

IQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención ICBF. I Trimestre 2021



iQ
OUTSOURCING



Tabla de Contenido

I Trimestre 2021

- **Introducción.**
- **Encuestas Efectivas.**
- **Puntos de Atención Sin Registro.**
- **Resumen Encuestas Efectivas.**
- **Resultados Encuestas de Satisfacción.**
- **Nivel de Satisfacción por Regional.**
- **Resultados de Alertas de Eventos Críticos.**
- **Conclusiones y Sugerencias.**

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.
- Adicional, de conformidad con las directrices de la Secretaría General sobre las medidas para el retorno gradual y progresivo de la atención presencial, a continuación se presentan los resultados de los puntos de atención que generaron apertura. A partir de esta directriz desde el 3 de noviembre se reactivó el segmento de encuestas de satisfacción del canal presencial.

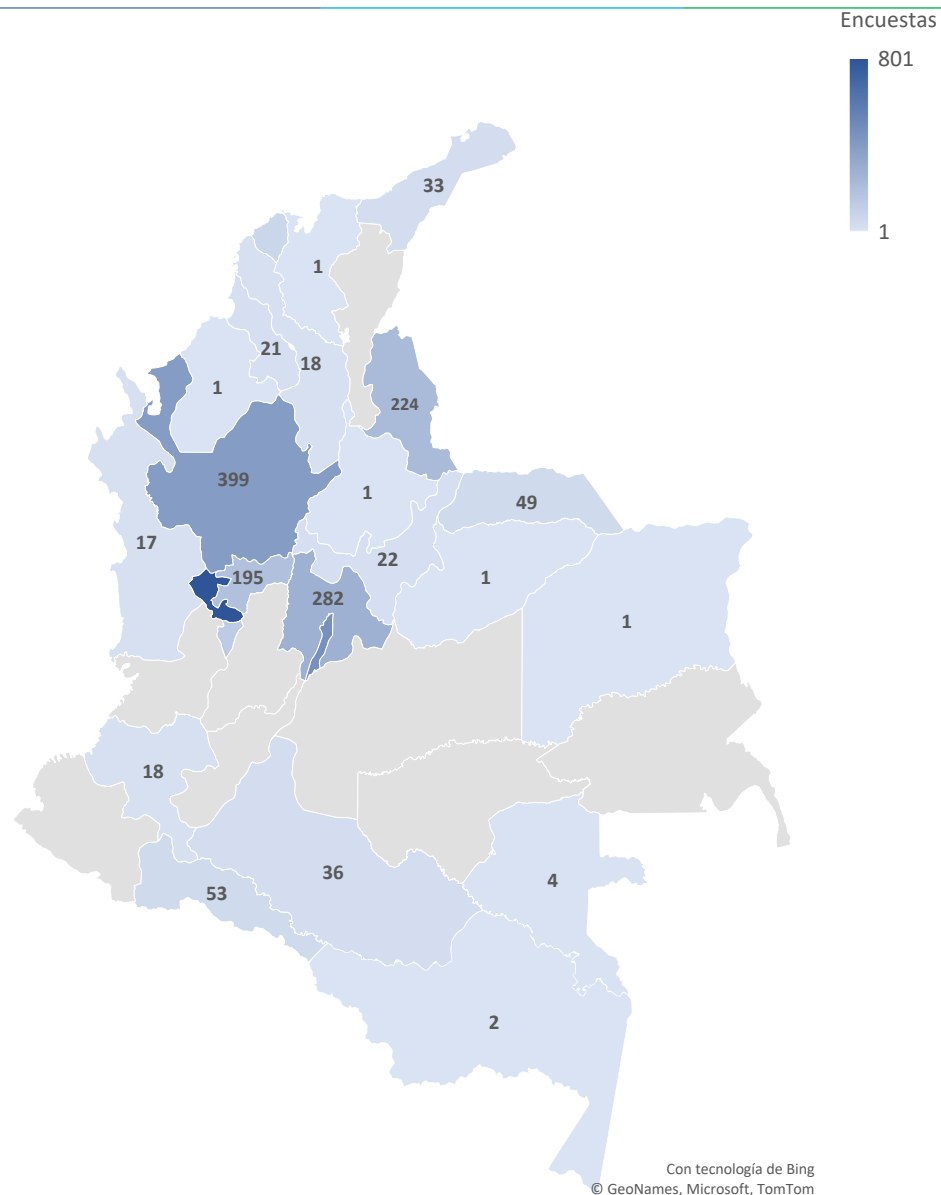
Encuestas Efectivas

Durante el primer trimestre del año, se logró la aplicación de **2.859 encuestas efectivas** y un total de 398 alertas creadas, de las cuales **389 fueron gestionadas y escaladas a las regionales afectadas**.

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	Registros Recibidos	Registros Válidos	% Registros Válidos	Registros Marcados	% Gestión de la muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador índice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	1454	1334	91,75%	1334	100,00%	952	71,36%	109	108	11%	82,71%	74,40%
Febrero	1576	1445	91,69%	1445	100,00%	875	60,55%	118	114	13%	80,05%	72,82%
Marzo	2222	2044	91,99%	2036	99,61%	1032	50,49%	171	167	16%	77,83%	74,64%

Encuestas Efectivas por Regional (Trimestre I)



Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Part.
Risaralda	267	341	193	801	28,02%
Bogota	142	45	279	466	16,30%
Antioquia	116	197	86	399	13,96%
Cundinamarca	128	54	100	282	9,86%
Norte De Santander	5		219	224	7,83%
Caldas	80	72	43	195	6,82%
Quindio	78	36	21	135	4,72%
Atlantico	32	27	18	77	2,69%
Putumayo	17	28	8	53	1,85%
Arauca	13	24	12	49	1,71%
Caqueta	15	13	8	36	1,26%
La Guajira	12	15	6	33	1,15%
Boyaca	5	8	9	22	0,77%
Sucre	18		3	21	0,73%
Bolivar	7	1	10	18	0,63%
Cauca	5	5	8	18	0,63%
Choco	6	6	5	17	0,59%
Vaupes	2		2	4	0,14%
Amazonas		1	1	2	0,07%
Casanare	1			1	0,03%
Cesar		1		1	0,03%
Cordoba	1			1	0,03%
Magdalena	1			1	0,03%
San Andres		1		1	0,03%
Santander	1			1	0,03%
Vichada			1	1	0,03%

Puntos de Atención sin Registros válidos (Trimestre I)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuesta	% Cumplimiento	Registros	Registros Validos	Registros No Validos	% Registros Validos
Caribe	Sucre	CZ Boston	0	Sin Registros	1	0	1	0%
Centro Sur	Huila	CZ Garzon	0	Sin Registros	1	0	1	0%
Centro Sur	Tolima	CZ Honda	0	Sin Registros	1	0	1	0%
Centroriente	Boyaca	CZ Soata	0	Sin Registros	1	0	1	0%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Bajo Cauca	0	Sin Registros	1	0	1	0%
Llanos	Vichada	Regional Vichada	0	Sin Registros	1	0	1	0%

Durante el primer trimestre de 2021 se encontraron 6 puntos de atención de los cuales se recibió muestra, no obstante, en el proceso de validación dichos registros no fueron válidos para marcación telefónica, por tanto no fueron gestionados.

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre I)

Regionales y Puntos que no reportan atención presencial

Regional	CZ Cerrados
VALLE DEL CAUCA	16
BOYACÁ	13
SANTANDER	13
TOLIMA	11
CORDOBA	9
NARIÑO	9
MAGDALENA	8
BOLIVAR	6
NORTE DE SANTANDER	6
CESAR	6
META	6
HUILA	6
CUNDINAMARCA	5
ATLÁNTICO	4
QUINDÍO	4
GUAJIRA	4
CASANARE	3
CHOCÓ	2
VICHADA	2
SUCRE	2
GUAVIARE	2
RISARALDA	1
GUAINIA	1
SAN ANDRÉS	1
CALDAS	1
ANTIOQUIA	1
Total general	142

Regionales y Puntos que aunque no reportan atención presencial, contaron con registros en la muestra entregada al centro de contacto para gestión de encuestas en el primer trimestre de 2021

Regional / Centro Zonal	Registros
ANTIOQUIA	6
CZ OCCIDENTE MEDIO	6
ATLÁNTICO	6
CZ HIPÓDROMO	1
CZ SABANALARGA	5
BOLIVAR	1
CZ SIMITI	1
BOYACÁ	34
CZ MIRAFLORES	34
CASANARE	1
CZ VILLANUEVA	1
CESAR	3
CZ CHIRIGUANÁ	2
CZ AGUACHICA	1
CORDOBA	3
CZ SAHAGUN	3
CUNDINAMARCA	54
CZ FACATATIVÁ	37
CZ LA MESA	2
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	10
CZ UBATÉ	5

Regional / Centro Zonal	Registros
GUAJIRA	49
CZ MAICAO	1
REGIONAL LA GUAJIRA	48
GUAVIARE	1
CZ SAN JOSE DEL GUAVIARE	1
HUILA	1
CZ PITALITO	1
MAGDALENA	1
CZ EL BANCO	1
NORTE DE SANTANDER	395
CZ CÚCUTA 1	93
CZ CÚCUTA 2	61
CZ CÚCUTA 3	217
CZ PAMPLONA	21
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	3
QUINDÍO	189
CZ ARMENIA NORTE	169
CZ ARMENIA SUR	6
CZ CALARCÁ	14
SANTANDER	24
LA FLORESTA	24
VICHADA	2
CZ PUERTO CARREÑO	2

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre I)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuestas	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Caribe	Atlantico	CZ Norte Centro Historico	0	0	-	-
Caribe	Atlantico	Regional Atlantico	0	0	-	-
Caribe	Bolivar	CZ El Carmen De Bolivar	0	0	-	-
Caribe	Bolivar	CZ Industrial De La Bahia	0	0	-	-
Caribe	Bolivar	CZ Mompox	0	0	-	-
Caribe	Bolivar	CZ Turbaco	0	0	-	-
Caribe	Bolivar	Regional Bolivar	0	0	-	-
Caribe	Cesar	CZ Valledupar 1	0	0	-	-
Caribe	Cesar	CZ Valledupar 2	0	0	-	-
Caribe	Cesar	Regional Cesar	0	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ 1 Monteria	0	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ Cerete	0	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ Loricá	0	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ Montelibano	0	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ Planetarica	0	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ San Andres De Sotavento	0	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ Tierralta	0	0	-	-
Caribe	Cordoba	Regional Cordoba	0	0	-	-
Caribe	La Guajira	CZ Manaure	0	0	-	-
Caribe	La Guajira	CZ Nazareth	0	0	-	-
Caribe	La Guajira	CZ Riohacha 1	0	0	-	-
Caribe	La Guajira	CZ Riohacha 2	0	0	-	-

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

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre I)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuestas	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Caribe	Magdalena	CZ Cienaga	0	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Del Rio	0	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Fundación	0	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Plato	0	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta 1	0	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta 2	0	0	-	-
Caribe	Magdalena	Regional Magdalena	0	0	-	-
Caribe	San Andres	Regional San Andres	0	0	-	-
Caribe	Sucre	CZ La Mojana	0	0	-	-
Caribe	Sucre	CZ Norte	0	0	-	-
Caribe	Sucre	Regional Sucre	0	0	-	-
Centro Sur	Amazonas	Regional Amazonas	0	0	-	-
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 2	0	0	-	-
Centro Sur	Huila	CZ Garzon	0	0	-	-
Centro Sur	Huila	CZ La Gaitana	0	0	-	-
Centro Sur	Huila	CZ La Plata	0	0	-	-
Centro Sur	Huila	CZ Neiva	0	0	-	-
Centro Sur	Huila	Regional Huila	0	0	-	-
Centro Sur	Putumayo	CZ Sibundoy	0	0	-	-
Centro Sur	Putumayo	Regional Putumayo	0	0	-	-

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

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre I)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuestas	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Centro Sur	Tolima	CZ Chaparral	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Espinal	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Galan	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Honda	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Ibague	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Jordan	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Lerida	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Libano	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Melgar	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Purificacion	0	0	-	-
Centro Sur	Tolima	Regional Tolima	0	0	-	-
Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Chiquinquirá	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Duitama	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ El Cocuy	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Garagoa	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Moniquira	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Otanche	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Puerto Boyaca	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Soata	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Sogamoso	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Tunja 1	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Tunja 2	0	0	-	-
Centroriente	Boyaca	Regional Boyaca	0	0	-	-

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

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre I)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuestas	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Centroriente	Cundinamarca	CZ Villeta	0	0	-	-
Centroriente	Cundinamarca	Regional Cundinamarca	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Antonia Santos	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Bucaramanga Sur	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Carlos Lleras Restrepo	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Malaga	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Resurgir	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ San Gil	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Socorro	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Velez	0	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Yariquies	0	0	-	-
Centroriente	Santander	Regional Santander	0	0	-	-
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Bajo Cauca	0	0	-	-
Eje Cafetero	Caldas	CZ Sur Oriente	0	0	-	-
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas	0	0	-	-
Eje Cafetero	Quindío	Regional Quindío	0	0	-	-
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	0	0	-	-
Llanos	Casanare	CZ Paz De Ariporo	0	0	-	-
Llanos	Casanare	CZ Yopal	0	0	-	-
Llanos	Casanare	Regional Casanare	0	0	-	-
Llanos	Guainia	Regional Guainia	0	0	-	-
Llanos	Guaviare	Regional Guaviare	0	0	-	-
Llanos	Meta	CZ Acacias	0	0	-	-
Llanos	Meta	CZ Granada	0	0	-	-
Llanos	Meta	CZ Puerto Lopez	0	0	-	-
Llanos	Meta	CZ Villavicencio 1	0	0	-	-
Llanos	Meta	CZ Villavicencio 2	0	0	-	-
Llanos	Meta	Regional Meta	0	0	-	-

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

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre I)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuestas	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Llanos	Vaupes	Regional Vaupes	0	0	-	-
Llanos	Vichada	Regional Vichada	0	0	-	-
Pacífico	Cauca	CZ Indígena	0	0	-	-
Pacífico	Cauca	Regional Cauca	0	0	-	-
Pacífico	Choco	Regional Choco	0	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ Barbacoas	0	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ Ipiales	0	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ La Union	0	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ Pasto 1	0	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ Pasto 2	0	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ Remolino	0	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ Tumaco	0	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ Tuquerres	0	0	-	-
Pacífico	Nariño	Regional Nariño	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buenaventura	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buga	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Cartago	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Centro	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Jamundi	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Ladera	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Nororiental	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Palmira	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Restaurar	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Roldanillo	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sevilla	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sur	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Suroriental	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Tulua	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Yumbo	0	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	Regional Valle	0	0	-	-

