

# iQ Outsourcing

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

---



**iQ**  
OUTSOURCING



# Ficha Técnica

I Trimestre 2020

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

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

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

**Formulario:** Enero y Febrero se implementó el formato F1.P6.RC Versión 1, en el mes de marzo el formato F1.P6.RC Versión 2.

**Operador:** IQ Outsourcing.

# Tabla de Contenido

1. [Introducción](#)
2. [Información General](#)
3. [Resumen Trimestral Encuestas Efectivas](#)
4. [Resultados Generales de las Encuestas de Satisfacción](#)
5. [Resultados Nivel de Satisfacción por Regional y Centro Zonal](#)
6. [Resultados de Alertas de Eventos Críticos](#)
7. [Conclusiones y Sugerencias](#)
8. [Estrategias de Gestión](#)

# Introducción

---

- 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, y el comparativo con los resultados obtenidos durante el primer trimestre del año 2020.
- En el marco del desarrollo del Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial, se ejecuta la clasificación de Alertas como resultado de las situaciones críticas que generan mayor grado de insatisfacción. Dicha clasificación se da como resultado de la aplicación de la encuesta vía telefónica al ciudadano a partir de la muestra recibida por parte del el área de Planeación del ICBF.
- 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.
- Es importante tener en cuenta que por la coyuntura de salud que actualmente atraviesa el país, para la última semana del mes de marzo, no se contó con registros efectivos para realizar marcación.

# Información General

## Información del primer trimestre del 2020.

- Encuestas efectivas.
- Encuestas efectivas por regional.
- Puntos de Atención sin Contactabilidad.
- Puntos de Atención sin Registros.

# Encuestas Efectivas (Trimestre)

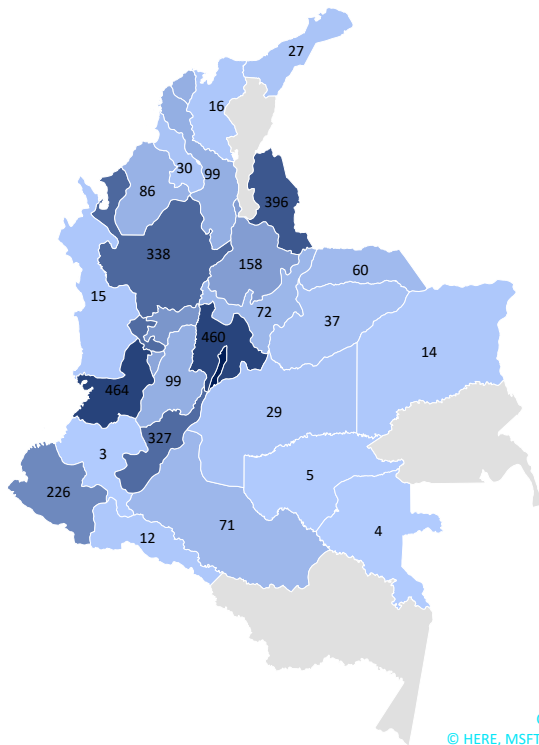
- Durante el trimestre, se logró la aplicación de 4.518 encuestas que representan el 35,1% del total de la muestra establecida por Planeación ICBF.

MES	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
Marzo	6.289	3.054	48,5%
Febrero	6.492	1.030	15,8%
Enero	0	434	-
<b>Total</b>	<b>12.781</b>	<b>4.518</b>	<b>35,1%</b>

Agente	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Wendy Becerra	105	207	655	967
Johana Mayorga	94	198	455	747
Valeria Ruiz			387	387
Fredy Gonzalez	64	169	151	384
Sharon Castro	51	179	139	369
Ximena Bañol	50	151	146	347
Lis Guzman			321	321
Zaira Guzman			309	309
Lina Delgado	70	126	112	308
Laura Corredor			298	298
Anrea Tautiva			81	81
<b>Total general</b>	<b>434</b>	<b>1.030</b>	<b>3.054</b>	<b>4.518</b>

Cabe resaltar que el indicador de contactabilidad se empezó a medir a partir del mes de marzo y por consiguiente, no se cuenta con resultados para los meses anteriores.

# Encuestas Efectivas por Regional (Trimestre)



Total general

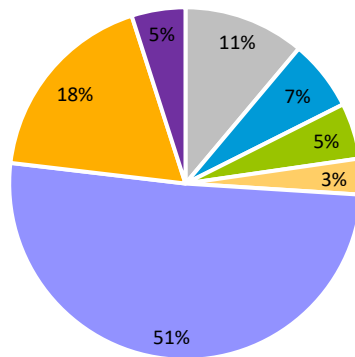


Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Antioquia	36	90	212	338
Arauca	12	14	34	60
Atlántico	18	16	64	98
Bogotá	68	120	404	592
Bolívar	17	20	62	99
Boyacá	10	24	38	72
Caldas	15	33	135	183
Caquetá	5	11	55	71
Casanare		8	29	37
Cauca	2		1	3
Cesar	2	36	104	142
Chocó	10	1	4	15
Córdoba	30	17	39	86
Cundinamarca	39	115	306	460
Guaviare			5	5
Huila	14	86	227	327
La Guajira	9		18	27
Magdalena	2	3	11	16
Meta	6	11	12	29
Nariño	3	55	168	226
Norte De Santander	18	105	273	396
Putumayo	5	3	4	12
Quindio	8	24	96	128
Risaralda	15	67	242	324
San Andres		1	2	3
Santander	18	33	107	158
Sucre	1	15	14	30
Tolima	20	15	64	99
Valle Del Cauca	47	102	315	464
Vaupés			4	4
Vichada	4	5	5	14
<b>Total general</b>	<b>434</b>	<b>1.030</b>	<b>3.054</b>	<b>4.518</b>

# Razones de no Contactabilidad

Para el mes de marzo las razones por las cuales no se dio contactabilidad con el ciudadano se centraron en que este no contesta o la llamada ingresó a buzón de voz (69%), el ciudadano solicita volver a ser llamado sin contestar cuando se intenta contactar nuevamente (11%), el ciudadano manifestó no querer contestar la encuesta (7%), el número de contacto esta errado (5%), número equivocado (5%), y mensaje con tercero en los escenarios en donde se le informaba al ciudadano que se le llamó del Instituto para realizar la aplicación de la encuesta de satisfacción, pero que posteriormente no pudo ser contactado (3%).

A partir de lo anterior, se decidió realizar cambios en las franjas horarias de marcación, realizando la asignación de turnos del grueso de encuestadores en el horario no hábil del ciudadano y así, permitir el aumento en el nivel de contactabilidad del segmento.



- Volver a Llamar
- No Contesta Encuesta
- Número Equivocado
- Mensaje con Tercero
- No Contesta
- Buzón de Voz
- Número Errado

Categoría	Cantidad
Volver a Llamar	297
No Contesta Encuesta	173
Número Equivocado	137
Mensaje con Tercero	88
No Contesta	1.359
Buzón de Voz	486
Número Errado	132
<b>Total</b>	<b>2.672</b>

La contactabilidad del mes de marzo cerró en un 65,47%.



# Puntos de Atención sin Registros

Información del primer trimestre del 2020.



# Puntos de Atención sin Registros (Enero)

Macroregión	Regional	Centro Zonal
Caribe	Bolivar	CZ Historico Y Del Caribe Norte
Caribe	Cesar	CZ Agustin Codazzi
Caribe	La Guajira	CZ Fonseca
Caribe	Magdalena	CZ Ciénaga
Caribe	Magdalena	CZ Fundación
Caribe	Sucre	CZ La Mojana
Caribe	Sucre	CZ Norte
Centro Sur	Amazonas	CZ Leticia
Centro Sur	Putumayo	CZ Sibundoy
Centro Sur	Putumayo	Regional Putumayo
Centro Sur	Tolima	Regional Tolima
Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda
Centroriente	Santander	CZ San Gil
Centroriente	Santander	CZ Yariquies
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Occidente Medio

Macroregión	Regional	Centro Zonal
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Suroeste
Eje Cafetero	Caldas	CZ Del Cafe
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas
Eje Cafetero	Quindio	Regional Quindio
Llanos	Arauca	Regional Arauca
Llanos	Casanare	Regional Casanare
Llanos	Guaviare	Regional Guaviare
Llanos	Vichada	Regional Vichada
Pacífico	Cauca	CZ Centro
Pacífico	Cauca	CZ Indígena
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano
Pacífico	Cauca	CZ Sur
Pacífico	Choco	Regional Choco
Pacífico	Nariño	CZ Ipiales
Pacífico	Nariño	CZ Remolino
Pacífico	Nariño	CZ Tumaco

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

# Puntos de Atención sin Registros (Febrero)

Macroregión	Regional	Centro Zonal
Caribe	La Guajira	CZ Manaure
Caribe	La Guajira	CZ Nazareth
Caribe	La Guajira	CZ Riohacha 1
Caribe	Magdalena	CZ Cienaga
Caribe	San Andres	Regional San Andres
Caribe	Sucre	CZ Norte
Caribe	Sucre	Regional Sucre
Centro Sur	Amazonas	CZ Leticia
Centro Sur	Amazonas	Regional Amazonas
Centro Sur	Huila	Regional Huila
Centro Sur	Putumayo	Regional Putumayo
Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda
Centroriente	Boyaca	CZ Otanche
Centroriente	Santander	CZ Resurgir
Centroriente	Santander	CZ Yariquies
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Bajo Cauca
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Occidente Medio
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Suroeste
Eje Cafetero	Caldas	CZ Del Café

Macroregión	Regional	Centro Zonal
Eje Cafetero	Caldas	CZ Manizales 1
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas
Eje Cafetero	Quindio	Regional Quindio
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda
Llanos	Arauca	CZ Tame
Llanos	Casanare	Regional Casanare
Llanos	Guaviare	Regional Guaviare
Llanos	Vichada	Regional Vichada
Pacífico	Cauca	CZ Centro
Pacífico	Cauca	CZ Indigena
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano
Pacífico	Cauca	CZ Popayan
Pacífico	Cauca	CZ Sur
Pacífico	Cauca	Regional Cauca
Pacífico	Choco	CZ Quibdo
Pacífico	Choco	Regional Choco
Pacífico	Nariño	CZ Ipiales
Pacífico	Nariño	CZ La Union
Pacífico	Nariño	CZ Remolino
Pacífico	Nariño	CZ Tumaco
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Roldanillo

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

# Puntos de Atención sin Registros (Marzo)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas Aplicadas Marzo	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos
Caribe	Atlantico	CZ Sabanagrande	7	0	Sin registros	0	0
Caribe	Cesar	CZ Agustin Codazzi	1	0	Sin registros	0	0
Caribe	Cordoba	CZ San Andres De Sotavento	23	0	Sin registros	0	0
Caribe	La Guajira	CZ Fonseca	7	0	Sin Registros Validos	0	1
Caribe	La Guajira	CZ Manaure	0	0	Sin registros	0	0
Caribe	La Guajira	CZ Nazareth	0	0	Sin Registros Validos	0	8
Caribe	Magdalena	CZ Cienaga	0	0	Sin Registros Validos	0	1
Caribe	Magdalena	CZ Del Rio	1	0	Sin Registros Validos	0	1
Caribe	Magdalena	CZ Fundación	1	2	Sin registros	0	0
Caribe	Magdalena	CZ Santa Ana	2	0	Sin registros	0	0
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta Norte	11	1	Sin registros	0	0
Caribe	Sucre	CZ Norte	6	0	Sin Registros Validos	0	5
Caribe	Sucre	Regional Sucre	0	0	Sin registros	0	0
Centro Sur	Amazonas	CZ Leticia	1	0	Sin Registros	0	0
Centro Sur	Amazonas	Regional Amazonas	0	0	Sin Registros Validos	0	5
Centro Sur	Huila	Regional Huila	3	0	Sin Registros Validos	0	3
Centro Sur	Putumayo	Regional Putumayo	0	0	Sin Registros	0	0
Centro Sur	Tolima	CZ Purificación	11	2	Sin Registros Validos	0	1
Centro Sur	Tolima	Regional Tolima	1	0	Sin Registros Validos	0	6

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar. Para los casos de los Centros Zonales que cuentan con información en el ítem “Encuestas Aplicados Marzo”, corresponde a encuestas que se realizaron de la base referente al mes de febrero y que se gestionaron en el mes de marzo.

