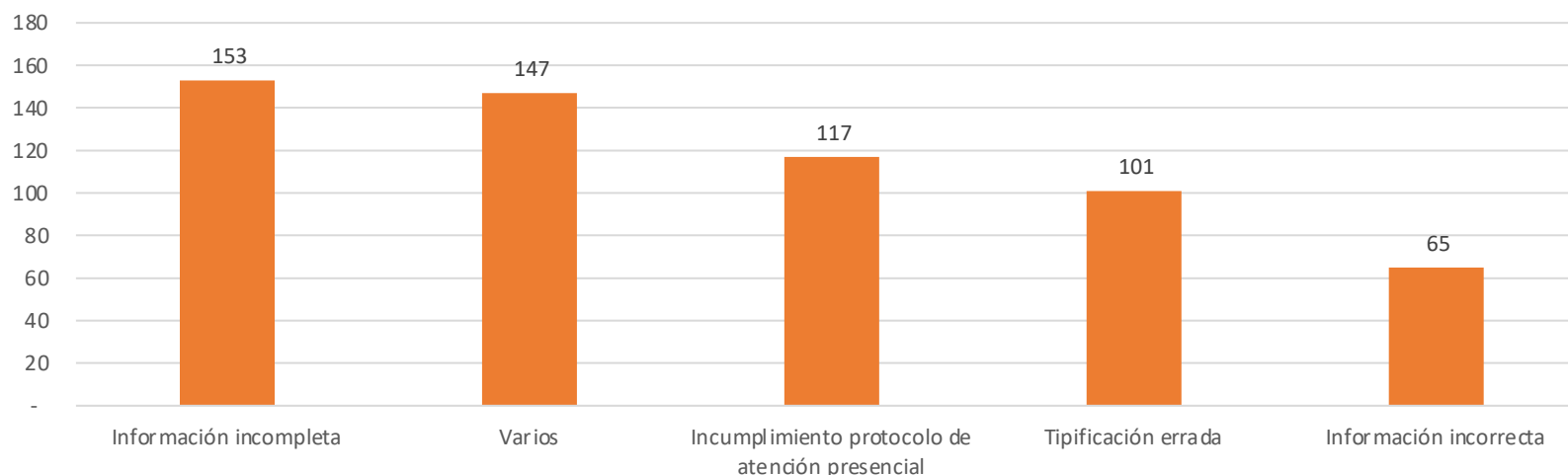
Las regionales que muestran mayor cantidad de alertas durante el mes de Diciembre de 2021 son Risaralda, Bogotá y Valle del Cauca.

Alertas por Categoría y Subcategoría 2021

La categoría “Mal procedimiento” se mantiene como aquella en donde más participación se encuentra, con un peso del 81,2% en las alertas en Diciembre y el 62,1% del total durante la vigencia 2021.

Categoría de la alerta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Part.
Mal procedimiento	▲ 59	▲ 73	▼ 109	■ 90	■ 82	▼ 61	▼ 84	▲ 65	▲ 64	■ 87	▼ 104	▲ 69	947	62,1%
Tiempo de espera muy largo	▲ 28	▲ 26	▼ 37	▼ 40	▲ 28	▼ 17	▲ 28	■ 31	▼ 37	▼ 38	▲ 16	▲ 7	333	21,8%
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	▼ 14	▲ 9	■ 12	■ 12	■ 11	▼ 12	■ 13	▲ 7	▼ 17	▼ 16	▼ 16	▲ 7	146	9,6%
Se limita la atención	▲ 7	▲ 6	■ 9	▼ 11	▼ 11	▼ 6	▲ 6	■ 11	▼ 16	▼ 7	▼ 7	▲ 2	99	6,5%
Total general	108	114	167	153	132	96	131	114	134	148	143	85	1525	100,0%

Subcategoría de Mal Procedimiento Junio – Diciembre 2021



Alertas por Centro Zonal (2021)

Se muestra la tendencia mes a mes del año en registro de alertas por punto de atención, que representan el 71,3% de las alertas generadas durante la vigencia 2021. (Se excluyen de la visual 116 puntos con menos de 1,0% de participación).