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

Resumen Encuestas Efectivas (Macro región Caribe y Centro Sur)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Atlantico	32	27	18	77
CZ Suroriente	21	23	5	49
CZ Suroccidente	10	1	2	13
CZ Baranoa		1	9	10
CZ Sabanalarga		1	2	3
CZ Sabanagrande	1	1		2
Bolivar	7	1	10	18
CZ De La Virgen Y Turistico	6	1	6	13
CZ Historico Y Del Caribe Norte			4	4
CZ Magangue	1			1
Cesar		1		1
CZ Chiriguana		1		1
Cordoba	1			1
CZ Sahagun	1			1
La Guajira	12	15	6	33
Regional La Guajira	12	14	6	32
CZ Fonseca		1		1
Magdalena	1			1
CZ Santa Ana	1			1
San Andres		1		1
CZ Los Almendros		1		1
Sucre	18		3	21
CZ Sincelejo	18		3	21
Total general	71	45	37	153

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Caqueta	15	13	8	36
CZ Puerto Rico	10	10	5	25
CZ Belen De Los Andaquies	3	1	1	5
CZ Florencia 1	2	2	1	5
Regional Caqueta			1	1
Putumayo	17	28	8	53
CZ PUERTO ASIS		22	1	23
CZ Mocoa	5	3	7	15
CZ La Hormiga	12	3		15
Amazonas		1	1	2
CZ Leticia		1	1	2
Total general	32	42	17	91

Resumen Encuestas Efectivas (Macro región Centro Oriente)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Bogota	142	45	279	466
CZ Fontibon	35	9	73	117
CZ Bosa	10	10	44	64
CZ Usme	12	5	33	50
CZ Kennedy	7	4	33	44
CZ Rafael Uribe	38			38
CZ Usaquen	2	1	33	36
CZ Santa Fe	3	10	16	29
CZ Martires	4	1	12	17
Regional Bogota	2	3	12	17
CZ Engativa	10		1	11
CZ Ciudad Bolivar	6	2	1	9
CZ Suba			9	9
CZ San Cristobal Sur	1		7	8
CZ Tunjuelito	7		1	8
CZ Creer	3		1	4
CZ Barrios Unidos	2		1	3
CZ Kennedy Central			2	2
Boyaca	5	8	9	22
CZ Miraflores	5	8	9	22

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Cundinamarca	128	54	100	282
CZ Fusagasuga	38	37	25	100
CZ Zipaquira	28	13	6	47
CZ Facatativa	35			35
CZ Soacha	4	1	30	35
CZ Soacha Centro	1		27	28
CZ Pacho	7		6	13
CZ Caqueza	3	1	5	9
CZ Ubate	5			5
CZ Choconta	3		1	4
CZ San Juan De Rioseco	3			3
CZ La Mesa	1	1		2
CZ Gacheta		1		1
Norte De Santander	5		219	224
CZ Cucuta 3			126	126
CZ Cucuta 1			49	49
CZ Cucuta 2			27	27
CZ Pamplona			13	13
CZ Ocaña	5		1	6
Regional Norte De Santander			3	3
Santander	1			1
CZ La Floresta	1			1
Total general	281	107	607	995

Resumen Encuestas Efectivas (Macro región Eje Cafetero)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Antioquia	116	197	86	399
CZ Occidente	8	36	24	68
CZ Oriente Medio	16	23	14	53
CZ Aburra Sur	1	48	1	50
CZ Sur Oriente	1	29	12	42
Regional Antioquia	23	11	4	38
CZ Uraba	12	12	13	37
CZ Aburra Norte	14	16		30
CZ Oriente	6	10	7	23
CZ SUROESTE	10	1	1	12
CZ Rosales	7	1	4	12
CZ Integral Noroccidental	4	3	2	9
CZ Magdalena Medio	7		1	8
CZ Integral Nororiental	3		1	4
CZ Occidente Medio		4		4
CAIF Comuna 13	3			3
CZ La Meseta	1	2		3
CZ Penderisco		1	1	2
CZ Porce Nus			1	1

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Caldas	80	72	43	195
CZ Manizales 2	69	58	25	152
CZ Oriente	9	6	7	22
CZ Occidente		5	11	16
CZ Manizales 1	1	2		3
CZ Del Cafe		1		1
CZ Norte	1			1
Quindio	78	36	21	135
CZ Armenia Norte	74	32	14	120
CZ Calarca	1	2	6	9
CZ Armenia Sur	3	2	1	6
Risaralda	267	341	193	801
CZ Pereira	147	149	92	388
CZ Dos Quebradas	47	85	32	164
CZ Santa Rosa De Cabal	41	62	40	143
CZ Belen De Umbria	16	33	25	74
CZ La Virginia	16	12	4	32
Total general	541	646	343	1.530

Resumen Encuestas Efectivas

Macro región Llanos

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Arauca	13	24	12	49
CZ Saravena	9	16	4	29
CZ Tame		4	7	11
Regional Arauca	3	3		6
CZ Arauca	1	1	1	3
Casanare	1			1
CZ Villanueva	1			1
Vaupes	2		2	4
CZ Mitu	2		2	4
Vichada			1	1
CZ Puerto Carreño			1	1
Total general	16	24	15	55

Macro región Pacífico

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Cauca	5	5	8	18
CZ Centro	2	2	7	11
CZ Popayan	2	1		3
CZ Sur	1	1		2
CZ Costa Pacifica			1	1
CZ Norte		1		1
Choco	6	6	5	17
CZ Tado	5	3		8
CZ Quibdo		1	3	4
CZ Istmina	1	1	1	3
CZ RIOSUCIO			1	1
CZ Bahia Solano		1		1
Total general	11	11	13	35

Resultados Encuestas de Satisfacción

Reporte información marzo 2021



Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

- Desde el día 1 de Febrero se inició con 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

- El grueso de la población encuestada (93%), manifestó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba abierto.
- En total, 74 de los encuestados indicó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba cerrado, se identificaron 5 escenarios relacionados, de los cuales se generan 2 alertas relacionadas con la categoría “Se limita la atención”.

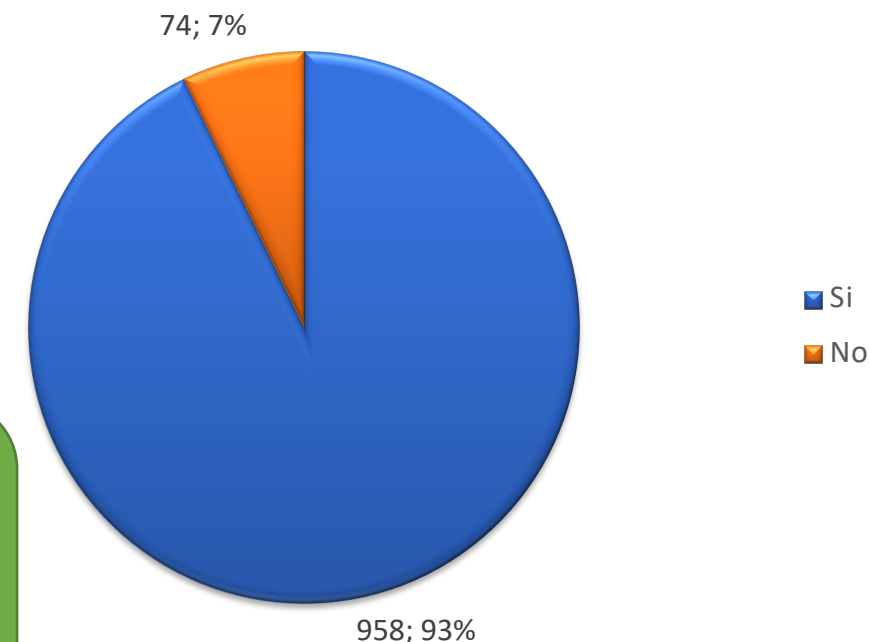
“Dan 5 fichas en la mañana y 5 fichas en la tarde, por lo que tuve que llegar a las 4:30 a.m. para poder recibir una ficha, cuando llegué ya había 3 personas esperando afuera, yo vivo en una vereda y el transporte hacía allá inicia a las 6:00 a.m. y no cuento con los recursos para costear el taxi para llegar en la madrugada y lograr una de las fichas para que me atiendan”

- CZ Tame - Arauca

“Hay que llegar temprano porque sólo atienden a 5 personas en la mañana y 5 en la tarde. Yo llegué a las 7:00 AM y delante habían 6 personas, por lo que me tocó ingresar al turno de la tarde”

- CZ Tame - Arauca

¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?



Apertura punto de atención



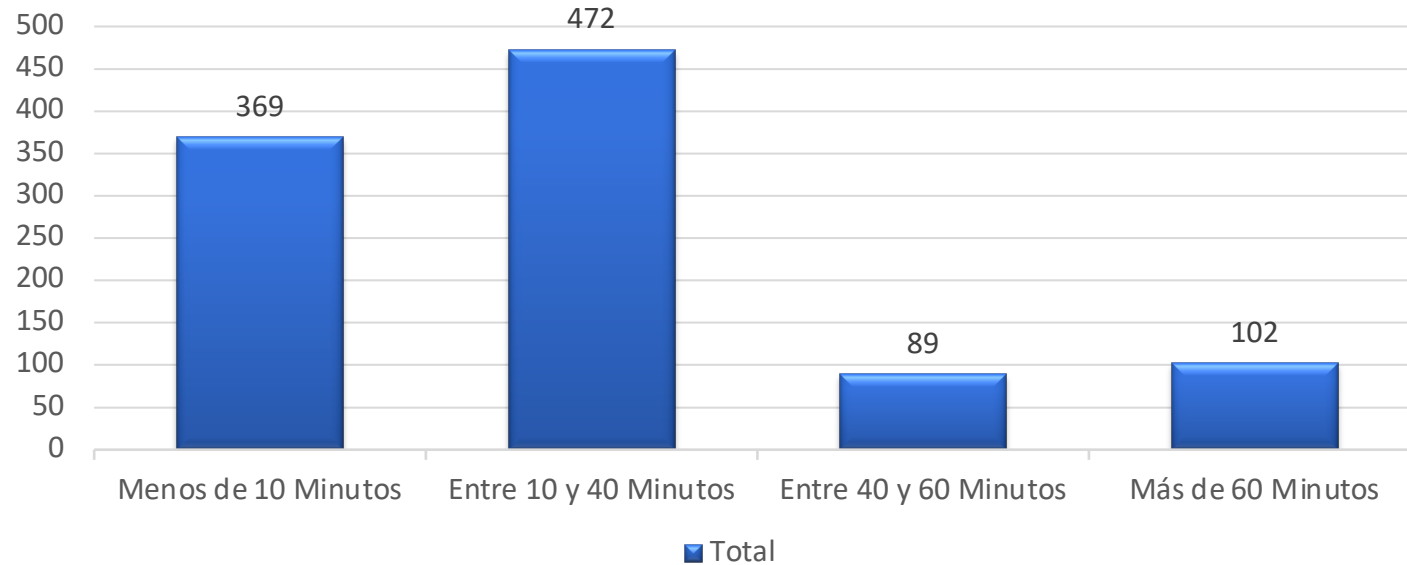
Punto de atención	(Otro) Funcionarios en paro	(Otro) Ingreso controlado	(Otro) No permitido en ingreso	Desconoce el motivo	Llegó antes de la apertura	Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	Total
BOGOTA				1	38	1	40
CZ BOSA					13		13
CZ FONTIBON				1	5		6
CZ KENNEDY					5		5
CZ SAN CRISTOBAL SUR					1		1
CZ SUBA						1	1
CZ USAQUEN					3		3
CZ USME					11		11
ARAUCA		1			6		7
CZ ARAUCA					1		1
CZ SARAVERENA					1		1
CZ TAME		1			4		5
NORTE DE SANTANDER		4			3		7
CZ CUCUTA 1		1			2		3
CZ CUCUTA 2					1		1
CZ CUCUTA 3		3					3

Punto de atención	(Otro) Funcionarios en paro	(Otro) Ingreso controlado	(Otro) No permitido en ingreso	Desconoce el motivo	Llegó antes de la apertura	Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	Total
CUNDINAMARCA			1		5		6
CZ FUSAGASUGA					1		1
CZ SOACHA			1		3		4
CZ SOACHA CENTRO					1		1
LA GUAJIRA	1				2		3
REGIONAL LA GUAJIRA	1				2		3
BOYACA		3					3
CZ MIRAFLORES		3					3
RISARALDA		2					2
CZ DOS QUEBRADAS		1					1
CZ SANTA ROSA DE CABAL		1					1
ANTIOQUIA		1			1		2
CZ ROSALES					1		1
CZ URABA		1					1
ATLANTICO				1	1		2
CZ BARANOA				1			1
CZ SUROCCIDENTE					1		1
CAQUETA					1		1
CZ FLORENCIA 1					1		1
BOLIVAR		1					1
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO		1					1
Total	1	12	1	2	57	1	74

Tiempo de espera



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



“Fueron como 5 horas para que me atendieran; llegué a las 7:00 am y me atendieron unos minutos antes de las 3:00 pm, solo había una asesora y varias personas esperando”

○ CZ Cúcuta 2 – Norte de Santander

“Llegué pasadas las 9:00 a.m. pero sólo había una persona atendiendo como 15 personas más en la sala de espera, me atendieron hasta las 2:30pm, ósea que tuve que esperar como 5 horas aproximadamente”

○ CZ Kennedy - Bogotá

- El intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que esta entre 10 y 40 minutos (45,7%).
- Del total de encuestados, el 9,8% manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, de las cuales 75 esperaron más de 90 minutos, situación que derivó en la generación de 42 alertas bajo la tipificación de “Tiempo de Espera muy Largo” y 34 alertas relacionadas con otras categorías primarias.