# Puntos de Atención sin Registros (Marzo)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas Aplicadas Marzo	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos
Centroriente	Boyaca	CZ Otanche	5	0	Sin registros	0	0
Centroriente	Boyaca	CZ Puerto Boyaca	23	3	Sin Registros Validos	0	1
Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda	0	0	Sin muestra	1	3
Centroriente	Santander	CZ Antonia Santos	7	5	Sin Registros Validos	0	5
Centroriente	Santander	CZ Malaga	2	0	Sin registros	0	0
Centroriente	Santander	CZ Resurgir	1	0	Sin registros	0	0
Centroriente	Santander	CZ Yariquies	2	0	Sin registros	0	0
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Penderisco	28	1	Sin Registros Validos	0	1
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Suroeste	24	0	Sin Registros Validos	0	8
Eje Cafetero	Caldas	CZ Del Cafe	30	0	Sin registros	0	0
Eje Cafetero	Caldas	CZ Norte	8	1	Sin Registros Validos	0	1
Eje Cafetero	Caldas	CZ Sur Oriente	7	0	Sin registros	0	0
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas	0	0	Sin Registros Validos	0	2
Eje Cafetero	Quindío	Regional Quindio	0	0	Sin Registros Validos	0	2
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	0	0	Sin registros	0	0
Llanos	Arauca	CZ Tame	47	0	Sin registros	0	0
Llanos	Casanare	CZ Villanueva	9	0	Sin Registros Validos	0	2
Llanos	Casanare	Regional Casanare	0	0	Sin Registros Validos	0	1
Llanos	Guainia	Regional Guainia	0	0	Sin registros	0	0
Llanos	Meta	Regional Meta	1	0	Sin Registros Validos	0	1
Llanos	Vichada	Regional Vichada	0	0	Sin Registros	0	0

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar. Para los casos de los Centros Zonales que cuentan con información en el ítem “Encuestas Aplicados Marzo”, corresponde a encuestas que se realizaron de la base referente al mes de febrero y que se gestionaron en el mes de marzo.

# Puntos de Atención sin Registros (Marzo)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas Aplicadas Marzo	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos
Pacífico	Cauca	CZ Centro	0	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Cauca	CZ Indigena	0	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano	0	0	Sin Registros Validos	0	2
Pacífico	Cauca	CZ Popayan	2	0	Sin registros	0	0
Pacífico	Cauca	CZ Sur	0	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Cauca	Regional Cauca	1	0	Sin registros	0	0
Pacífico	Choco	CZ Bahia Solano	7	1	Sin registros	0	0
Pacífico	Choco	CZ Riosucio	6	0	Sin registros	0	0
Pacífico	Choco	Regional Choco	0	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Nariño	CZ Barbacoas	5	0	Sin registros	0	0
Pacífico	Nariño	CZ Ipiales	0	0	Sin Registros Validos	0	2
Pacífico	Nariño	CZ Remolino	1	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Nariño	CZ Tumaco	0	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Roldanillo	1	0	Sin registros	0	0

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar. Para los casos de los Centros Zonales que cuentan con información en el ítem “Encuestas Aplicados Marzo”, corresponde a encuestas que se realizaron de la base referente al mes de febrero y que se gestionaron en el mes de marzo.

# Resumen Trimestral Encuestas Efectivas

## Información del primer trimestre del 2020.

- Resumen Trimestral Encuestas Efectivas por Regional y Punto de Atención.

# Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Antioquia)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Antioquia</b>	<b>36</b>	<b>90</b>	<b>212</b>	<b>338</b>
CZ Aburra Norte	5	18	27	50
CZ Aburra Sur	4	14	22	40
CZ Oriente	9	7	19	35
CZ Occidente	7	9	18	34
CZ Oriente Medio	4	12	17	33
CZ Rosales		5	25	30
CZ Uraba			27	27
CZ Integral Nororiental	4	6	15	25
CZ Sur Oriente		9	12	21
CAIF Comuna 13		2	11	13
CZ Integral Noroccidental	2	2	4	8
CZ Magdalena Medio		3	3	6
CZ Porce Nus	1	3	2	6
Regional Antioquia			5	5
CZ La Meseta			3	3
CZ Bajo Cauca			1	1
CZ Penderisco			1	1



## Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Arauca, Atlántico)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Arauca</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>60</b>
CZ Saravena	5	14	26	45
CZ Arauca	3		7	10
CZ Tame	4			4
Regional Arauca			1	1
<b>Atlantico</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>64</b>	<b>98</b>
CZ Hipodromo	5	9	29	43
CZ Suroriente	3		20	23
CZ Suroccidente		4	7	11
Regional Atlantico	4	2	2	8
CZ Sabanalarga	4		1	5
CZ Norte Centro Historico	2		2	4
CZ Baranoa		1	3	4

# Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Bogotá)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Bogota</b>	<b>68</b>	<b>120</b>	<b>404</b>	<b>592</b>
CZ Fontibon	6	24	71	101
CZ Bosa	2	16	45	63
CZ Suba	4	14	44	62
CZ Kennedy	5		52	57
CZ Engativa	5	11	29	45
CZ Barrios Unidos	5	9	30	44
CZ Ciudad Bolivar	5	7	23	35
CZ Usme		10	24	34
CZ Martires	4	8	16	28
CZ Rafael Uribe	5	6	15	26
CZ Usaquen	5	6	10	21
Regional Bogota	3	1	13	17
CZ Santa Fe	5	2	8	15
CZ Creer	5	1	8	14
CZ San Cristobal Sur	5	1	7	13
CZ Tunjuelito	4	2	7	13
CZ Revivir		2	2	4

# Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Bolívar, Boyacá)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Bolívar</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>99</b>
CZ De La Virgen Y Turistico	4	11	24	39
Regional Bolivar		1	15	16
CZ Magangue	4	3	7	14
CZ Simiti	5		4	9
CZ Mompox		1	5	6
CZ Turbaco	3		2	5
CZ Industrial De La Bahia	1		4	5
CZ Historico Y Del Caribe Norte		3		3
CZ El Carmen De Bolivar		1	1	2
<b>Boyaca</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>72</b>
CZ Tunja 2		12	7	19
Regional Boyaca		1	6	7
CZ Duitama		1	6	7
CZ Miraflores	3		3	6
CZ Soata		3	2	5
CZ Tunja 1	2	1	1	4
CZ Garagoa	1	1	2	4
CZ Chiquinquirá		3	1	4
CZ Moniquira	1	1	2	4
CZ Sogamoso			3	3
CZ El Cocuy		1	2	3
CZ Puerto Boyaca			3	3
CZ Otanche	3			3

## Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Caldas</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>135</b>	<b>183</b>
CZ Manizales 2	3	24	130	157
CZ Occidente	4	5	1	10
CZ Norte	5	1	1	7
CZ Oriente	1	3	3	7
CZ Sur Oriente	2			2
<b>Caqueta</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>71</b>
CZ Florencia 1		5	25	30
CZ Florencia 2	3	2	13	18
CZ Puerto Rico		4	13	17
Regional Caqueta	2		1	3
CZ Belen De Los Andaquies			3	3
<b>Casanare</b>		<b>8</b>	<b>29</b>	<b>37</b>
CZ Paz De Ariporo		8	23	31
CZ Yopal			6	6
<b>Cauca</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>3</b>
CZ Costa Pacifica	2			2
CZ Norte			1	1

# Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Cesar, Chocó, Córdoba)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Cesar</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>104</b>	<b>142</b>
CZ Aguachica		25	59	84
CZ Valledupar 2		11	40	51
CZ Chiriguana	2		2	4
CZ Valledupar 1			2	2
Regional Cesar			1	1
<b>Choco</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>15</b>
CZ Bahia Solano	5	1	1	7
CZ Tado	4			4
CZ Istmina			3	3
CZ Quibdo	1			1
<b>Cordoba</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>86</b>
CZ 1 Monteria	5	7	11	23
Regional Cordoba	5	2	12	19
CZ Montelibano	5	3	4	12
CZ Lorica	4	1	5	10
CZ Planetarica	4	1	5	10
CZ Cerete	3		1	4
CZ Sahagun	3	1		4
CZ Tierralta		2	1	3
CZ San Andres De Sotavento	1			1

## Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Cundinamarca, Guaviare, Huila)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Cundinamarca</b>	<b>39</b>	<b>115</b>	<b>306</b>	<b>460</b>
CZ Facatativa	5	23	77	105
CZ Soacha		23	78	101
CZ Girardot	4	23	42	69
CZ Zipaquirá	6	8	43	57
CZ Fusagasuga	5	17	26	48
CZ Ubaté		9	11	20
CZ Caqueza	2	7	5	14
CZ Soacha Centro		3	11	14
CZ Pacho	5	1	6	12
CZ Choconta	3	1	3	7
CZ San Juan De Rioseco	3		2	5
CZ Villeta	4			4
Regional Cundinamarca			2	2
CZ La Mesa	2			2
<b>Guaviare</b>			<b>5</b>	<b>5</b>
CZ San Jose De Guaviare			3	3
Regional Guaviare			2	2
<b>Huila</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>227</b>	<b>327</b>
CZ Neiva		27	67	94
CZ Pitalito	5	25	56	86
CZ Garzon	4	21	46	71
CZ La Gaitana	5	13	51	69
CZ La Plata			7	7

## Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Guajira, Magdalena, Meta, Nariño)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>La Guajira</b>	<b>9</b>		<b>18</b>	<b>27</b>
CZ Riohacha 1	4		10	14
Regional La Guajira			8	8
CZ Riohacha 2	5			5
<b>Magdalena</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>16</b>
CZ El Banco		1	8	9
CZ Santa Ana	1	1		2
CZ Santa Marta Norte	1		1	2
CZ Fundación			2	2
CZ Plato		1		1
<b>Meta</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>29</b>
CZ Villavicencio 1		6	9	15
CZ Villavicencio 2	5	1	1	7
CZ Acacias	1	2		3
CZ Puerto Lopez		1	1	2
Regional Meta		1		1
CZ Granada			1	1
<b>Nariño</b>	<b>3</b>	<b>55</b>	<b>168</b>	<b>226</b>
CZ Pasto 2	3	22	81	106
CZ Pasto 1		17	43	60
Regional Nariño		13	28	41
CZ Tuquerres		3	16	19

## Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Norte De Santander</b>	<b>18</b>	<b>105</b>	<b>273</b>	<b>396</b>
CZ Cucuta 3	5	33	90	128
CZ Cucuta 2	4	36	72	112
CZ Cucuta 1	5	10	36	51
CZ Tibu		14	30	44
Regional Norte De Santander		6	22	28
CZ Ocaña	4	5	8	17
CZ Pamplona		1	15	16
<b>Putumayo</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
CZ Mocoa	5	3	4	12
<b>Quindío</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>96</b>	<b>128</b>
CZ Armenia Norte	3	23	93	119
CZ Armenia Sur	5		1	6
CZ Calarca		1	2	3
<b>Risaralda</b>	<b>15</b>	<b>67</b>	<b>242</b>	<b>324</b>
CZ Pereira	5	37	122	164
CZ Dos Quebradas		9	44	53
CZ Santa Rosa De Cabal	5	5	34	44
CZ Belen De Umbria	5	9	19	33
CZ La Virginia		7	23	30
<b>San Andres</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
CZ Los Almendros		1	1	2
Regional San Andres			1	1



# Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Santander, Sucre, Tolima)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Santander</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>107</b>	<b>158</b>
CZ Bucaramanga Sur	5	12	55	72
CZ Carlos Lleras Restrepo	6	13	11	30
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	1	1	14	16
CZ La Floresta		3	8	11
CZ Socorro	5		6	11
CZ Velez	1	3	5	9
CZ Antonia Santos			5	5
Regional Santander			2	2
CZ Malaga		1		1
CZ San Gil			1	1
<b>Sucre</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>30</b>
CZ Sincelejo	1	11	7	19
CZ Boston		4	5	9
CZ La Mojana			2	2
<b>Tolima</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>99</b>
CZ Chaparral	5	7	25	37
CZ Jordan	5	1	5	11
CZ Espinal	3	2	5	10
CZ Libano			9	9
CZ Melgar		3	5	8
CZ Honda	2	1	5	8
CZ Ibague	3	1	2	6
CZ Galan	2		3	5
CZ Lerida			3	3
CZ Purificacion			2	2

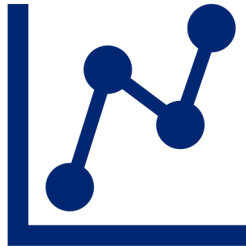
## Resumen Trimestral Encuestas Efectivas (Valle del Cauca, Vaupés, Vichada)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Valle Del Cauca</b>	<b>47</b>	<b>102</b>	<b>315</b>	<b>464</b>
CZ Cartago	5	24	101	130
Regional Valle	5	16	47	68
CZ Nororiental	5	15	38	58
CZ Centro	4	10	26	40
CZ Tulua	4	7	25	36
CZ Ladera	2	7	17	26
CZ Jamundi	5	1	17	23
CZ Buga	5	7	8	20
CZ Palmira	3	4	13	20
CZ Suroriental	4		14	18
CZ Yumbo	4	6	3	13
CZ Sur	1	3	4	8
CZ Restaurar		1	1	2
CZ Sevilla		1		1
CZ Buenaventura			1	1
<b>Vaupes</b>			<b>4</b>	<b>4</b>
CZ Mitu			4	4
<b>Vichada</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>14</b>
CZ Puerto Carreño	4	5	5	14

# Resultados Generales de las Encuestas de Satisfacción

Información del primer trimestre del 2020.





## Resultados Generales de las Encuestas de Satisfacción

En los meses de enero y febrero, se siguió implementando el formulario de encuestas de satisfacción V1, el cual para el día 2 de Marzo ajusto la aplicación de encuestas empleando como instrumento el **Formato Formulario de Encuestas de Satisfacción Outbound (F1.P6.RC Versión 2)**. Esta segunda versión se construyó entre los grupos de Calidad y Canales de la DSyA, y el centro de contacto.

Las preguntas actualmente 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.

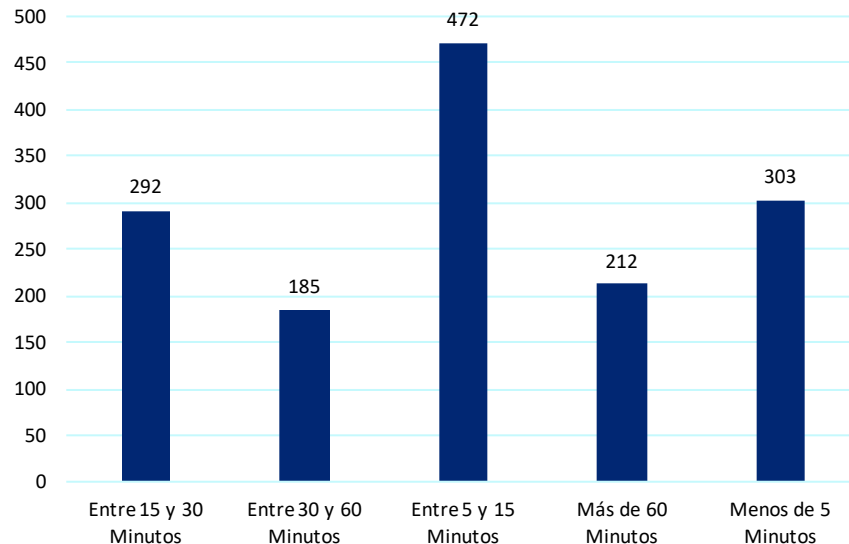
A continuación se encuentran los primeros resultados de enero y febrero con el formulario V1 y los resultados del mes de marzo con la segunda versión de dicho formato de encuestas.

# Tiempo de Espera

Resultados Enero y Febrero 2020

El grueso de la población encuestada durante los primeros dos meses del año manifestó esperar en sala por un periodo de tiempo aproximado de entre 5 y 15 minutos.

Rango	¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar en sala para ser atendido?
Entre 15 y 30 Minutos	292
Entre 30 y 60 Minutos	185
Entre 5 y 15 Minutos	472
Más de 60 Minutos	212
Menos de 5 Minutos	303
<b>Total general</b>	<b>1.464</b>

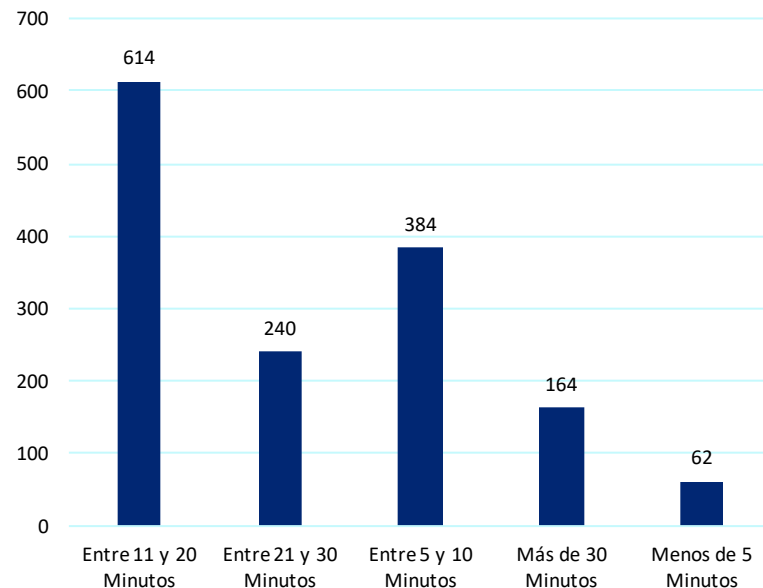


# Duración de la Atención

Resultados Enero y Febrero 2020

El grueso de la población encuestada durante los primeros dos meses del año manifestó recibir una atención que duró entre los 11 y los 20 minutos. Únicamente 62 personas indicaron recibir una atención con un tiempo de duración menor a los 5 minutos.

Rango	¿Cuánto tiempo duró la atención del profesional del ICBF?
Entre 11 y 20 Minutos	614
Entre 21 y 30 Minutos	240
Entre 5 y 10 Minutos	384
Más de 30 Minutos	164
Menos de 5 Minutos	62
<b>Total general</b>	<b>1.464</b>

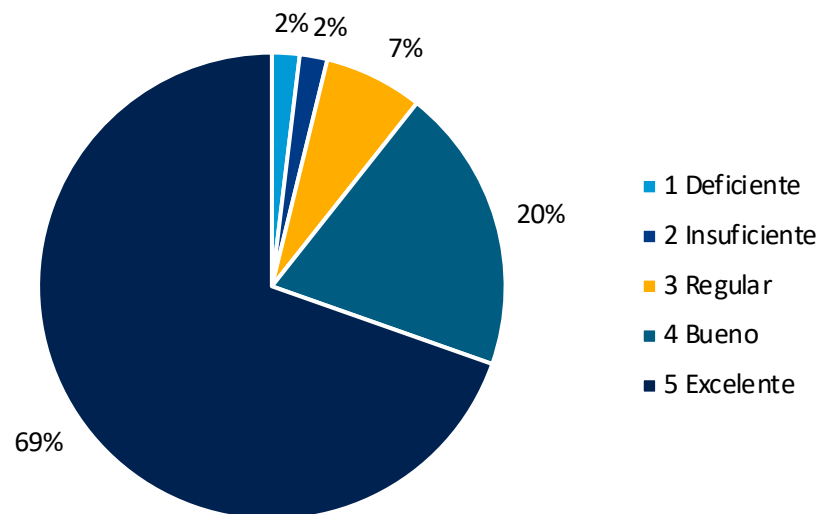


# Disposición y Amabilidad del Personal

Resultados Enero y Febrero 2020

El 11% de los encuestados (156 personas) indicó no estar de acuerdo con la actitud y trato recibido por parte del funcionario que le atendió. En total, durante los primeros dos meses del año, 1.308 personas manifestaron estar de acuerdo con el trato recibido.

Rango	Disposición y amabilidad del personal
1 Deficiente	28
2 Insuficiente	28
3 Regular	100
4 Bueno	289
5 Excelente	1019
<b>Total general</b>	<b>1.464</b>

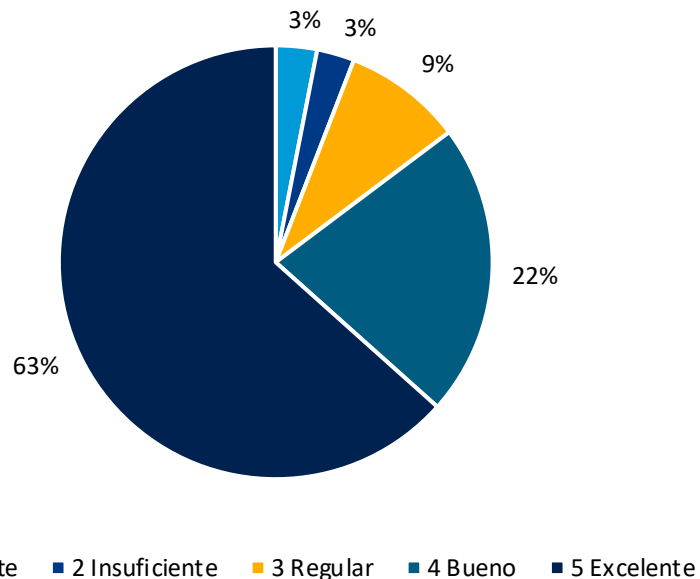


# Horario de Atención

Resultados Enero y Febrero 2020

85% de los encuestados indicaron que en el punto de atención se cumple con el horario establecido (apertura y atención durante la totalidad de la jornada laboral), esta tendencia se mantuvo durante los dos primeros meses del año 2020.