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Part.
CZ USME	▲ 0	▲ 1	■ 14	■ 14	■ 12	▼ 19	■ 14	■ 8	▼ 21	■ 10	▲ 0	▲ 2	115	7,5%
CZ SOACHA	▲ 2	▲ 0	■ 14	▼ 45	■ 22	▲ 2	■ 13	▲ 8	▲ 3	▲ 0	▲ 0	▲ 0	109	7,1%
CZ KENNEDY	▲ 1	▲ 3	▼ 13	▼ 12	■ 5	▼ 17	▼ 22	■ 6	▲ 0	▲ 1	▲ 2	▲ 2	84	5,5%
CZ PEREIRA	▼ 15	▼ 18	■ 7	■ 5	▼ 9	▲ 3	▲ 3	▲ 2	▲ 3	■ 6	▲ 2	■ 5	78	5,1%
CZ BOSA	▲ 1	▲ 3	▼ 17	■ 4	■ 7	■ 10	■ 8	■ 5	■ 6	▲ 1	▲ 0	▲ 0	62	4,1%
CZ CUCUTA 3	▲ 0	▲ 0	▼ 13	■ 4	■ 7	▲ 1	■ 6	■ 3	■ 6	■ 3	■ 4	▲ 1	48	3,1%
CZ ARMENIA NORTE	▼ 19	■ 6	▲ 2	■ 4	■ 5	▲ 2	▲ 2	▲ 1	▲ 2	▲ 0	▲ 0	▲ 0	43	2,8%
CZ MANIZALES 2	▼ 9	■ 3	▲ 0	▲ 1	▲ 1	▲ 0	■ 2	▲ 1	■ 6	■ 4	■ 7	■ 3	37	2,4%
CZ DOS QUEBRADAS	■ 5	▼ 9	■ 3	■ 3	▲ 1	▲ 0	■ 3	▲ 0	■ 4	▲ 0	■ 3	■ 6	37	2,4%
CZ ENGATIVA	▲ 1	▲ 0	▲ 0	▲ 2	■ 6	▲ 1	■ 3	■ 4	■ 3	▼ 12	▲ 1	▲ 1	34	2,2%
CZ HIPODROMO	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 5	■ 6	▼ 15	■ 7	33	2,2%
CZ CENTRO	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 4	▼ 8	■ 5	▼ 9	■ 5	■ 2	33	2,2%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	▼ 5	▼ 6	■ 4	■ 3	■ 4	▲ 1	▲ 1	▲ 0	▲ 1	▲ 0	▼ 5	▲ 1	31	2,0%
CZ FONTIBON	▲ 1	▲ 0	▼ 11	▲ 0	▲ 0	▲ 1	▲ 0	▲ 1	▲ 2	■ 6	■ 7	▲ 0	29	1,9%
CZ FUSAGASUGA	▼ 4	■ 3	▼ 4	▲ 0	▼ 5	■ 3	■ 2	▼ 5	■ 1	▲ 0	■ 1	■ 1	29	1,9%
CZ FACATATIVA	■ 3	▲ 0	▲ 0	■ 4	▼ 8	■ 2	▲ 1	▲ 0	■ 2	■ 3	■ 3	■ 2	28	1,8%
CZ CUCUTA 2	▲ 0	▲ 0	▼ 6	■ 3	▼ 5	▼ 6	▲ 0	■ 3	▲ 1	▲ 0	■ 2	▲ 0	26	1,7%
CZ CUCUTA 1	▲ 0	▲ 0	▼ 8	■ 4	■ 5	▲ 1	■ 2	■ 3	▲ 0	▲ 1	▲ 1	▲ 0	25	1,6%
CZ SOACHA CENTRO	▲ 0	▲ 0	▼ 10	▼ 9	■ 5	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	24	1,6%
CZ PASTO 1	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 1	▲ 0	■ 3	▼ 7	▲ 1	▼ 6	▲ 1	19	1,2%
CZ MARTIRES	▲ 0	▲ 0	▲ 1	▲ 1	▲ 0	▲ 1	■ 3	▼ 5	▲ 1	■ 2	■ 3	▲ 1	18	1,2%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	▲ 0	▲ 0	▲ 1	▲ 1	▲ 1	▼ 4	▼ 5	■ 2	▲ 0	■ 2	■ 2	▲ 0	18	1,2%
CZ VILLAVICENCIO 2	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	■ 5	▼ 9	▲ 2	▲ 1	▲ 0	▲ 1	18	1,2%
CZ 1 MONTERIA	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▼ 5	▼ 5	▲ 1	▼ 4	■ 2	17	1,1%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▼ 8	▼ 6	■ 3	17	1,1%
CZ SUBA	▲ 0	▲ 0	■ 2	▲ 0	▲ 1	▼ 5	▲ 1	▲ 2	▲ 2	▲ 1	▲ 1	▲ 1	16	1,0%
CZ ABURRA SUR	▲ 0	▼ 13	▲ 1	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 1	▲ 0	▲ 0	15	1,0%
CZ TAME	▲ 0	▲ 2	▼ 5	▲ 2	■ 3	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 2	▲ 0	▲ 1	15	1,0%
CZ USAQUEN	▲ 0	▲ 0	▲ 2	▲ 2	▲ 1	▲ 2	▲ 3	▲ 1	▲ 1	▲ 1	▲ 0	▲ 2	15	1,0%
REGIONAL LA GUAJIRA	▲ 1	▼ 7	■ 3	▲ 0	▲ 1	▲ 0	▲ 1	▲ 1	▲ 0	▲ 0	▲ 0	▲ 1	15	1,0%