Tiempo de espera

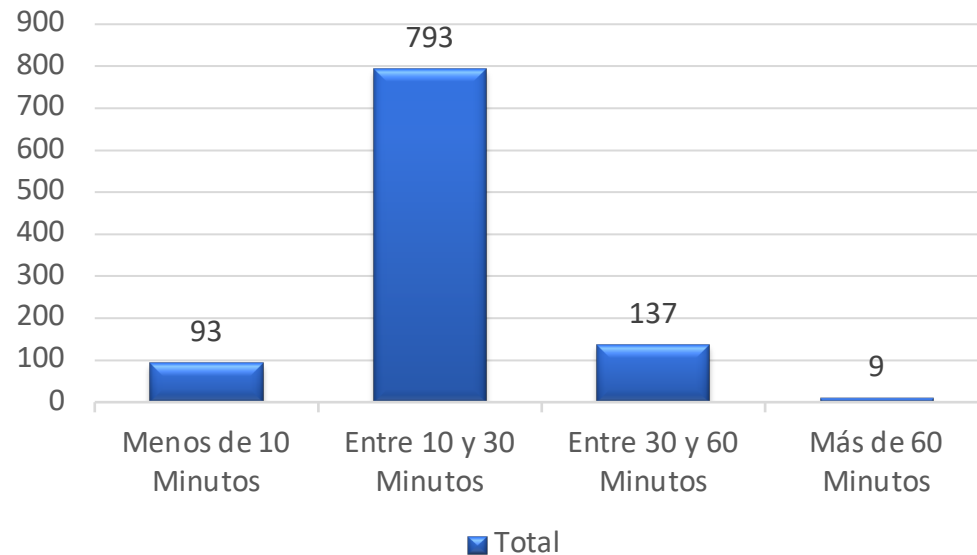


	(Otro) Funcionario en descanso	(Otro) Medidas contingencia	Desconoce el motivo	No habia ningun RSYA atendiendo	Se encontraba un RSYA atendiendo	Se encontraban muchas personas en la sala	Total
Punto de atención							
BOGOTA		1	7	1	23	9	41
CZ BOSA			4		5	4	13
CZ FONTIBON			1		2	1	4
CZ KENNEDY			1		6	2	9
CZ SAN CRISTOBAL SUR					1		1
CZ SUBA				1			1
CZ USME		1			8	2	11
REGIONAL BOGOTA			1		1		2
CUNDINAMARCA	1	1	2	1	9	3	17
CZ FUSAGASUGA		1			1		2
CZ SOACHA			1	1	5	1	8
CZ SOACHA CENTRO	1		1		3	2	7
NORTE DE SANTANDER					6	1	7
CZ CUCUTA 2					4		4
CZ CUCUTA 3					2	1	3
RISARALDA					1	2	3
CZ PEREIRA					1	2	3
LA GUAJIRA	1				2		3
REGIONAL LA GUAJIRA	1				2		3
ARAUCA					1	1	2
CZ ARAUCA						1	1
CZ TAME					1		1
ANTIOQUIA					1		1
CZ SUR ORIENTE					1		1
ATLANTICO					1		1
CZ BARANOA					1		1
Total	2	2	9	2	44	16	75

Duración de la Atención



¿Cuánto tiempo duró la atención?



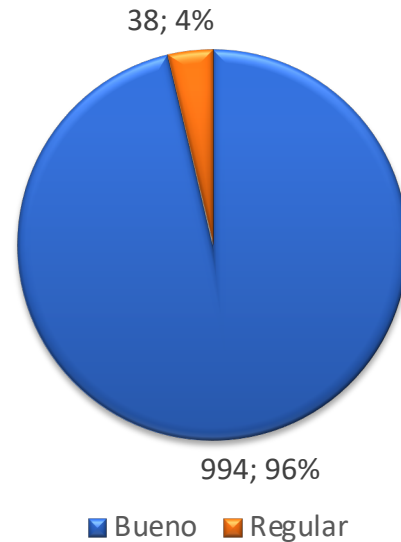
Punto de atención	(Otro) Atiende más de un funcionario	Desconoce el motivo	Total
RISARALDA	1	2	3
CZ DOS QUEBRADAS	1		1
CZ PEREIRA		1	1
CZ SANTA ROSA DE CABAL		1	1
ANTIOQUIA		2	2
CZ OCCIDENTE		1	1
CZ ORIENTE		1	1
BOGOTA		1	1
CZ SANTA FE		1	1
PUTUMAYO		1	1
CZ PUERTO ASIS		1	1
NORTE DE SANTANDER		1	1
CZ PAMPLONA		1	1
CUNDINAMARCA		1	1
CZ SOACHA CENTRO		1	1
Total	1	8	9

- Durante el mes de Febrero 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”.
- Se evidencia que del total de personas encuestadas, el 0,8% reportó una **Duración de la atención** por encima de los 30 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.



Instalaciones físicas

Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio



“La sala de espera estaba descuidada, las sillas estaban sucias y peladas, el bolígrafo y las hojas de llenar los datos estaban sucios”

○ Cz Usaquen - Bogotá

“Las instalaciones son muy pequeñas, para la cantidad de personas que van”

○ CZ Sur Oriente- Antioquia

“No se ve limpio, la oficina y los escritorios se ven sucios y desorganizados, el vigilante sentado en un escritorio viendo televisión”

○ CZ Fusagasugá - Cundinamarca

“Porque pueden estar mejores, la luz estaba un poco bajas, falta que pinten las instalaciones”

- El 96% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención.
- Dentro de las principales sugerencias que se realizaron se contempló: mayor número de sillas para ubicarse y también para los NNA cuando acompañan, en dado caso de no alcanzar poner las sillas fuera de las instalaciones ya que debido a la contingencia entienden que dentro de las instalaciones hayan menos sillas del aforo regular, falta de privacidad, organización y limpieza de los espacios, mejor iluminación, amplitud del punto de atención para atender el aforo, aspectos estéticos (pintar las paredes), calidad y estética del mobiliario (Sillas).

Instalaciones físicas



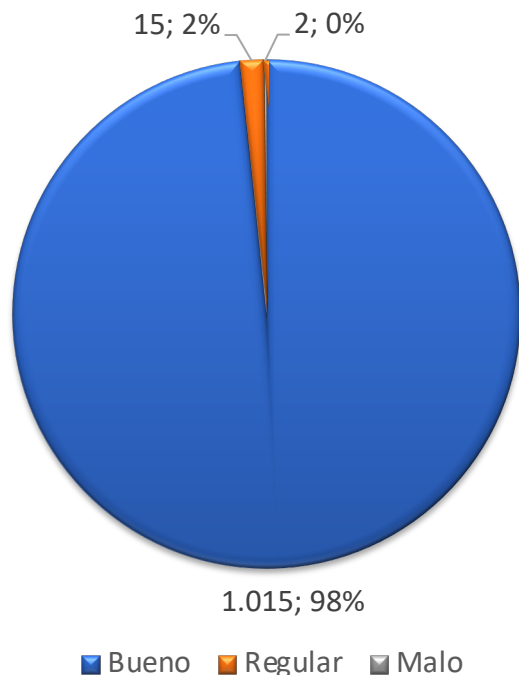
Punto de atención	Desconoce el motivo	Falta aseo y orden	Otro (Estética de las instalaciones)	Otro (Falta de espacio sala de espera)	Total
BOGOTA	14			2	16
CZ BOSA	1				1
CZ FONTIBON	6				6
CZ KENNEDY	5			1	6
CZ MARTIRES				1	1
CZ SAN CRISTOBAL SUR	1				1
CZ USAQUEN	1				1
CUNDINAMARCA	4	1	1		6
CZ FUSAGASUGA	3	1			4
CZ SOACHA			1		1
CZ SOACHA CENTRO	1				1
RISARALDA	3				3
CZ DOS QUEBRADAS	2				2
CZ SANTA ROSA DE CABAL	1				1
ANTIOQUIA	2		1		3
CZ SUR ORIENTE	2		1		3
NORTE DE SANTANDER	2				2
CZ CUCUTA 3	2				2
ATLANTICO	2				2
CZ BARANOA	1				1
CZ SURORIENTE	1				1
BOLIVAR	2				2
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	1				1
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	1				1
CAQUETA	1				1
CZ FLORENCIA 1	1				1
CALDAS	1				1
CZ MANIZALES 2	1				1
AMAZONAS	1				1
CZ LETICIA	1				1
BOYACA	1				1
CZ MIRAFLORES	1				1
Total	33	1	2	2	38





Presentación personal del colaborador

Presentación personal del colaborador que lo atendió



- De los 1032 encuestados, únicamente 17 personas manifestaron que la presentación personal del funcionario que les atendió no era la adecuada. En los casos de clasificación “Regular” y “Malo”, se validan sugerencias como vestimenta formal y el uso de tapabocas o trajes antifluido de colores neutrales. Se valida que para dichos escenarios se registraron 10 alertas relacionadas con categorías de “Actitud inadecuada del colaborador”, “Mal procedimiento” y “Tiempo de espera muy largo”.

Punto de atención	(Otro) Incumplimiento medidas bioseguridad	(Otro) Postura	No cumplía código de vestimenta	Total
BOGOTA	1	2	7	10
CZ FONTIBON	1		1	2
CZ KENNEDY			3	3
CZ SUBA		1		1
CZ USAQUEN			1	1
CZ USME		1	1	2
REGIONAL BOGOTA			1	1
RISARALDA			3	3
CZ PEREIRA			3	3
NORTE DE SANTANDER			2	2
CZ CUCUTA 2			1	1
CZ CUCUTA 3			1	1
CUNDINAMARCA	1		1	2
CZ FUSAGASUGA	1		1	2
Total	2	2	13	17

“Estaba un poco despeinada”

- CZ Fontibón - Bogotá

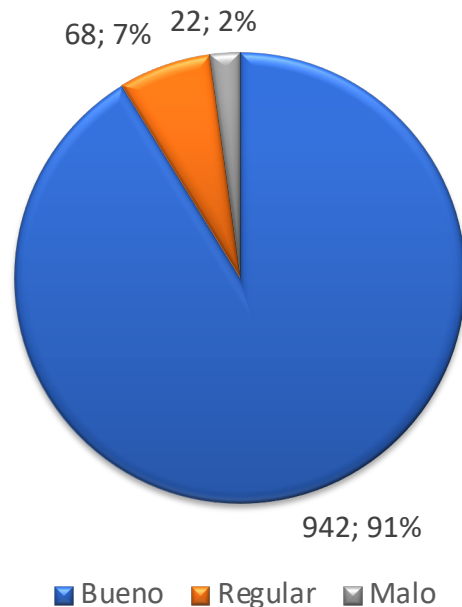
“La señorita no se sentaba derecha, sino colocaba los pies encima de un archivador”

- CZ Usme - Bogotá



Actitud del colaborador que lo atendió

Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad



“no respondió mis preguntas, únicamente me entregó un documento y me dijo: *ahí dice lo que tiene que hacer, y tiene que hacerlo*”.

○ CZ Usme - Bogotá

“No me permitía hablar, tenía un tonos de voz poco amigables y era muy hostil.”

○ CZ Kennedy - Bogotá

“Me atendió de manera poco empática y no me permitía hacerle preguntas diciendo: *déjeme terminar hablar*”

○ CZ Santa Rosa de Cabal – Risaralda

“La señorita no se sentaba derecha, sino colocaba los pies encima de un archivador y por su actitud pareciera que no le agrada el trabajo”

○ CZ Usme - Bogotá

- El 9% (5% más que en febrero) de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió. Algunas de las acciones por parte del colaborador, que fueron reportadas por los encuestados fueron: Falta de empatía, estado de ánimo y disposición inadecuadas, falta de interés, falta de atención exclusiva, subir el tono de la voz inadecuadamente, falta de disposición e interés, lenguaje no verbal (gestos, contacto visual), atención apresurada, comentarios inadecuados (opiniones personales), falta de escucha activa, falta de imparcialidad y falta de claridad en la orientación. Se crearon 7 alertas en la categoría “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” y 22 más relacionadas con “Mal procedimiento”.

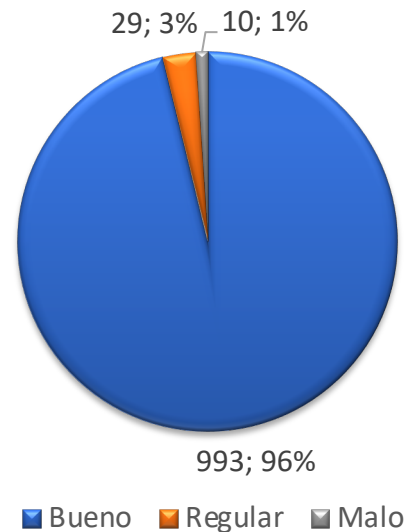
Actitud del colaborador que lo atendió



Punto de atención	(Otro) Parcialidad	Afan en dar asesoría	Comunicación verbal no asertiva	Desconoce motivo	No empático (a)	No escucha o resuelve todas las dudas	Otro (Expectativa del ciudadano)	Tono de voz inapropiado, descortez, irónico o con sarcasmo	Total
BOGOTA		3	3		3	2	2	5	18
CZ BOSA		1			1			1	3
CZ FONTIBON			1		1		2		4
CZ KENNEDY		1	1					3	5
CZ MARTIRES					1				1
CZ SUBA						1			1
CZ USAQUEN		1							1
CZ USME			1			1			2
REGIONAL BOGOTA								1	1
CUNDINAMARCA		1			1	1	1	2	6
CZ SOACHA		1				1	1	1	4
CZ SOACHA CENTRO								1	1
CZ ZIPAQUIRA					1				1
RISARALDA					2		1	1	4
CZ PEREIRA					1		1		2
CZ SANTA ROSA DE CABAL					1			1	2
NORTE DE SANTANDER		1			1		1		3
CZ CUCUTA 1		1							1
CZ CUCUTA 3					1		1		2
ARAUCA		1			1				2
CZ SARAVERA		1							1
CZ TAME					1				1
QUINDIO					1				1
CZ ARMENIA NORTE					1				1
LA GUAJIRA	1								1
REGIONAL LA GUAJIRA	1								1
ATLANTICO				1					1
CZ BARANOA				1					1
AMAZONAS					1				1
CZ LETICIA					1				1
BOLIVAR								1	1
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE								1	1
CALDAS						1			1
CZ OCCIDENTE						1			1
Total	1	6	3	1	10	4	5	9	39



Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió



“La persona no muestra dominio del tema y consultó con otros funcionarios, además la información no está acorde a las expectativas”

○ CZ Usaquéen - Bogotá

“La señorita no me brindó mayor información sobre mi consulta, solo me dijo que debía leer unos documentos y regresar.”

○ Regional La Guajira

- Aunado a la pregunta anterior, 29 personas (el 3% de los encuestados) refirieron oportunidades de mejora en temas como: brindar alternativas, resolución de preguntas, claridad en la información suministrada, apropiación del conocimiento, brindar orientación aún cuando no sea competencia directa del ICBF, imparcialidad, veracidad de la información, detalle en la orientación.
- Cabe señalar que varias de las percepciones manifestadas por los ciudadanos, se asocian con una inconformidad frente a la resolución de su necesidad, en situaciones que son competencia de otras autoridades (comisaría de familia, juez de familia), no obstante, la información brindada de fondo en dichas situaciones es la correcta.
- Con relación a las encuestas calificadas como “Regular y Malo” se registraron 53 alertas de las cuatro categorías, asociadas también a la percepción de la persona encuestada.