Rango	Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención
1 Deficiente	45
2 Insuficiente	41
3 Regular	130
4 Bueno	320
5 Excelente	928
<b>Total general</b>	<b>1.464</b>



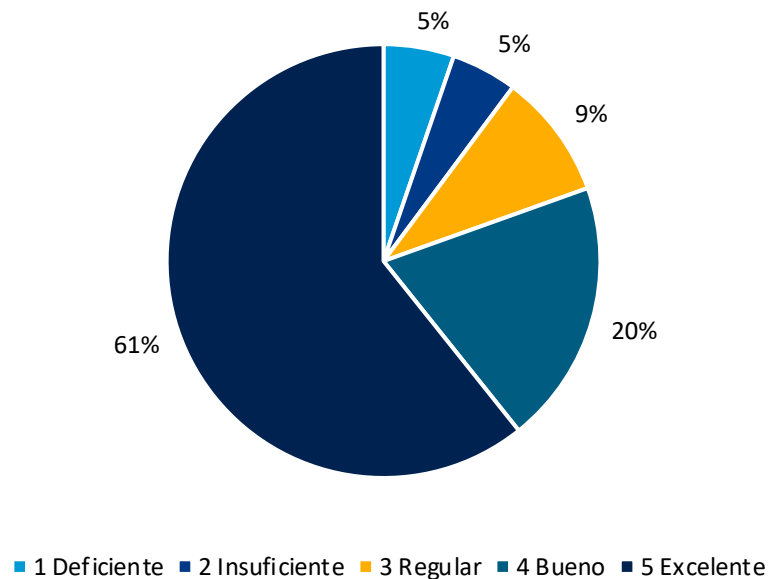


# Resolución de Inquietudes

Resultados Enero y Febrero 2020

81% de los encuestados indicó estar de acuerdo con la orientación recibida en función de satisfacer sus consultas. El 10% lo consideró deficiente o insuficiente, sobre lo cual se procede a realizar la respectiva revisión para generar la alera por la categoría de “Mal Procedimiento”.

Rango	Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas
1 Deficiente	77
2 Insuficiente	72
3 Regular	137
4 Bueno	289
5 Excelente	889
<b>Total general</b>	<b>1.464</b>

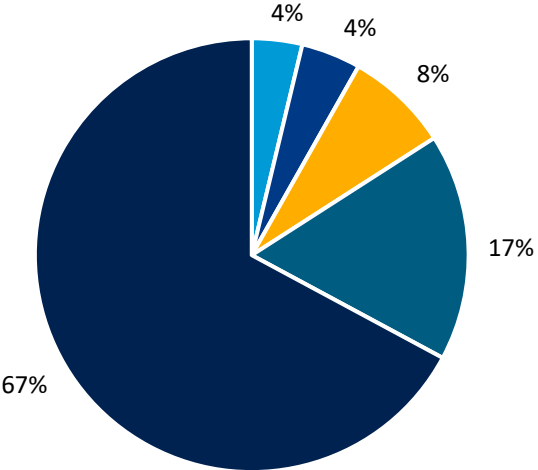


# Claridad de la Información

Resultados Enero y Febrero 2020

El 16% de los encuestados manifestó que no fue clara la información recibida por parte del colaborador que le atendió. Durante los primeros dos meses del año, el 84% de los consultados indico sentirse satisfecho y entender la información que le fue suministrada.

Rango	Claridad, amplitud y precisión de la información brindada
1 Deficiente	55
2 Insuficiente	65
3 Regular	113
4 Bueno	248
5 Excelente	983
<b>Total general</b>	<b>1.464</b>



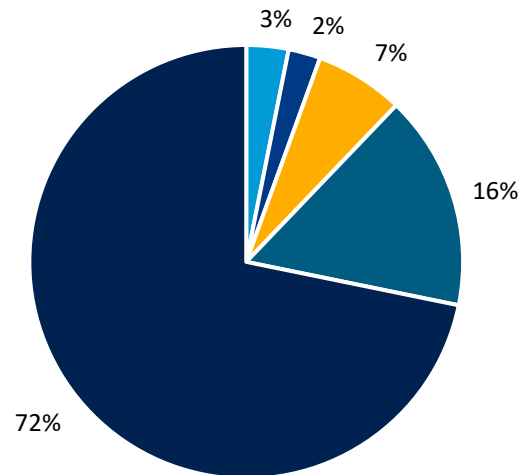
■ 1 Deficiente ■ 2 Insuficiente ■ 3 Regular ■ 4 Bueno ■ 5 Excelente

# Actitud del Colaborador

Resultados Enero y Febrero 2020

Durante los primeros dos meses del año el 12% de los encuestados indicó estar en desacuerdo con la actitud del funcionario del ICBF para resolver el motivo de consulta del peticionario. Este tipo de reportes se tipifican como alertas bajo la categoría de “Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió”.

Rango	¿Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema?
1 Deficiente	46
2 Insuficiente	35
3 Regular	97
4 Bueno	235
5 Excelente	1051
<b>Total general</b>	<b>1.464</b>



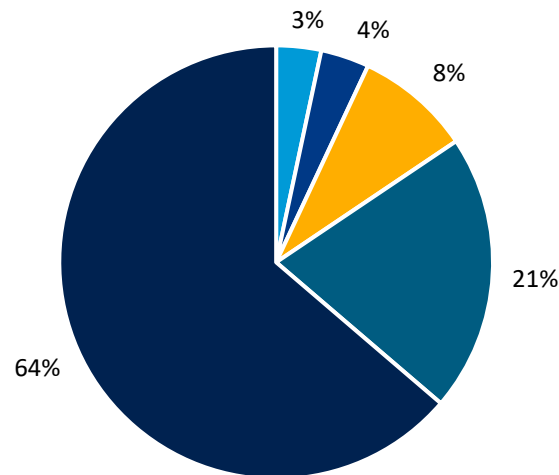
■ 1 Deficiente ■ 2 Insuficiente ■ 3 Regular ■ 4 Bueno ■ 5 Excelente

# Tiempo Empleado en dar Respuesta

Resultados Enero y Febrero 2020

El 7% de los encuestados (102 personas) indicaron o manifestaron inconformidad por el tiempo que demandó dar solución a su pretensión. No obstante, la tendencia se ha mantenido en un nivel de satisfacción alto frente a los tiempos que se necesitan para emitir una respuesta por parte de la Institución.

Rango	Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes
1 Deficiente	49
2 Insuficiente	53
3 Regular	126
4 Bueno	303
5 Excelente	933
<b>Total general</b>	<b>1.464</b>



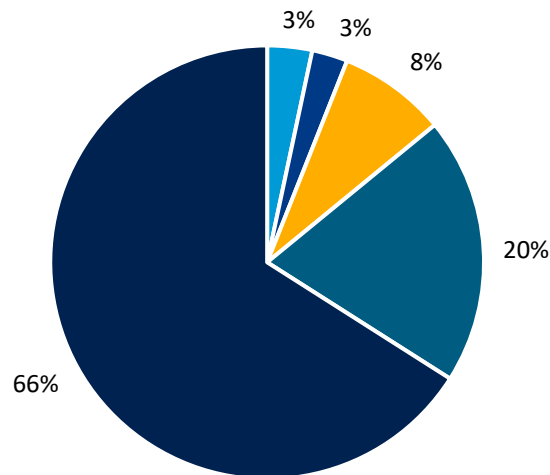
■ 1 Deficiente ■ 2 Insuficiente ■ 3 Regular ■ 4 Bueno ■ 5 Excelente

# Calidad de la Asesoría

Resultados Enero y Febrero 2020

En términos generales, la tendencia que se evidenció durante los primeros dos meses del año mostró un nivel de satisfacción alto frente a la calidad de la asesoría brindada. El 94% de los encuestados manifestó estar a gusto con la calidad de la orientación que recibió.

Rango	Cuenta de Calidad de la asesoría brindada
1 Deficiente	49
2 Insuficiente	39
3 Regular	118
4 Bueno	292
5 Excelente	966
<b>Total general</b>	<b>1.464</b>



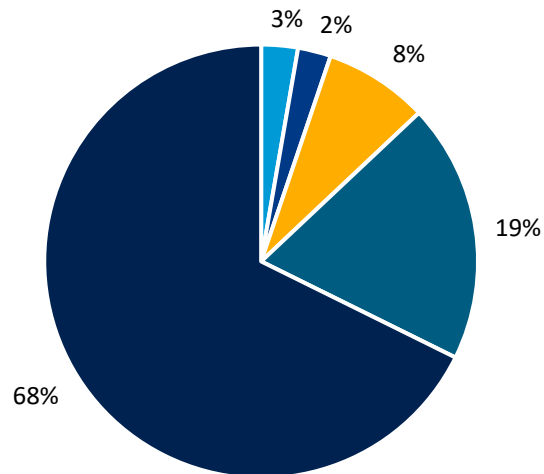
■ 1 Deficiente ■ 2 Insuficiente ■ 3 Regular ■ 4 Bueno ■ 5 Excelente

# Conocimiento y Dominio del Tema

Resultados Enero y Febrero 2020

Frente al dominio del tema, el grueso de los encuestados manifestó encontrarse a gusto con lo evidenciado durante la orientación recibida. Únicamente el 5% consideró que el colaborador no tenía un dominio adecuado del tema de consulta.

Rango	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.
1 Deficiente	40
2 Insuficiente	36
3 Regular	114
4 Bueno	283
5 Excelente	991
<b>Total general</b>	<b>1464</b>



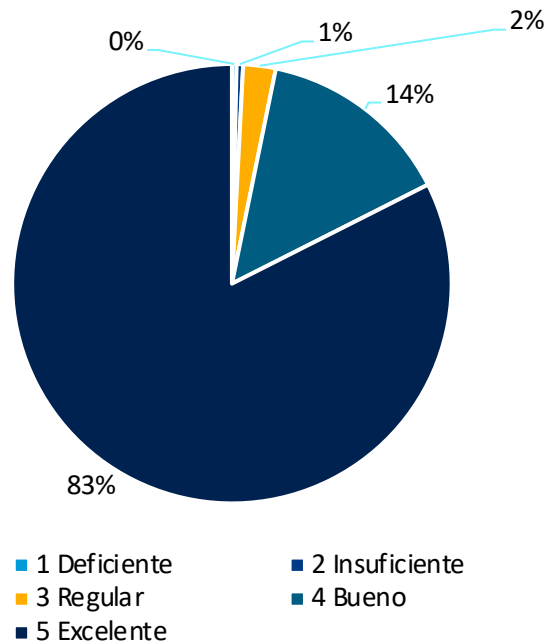
■ 1 Deficiente ■ 2 Insuficiente ■ 3 Regular ■ 4 Bueno ■ 5 Excelente

# Presentación Personal

Resultados Enero y Febrero 2020

El 97% de los encuestados indicó sentirse a gusto con la presentación personal de la persona que le atendió. Esta es una tendencia que viene reflejándose durante lo corrido del año.