Indicador Índice por Regional

2021



Indicador “Índice” por Regional

Corte Diciembre 2021

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice de Alertas
ANTIOQUIA	106	38	29	2	2	76,3%	57,6%	6,90%
ARAUCA	33	14	7	1	1	50,0%	73,7%	14,29%
ATLANTICO	157	67	41	9	9	61,2%	74,4%	21,95%
BOGOTA	525	215	146	11	11	67,9%	65,0%	7,53%
BOLIVAR	35	8	4	0	0	50,0%	42,1%	0,00%
BOYACA	28	15	15	1	1	100,0%	75,0%	6,67%
CALDAS	215	91	71	4	4	78,0%	67,4%	5,63%
CAQUETA	14	6	5	0	0	83,3%	60,0%	0,00%
CASANARE	10	6	5	1	1	83,3%	75,0%	20,00%
CAUCA	11	4	2	1	1	50,0%	66,7%	50,00%
CHOCO	5	4	4	0	0	100,0%	80,0%	0,00%
CORDOBA	112	55	43	5	5	78,2%	77,5%	11,63%
CUNDINAMARCA	96	39	23	8	7	59,0%	56,5%	30,43%
GUAINIA	1	1	1	0	0	100,0%	100,0%	0,00%
HUILA	199	79	60	7	7	75,9%	68,1%	11,67%
LA GUAJIRA	69	27	18	1	1	66,7%	61,4%	5,56%
MAGDALENA	10	3	1	0	0	33,3%	42,9%	0,00%
META	34	12	8	1	1	66,7%	66,7%	12,50%
NARIÑO	83	40	25	3	3	62,5%	67,8%	12,00%
NORTE DE SANTANDER	101	35	26	1	1	74,3%	56,5%	3,85%
PUTUMAYO	7	1	0	0	0	0,0%	50,0%	"-"
QUINDIO	1	1	1	0	0	100,0%	100,0%	0,00%
RISARALDA	553	213	155	16	14	72,8%	64,2%	9,03%
SAN ANDRES	1	0	0	0	0	"-"	0,0%	"-"
SANTANDER	62	33	21	4	4	63,6%	75,0%	19,05%
SUCRE	2	1	1	0	0	100,0%	50,0%	0,00%
TOLIMA	37	19	16	1	1	84,2%	76,0%	6,25%
VALLE DEL CAUCA	609	239	190	11	11	79,5%	64,2%	5,79%
VAUPES	1	1	0	0	0	0,0%	100,0%	"-"
VICHADA	2	2	2	0	0	100,0%	100,0%	0,00%
Total general	3119	1269	920	88	85	72%	65%	9%

La regional que más alto índice de alertas (Total de encuestas aplicadas / total de alertas generadas) es la **Regional Cundinamarca (30,43%)**, con una muestra de 23 encuestas y 7 alertas, seguida de Atlántico (21,95%) con 41 encuestas y 9 alertas.

El % Índice de alertas, **disminuyó 4%** respecto al mes anterior.

Nota: Cabe aclarar que si bien la Regional **Cauca** obtuvo un indicador índice de alertas del 50%, es sobre una muestra de 2 encuestas.

Conclusiones y Recomendaciones

2021



➔ ○ Se gestionaron en el año 2021 un total de **20.516 registros**, de los cuales se generaron **11.403 encuestas** y de estas mismas se escalaron **1.525 alertas a las regionales**.

➔ ○ Las regionales con mayor indicador índice fueron la **Regional Cundinamarca** (30,43%), seguida de la **Regional Atlántico** (21,95%). El mejor resultado fue el de la **Regional Norte de Santander** con un **índice de alertas del 3,85%** en una muestra de **26 encuestas** y la **Regional Caquetá** con un índice de alertas del **0%** en una muestra de **5 encuestas**.

CONCLUSIONES GENERALES

➔ ○ Se obtuvo una **satisfacción** general del 96% en el mes de Diciembre, se mantuvo respecto a trimestre inmediatamente anterior. La macro región con mejor resultado de satisfacción fue “Eje Cafetero” con un 4,9.

➔ ○ La categoría con mejor resultado global fue “Calidad del servicio” con un índice de 4,8 y aquella con más bajo resultado “Resolución de la necesidad” con un índice de 4,5.