Dominio del tema



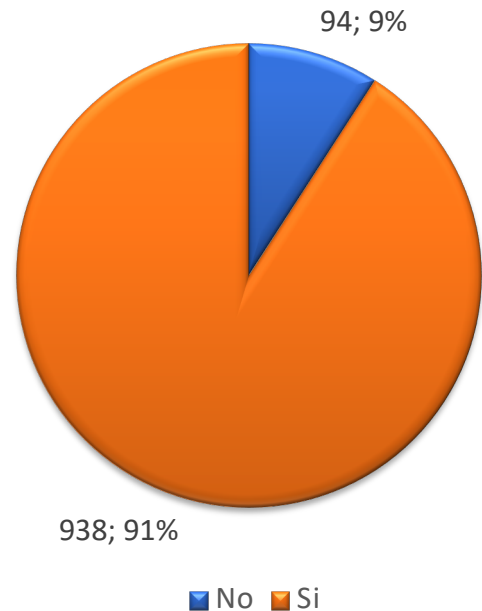
Punto de atención	Asesoría incorrecta	Falta de seguridad en el tema	Otra (Expectativa del ciudadano)	Otro (Asesoría incompleta)	Otro (Falta profundización del tema)	Otro (Remisión sin orientación)	Otro (Respuesta de fondo)	Requirió de apoyo del computador o de un compañero	Total
BOGOTA	15	1	11	3		2	2	6	40
CZ BOSA	6		2				1	1	10
CZ FONTIBON	2		1	2		1		1	7
CZ KENNEDY	6		1				1		8
CZ SANTA FE			1						1
CZ SUBA	1		1						2
CZ TUNJUELITO				1					1
CZ USAQUEN			1			1		2	4
CZ USME		1	4						5
REGIONAL BOGOTA								2	2
NORTE DE SANTANDER	7	1		1	2		2	1	14
CZ CUCUTA 1	2	1					1		4
CZ CUCUTA 3	5			1	2		1	1	10
RISARALDA	4	2	3	2				2	13
CZ DOS QUEBRADAS	1							1	2
CZ PEREIRA		1	3	1				1	6
CZ SANTA ROSA DE CABAL	3	1		1					5
CUNDINAMARCA	7		2				2	1	12
CZ FUSAGASUGA								1	1
CZ SOACHA	5		1				1		7
CZ SOACHA CENTRO	2		1						3
CZ ZIPAQUIRA							1		1
ATLANTICO			2						2
CZ BARANOA			1						1
CZ SURORIENTE			1						1
QUINDIO	1		1						2
CZ ARMENIA NORTE	1		1						2
ANTIOQUIA	1							1	2
CZ OCCIDENTE	1							1	2
BOYACA	1			1					2
CZ MIRAFLORES	1			1					2
LA GUAJIRA				1					1
REGIONAL LA GUAJIRA				1					1
ARAUCA				1					1
CZ TAME				1					1
CALDAS			1						1
CZ OCCIDENTE			1						1
Total	36	4	20	9	2	2	6	11	90



Orientación completa



Considera usted que la información brindada por el colaborador fue completa y clara



“Solo lo remitió a comisaria de familia para hacer un extrajudio. Además, los datos que le brindo de la comisaria estaban errados”

○ CZ Pereira - Risaralda

“Porque el señor tenía prisa y a mi me quedaron muchas dudas que no me resolvió.”

○ CZ Usme - Bogotá

- 94 personas indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. La mayor participación en consultas de esta población se relaciona con temas de conciliables, alimentos internacionales, procesos legales ante juzgados de familia, procedimientos 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 57 alertas en total, 48 en la categoría “Mal Procedimiento” y 9 en las demás categorías.

Orientación completa



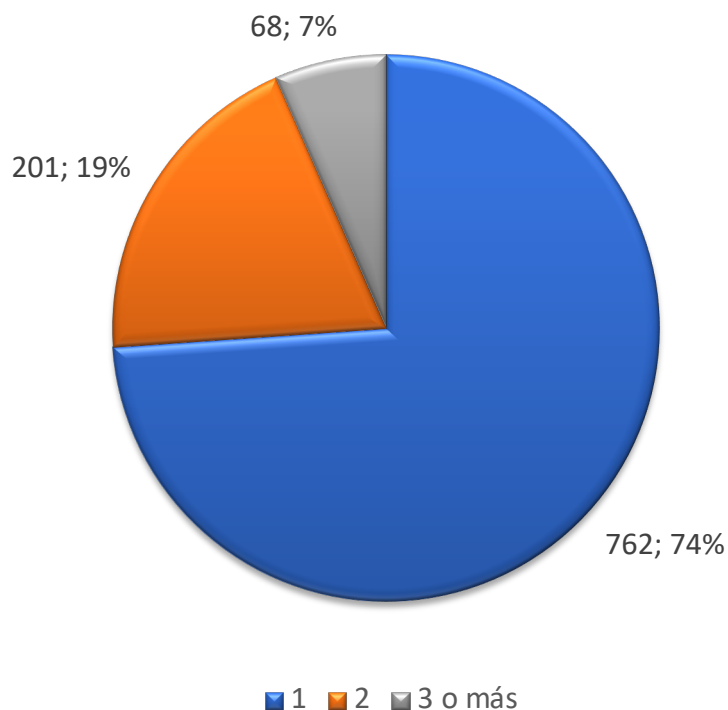
Punto de atención	La información No se hacia estuvo entender muy incompleta bien	Otro (Expectativa del ciudadano)	Otro (Respuesta de fondo)	Remitio a otra entidad sin indicar el poqué	Tota l
BOGOTA	20	3	6	7	36
CZ BOSA	6			1	7
CZ FONTIBON	3		1	2	6
CZ KENNEDY	4	1	2	1	8
CZ MARTIRES				1	1
CZ SANTA FE	1		1	1	3
CZ SUBA	1	1	1		3
CZ TUNJUELITO		1			1
CZ USAQUEN				1	1
CZ USME	5		1		6
RISARALDA	8	4	2	3	17
CZ BELEN DE UMBRIA		1			1
CZ DOS QUEBRADAS	3			1	4
CZ PEREIRA	1	2	1	2	6
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4	1	1		6
NORTE DE SANTANDER	6	1	2	2	13
CZ CUCUTA 1	2		1		3
CZ CUCUTA 2				1	1
CZ CUCUTA 3	4	1	1	1	9
CUNDINAMARCA	5		2	3	10
CZ SOACHA	3		1	2	6
CZ SOACHA CENTRO	2		1	1	4
ANTIOQUIA	1		2		3
CZ OCCIDENTE	1		1		2
CZ ORIENTE MEDIO			1		1
QUINDIO	1			1	2
CZ ARMENIA NORTE	1				1
CZ CALARCA				1	1
LA GUAJIRA	1		1		2
REGIONAL LA GUAJIRA	1		1		2

Punto de atención	La información No se hacia estuvo entender muy incompleta bien	Otro (Expectativa del ciudadano)	Otro (Respuesta de fondo)	Remitio a otra entidad sin indicar el poqué	Tota l
ATLANTICO		2			2
CZ BARANOA		1			1
CZ SURORIENTE		1			1
ARAUCA	2				2
CZ SARAVERENA	2				2
BOYACA	2				2
CZ MIRAFLORES	2				2
CALDAS	1			1	2
CZ MANIZALES 2				1	1
CZ OCCIDENTE	1				1
PUTUMAYO		1			1
CZ MOCOA		1			1
BOLIVAR	1				1
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	1				1
CAQUETA		1			1
CZ FLORENCIA 1		1			1
Total	48	8	18	3	17
				17	94

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Cuántas veces tuvo que acercarse al punto de atención para resolver su necesidad o realizar su trámite



- 68 personas indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones, la mayoría debido a que requerían ir a llevar documentos o tener citas con los funcionarios. Y la minoría debido a que no le quedaba clara la información o le surgían nuevas dudas.

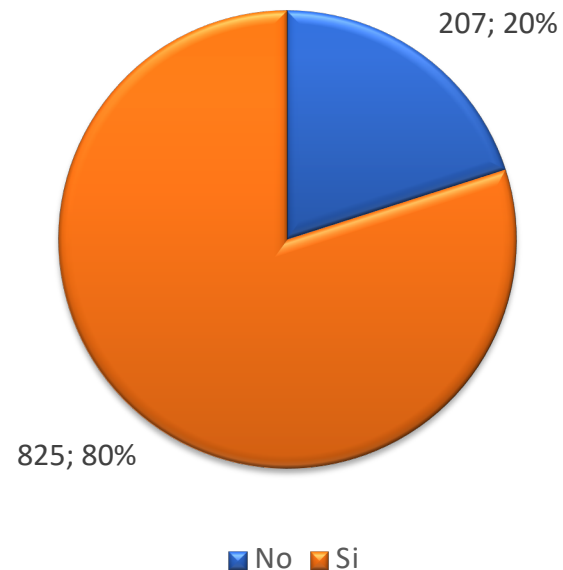
Punto de atención	3 o más	% Part.
BOGOTA	26	38,24%
CZ BOSA	6	8,82%
CZ ENGATIVA	1	1,47%
CZ FONTIBON	7	10,29%
CZ KENNEDY	5	7,35%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	1	1,47%
CZ SANTA FE	2	2,94%
CZ SUBA	1	1,47%
CZ TUNJUELITO	1	1,47%
CZ USAQUEN	1	1,47%
CZ USME	1	1,47%
RISARALDA	12	17,65%
CZ BELEN DE UMBRIA	1	1,47%
CZ DOS QUEBRADAS	2	2,94%
CZ PEREIRA	4	5,88%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	5	7,35%
ANTIOQUIA	7	10,29%
CZ OCCIDENTE	4	5,88%
CZ PENDERISCO	1	1,47%
CZ ROSALES	1	1,47%
CZ URABA	1	1,47%
NORTE DE SANTANDER	6	8,82%
CZ CUCUTA 2	2	2,94%
CZ CUCUTA 3	4	5,88%

Punto de atención	3 o más	% Part.
BOGOTA	26	38,24%
CZ BOSA	6	8,82%
CZ ENGATIVA	1	1,47%
CZ FONTIBON	7	10,29%
CZ KENNEDY	5	7,35%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	1	1,47%
CZ SANTA FE	2	2,94%
CZ SUBA	1	1,47%
CZ TUNJUELITO	1	1,47%
CZ USAQUEN	1	1,47%
CZ USME	1	1,47%
RISARALDA	12	17,65%
CZ BELEN DE UMBRIA	1	1,47%
CZ DOS QUEBRADAS	2	2,94%
CZ PEREIRA	4	5,88%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	5	7,35%
ANTIOQUIA	7	10,29%
CZ OCCIDENTE	4	5,88%
CZ PENDERISCO	1	1,47%
CZ ROSALES	1	1,47%
CZ URABA	1	1,47%
Total	68	100,00%

Número de colaboradores



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



“Solo hay una persona encargada de la atención, cuando hay al menos 15 personas esperando”

○ CZ Usme - Bogotá

“La cantidad de personas que atienden y las instalaciones, no dan cobertura a todas la personas que asisten”

○ CZ Kennedy - Bogotá

- El 80% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención era suficiente. El 20% restante (6% más que en febrero) reportó que no eran suficientes los colaboradores, lo que desemboca en tiempos prolongados de espera que finalmente derivan en la generación de la alerta bajo la categoría “tiempo de espera muy largo” e incluso en “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” dado que reportan realizar la atención de afán, cansados, irritables o de mal genio, entre otros.

Número de colaboradores



Punto de atención	Habia pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	Otro (demora en la atención)	Únicamente había un asesor	Total
BOGOTA	70	1	26	97
CZ BOSA	19	1	1	21
CZ FONTIBON	12		6	18
CZ KENNEDY	13		2	15
CZ MARTIRES	1		1	2
CZ SAN CRISTOBAL SUR	3		1	4
CZ SANTA FE	2			2
CZ SUBA	3		2	5
CZ USAQUEN	6		2	8
CZ USME	9		10	19
REGIONAL BOGOTA	2		1	3
NORTE DE SANTANDER	17	2	11	30
CZ CUCUTA 1	2		2	4
CZ CUCUTA 2	6		5	11
CZ CUCUTA 3	8	2	3	13
CZ PAMPLONA	1		1	2
CUNDINAMARCA	18		10	28
CZ FUSAGASUGA	1			1
CZ SOACHA	7		3	10
CZ SOACHA CENTRO	8		7	15
CZ ZIPAQUIRA	2			2
RISARALDA	20		5	25
CZ BELEN DE UMBRIA	1		1	2
CZ DOS QUEBRADAS	2			2
CZ PEREIRA	13		3	16
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4		1	5

Punto de atención	Habia pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	Otro (demora en la atención)	Únicamente había un asesor	Total
CALDAS	5		1	6
CZ MANIZALES 2	4		1	5
CZ OCCIDENTE	1			1
LA GUAJIRA	4		1	5
REGIONAL LA GUAJIRA	4		1	5
ATLANTICO	1		3	4
CZ BARANOA	1		3	4
ANTIOQUIA	2		1	3
CZ OCCIDENTE	1			1
CZ ROSALES	1			1
CZ SUR ORIENTE			1	1
ARAUCA	3			3
CZ SARAVENA	1			1
CZ TAME	2			2
QUINDIO	1			1
CZ CALARCA	1			1
VICHADA			1	1
CZ PUERTO CARREÑO			1	1
CAUCA	1			1
CZ CENTRO	1			1
BOYACA			1	1
CZ MIRAFLORES			1	1
BOLIVAR			1	1
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO			1	1
AMAZONAS			1	1
CZ LETICIA			1	1
Total	142	3	62	207

Nivel de Satisfacción

I Trimestre 2021



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:

Mayor al 82%
Mayor al 4.1



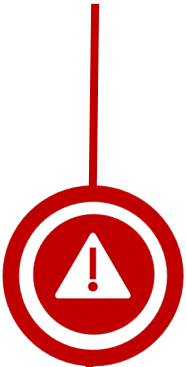
Nivel Alto
de satisfacción

Entre 75% y 82%
Entre el 3.85 y el 4.1

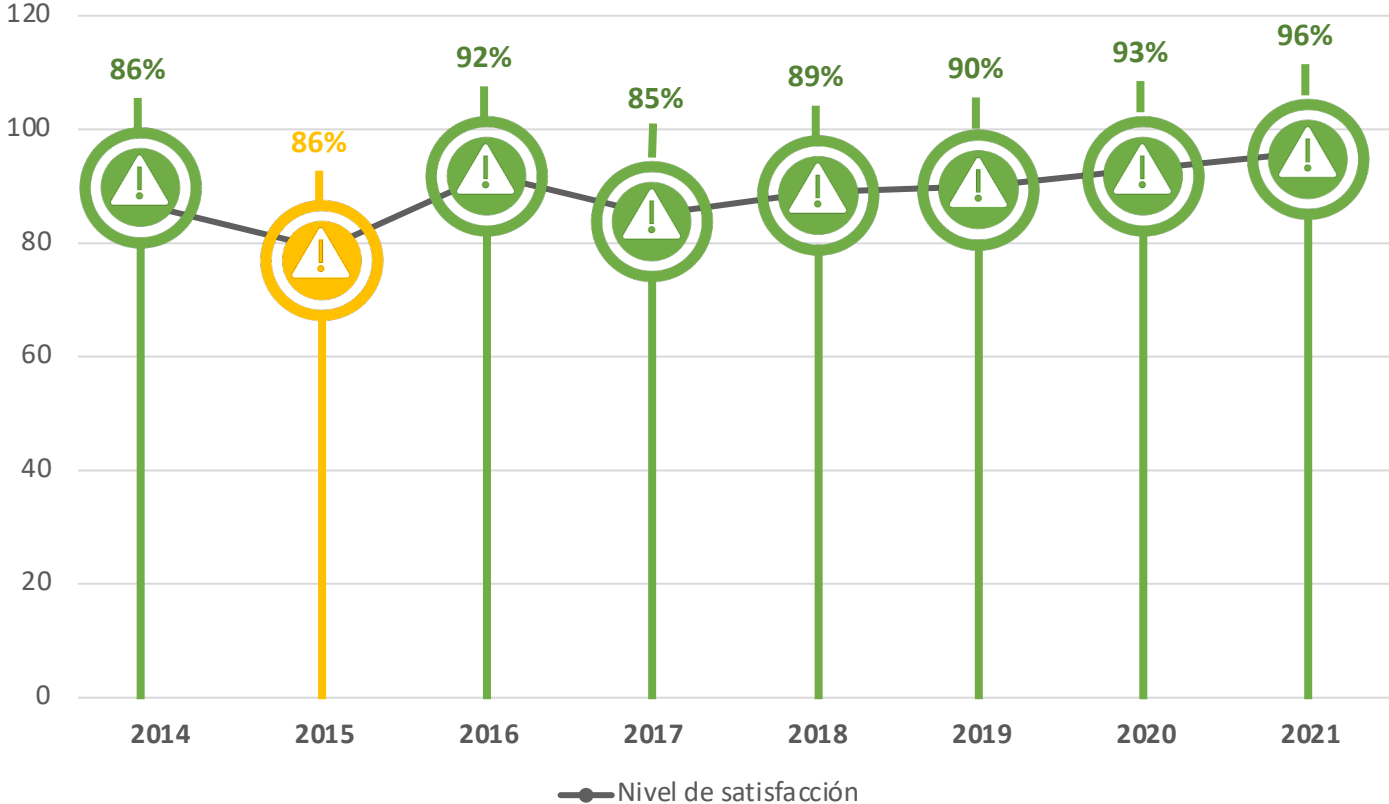


Nivel Aceptable
de satisfacción

Menor al 75%
Menor al 3.85



Nivel Bajo
de satisfacción



Satisfacción por Categoría

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	●
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	▲
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	◆

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I
Caribe	● 4,7	● 4,4	● 4,5	● 4,6
Centro Sur	● 4,9	● 5,0	● 4,8	● 4,9
Centroriente	● 4,7	● 4,7	● 4,7	● 4,7
Eje Cafetero	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Llanos	● 4,8	● 4,4	● 4,2	● 4,5
Pacífico	● 4,8	● 4,9	● 5,0	● 4,9
Total general	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I
Caribe	● 4,3	● 4,4	● 4,2	● 4,3
Centro Sur	● 4,9	● 4,9	● 4,6	● 4,8
Centroriente	● 4,4	● 4,4	● 4,3	● 4,3
Eje Cafetero	● 4,6	● 4,6	● 4,7	● 4,6
Llanos	● 4,6	● 4,5	● 4,2	● 4,5
Pacífico	● 4,6	● 4,6	● 4,8	● 4,7
Total general	● 4,5	● 4,6	● 4,4	● 4,5

Calidad del Servicio

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I
Caribe	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Centro Sur	● 5,0	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Centroriente	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Eje Cafetero	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Llanos	● 5,0	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Pacífico	● 5,0	● 4,9	● 5,0	● 5,0
Total general	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9

Satisfacción General

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre I
Caribe	● 4,7	● 4,6	● 4,6	● 4,6
Centro Sur	● 4,9	● 4,9	● 4,8	● 4,9
Centroriente	● 4,7	● 4,7	● 4,7	● 4,7
Eje Cafetero	● 4,8	● 4,8	● 4,9	● 4,8
Llanos	● 4,8	● 4,6	● 4,5	● 4,7
Pacífico	● 4,8	● 4,8	● 5,0	● 4,9
Total general	● 4,8	● 4,8	● 4,7	● 4,8



Nivel Alto de Satisfacción

- Todas las Macrorregiones están en un nivel de satisfacción general alto
- Las Macrorregiones con mejor satisfacción general son **Centro Sur** y **Pacífico**.
- La Macrorregión con menor resultado de satisfacción en la categoría *Resolución de la necesidad es **Caribe**, sin embargo sigue estando en la categoría de “alto nivel”.

Nivel de Satisfacción Centro Sur (Caquetá, Putumayo).

I trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Centro Sur)

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	Trimestre I
Amazonas	● 5,0
CZ Leticia	● 5,0
Caqueta	● 5,0
CZ Belen De Los Andaquies	● 5,0
CZ Florencia 1	● 4,7
CZ Puerto Rico	● 5,0
Regional Caqueta	● 5,0
Putumayo	● 4,9
CZ Mocoa	● 4,8
CZ La Hormiga	● 5,0
CZ PUERTO ASIS	● 4,9
Total general	● 4,9

Calidad del Servicio

Punto de Atención	Trimestre I
Amazonas	● 4,5
CZ Leticia	● 4,5
Caqueta	● 5,0
CZ Belen De Los Andaquies	● 5,0
CZ Florencia 1	● 4,9
CZ Puerto Rico	● 5,0
Regional Caqueta	● 5,0
Putumayo	● 4,9
CZ Mocoa	● 5,0
CZ La Hormiga	● 4,9
CZ PUERTO ASIS	● 4,9
Total general	● 4,9

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	Trimestre I
Amazonas	▲ 4,0
CZ Leticia	▲ 4,0
Caqueta	● 4,7
CZ Belen De Los Andaquies	● 5,0
CZ Florencia 1	◆ 3,4
CZ Puerto Rico	● 4,9
Regional Caqueta	● 5,0
Putumayo	● 5,0
CZ Mocoa	● 4,9
CZ La Hormiga	● 5,0
CZ PUERTO ASIS	● 5,0
Total general	● 4,8

Satisfacción General

Punto de Atención	Trimestre I
Amazonas	● 4,6
CZ Leticia	● 4,6
Caqueta	● 4,9
CZ Belen De Los Andaquies	● 5,0
CZ Florencia 1	● 4,5
CZ Puerto Rico	● 5,0
Regional Caqueta	● 5,0
Putumayo	● 4,9
CZ Mocoa	● 4,9
CZ La Hormiga	● 5,0
CZ PUERTO ASIS	● 5,0
Total general	● 4,9

De todas las regionales, la de Amazonas y también en específico el centro zonal de Florencia 1 tuvo en la categoría **Resolución de la necesidad** con el menor resultado, ubicándose en nivel Bajo.

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



Nivel Alto de Satisfacción

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

I Trimestre 2021



Oportunidad del Servicio por Trimestre 2021 (Eje cafetero)

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	Total general
Antioquia	4,8
CAIF Comuna 13	5,0
CZ Aburra Norte	4,5
CZ Aburra Sur	4,7
CZ Integral Noroccidental	4,7
CZ Integral Nororiental	4,3
CZ La Meseta	5,0
CZ Magdalena Medio	4,8
CZ Occidente	5,0
CZ Oriente	4,8
CZ Oriente Medio	5,0
CZ Penderisco	5,0
CZ Porce Nus	5,0
CZ Rosales	4,4
CZ Sur Oriente	4,8
CZ Uraba	4,8
Regional Antioquia	4,8
CZ Occidente Medio	5,0
CZ SUROESTE	5,0

Caldas	4,9
CZ Manizales 2	4,9
CZ Norte	5,0
CZ Occidente	4,9
CZ Oriente	4,9
CZ Manizales 1	5,0
CZ Del Cafe	5,0
Quindio	4,8
CZ Armenia Norte	4,8
CZ Armenia Sur	5,0
CZ Calarca	5,0
Risaralda	4,9
CZ Belen De Umbria	5,0
CZ Dos Quebradas	4,9
CZ La Virginia	5,0
CZ Pereira	4,9
CZ Santa Rosa De Cabal	4,9
Total general	4,9

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

El Centro Zonal Sur Oriente de la regional Antioquia obtuvo una mejora en la calificación en los meses de febrero y marzo, respecto al mes de enero, cuando se ubicó en la categoría baja.



Nivel Alto de Satisfacción

Calidad y Servicio en la Atención por Trimestre 2021 (Eje cafetero)

Calidad del Servicio

Punto de Atención	Total general
Antioquia	5,0
CAIF Comuna 13	5,0
CZ Aburra Norte	5,0
CZ Aburra Sur	4,9
CZ Integral Noroccidental	5,0
CZ Integral Nororiental	5,0
CZ La Meseta	4,8
CZ Magdalena Medio	5,0
CZ Occidente	5,0
CZ Oriente	5,0
CZ Oriente Medio	5,0
CZ Penderisco	5,0
CZ Porce Nus	5,0
CZ Rosales	4,8
CZ Sur Oriente	4,9
CZ Uraba	5,0
Regional Antioquia	4,9
CZ Occidente Medio	4,9
CZ SUROESTE	5,0

Caldas	4,9
CZ Manizales 2	4,9
CZ Norte	5,0
CZ Occidente	4,8
CZ Oriente	5,0
CZ Manizales 1	5,0
CZ Del Cafe	5,0
Quindio	4,9
CZ Armenia Norte	4,9
CZ Armenia Sur	4,8
CZ Calarca	4,9
Risaralda	4,9
CZ Belen De Umbria	5,0
CZ Dos Quebradas	4,9
CZ La Virginia	5,0
CZ Pereira	4,9
CZ Santa Rosa De Cabal	4,9
Total general	4,9

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



Nivel Alto de Satisfacción

Resolución de la Necesidad por Trimestre 2021 (Eje cafetero)

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	Total general
Antioquia	4,6
CAIF Comuna 13	5,0
CZ Aburra Norte	4,4
CZ Aburra Sur	4,3
CZ Integral Noroccidental	5,0
CZ Integral Nororiental	5,0
CZ La Meseta	4,3
CZ Magdalena Medio	4,8
CZ Occidente	4,6
CZ Oriente	4,7
CZ Oriente Medio	4,8
CZ Penderisco	5,0
CZ Porce Nus	5,0
CZ Rosales	4,2
CZ Sur Oriente	4,8
CZ Uraba	4,9
Regional Antioquia	4,6
CZ Occidente Medio	4,0
CZ SUROESTE	4,8

Caldas	4,6
CZ Manizales 2	4,5
CZ Norte	5,0
CZ Occidente	4,5
CZ Oriente	4,9
CZ Manizales 1	5,0
CZ Del Cafe	5,0
Quindío	4,6
CZ Armenia Norte	4,6
CZ Armenia Sur	5,0
CZ Calarca	4,3
Risaralda	4,6
CZ Belen De Umbria	4,8
CZ Dos Quebradas	4,6
CZ La Virginia	4,8
CZ Pereira	4,6
CZ Santa Rosa De Cabal	4,4
Total general	4,6

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la necesidad.

El Centro Zonal Occidente Medio de la regional Antioquia obtuvo una calificación Media.

El Centro Zonal Calarcá, de la regional Quindío, mejoró su nivel de satisfacción en el mes de marzo (4,3), respecto a la calificación del mes de Febrero (4), dando como resultado un promedio trimestral de 4,3.



Nivel Alto de Satisfacción

Satisfacción General por Trimestre 2021 (Eje cafetero)

Satisfacción General

Punto de Atención	Total general
Antioquia	4,8
CAIF Comuna 13	5,0
CZ Aburra Norte	4,7
CZ Aburra Sur	4,7
CZ Integral Noroccidental	4,9
CZ Integral Nororiental	4,8
CZ La Meseta	4,8
CZ Magdalena Medio	4,9
CZ Occidente	4,9
CZ Oriente	4,9
CZ Oriente Medio	4,9
CZ Penderisco	5,0
CZ Porce Nus	5,0
CZ Rosales	4,5
CZ Sur Oriente	4,9
CZ Uraba	4,9
Regional Antioquia	4,8
CZ Occidente Medio	4,7
CZ SUROESTE	5,0

Caldas	4,8
CZ Manizales 2	4,8
CZ Norte	5,0
CZ Occidente	4,8
CZ Oriente	4,9
CZ Manizales 1	5,0
CZ Del Cafe	5,0
Quindio	4,8
CZ Armenia Norte	4,8
CZ Armenia Sur	4,9
CZ Calarca	4,8
Risaralda	4,8
CZ Belen De Umbria	5,0
CZ Dos Quebradas	4,8
CZ La Virginia	4,9
CZ Pereira	4,8
CZ Santa Rosa De Cabal	4,8
Total general	4,8

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto.

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



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción Pacífico (Cauca y Chocó).

I Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Pacífico)

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	Total general
Cauca	4,9
CZ Centro	5,0
CZ Costa Pacifica	5,0
CZ Norte	3,7
CZ Sur	5,0
CZ Popayan	4,6
Choco	4,9
CZ Bahia Solano	5,0
CZ Istmina	4,6
CZ Quibdo	5,0
CZ Tado	5,0
CZ RIOSUCIO	5,0
Total general	4,9

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	Total general
Cauca	4,7
CZ Centro	4,8
CZ Costa Pacifica	5,0
CZ Norte	5,0
CZ Sur	5,0
CZ Popayan	3,7
Choco	4,8
CZ Bahia Solano	3,0
CZ Istmina	5,0
CZ Quibdo	5,0
CZ Tado	4,8
CZ RIOSUCIO	5,0
Total general	4,7

Calidad del Servicio

Punto de Atención	Total general
Cauca	5,0
CZ Centro	5,0
CZ Costa Pacifica	5,0
CZ Norte	5,0
CZ Sur	5,0
CZ Popayan	5,0
Choco	5,0
CZ Bahia Solano	4,5
CZ Istmina	5,0
CZ Quibdo	5,0
CZ Tado	5,0
CZ RIOSUCIO	5,0
Total general	5,0

Satisfacción General

Punto de Atención	Total general
Cauca	4,9
CZ Centro	4,9
CZ Costa Pacifica	5,0
CZ Norte	4,6
CZ Sur	5,0
CZ Popayan	4,6
Choco	4,9
CZ Bahia Solano	4,3
CZ Istmina	4,9
CZ Quibdo	5,0
CZ Tado	4,9
CZ RIOSUCIO	5,0
Total general	4,9

En la regional Cauca el Centro Zonal Norte obtuvo una calificación baja en la categoría **Oportunidad del servicio** como resultado de la medición de febrero.