Rango	¿Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió?
1 Deficiente	5
2 Insuficiente	7
3 Regular	35
4 Bueno	210
5 Excelente	1207
<b>Total general</b>	<b>1464</b>

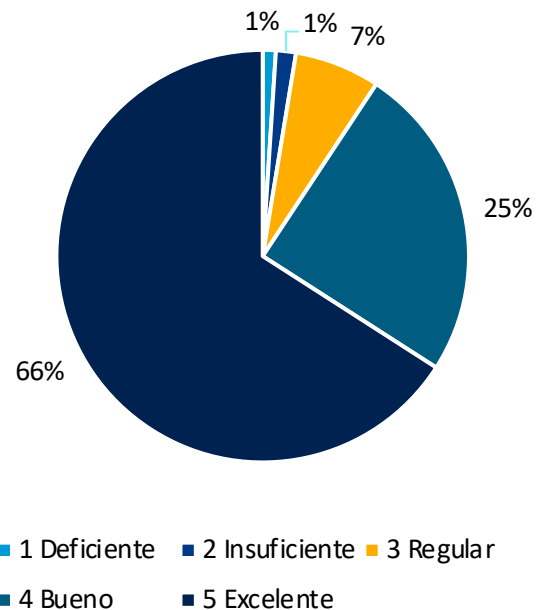


# Comodidad de las Instalaciones

Resultados Enero y Febrero 2020

9% de los encuestados durante los primeros dos meses del 2020 indicaron sentirse incómodos en referencia a las instalaciones del punto de atención. Dentro de las principales oportunidades de mejora identificadas se mencionó: Mal estado de las sillas, espacios de atención reducidos, mal aspecto físico del lugar.

Rango	¿Cómo califica la comodidad de las instalaciones?
1 Deficiente	15
2 Insuficiente	23
3 Regular	98
4 Bueno	363
5 Excelente	965
<b>Total general</b>	<b>1464</b>



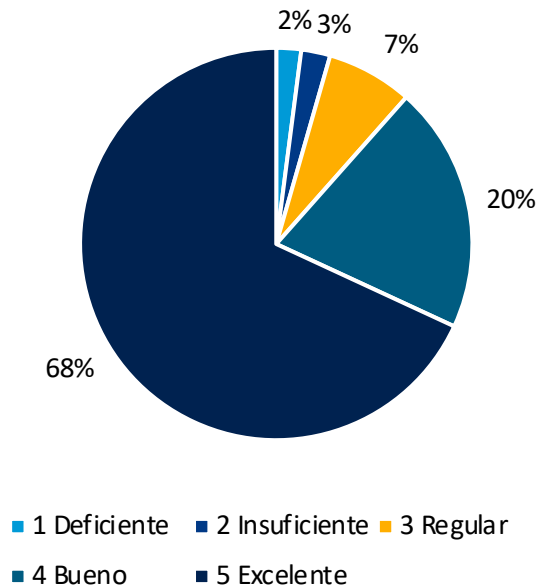


# ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF?

Resultados Enero y Febrero 2020

En términos generales, la mayoría de los encuestados (88%) indicó estar a gusto con la atención que recibieron por parte de ICBF de forma presencial. Únicamente el 2% (30 ciudadanos) calificaron como deficiente la atención recibida.

Rango	¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF?
1 Deficiente	30
2 Insuficiente	35
3 Regular	104
4 Bueno	298
5 Excelente	997
<b>Total general</b>	<b>1464</b>

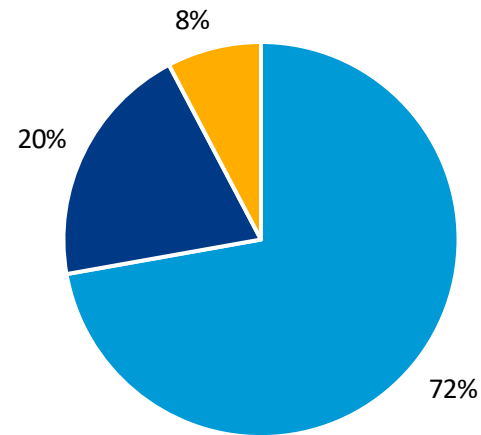


# Considera que el servicio recibido en su visita al ICBF: Cumplió, No Cumplió o Supero sus expectativas de servicio

Resultados Enero y Febrero 2020

La quinta parte de los consultados manifestó que en términos generales su visita al ICBF (punto de atención), no cumplió con sus expectativas. Sin embargo, no todos los casos obedecen a una mala orientación o falta de empatía por parte del funcionario que brindó la atención, sino que el ciudadano se muestra insatisfecho al no recibir respuesta positiva a sus pretensiones.

Categoría	Considera que el servicio recibido en su visita al ICBF: Cumplió, No Cumplió o Supero sus expectativas de servicio
Cumplió con sus expectativas	1057
No cumplió con sus expectativas	294
Superó sus expectativas	113
<b>Total general</b>	<b>1464</b>



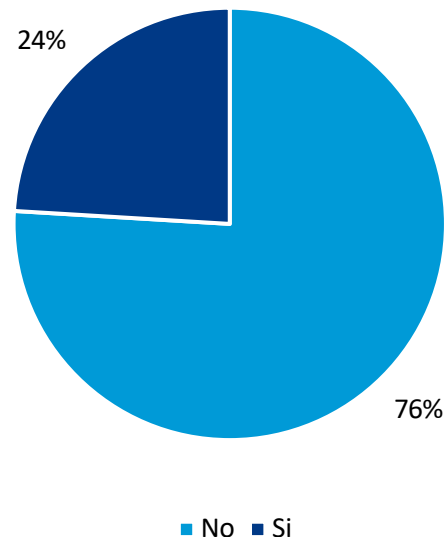
- Cumplió con sus expectativas
- No cumplió con sus expectativas
- Superó sus expectativas

# ¿Tuvo que venir al ICBF varias veces por su consulta?:

Resultados Enero y Febrero 2020

Cerca de la cuarta parte de los consultados indicó tener que acercarse en más de una ocasión para poder resolver su solicitud. Esta es una tendencia que se viene manteniendo desde finales del año anterior.

Respuesta	¿Tuvo que venir al ICBF varias veces por su consulta?:
No	1112
Si	352
<b>Total general</b>	<b>1464</b>

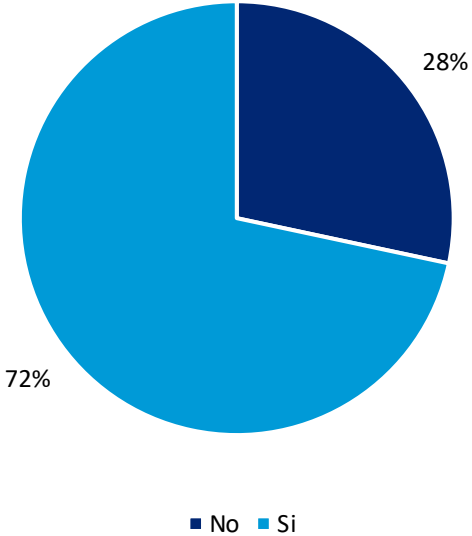


# ¿Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?

Resultados Enero y Febrero 2020

El 28% de los encuestados durante los primeros dos meses del año (415) personas, manifestó insatisfacción ya que consideraba que a pesar de acercarse al punto de atención, su solicitud se dilataba y no se resolvía. Este tipo de escenarios generalmente obedecen a solicitudes para trámites conciliables.

Respuesta	¿Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?
No	415
Si	1049
<b>Total general</b>	<b>1464</b>

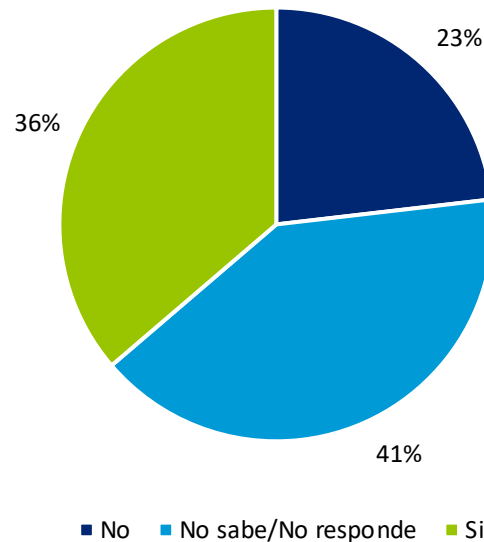


## ¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el Centro zonal?

Resultados Enero y Febrero 2020

Únicamente el 36% de los consultados consideró que la cantidad de funcionarios dispuestos para brindar la atención eran suficientes; la mayoría de los consultados mostraron insatisfacción frente a este aspecto. Generalmente esta situación deriva en la generación de la alerta por la categoría de “*Tiempo de Espera muy Largo*”.

Respuesta	¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el Centro zonal?
No	339
No sabe/No responde	594
Si	531
<b>Total general</b>	<b>1464</b>



# Categorías (Marzo) (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

Desde el día 2 de Marzo se empieza a realizar la aplicación de encuestas empleando como instrumento el Formulario de Encuestas de Satisfacción Outbound (F1.P6.RC Versión 2), el cual se construyó en conjunto con el grupo de Calidad de la DSyA. Las preguntas que se realizan se agrupan en 3 categorías generales y se acompañan del cierre de la encuesta con una pregunta abierta que indaga sobre las sugerencias de mejora en el Servicio y la Atención.



# Categorías (Marzo) (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

## OPORTUNIDAD DEL SERVICIO

01

- 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?

## CALIDAD Y SERVICIO EN LA ATENCIÓN

02

- 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.

## RESOLUCIÓN DE LA NECESIDAD

03

- ¿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?

## CIERRE DE LA ENCUESTA

04

- ¿Cómo cree que podríamos mejorar el servicio y la atención en el ICBF?



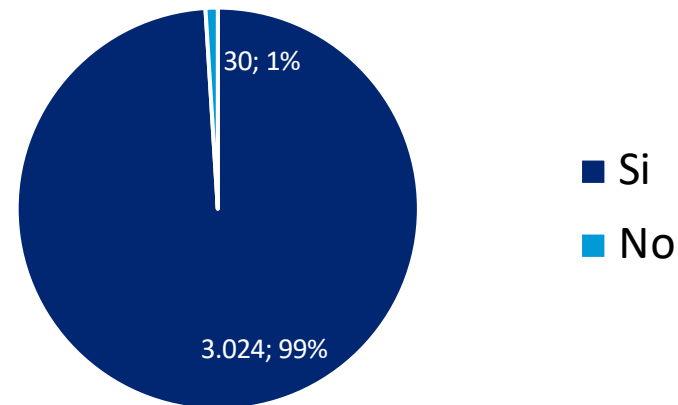


# Apertura punto de atención

## Resultados Marzo 2020

- El grueso de la población encuestada (99%), manifestó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba abierto.
- En total, 30 de los encuestados indicó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba cerrado, dando lugar a la generación de la alerta bajo la categoría “*Se limita la atención*”.

¿Cuándo usted se acercó al punto de atención éste se encontraba abierto?