➔ ○ De las alertas generadas el **62,1%** se ubican en la categoría “**Mal procedimiento**”. La regional con mayor cantidad de alertas en el año es **Bogotá** con 442 alertas, seguido por Cundinamarca (217) y Risaralda (161).

MEJORA EN ATENCIÓN

- ➔ ○ Mayor capacidad de profesionales en Servicios y Atención para dar cobertura a la demanda de ciudadanos que se acercan a los puntos de atención con mayor afluencia, dado que es la categoría oportunidad del servicio.
- ➔ ○ Acceso a citas de procesos conciliables a corto plazo, explicando y aclarando a los ciudadanos el motivo de la remisión a otras entidades cuando así se requiera.
- ➔ ○ Afianzamiento de asistencia técnica en lo relacionado con la Ley 2126 de 2021.
- ➔ ○ Se sugiere realizar procesos de sensibilización para los funcionarios en temas de escucha activa, preguntas filtro e identificación de necesidades, priorizando la atención exclusiva para dar respuesta clara y completa a la pretensión del ciudadano.
- ➔ ○ Fortalecer procesos de orientación y/o apropiación del conocimiento para el personal encargado de Servicios y Atención en temas conciliables, filiación y trámites internacionales.
- ➔ ○ Importancia visibilizar los canales de atención alternos para recibir atención mitigar los tiempos de espera altos, adicionalmente que los funcionarios indiquen los canales de atención de manera completa, alternativas, horarios.
- ➔ ○ Brindar orientación general, aún cuando no corresponda la atención a la competencia territorial o administrativa del Centro Zonal.

Estrategias de Gestión

Diciembre 2021



MEJORA ÓPERATIVA

- ➔ ○ Buscando dar cumplimiento al indicador de ocupación, se ha generado seguimiento al nivel de contactabilidad, asignación y gestión estratégica de la base de datos, considerando entre otros elementos los estados y control de la ocupación, optimización de tiempos de encuesta y revisión previa en el SIM antes de marcar y la gestión prioritaria de regionales con mayores índices de contactabilidad.
- ➔ ○ Se han venido presentando rotación en el equipo de encuestadores, entre otras razones, debido al cambio de vigencia y procesos de contratación, por lo cual se adelantará la respectiva convocatoria en enero de 2022 para contar con talento humano capacitado en casos de contingencia y crecimiento de la base de datos.
- ➔ ○ Se brinda al equipo de encuestadores fortalecimiento de dudas en temas transversales de los productos y servicios del ICBF, además de los insumos requeridos para argumentar las casuísticas presentadas. Por parte de la supervisora el seguimiento con la estrategia de monitoreo de los agentes, de manera semanal en compañía del mismo.
- ➔ ○ Por parte de la formadora genera la capacitación focalizada en el segmento y la inclusión de preguntas focalizadas en la evaluación mensual de conocimientos, a fin de mejorar la calidad del proceso de medición de satisfacción.
- ➔ ○ Desde el mes de Diciembre se complementa con una revisión aleatoria por parte de la agente especializada, de las interacciones en las cuales se generan alertas para reforzar protocolos, guías y demás elementos que sustentan el procedimiento y fortalecen los procesos de calidad en el servicio por parte de los encuestadores.



- Desde el mes de Junio se implementó la nueva versión del formulario de encuestas en el aplicativo con los ajustes propuestos para la tercera versión del procedimiento, con el objetivo de implementar las mejoras propuestas y ampliar la calidad en la captura de información que viabilice la toma de decisiones.



- Teniendo en cuenta el resultado de la contactabilidad en los meses de Junio a Diciembre, se realizó la revisión y ajuste de la estrategia de SMS para realizar el envío a una sección focalizada de la base (contactos no efectivos), dichos registros remarcados arrojaron un resultado de 41% de efectividad en el contacto, por tanto se sugiere dar continuidad de la estrategia, únicamente a registros de contacto no efectivo.



MEJORA ÓPERATIVA

- Se ajustó la estructura en la redacción y escalamiento de las Alertas a las Regionales con el fin de lograr mayor claridad en la información, la incidencia y las oportunidades de mejora en cada caso.



- Cabe señalar que para el mes de Diciembre de 2021 se recibieron registros de servicio brindado en los puntos de atención al corte del 17 de diciembre, por tanto la gestión de la última semana del mes corresponde a la gestión, remarcación y barrido de los registros no contactados y de contacto no efectivo, lo cual se vio reflejado en la disminución de la tasa de contactabilidad, así como en la cantidad de encuestas efectivas logradas. Para el mes de Enero de 2022 se proyecta gestionar los registros que remita el ICBF desde el 20 de diciembre de 2021 en adelante.



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

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

www.iqoutsourcing.com