En la regional Cauca, el Centro Zonal Popayán y en la regional Chochó, el Centro Zonal Bahía Solano, obtuvieron una calificación baja en la categoría **Resolución de la necesidad** para el mes de febrero.

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido



Nivel Alto de Satisfacción

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

I Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Llanos)



Nivel Alto de Satisfacción

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	Total general
Arauca	4,4
CZ Arauca	4,1
CZ Saravena	4,7
CZ Tame	3,8
Regional Arauca	4,1
Casanare	5,0
CZ Villanueva	5,0
Vaupés	5,0
CZ Mitu	5,0
Vichada	5,0
CZ Puerto Carreño	5,0
Total general	4,5

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	Total general
Arauca	4,5
CZ Arauca	4,3
CZ Saravena	4,6
CZ Tame	3,9
Regional Arauca	5,0
Casanare	5,0
CZ Villanueva	5,0
Vaupés	4,5
CZ Mitu	4,5
Vichada	3,0
CZ Puerto Carreño	3,0
Total general	4,5

Calidad del Servicio

Punto de Atención	Total general
Arauca	4,9
CZ Arauca	5,0
CZ Saravena	5,0
CZ Tame	4,7
Regional Arauca	5,0
Casanare	5,0
CZ Villanueva	5,0
Vaupés	4,9
CZ Mitu	4,9
Vichada	5,0
CZ Puerto Carreño	5,0
Total general	4,9

Satisfacción General

Punto de Atención	Total general
Arauca	4,7
CZ Arauca	4,6
CZ Saravena	4,8
CZ Tame	4,2
Regional Arauca	4,7
Casanare	5,0
CZ Villanueva	5,0
Vaupés	4,8
CZ Mitu	4,8
Vichada	4,6
CZ Puerto Carreño	4,6
Total general	4,7

En la regional Arauca el Centro Zonal Tame obtuvo una calificación media (3,9) en la categoría de **Oportunidad del servicio** para el mes de Marzo, no obstante, para los resultados acumulados del trimestre se obtuvo una calificación baja, y en la categoría de **Resolución de la necesidad**, se obtuvo un nivel Medio. Por su parte el Centro Zonal Arauca obtuvo un nivel de satisfacción bajo (2,3) para el mes de marzo en la categoría **Oportunidad del servicio**.

En la regional Arauca el Centro Zonal Saravena y en la regional Vichada, el Centro Zonal Puerto Carreño, obtuvieron una calificación baja en la categoría **Resolución de la necesidad** para el mes de marzo.

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido

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

I Trimestre 2021



Oportunidad del Servicio Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	Marzo	Trimestre I
Bogota	4,6	4,6
CZ Barrios Unidos	5,0	5,0
CZ Bosa	4,2	4,3
CZ Ciudad Bolivar	5,0	4,6
CZ Creer	5,0	4,7
CZ Engativa	5,0	4,4
CZ Fontibon	4,8	4,8
CZ Kennedy	4,4	4,5
CZ Martires	5,0	5,0
CZ Rafael Uribe		4,6
CZ San Cristobal Sur	4,6	4,7
CZ Santa Fe	4,9	4,8
CZ Suba	4,4	4,4
CZ Tunjuelito	5,0	4,8
CZ Usaquen	4,8	4,8
CZ Usme	4,1	4,2
Regional Bogota	4,6	4,7
CZ Kennedy Central	5,0	5,0
Boyaca	4,6	4,6
CZ Miraflores	4,6	4,6

Cundinamarca	4,6	4,7
CZ Caqueza	5,0	5,0
CZ Choconta	5,0	5,0
CZ Facatativa		4,9
CZ Fusagasuga	4,8	4,8
CZ La Mesa		5,0
CZ Pacho	5,0	5,0
CZ San Juan De Rioseco		5,0
CZ Soacha	4,4	4,5
CZ Soacha Centro	4,3	4,3
CZ Ubate		5,0
CZ Zipaquira	4,8	4,9
CZ Gacheta		5,0
Norte De Santander	4,9	4,9
CZ Cucuta 1	4,9	4,9
CZ Cucuta 2	4,7	4,7
CZ Cucuta 3	4,9	4,9
CZ Ocaña	5,0	4,6
CZ Pamplona	4,9	4,9
Regional Norte De Santander	5,0	5,0
Santander		5,0
CZ La Floresta		5,0
Total general	4,7	4,7

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 del Servicio

Punto de Atención	Marzo	Trimestre I
Bogota	4,8	4,8
CZ Barrios Unidos	5,0	5,0
CZ Bosa	4,8	4,8
CZ Ciudad Bolivar	5,0	4,8
CZ Creer	5,0	4,4
CZ Engativa	5,0	4,9
CZ Fontibon	4,8	4,9
CZ Kennedy	4,5	4,6
CZ Martires	4,9	4,9
CZ Rafael Uribe		4,9
CZ San Cristobal Sur	4,9	4,9
CZ Santa Fe	5,0	4,9
CZ Suba	4,7	4,7
CZ Tunjuelito	4,5	4,9
CZ Usaquen	4,9	4,9
CZ Usme	4,8	4,8
Regional Bogota	4,8	4,9
CZ Kennedy Central	5,0	5,0
Boyaca	4,8	4,9
CZ Miraflores	4,8	4,9

Cundinamarca	4,8	4,9
CZ Caqueza	5,0	5,0
CZ Choconta	5,0	5,0
CZ Facatativa		4,9
CZ Fusagasuga	4,9	4,9
CZ La Mesa		3,8
CZ Pacho	5,0	5,0
CZ San Juan De Rioseco		5,0
CZ Soacha	4,7	4,7
CZ Soacha Centro	4,9	4,9
CZ Ubate		5,0
CZ Zipaquira	4,8	4,9
CZ Gacheta		5,0
Norte De Santander	4,9	4,9
CZ Cucuta 1	4,9	4,9
CZ Cucuta 2	5,0	5,0
CZ Cucuta 3	4,9	4,9
CZ Ocaña	5,0	5,0
CZ Pamplona	5,0	5,0
Regional Norte De Santander	5,0	5,0
Santander		5,0
CZ La Floresta		5,0
Total general	4,9	4,9

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

El Centro Zonal La Mesa de la regional Cundinamarca obtuvo una calificación baja durante el primer trimestre, como resultado de la medición de febrero..



Nivel Alto de Satisfacción

Resolución de la Necesidad Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	Marzo	Trimestre I
Bogota	▲ 4,0 ●	● 4,1
CZ Barrios Unidos	● 5,0 ●	● 5,0
CZ Bosa	◆ 3,7 ◆	● 3,6
CZ Ciudad Bolivar	● 5,0 ●	● 4,1
CZ Creer	● 5,0 ●	● 4,5
CZ Engativa	● 5,0 ▲	● 4,1
CZ Fontibon	● 4,3 ●	● 4,5
CZ Kennedy	◆ 3,6 ◆	● 3,6
CZ Martires	● 4,5 ●	● 4,5
CZ Rafael Uribe	●	● 4,2
CZ San Cristobal Sur	▲ 3,9 ◆	● 3,8
CZ Santa Fe	● 4,4 ●	● 4,7
CZ Suba	◆ 3,2 ◆	● 3,2
CZ Tunjuelito	◆ 3,0 ●	● 4,5
CZ Usaquen	● 4,5 ●	● 4,5
CZ Usme	◆ 3,5 ◆	● 3,6
Regional Bogota	● 4,5 ●	● 4,5
CZ Kennedy Central	● 5,0 ●	● 5,0
Boyaca	● 4,3 ●	● 4,5
CZ Miraflores	● 4,3 ●	● 4,5



Nivel Alto de Satisfacción

Cundinamarca	● 4,2 ●	● 4,4
CZ Caqueza	● 5,0 ●	● 5,0
CZ Choconta	● 5,0 ●	● 5,0
CZ Facatativa	●	● 4,4
CZ Fusagasuga	● 4,9 ●	● 4,6
CZ La Mesa	◆	● 2,0
CZ Pacho	● 5,0 ●	● 4,8
CZ San Juan De Rioseco	●	● 5,0
CZ Soacha	▲ 3,9 ▲	● 4,0
CZ Soacha Centro	◆ 3,6 ◆	● 3,6
CZ Ubate	●	● 5,0
CZ Zipaquirá	● 4,3 ●	● 4,3
CZ Gacheta	●	● 5,0
Norte De Santander	● 4,6 ●	● 4,6
CZ Cucuta 1	● 4,7 ●	● 4,7
CZ Cucuta 2	● 4,1 ●	● 4,1
CZ Cucuta 3	● 4,7 ●	● 4,7
CZ Ocaña	● 5,0 ●	● 4,3
CZ Pamplona	● 4,7 ●	● 4,7
Regional Norte De Santander	● 5,0 ●	● 5,0
Santander	●	● 5,0
CZ La Floresta	●	● 5,0
Total general	● 4,3 ●	● 4,3

Las 5 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la necesidad.

La regional Bogotá, con los Centros Zonales Bosa, Kennedy, Suba, Tunjuelito y Usme, así como la regional Cundinamarca en el Centro Zonal Soacha Centro, obtuvieron una calificación baja para el mes de marzo.

La regional Bogotá obtuvo una calificación media para el mes de marzo, al igual que el Centro Zonal San Cristóbal Sur y en la regional Cundinamarca, el Centro Zonal Soacha. El Centro Zonal Engativá y el Centro Zonal Soacha obtuvieron una calificación media para el primer trimestre.

Satisfacción General Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Punto de Atención	Marzo	Trimestre I				
Bogota	● 4,6	● 4,6				
CZ Barrios Unidos	● 5,0	● 5,0				
CZ Bosa	● 4,4	● 4,3				
CZ Ciudad Bolivar	● 5,0	● 4,6				
CZ Creer	● 5,0	● 4,5				
CZ Engativa	● 5,0	● 4,5				
CZ Fontibon	● 4,7	● 4,8				
CZ Kennedy	● 4,3	● 4,3				
CZ Martires	● 4,9	● 4,8				
CZ Rafael Uribe		● 4,6				
CZ San Cristobal Sur	● 4,6	● 4,6				
CZ Santa Fe	● 4,8	● 4,8				
CZ Suba	● 4,3	● 4,3				
CZ Tunjuelito	● 4,3	● 4,8				
CZ Usaquen	● 4,8	● 4,8				
CZ Usme	● 4,3	● 4,4				
Regional Bogota	● 4,7	● 4,7				
CZ Kennedy Central	● 5,0	● 5,0				
Boyaca	● 4,6	● 4,7				
CZ Miraflores	● 4,6	● 4,7				
Cundinamarca	● 4,6	● 4,7				
CZ Caqueza	● 5,0	● 5,0				
CZ Choconta	● 5,0	● 5,0				
CZ Facatativa		● 4,8				
CZ Fusagasuga	● 4,8	● 4,8				
CZ La Mesa	◆ 3,8	● 3,8				
CZ Pacho	● 5,0	● 5,0				
CZ San Juan De Rioseco		● 5,0				
CZ Soacha	● 4,4	● 4,5				
CZ Soacha Centro	● 4,4	● 4,4				
CZ Ubate		● 5,0				
CZ Zipaquira	● 4,7	● 4,8				
CZ Gacheta		● 5,0				
Norte De Santander	● 4,8	● 4,8				
CZ Cucuta 1	● 4,9	● 4,9				
CZ Cucuta 2	● 4,7	● 4,7				
CZ Cucuta 3	● 4,9	● 4,9				
CZ Ocaña	● 5,0	● 4,7				
CZ Pamplona	● 4,9	● 4,9				
Regional Norte De Santander	● 5,0	● 5,0				
Santander		● 5,0				
CZ La Floresta		● 5,0				
Total general	● 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, ha obtenido una calificación de satisfacción general en nivel bajo para el primer trimestre.



Nivel Alto de Satisfacción

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

I Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Caribe)

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	Total general
Atlantico	4,7
CZ Baranoa	4,5
CZ Sabanalarga	4,6
CZ Suroccidente	4,4
CZ Suroriente	4,8
CZ Sabanagrande	5,0
Bolivar	4,6
CZ De La Virgen Y Turistico	4,4
CZ Historico Y Del Caribe Norte	5,0
CZ Magangué	5,0
Cesar	5,0
CZ Chiriguana	5,0
Cordoba	5,0
CZ Sahagun	5,0
La Guajira	4,2
Regional La Guajira	4,1
CZ Fonseca	5,0
Magdalena	5,0
CZ Santa Ana	5,0
San Andres	5,0
CZ Los Almendros	5,0
Sucre	5,0
CZ Sincelejo	5,0
Total general	4,6

Calidad del Servicio

Punto de Atención	Total general
Atlantico	4,9
CZ Baranoa	4,9
CZ Sabanalarga	5,0
CZ Suroccidente	4,7
CZ Suroriente	4,9
CZ Sabanagrande	5,0
Bolivar	4,8
CZ De La Virgen Y Turistico	4,8
CZ Historico Y Del Caribe Norte	4,8
CZ Magangué	5,0
Cesar	5,0
CZ Chiriguana	5,0
Cordoba	5,0
CZ Sahagun	5,0
La Guajira	4,9
Regional La Guajira	4,9
CZ Fonseca	5,0
Magdalena	5,0
CZ Santa Ana	5,0
San Andres	3,0
CZ Los Almendros	3,0
Sucre	4,9
CZ Sincelejo	4,9
Total general	4,9

En la regional La Guajira, punto de atención de la regional, obtuvo una calificación baja para el mes de marzo en la categoría **Oportunidad del servicio**. El centro zonal Los Almendros de la Regional San Andrés obtuvo una calificación baja en el acumulado del trimestre para esta misma categoría.