Respuesta	¿Cuándo usted se acercó al punto de atención éste se encontraba abierto?
Si	3.024
No	30
Total general	3.054

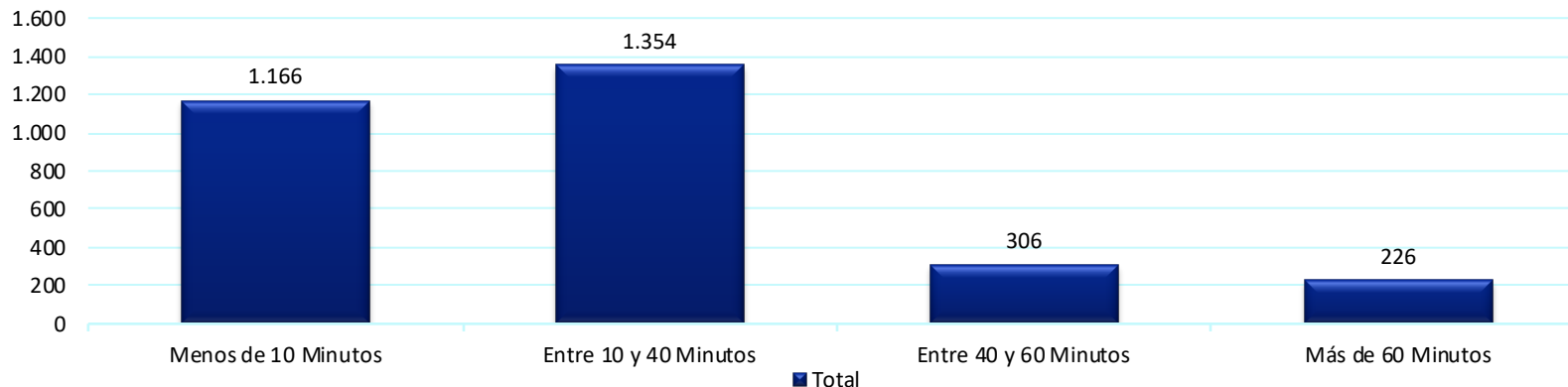




# Duración de la Atención

Resultados Marzo 2020

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



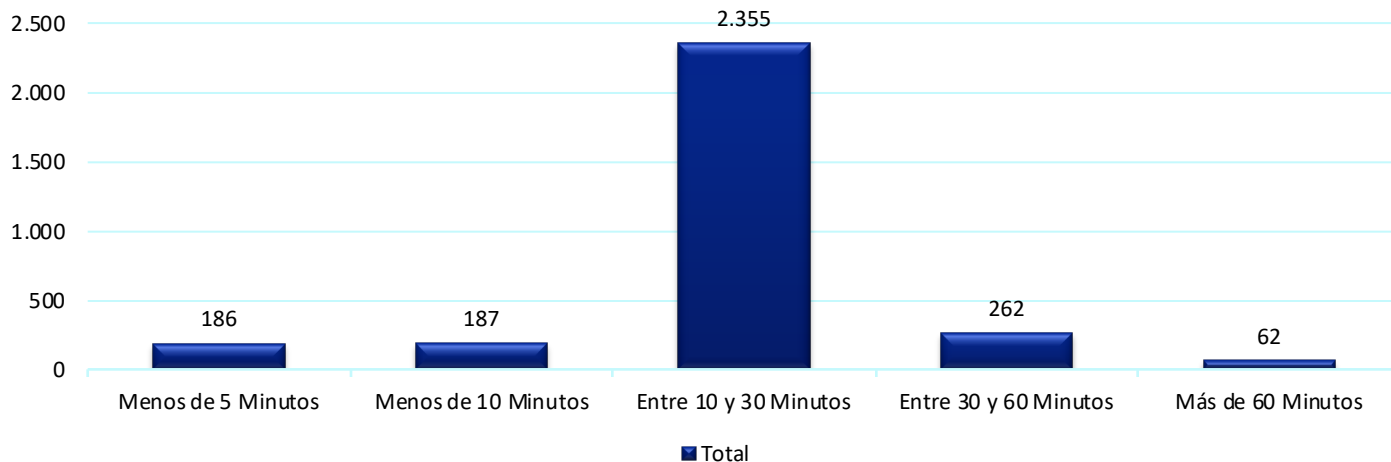
- El intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que comprende los 10 y 40 minutos y se mantuvo estable durante el mes de marzo respecto a los resultados de febrero. Los rangos establecidos cambiaron respecto a los contemplados en el formulario de aplicación de encuestas anterior, no obstante, en comparación al mes de febrero, se mantuvo la tendencia que indica que los tiempos de espera no suelen superar los 60 minutos.
- Del total de encuestados, el 7,4% manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que deriva en la generación de la alerta bajo la tipificación de *“Tiempo de Espera muy Largo”*.

# Duración de la Atención



Resultados Marzo 2020

## ¿Cuánto tiempo duró la atención?



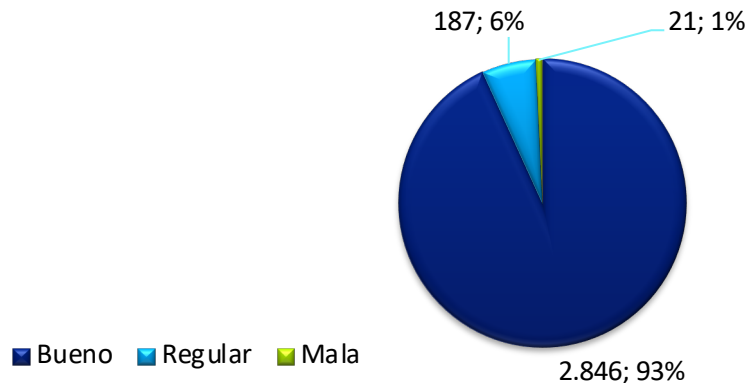
- Durante el mes de marzo se evidenció que el foco de la relación entre las variables **Tiempo de Espera y Duración de la Atención**, se dio en el rango de tiempo que comprende entre los 10 y 40 minutos de espera en sala, y el rango de tiempo que comprende entre los 10 y 30 minutos de duración de la atención. Es decir, el grueso de la población encuestada esperó en sala entre 10 y 40 minutos y el tiempo de atención osciló entre los 10 y los 30 minutos. Esta tendencia se mantuvo desde el mes inmediatamente anterior.



# Instalaciones físicas

Resultados Marzo 2020

¿Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio?



Bueno	2.846
Regular	187
Mala	21
Total general	3.054

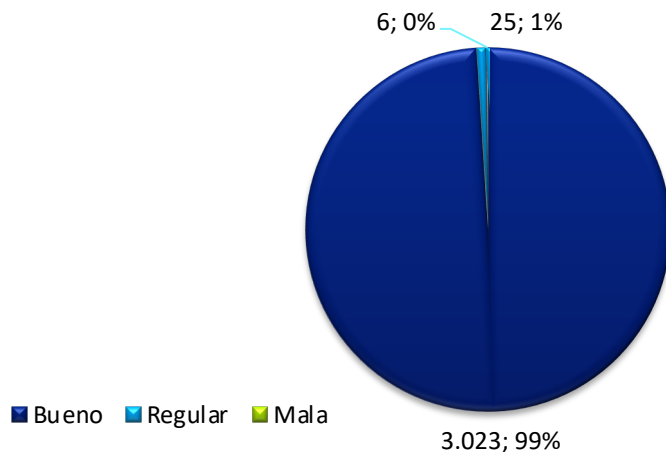
- El 93% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención. Dentro de las principales sugerencias que se realizaron se contempló: mayor número de sillas para ubicarse cuando asiste gran cantidad de personas, desorganización, baños cerrados, goteras y sillas en mal estado, deterioro en paredes y espacios angostos.



# Presentación personal del colaborador

Resultados Marzo 2020

## Presentación personal del colaborador que lo atendió



Buena	3.023
Regular	25
Mala	6
Total general	3.054

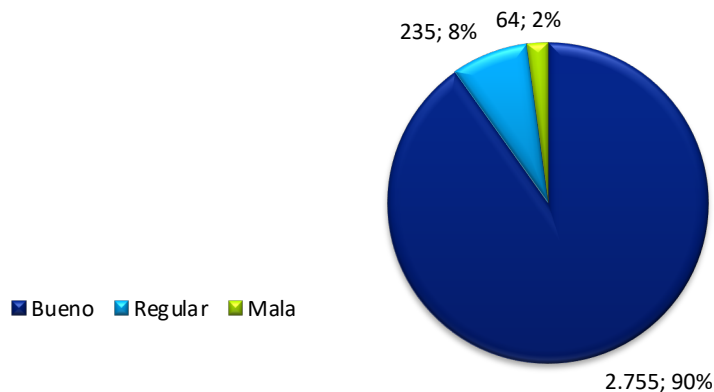
- De los 3054 encuestados, únicamente 31 de ellos manifestaron sentirse incómodos por la presentación personal del funcionario que les atendió. Dentro de las observaciones realizadas se destacan: “los funcionarios deberían utilizar un uniforme que los distinga”, “Deberían manejar una presentación más formal”, “No estaba bien presentada, estaba en jean y una blusa no tenía etiqueta”.



# Actitud del colaborador que lo atendió

Resultados Marzo 2020

## Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad



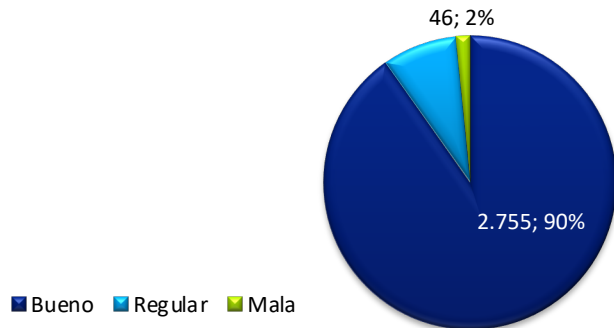
Bueno	2.755
Regular	235
Mala	64
Total general	3.054

- El 10% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió. En total 299 personas presentaron inconformidad ante dicha situación, este tipo de alertas se tipificaron bajo la categoría “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió”. Muchas de las situaciones que derivaron en el señalamiento de la actitud del funcionario obedecen a una insatisfacción en la orientación recibida, generando confusión frente a las acciones a ejecutar por parte del ciudadano. Señalamos algunas de las observaciones recibidas: “no le brindó solución a su requerimiento”, “salió confundido”.



Resultados Marzo 2020

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



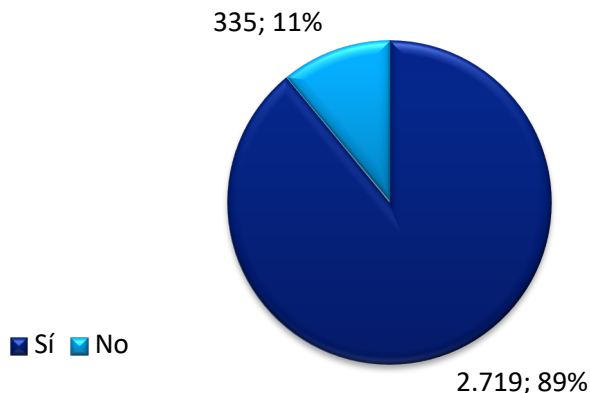
Bueno	2.755
Regular	253
Mala	46
Total general	3.054

- Aunado a la pregunta anterior, 255 personas (el 10% de los encuestados) indicaron estar en desacuerdo con la orientación que recibieron ya que luego de la consulta se mostraban confundidos a partir de la orientación recibida. Estos casos generalmente son percibidos como “trato inadecuado” hacia ellos, ya que en la mayoría de casos se argumenta que una mala actitud del colaborador deriva en una orientación incompleta o inadecuada de cara al ciudadano.



Resultados Marzo 2020

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



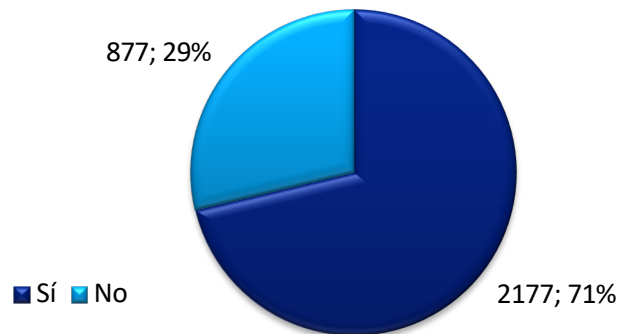
Sí	2.719
No	335
Total general	3.054

- 335 personas indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. El grueso de esta población asiste para consultar por adopciones, conciliables, y procedimientos de filiación. Dentro de los escenarios que se identificaron y que denotaron una orientación incompleta, se procedió a la generación de la alerta bajo la categoría “Mal Procedimiento”. Compartimos algunas de las observaciones identificadas en el desarrollo de la encuesta: “La solución que le dieron no era la que correspondía”, “teniendo en cuenta que la información se dio de manera rápida y sintió que no se pudo expresar de manera completa”, “Le brindaron asesoría pero no realizaron algún proceso”, “No brindo la información completa y le pregunte 3 veces para entenderle”.



Resultados Marzo 2020

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



Sí	2177
No	877
Total general	3054

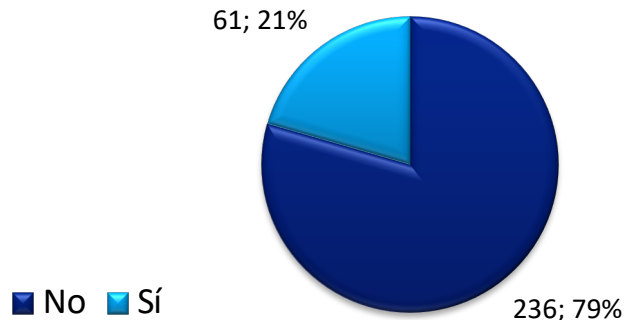
- El 29% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención no era suficiente. Dicho escenario desemboca en tiempos prolongados de espera que finalmente derivan en la generación de la alerta bajo la categoría *“Tiempo de espera muy largo”*.



# Queja o Reclamo (SIM)

Resultados Marzo 2020

## ¿Usted está interesado en colocar una queja o reclamo?



- El 21% de los encuestados indicó que más allá de su insatisfacción, se encontraba interesado en registrar su inconformidad para recibir respuesta formal por parte de la Institución. Durante el mes de marzo se registran desde el segmento 32 DP - Reclamos y 15 DP – Quejas. Para los casos restantes, a pesar de la solicitud del ciudadano, los hechos no aplicaban para el registro del DP.

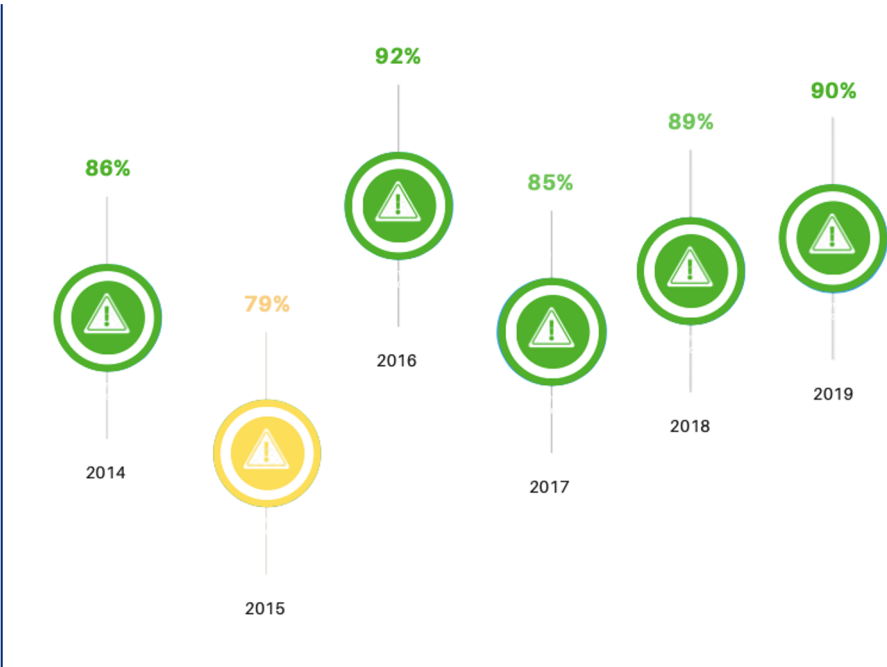
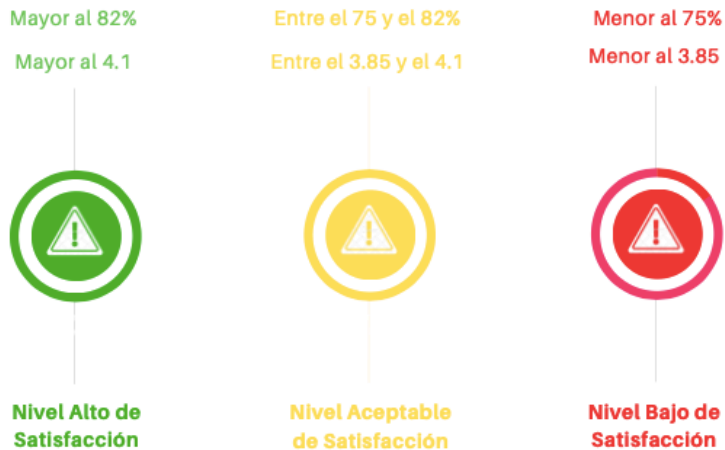
## Nivel de Satisfacción por Regional y Centro Zonal

Información del primer trimestre del 2020.



# Nivel de Satisfacción

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



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

Información del primer trimestre del 2020.



# Oportunidad del Servicio 1er Trimestre 2020 (Pacífico)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Cauca</b>	● 4,3		● 5,0	● 4,5
CZ Costa Pacífica	● 4,3			● 4,3
CZ Norte			● 5,0	● 5,0
<b>Choco</b>	● 4,4	● 5,0	● 5,0	● 4,6
CZ Bahía Solano	◆ 3,7	● 5,0	● 5,0	▲ 4,1
CZ Istmina			● 5,0	● 5,0
CZ Quibdo	● 5,0			● 5,0
CZ Tado	● 5,0			● 5,0
<b>Nariño</b>	▲ 4,0	● 4,2	● 4,8	● 4,7
CZ Pasto 1		▲ 4,0	● 4,7	● 4,5
CZ Pasto 2	▲ 4,0	● 4,2	● 5,0	● 4,8
CZ Tuquerres		● 4,7	● 4,8	● 4,7
Regional Nariño		● 4,3	● 4,9	● 4,7
<b>Valle Del Cauca</b>	● 4,4	● 4,4	● 4,8	● 4,7
CZ Buenaventura			● 5,0	● 5,0
CZ Buga	● 4,6	● 4,6	● 5,0	● 4,8
CZ Cartago	● 4,6	● 4,7	● 4,9	● 4,9
CZ Centro	● 4,4	▲ 4,1	● 4,7	● 4,5
CZ Jamundi	● 5,0	▲ 4,0	● 4,8	● 4,8
CZ Ladera	▲ 4,0	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ Nororiental	◆ 3,6	● 4,1	● 4,7	● 4,5
CZ Palmira	▲ 4,0	▲ 3,9	● 4,5	● 4,3
CZ Restaurar		● 5,0	◆ 3,7	● 4,3
CZ Sevilla		● 5,0		● 5,0
CZ Sur	● 4,5	▲ 4,0	● 5,0	● 4,6
CZ Suroriental	● 4,4		● 4,4	● 4,4
CZ Tuluá	● 4,9	▲ 4,0	● 4,9	● 4,8
CZ Yumbo	● 4,4	● 4,5	● 5,0	● 4,6
Regional Valle	● 4,6	● 4,6	● 4,9	● 4,8
<b>Total general</b>	● 4,4	● 4,3	● 4,8	● 4,7

Para el mes de marzo del 2020 la categoría Oportunidad del Servicio mantuvo calificación en un alto nivel en la macroregión pacífico, siendo la tendencia que se evidencia en el último trimestre. A resaltar que en el último mes el único punto de atención que no cumple con el umbral es el CZ Bahía Solano, el cual estuvo en un nivel aceptable de satisfacción.



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención 1er Trimestre 2020 (Pacífico)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Cauca</b>	● 4,2		◆ 3,6	▲ 4,0
CZ Costa Pacífica	● 4,2			● 4,2
CZ Norte			◆ 3,6	◆ 3,6
<b>Choco</b>	● 4,6	● 5,0	▲ 4,0	● 4,5
CZ Bahía Solano	● 4,7	● 5,0	▲ 4,0	● 4,6
CZ Istmina			▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Quibdó	● 4,5			● 4,5
CZ Tadó	● 4,6			● 4,6
<b>Nariño</b>	● 4,6	● 4,4	◆ 3,8	▲ 4,0
CZ Pasto 1		● 4,2	◆ 3,8	▲ 3,9
CZ Pasto 2	● 4,6	● 4,5	◆ 3,8	▲ 3,9
CZ Tuquerres		● 4,8	▲ 4,0	● 4,1
Regional Nariño		● 4,5	▲ 3,9	▲ 4,1
<b>Valle Del Cauca</b>	● 4,6	● 4,5	▲ 3,9	▲ 4,1
CZ Buenaventura			◆ 3,2	◆ 3,2
CZ Buga	● 4,7	● 4,4	◆ 3,8	● 4,2
CZ Cartago	● 4,8	● 4,7	▲ 4,0	● 4,1
CZ Centro	● 4,7	● 4,2	◆ 3,6	◆ 3,8
CZ Jamundí	● 4,8	● 4,1	▲ 3,9	● 4,1
CZ Ladera	▲ 4,0	● 4,7	▲ 3,9	● 4,1
CZ Nororiental	● 4,4	● 4,5	◆ 3,7	▲ 4,0
CZ Palmira	● 4,3	◆ 3,8	◆ 3,8	▲ 3,9
CZ Restaurar		● 4,8	▲ 4,0	● 4,4
CZ Sevilla		● 5,0		● 5,0
CZ Sur	● 4,4	● 4,6	◆ 3,5	▲ 4,0
CZ Suroriental	● 4,6		◆ 3,8	▲ 4,0
CZ Tulúa	● 4,9	● 4,8	▲ 3,9	● 4,2
CZ Yumbo	● 4,5	● 4,3	▲ 4,0	● 4,3
Regional Valle	● 4,5	● 4,6	▲ 3,9	▲ 4,1
<b>Total general</b>	● 4,6	● 4,5	▲ 3,9	▲ 4,1

Para la categoría de Calidad y Servicio en la Atención el panorama es distinto ya que el grueso de los puntos de atención presentan un nivel aceptable de satisfacción. De las regionales incluidas en la macroregión, únicamente Chocó alcanza el umbral establecido para alcanzar un nivel alto de satisfacción.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad 1er Trimestre 2020 (Pacífico)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Cauca</b>	3,5		3,0	3,3
CZ Costa Pacífica	3,5			3,5
CZ Norte			3,0	3,0
<b>Choco</b>	4,3	5,0	4,0	4,3
CZ Bahía Solano	3,8	5,0	3,0	3,9
CZ Istmina			4,3	4,3
CZ Quibdo	5,0			5,0
CZ Tado	4,8			4,8
<b>Nariño</b>	4,3	4,2	4,2	4,2
CZ Pasto 1		4,1	4,0	4,1
CZ Pasto 2	4,3	4,1	4,2	4,2
CZ Tuquerres		5,0	4,5	4,6
Regional Nariño		4,2	4,4	4,3
<b>Valle Del Cauca</b>	4,5	4,2	4,3	4,3
CZ Buenaventura			1,0	1,0
CZ Buga	4,8	4,1	5,0	4,7
CZ Cartago	4,6	4,6	4,6	4,6
CZ Centro	4,5	4,0	3,7	3,9
CZ Jamundi	4,6	4,0	4,2	4,3
CZ Ladera	3,5	4,4	4,2	4,2
CZ Nororiental	4,4	4,1	3,8	3,9
CZ Palmira	4,0	3,8	3,6	3,7
CZ Restaurar		3,0	5,0	4,0
CZ Sevilla		5,0		5,0
CZ Sur	2,0	4,3	4,0	3,9
CZ Suroriental	4,8		4,1	4,3
CZ Tulua	5,0	3,9	4,4	4,3
CZ Yumbo	4,8	3,8	5,0	4,4
Regional Valle	4,2	4,4	4,4	4,4
<b>Total general</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>