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Caribe)

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	Marzo	Trimestre I
Atlantico	● 4,3	● 4,2
CZ Baranoa	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Sabanalarga	● 5,0	● 5,0
CZ Suroccidente	● 5,0	◆ 3,8
CZ Suroriente	● 4,6	● 4,3
CZ Sabanagrande		● 5,0
Bolivar	● 4,6	● 4,4
CZ De La Virgen Y Turistico	● 4,7	● 4,5
CZ Historico Y Del Caribe Norte	● 4,5	● 4,5
CZ Magangué		◆ 3,0
Cesar		● 5,0
CZ Chiriguana		● 5,0
Cordoba		● 5,0
CZ Sahagun		● 5,0
La Guajira	◆ 2,7	● 4,2
Regional La Guajira	◆ 2,7	● 4,1
CZ Fonseca		● 5,0
Magdalena		● 5,0
CZ Santa Ana		● 5,0
San Andres		◆ 3,0
CZ Los Almendros		◆ 3,0
Sucre	● 5,0	● 4,7
CZ Sincelejo	● 5,0	● 4,7
Total general	● 4,2	● 4,3

Satisfacción General

Punto de Atención	Marzo	Trimestre I
Atlantico	● 4,7	● 4,7
CZ Baranoa	● 4,5	● 4,5
CZ Sabanalarga	● 5,0	● 4,9
CZ Suroccidente	● 4,8	● 4,4
CZ Suroriente	● 4,8	● 4,7
CZ Sabanagrande		● 5,0
Bolivar	● 4,8	● 4,7
CZ De La Virgen Y Turistico	● 4,8	● 4,6
CZ Historico Y Del Caribe Norte	● 4,8	● 4,8
CZ Magangué		● 4,6
Cesar		● 5,0
CZ Chiriguana		● 5,0
Cordoba		● 5,0
CZ Sahagun		● 5,0
La Guajira	▲ 3,9	● 4,5
Regional La Guajira	▲ 3,9	● 4,5
CZ Fonseca		● 5,0
Magdalena		● 5,0
CZ Santa Ana		● 5,0
San Andres		◆ 3,7
CZ Los Almendros		◆ 3,7
Sucre	● 5,0	● 4,9
CZ Sincelejo	● 5,0	● 4,9
Total general	● 4,6	● 4,6

En la regional La Guajira, el punto de atención de la misma obtuvo una calificación baja (2,7) en la categoría **Resolución de la necesidad** para el mes de marzo. Por su parte, el Centro Zonal Baranoa de la regional Atlántico obtuvo una calificación media en esta misma categoría para el mes de marzo.

La regional San Andrés, con el Centro Zonal Los Almendros obtuvieron una calificación baja en el nivel de Satisfacción General.



Nivel Alto de Satisfacción

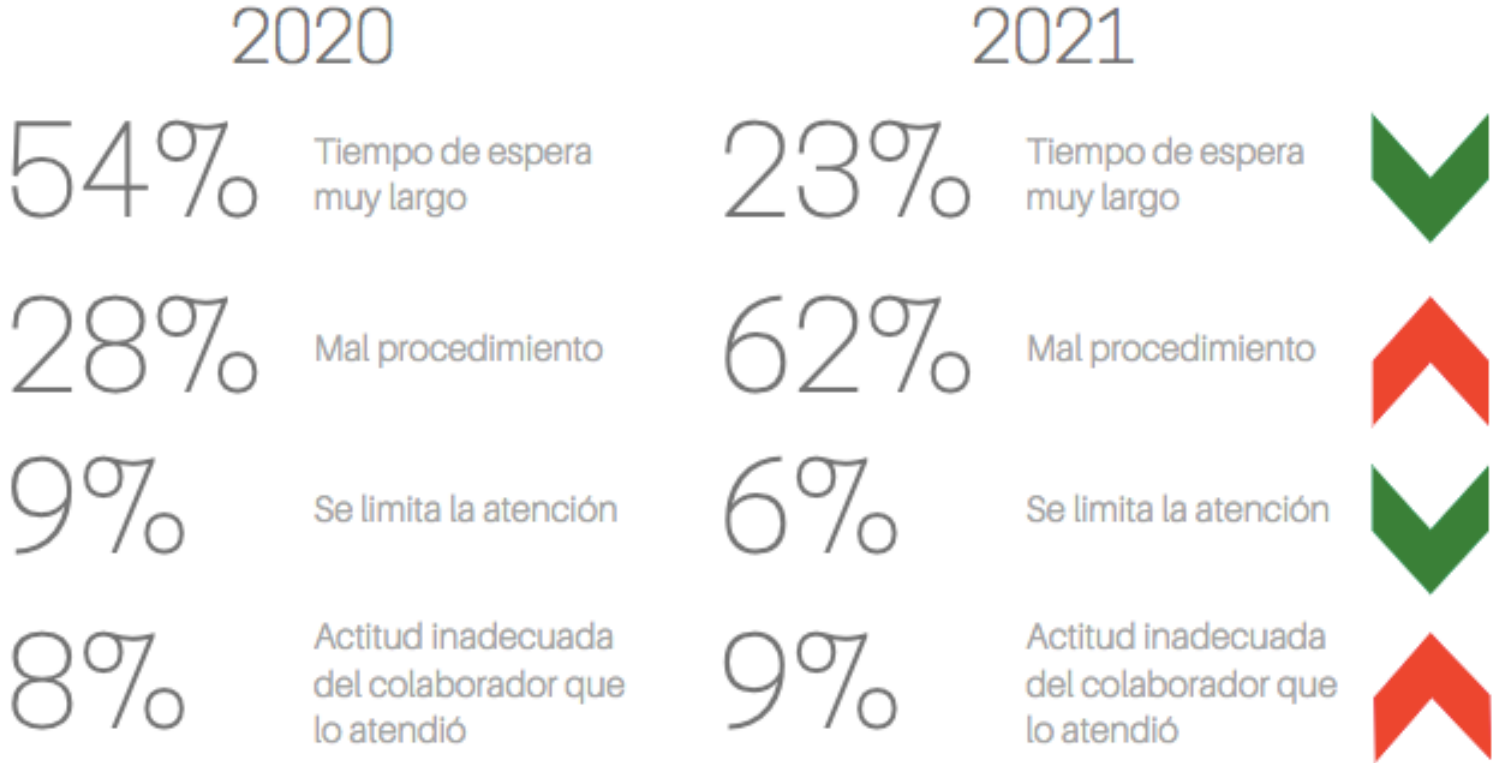
Alertas de Eventos Críticos

Trimestre I 2021



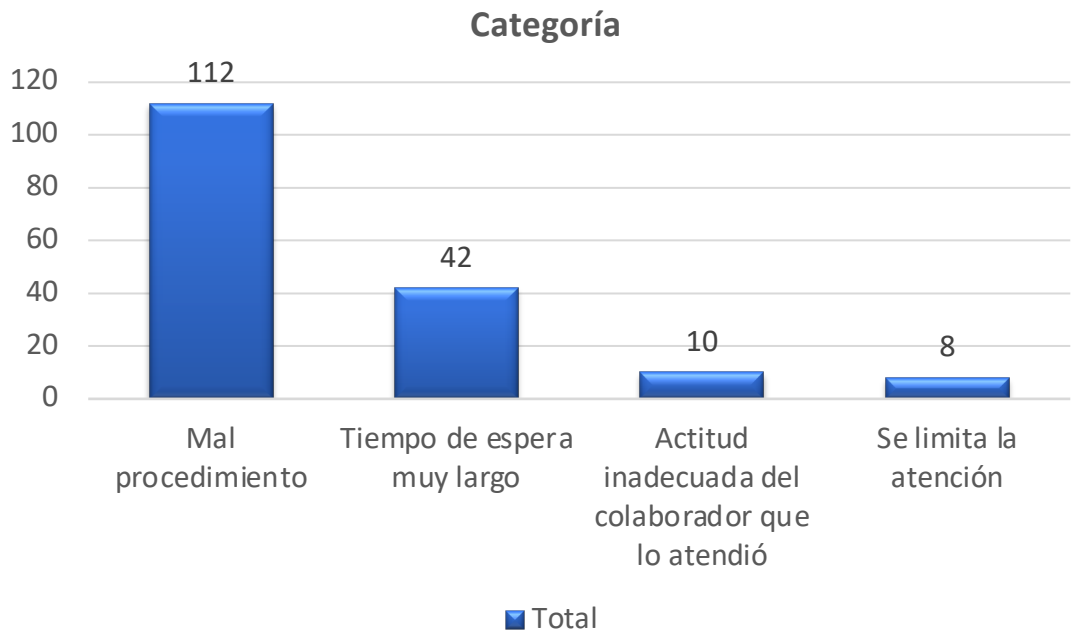
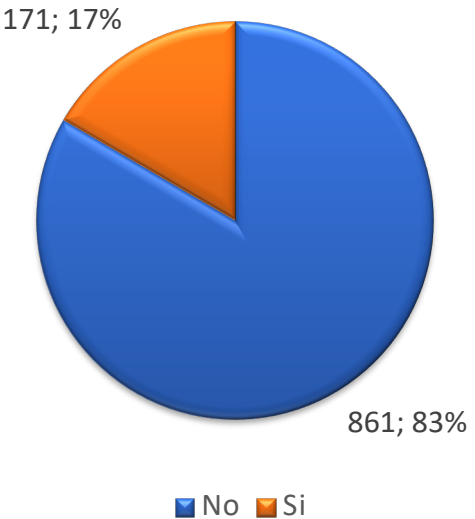
Reporte de Alertas – I Trimestre

- En el mes de enero, de los 1.334 registros de peticionarios que se acercaron a un punto de atención, se generaron 952 encuestas efectivas, de las cuales se reportaron 109 alertas y se escalaron a las regionales 108.
- En el mes de febrero, de los 1.445 registros de peticionarios que se acercaron a un punto de atención, se generaron 875 encuestas efectivas, de las cuales se reportaron 118 alertas y se escalaron a las regionales 114.
- En el mes de marzo, de los 2.053 registros de peticionarios que se acercaron a un punto de atención, se generaron 1.032 encuestas efectivas, de las cuales se reportaron 171 alertas y se escalaron a las regionales 167.

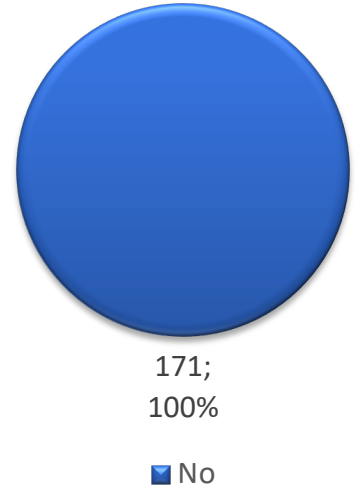


¿Desea poner en conocimiento su inconformidad?

“Señor (a), ¿desea usted poner en conocimiento su inconformidad?”



¿Usted esta interesado en colocar una queja o reclamo?



- Para el mes de marzo se reportó que de las 4 categorías de alertas, la que reporta mayor afectación es “*Mal procedimiento*” con un peso del 67% en las alertas totales, seguida por “*Tiempo de espera muy largo*” con una participación del 25%.

Alertas por Regional (Trimestre I)

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Part.
Bogota	▲ 9	▲ 8	▼ 65	82	21,10%
Risaralda	▼ 29	▼ 34	▲ 15	78	20,10%
Cundinamarca	■ 13	▲ 5	▼ 29	47	12,10%
Antioquia	■ 13	▼ 23	▲ 5	41	10,50%
Quindio	■ 20	▲ 7	▲ 3	30	7,70%
Norte De Santander			▼ 28	28	7,20%
Arauca	▲ 3	▼ 8	▼ 8	19	4,90%
Caldas	▼ 9	■ 6	▲ 1	16	4,10%
Atlantico	▼ 6	▼ 7	■ 3	16	4,10%
La Guajira	▲ 1	▼ 7	■ 3	11	2,80%
Bolivar	■ 3	▲ 1	■ 2	6	1,50%
Caqueta	▲ 1	■ 2	▲ 0	3	0,80%
Cauca	▲ 0	■ 2	▲ 0	2	0,50%
Amazonas	▲ 0	▲ 1	▲ 1	2	0,50%
Boyaca	▲ 0	▲ 0	■ 2	2	0,50%
Choco	▲ 0	▲ 1	▲ 1	2	0,50%
Putumayo	▲ 0	▲ 1	▲ 1	2	0,50%
Vaupes	▲ 1	▲ 0	▲ 0	1	0,30%
San Andres	▲ 0	▲ 1	▲ 0	1	0,30%
Total general	108	114	167	389	100,00%

Alertas



Bogotá, Risaralda, Cundinamarca y Antioquia son las regionales que se muestran con mayor cantidad de alertas durante el primer trimestre del año.

Categoría de la alerta	Enero	Febrero	Marzo	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	▼ 14	▲ 9	■ 12	35
Mal procedimiento	▲ 59	▲ 73	▼ 109	241
Se limita la atención	■ 7	▲ 6	▼ 9	22
Tiempo de espera muy largo	▲ 28	▲ 26	▼ 37	91
Total general	108	114	167	389

Alertas por Centro Zonal (Trimestre I)

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Total Alertas	% Part.
Cz Pereira	▼ 15	▼ 18	▬ 7	40	10,3%
Cz Armenia Norte	▼ 19	▲ 6	▲ 2	27	6,9%
Cz Bosa	▲ 1	▲ 3	▼ 17	21	5,4%
Cz Kennedy	▲ 1	▲ 3	▼ 14	18	4,6%
Cz Dos Quebradas	▲ 5	▬ 9	▲ 3	17	4,4%
Cz Soacha	▲ 2		▼ 14	16	4,1%
Cz Santa Rosa De Cabal	▲ 5	▲ 6	▲ 4	15	3,9%
Cz Usme		▲ 1	▼ 14	15	3,9%
Cz Aburra Sur		▼ 14	▲ 1	15	3,9%
Cz Cucuta 3			▬ 13	13	3,3%
Cz Fontibon	▲ 1		▬ 11	12	3,1%
Cz Manizales 2	▬ 9	▲ 3		12	3,1%
Regional La Guajira	▲ 1	▬ 7	▲ 3	11	2,8%
Cz Fusagasuga	▲ 4	▲ 3	▲ 4	11	2,8%
Cz Suroriente	▲ 2	▬ 7	▲ 1	10	2,6%
Cz Soacha Centro			▬ 10	10	2,6%

El Centro Zonal Pereira contó con un total de 40 alertas, 29 de estas por mal procedimiento, 6 por tiempos de espera muy largo, 5 por actitud Inadecuada del Colaborador que lo Atendió y 1 por Se Limita la Atención.

En el primer trimestre del año, el 67% de las alertas (263) están focalizadas en 16 puntos de atención y el 33% restante está distribuido en 126 puntos.

Pareto de alertas Marzo por punto de atención

Punto de atención	Marzo	% Part
Cz Bosa	17	10,2%
Cz Soacha	14	8,4%
Cz Usme	14	8,4%
Cz Kennedy	14	8,4%
Cz Cucuta 3	13	7,8%
Cz Fontibon	11	6,6%
Cz Soacha Centro	10	6,0%
Cz Cucuta 1	8	4,8%
Cz Pereira	7	4,2%
Cz Cucuta 2	6	3,6%

Para el mes de marzo, el 68% de las alertas se concentraron en 10 puntos de atención, y el 32% restante en 53 puntos.

Trimestre I

Regional	Enero				Febrero				Marzo			
	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice
BOGOTA	637	142	9	6,3%	210	45	8	17,8%	1195	279	65	6,3%

Categoría de la alerta	Enero	Febrero	Marzo	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1	1	6	8
Mal procedimiento	2	3	36	41
Se limita la atención			2	2
Tiempo de espera muy largo	6	4	21	31
Total	9	8	65	82

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Cz Bosa	1	3	17	21
Cz Kennedy	1	3	14	18
Cz Usme		1	14	15
Cz Fontibon	1		11	12
Cz Rafael Uribe	5			5
Regional Bogota			2	2
Cz Usaquen			2	2
Cz Santa Fe		1	1	2
Cz Suba			2	2
Cz San Cristobal Sur			1	1
Cz Engativa	1			1
Cz Martires			1	1
Total	9	8	65	82

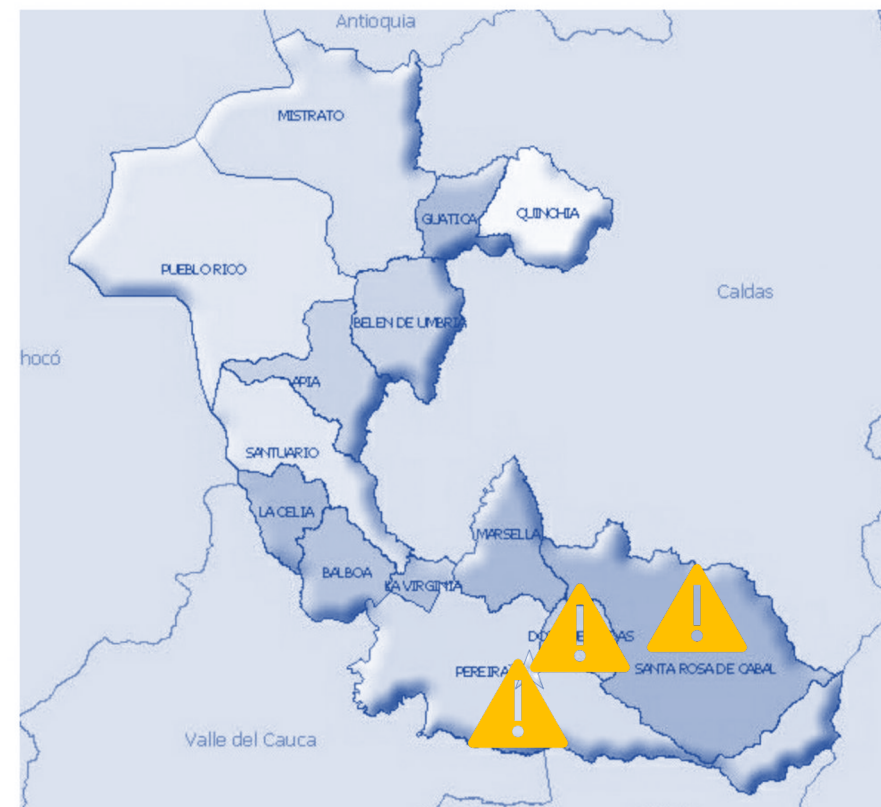


Trimestre I

Regional	Enero				Febrero				Marzo			
	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice
RISARALDA	771	267	29	10,9%	1143	341	34	10,0%	898	193	15	10,9%

Categoría de la alerta	Enero	Febrero	Marzo	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1	4	2	7
Mal procedimiento	23	25	10	58
Se limita la atención	1			1
Tiempo de espera muy largo	4	5	3	12
Total	29	34	15	78

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Cz Pereira	15	18	7	40
Cz Dos Quebradas	5	9	3	17
Cz Santa Rosa De Cabal	5	6	4	15
Cz Belen De Umbria	2		1	3
Cz La Virginia	2	1		3
Total	29	34	15	78

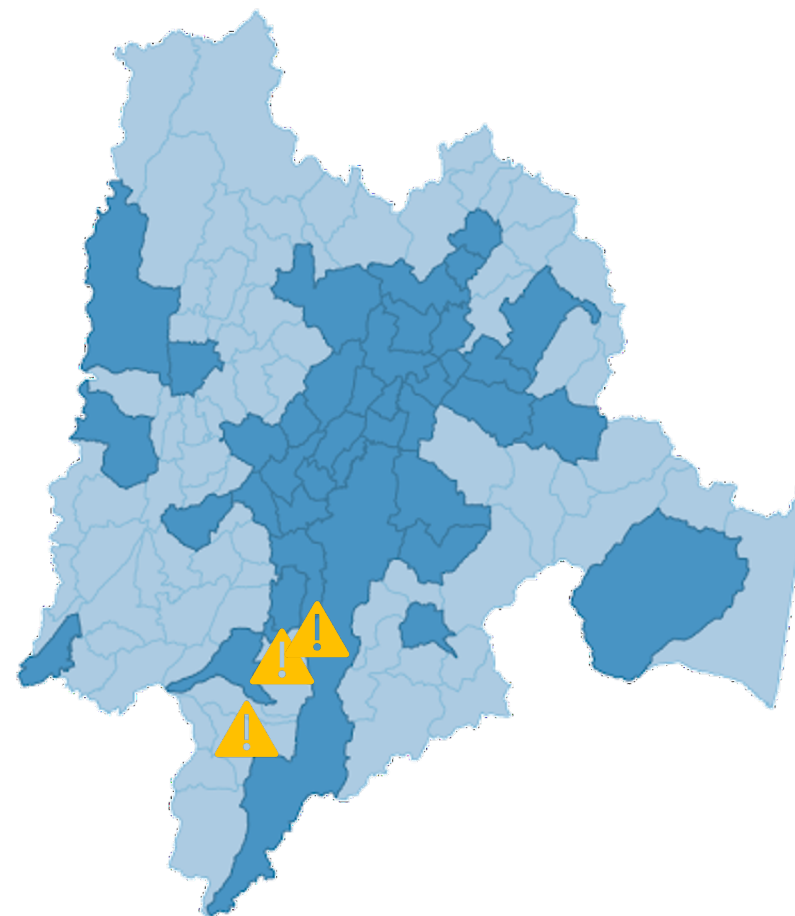


Trimestre I 2021

Regional	Enero				Febrero				Marzo			
	Encuestas	Encuestas	Alertas	% Indice	Encuestas	Encuestas	Alertas	% Indice	Encuestas	Encuestas	Alertas	% Indice
	Marcariones	Efectivas			Marcariones	Efectivas			Marcariones	Efectivas		
CUNDINAMARCA	500	128	13	10,2%	207	54	5	9,3%	566	100	29	10,2%

Categoría de la alerta	Enero	Febrero	Marzo	Total
Mal procedimiento	6	4	20	30
Tiempo de espera muy largo	5	1	7	13
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	2		1	3
Se limita la atención			1	1
Total	13	5	29	47

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Cz Soacha	2		14	16
Cz Fusagasuga	4	3	4	11
Cz Soacha Centro			10	10
Cz Zipaquirá	2	1		3
Cz Facatativa	3			3
Cz La Mesa	1	1		2
Cz Caqueza	1			1
Cz Pacho			1	1
Total	13	5	29	47



Trimestre I 2021

Regional	Enero				Febrero				Marzo			
	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice
ANTIOQUIA	540	116	13	11,2%	813	197	23	11,7%	426	86	5	11,2%

Categoría de la alerta	Enero	Febrero	Marzo	Total
Mal procedimiento	5	15	4	24
Tiempo de espera muy largo	5	5		10
Se limita la atención	1	2	1	4
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	2	1		3
Total	13	23	5	41

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Cz Aburra Sur		14	1	15
Regional Antioquia	3	1		4
Cz Sur Oriente		3	1	4
Cz Aburra Norte	2	2		4
Cz Occidente	1		2	3
Cz Rosales	3			3
Cz Oriente Medio		2		2
Cz Uraba	1		1	2
Cz Suroeste	1			1
Cz Integral Nororiental	1			1
Cz Magdalena Medio	1			1
Cz Occidente Medio		1		1
Total	13	23	5	41



Trimestre I 2021

Regional	Enero				Febrero				Marzo			
	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Indice
QUINDIO	190	78	20	25,6%	154	36	7	19,4%	60	21	3	25,6%
NORTE DE SANTANDER	42	5	0	0,0%				-	887	219	29	0,0%
ARAUCA	73	13	3	23,1%	93	24	8	33,3%	55	12	8	23,1%
CALDAS	402	80	9	11,3%	244	72	6	8,3%	202	43	1	11,3%
ATLANTICO	103	32	6	18,8%	89	27	7	25,9%	66	18	2	18,8%
LA GUAJIRA	67	12	1	8,3%	56	15	7	46,7%	34	6	3	8,3%
BOLIVAR	20	7	3	42,9%	6	1	1	100,0%	52	10	2	42,9%
CAQUETA	81	15	1	6,7%	84	13	2	15,4%	36	8	0	6,7%
AMAZONAS				-	7	1	1	100,0%	23	1	1	-
BOYACA	10	5	0	0,0%	30	8	0	0,0%	22	9	2	0,0%
CAUCA	29	5	0	0,0%	36	5	2	40,0%	48	8	0	0,0%
CHOCO	23	6	0	0,0%	21	6	1	16,7%	20	5	1	0,0%
PUTUMAYO	85	17	0	0,0%	197	28	1	3,6%	46	8	1	0,0%

Trimestre I 2021

Regional	Enero			Febrero			Marzo		
	Encuestas			Encuestas			Encuestas		
	Marcaciones Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones Efectivas	Alertas	% Indice	Marcaciones Efectivas	Alertas	% Indice
SAN ANDRES			-	6	1	100,0%	26	0	0-
VAUPES	17	2	50,0%	4	0	0-	11	2	50,0%
CASANARE	1	1	0,0%			-			0,0%
CESAR	16	0	0-	9	1	0,0%			-
CORDOBA	7	1	0,0%	1	0	0-			0,0%
GUAVIARE			-			-	1	0	0-
HUILA			-			-	1	0	0-
MAGDALENA	3	1	0,0%	3	0	0-	3	0	0,0%
SANTANDER	25	1	0,0%			-	4	0	0,0%
SUCRE	78	18	0,0%			-	8	3	0,0%
VICHADA			-			-	3	1	0-

Indicador Índice por Regional



Indicador “Índice” por Regional Acumulado

Trimestre I 2021

Regional	Marcaciones	Encuestas Efectivas	Alertas	% Contactabilidad	% Efectividad	% Indicador índice
BOGOTA	2042	466	82	61,7%	78,4%	18%
RISARALDA	2812	801	78	77,3%	81,8%	10%
CUNDINAMARCA	1273	282	47	69,0%	80,4%	17%
ANTIOQUIA	1779	399	41	70,6%	80,0%	10%
QUINDIO	404	135	30	81,3%	85,3%	22%
NORTE DE SANTANDER	929	224	29	63,7%	78,5%	13%
ARAUCA	221	49	19	75,2%	75,7%	39%
CALDAS	848	195	16	74,4%	80,9%	8%
ATLANTICO	258	77	15	78,7%	80,7%	19%
LA GUAJIRA	157	33	11	69,7%	71,3%	33%
BOLIVAR	78	18	6	85,2%	66,7%	33%
CAQUETA	201	36	3	71,4%	73,1%	8%
AMAZONAS	30	2	2	33,9%	66,7%	100%
BOYACA	62	22	2	80,8%	82,0%	9%
CAUCA	113	18	2	65,9%	72,7%	11%
CHOCO	64	17	2	71,7%	84,9%	12%
PUTUMAYO	328	53	2	76,0%	53,2%	4%
SAN ANDRES	32	1	1	50,0%	50,0%	100%
VAUPES	32	4	1	61,1%	50,0%	25%
CASANARE	1	1	0	100,0%	100,0%	0%
CESAR	25	1	0	45,8%	25,0%	0%
CORDOBA	8	1	0	75,0%	50,0%	0%
GUAVIARE	1	0	0	100,0%	0,0%	" "
HUILA	1	0	0	0,0%	" "	" "
MAGDALENA	9	1	0	100,0%	33,3%	0%
SANTANDER	29	1	0	2,3%	100,0%	0%
SUCRE	86	21	0	84,8%	76,6%	0%
VICHADA	3	1	0	50,0%	100,0%	0%
Total general	11826	2859	389	69,1%	70,2%	14%

La regionales con más alto de % de índice (Total de encuestas aplicadas/ total de alertas generadas) ponderado durante el primer trimestre son: **Regional Arauca (39%)**, seguida de la **Regional La Guajira (33%)** y la **Regional Bolívar (33%)**.

Conclusiones y Sugerencias



CONCLUSIONES GENERALES

- ➔ ○ Se gestionaron en el primer trimestre un total de **4832 registros**, de los cuales se generaron **2859 encuestas** y de estas mismas **389 alertas**. Se obtuvo como **índice** del 13,61%.
- ➔ ○ La regional con mayor cantidad de **encuestas** fue Risaralda con 341 (12%).
- ➔ ○ Se obtuvo una **satisfacción** general del 96%. La macrorregión con mejor resultado de satisfacción fue “Centro Sur” con un 4.8
- ➔ ○ La categoría con mejor resultado global fue “Calidad del servicio” con un índice de 4,9 y aquella con más bajo resultado “Resolución de la necesidad” con un índice de 4,6.
- ➔ ○ De las **389 alertas** generadas el 62% (241) se ubican en la categoría “Mal procedimiento”. La regional con mayor cantidad de alertas es **Risaralda** con 58 (24,07%) y el Centro Zonal con más alertas fue **Pereira** con 28 (11,62%).
- ➔ ○ La regional con el **índice** de alertas más alto fue **Arauca** (39,78%) y aquella con menor índice de alertas fue **Sucre** con un 0% y 21 encuestas.

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.
- ➔ ○ Acceso a citas de procesos conciliables a corto plazo
- Se sugiere realizar procesos de sensibilización para los funcionarios en temas de empatía y escucha activa, priorizando la atención exclusiva para profundizar en los casos y comprender la pretensión del peticionario
- ➔ ○ Brindar espacios de autocuidado, pausas activas, y/o manejo del trabajo bajo presión a los encargados de Servicios y Atención, a fin de mejorar la actitud de atención.
- ➔ ○ Fortalecer procesos de orientación y/o apropiación del conocimiento para el personal encargado de Servicios y Atención.
- Cuando se cierre un proceso se debería notificar a los padres o responsables de los NNA.
- ➔ ○ 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.