La categoría Resolución de la Necesidad presenta un nivel de satisfacción alto en 3 de 4 regionales incluidas en la macroregión. La regional Cauca presenta un nivel bajo de satisfacción con un resultado de 3.0 en el mes de marzo. Este resultado generalmente se ha visto reflejado en la generación de alertas por trato inadecuado por parte del funcionario que brinda la atención.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General 1er Trimestre 2020 (Pacífico)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total genera
<b>Cauca</b>	● 4,1		● 4,3	● 4,2
CZ Costa Pacífica	● 4,1			● 4,1
CZ Norte			● 4,3	● 4,3
<b>Choco</b>	● 4,6	● 5,0	● 4,8	● 4,6
CZ Bahía Solano	● 4,4	● 5,0	● 4,6	● 4,5
CZ Istmina			● 4,9	● 4,9
CZ Quibdó	● 4,6			● 4,6
CZ Tadó	● 4,7			● 4,7
<b>Nariño</b>	● 4,5	● 4,3	● 4,7	● 4,6
CZ Pasto 1		● 4,2	● 4,6	● 4,5
CZ Pasto 2	● 4,5	● 4,4	● 4,7	● 4,6
CZ Tuquerres		● 4,8	● 4,8	● 4,8
Regional Nariño		● 4,4	● 4,8	● 4,7
<b>Valle Del Cauca</b>	● 4,5	● 4,5	● 4,7	● 4,6
CZ Buenaventura			◆ 3,7	◆ 3,7
CZ Buga	● 4,7	● 4,4	● 4,9	● 4,7
CZ Cartago	● 4,7	● 4,7	● 4,9	● 4,8
CZ Centro	● 4,6	● 4,2	● 4,4	● 4,4
CZ Jamundi	● 4,8	▲ 4,1	● 4,7	● 4,7
CZ Ladera	▲ 4,0	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ Nororiental	● 4,3	● 4,4	● 4,5	● 4,5
CZ Palmira	● 4,2	◆ 3,8	● 4,4	● 4,3
CZ Restaurar		● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Sevilla		● 5,0		● 5,0
CZ Sur	● 4,2	● 4,5	● 4,5	● 4,4
CZ Suroriental	● 4,6		● 4,5	● 4,5
CZ Tulua	● 4,9	● 4,6	● 4,8	● 4,8
CZ Yumbo	● 4,5	● 4,3	● 5,0	● 4,5
Regional Valle	● 4,5	● 4,6	● 4,8	● 4,7
<b>Total general</b>	● 4,5	● 4,4	● 4,7	● 4,6

En conjunto, el nivel de satisfacción en las 4 regionales es alto si se revisa el resultado general del total de categorías. A revisar el caso del CZ Buenaventura, el cual presenta un nivel general de satisfacción bajo.



Nivel Alto de Satisfacción



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

Información del primer trimestre del 2020.



# Oportunidad del Servicio 1er Trimestre 2020 (Llanos)

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

Las 5 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio, situación que se mantiene como tendencia dentro de lo corrido del trimestre.



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención 1er Trimestre 2020 (Llanos)

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

En general la macroregión presenta un nivel de satisfacción alto para la categoría Calidad y Servicio en la Atención durante el primer trimestre del 2020; no obstante, para el mes de marzo los resultados son distintos, teniendo un nivel de satisfacción bajo en Casanare y Vaupés, y un nivel aceptable en Arauca, Guaviare, Meta y Vichada. Ninguna de las regionales alcanzó un nivel alto de satisfacción durante el mes de marzo.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad 1er Trimestre 2020 (Llanos)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Arauca</b>	3,6	4,2	4,4	4,2
CZ Arauca	2,7		4,4	3,9
CZ Saravena	3,4	4,2	4,4	4,2
CZ Tame	4,5			4,5
Regional Arauca			5,0	5,0
<b>Casanare</b>		4,3	4,2	4,2
CZ Paz De Ariporo		4,3	4,2	4,2
CZ Yopal			4,0	4,0
<b>Guaviare</b>			4,6	4,6
CZ San Jose De Guaviare			4,3	4,3
Regional Guaviare			5,0	5,0
<b>Meta</b>	4,5	4,5	4,3	4,4
CZ Acacias	5,0	2,5		3,3
CZ Granada			5,0	5,0
CZ Puerto Lopez		5,0	5,0	5,0
CZ Villavicencio 1		4,8	4,1	4,4
CZ Villavicencio 2	4,4	5,0	5,0	4,6
Regional Meta		5,0		5,0
<b>Vaupés</b>			4,0	4,0
CZ Mitu			4,0	4,0
<b>Vichada</b>	4,5	4,6	4,6	4,6
CZ Puerto Carreño	4,5	4,6	4,6	4,6
<b>Total general</b>	4,0	4,3	4,3	4,3

Se evidencia un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la Necesidad en la macroregión de los Llanos. Esta tendencia se viene manteniendo desde el mes de febrero y se cumple para todas las regionales a excepción de Vaupés en donde el nivel de satisfacción es aceptable.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General 1er Trimestre 2020 (Llanos)

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

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto, esta tendencia se evidencia durante los últimos 3 meses y se extiende para las 6 regionales. Caso a resaltar es el del CZ Acacias que para el trimestre presenta en general un nivel aceptable de satisfacción.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Información del primer trimestre del 2020.



# Oportunidad del Servicio 1er Trimestre 2020 (Eje Cafetero)

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

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio, situación que se mantiene como tendencia dentro de lo corrido del trimestre. El CZ Integral Noroccidental presenta un nivel de satisfacción acumulado trimestral bajo, sin embargo el resultado de el mes de marzo se mantuvo en el nivel más alto. El CZ Armenia Sur tienen un acumulado trimestral aceptable, sin embargo, durante el mes de marzo obtuvo un resultado de 5.0.



Nivel Alto de Satisfacción

## Calidad y Servicio en la Atención 1er Trimestre 2020 (Eje Cafetero)

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

La macroregión presenta un nivel de satisfacción aceptable para la categoría Calidad y Servicio en la Atención durante el primer trimestre del 2020, resultado que también se presentó para el mes de marzo. Importante señalar que para dicho mes, ningún punto de atención alcanzó un nivel alto de satisfacción y por consiguiente ninguna de las regionales obtiene un resultado distinto al aceptable.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción



# Resolución de la Necesidad 1er Trimestre 2020 (Eje Cafetero)

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

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



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General 1er Trimestre 2020 (Eje Cafetero)

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

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto, esta tendencia se evidencia durante los últimos 3 meses y se extiende para las 4 regionales. Armenia Sur mantiene un acumulado trimestral bajo, sin embargo para el mes de marzo alcanzó la máxima calificación.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Información del primer trimestre del 2020.



# Oportunidad del Servicio 1er Trimestre 2020 (Centro Oriente)

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



# Calidad y Servicio en la Atención 1er Trimestre 2020 (Centro Oriente)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general					
<b>Bogota</b>	● 4,4	● 4,4	◆ 3,8	▲ 4,0	<b>Cundinamarca</b>	● 4,6	● 4,3	▲ 3,9	▲ 4,1
CZ Barrios Unidos	● 4,8	● 4,5	▲ 3,9	● 4,1	CZ Caqueza	▲ 3,9	● 4,9	▲ 4,0	● 4,4
CZ Bosa	◆ 3,5	▲ 4,0	▲ 3,9	▲ 3,9	CZ Choconta	● 4,6	● 5,0	▲ 4,0	● 4,4
CZ Ciudad Bolivar	▲ 3,9	● 4,3	◆ 3,8	▲ 3,9	CZ Facatativa	● 4,2	● 4,4	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Creer	▲ 3,9	● 5,0	◆ 3,8	▲ 3,9	CZ Fusagasuga	● 4,3	● 4,2	◆ 3,8	▲ 4,0
CZ Engativa	● 4,2	● 4,5	◆ 3,8	▲ 4,0	CZ Girardot	● 4,5	● 4,6	▲ 3,9	● 4,1
CZ Fontibon	● 4,4	● 4,5	▲ 3,9	▲ 4,1	CZ La Mesa	● 5,0			● 5,0
CZ Kennedy	● 4,5		◆ 3,7	◆ 3,8	CZ Pacho	● 4,7	● 4,5	▲ 4,0	● 4,3
CZ Martires	● 4,4	● 4,5	▲ 3,9	● 4,1	CZ San Juan De Rioseco	● 4,8		▲ 4,0	● 4,5
CZ Rafael Uribe	● 4,3	● 4,9	▲ 3,7	● 4,1	CZ Soacha		▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Revivir		● 4,9	▲ 4,0	● 4,5	CZ Soacha Centro		▲ 3,9	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ San Cristobal Sur	● 4,9	● 4,1	◆ 3,7	● 4,2	CZ Ubate		● 4,2	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Santa Fe	● 4,8	● 4,8	◆ 3,7	● 4,2	CZ Villeta	● 4,6			● 4,6
CZ Suba	● 4,1	● 4,4	◆ 3,7	▲ 3,9	CZ Zipaquirá	● 4,8	● 4,5	▲ 3,9	▲ 4,1
CZ Tunjuelito	● 4,9	● 4,3	▲ 3,9	● 4,3	Regional Cundinamarca			▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Usaquen	● 4,9	● 4,4	◆ 3,8	● 4,3	<b>Norte De Santander</b>	● 4,8	● 4,6	▲ 3,9	● 4,2
CZ Usme		▲ 4,0	◆ 3,8	◆ 3,8	CZ Cucuta 1	● 4,9	● 4,4	▲ 3,9	● 4,1
Regional Bogota	● 4,7	● 4,9	▲ 3,9	▲ 4,1	CZ Cucuta 2	● 4,8	● 4,6	▲ 3,9	● 4,2
<b>Boyaca</b>	● 4,8	● 4,2	▲ 3,9	● 4,1	CZ Cucuta 3	● 4,7	● 4,6	▲ 3,9	● 4,1
CZ Chiquinquirá		● 4,5	▲ 4,0	● 4,4	CZ Ocaña	● 4,8	● 4,7	▲ 4,0	● 4,4
CZ Duitama		● 5,0	▲ 3,9	▲ 4,1	CZ Pamplona		● 5,0	▲ 4,0	▲ 4,0
CZ El Cocuy		● 5,0	▲ 4,0	● 4,3	CZ Tibu		● 4,8	▲ 4,0	● 4,2
CZ Garagoa	● 5,0	● 5,0	▲ 4,0	● 4,5	Regional Norte De Santander		● 4,7	▲ 3,9	● 4,1
CZ Miraflores	● 4,9		▲ 4,0	● 4,4	<b>Santander</b>	● 4,6	● 4,4	▲ 3,9	▲ 4,1
CZ Moniquira	▲ 4,0	● 5,0	▲ 4,0	▲ 4,3	CZ Antonia Santos			▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Otanche	● 4,8			● 4,8	CZ Bucaramanga Sur	● 4,5	● 4,6	▲ 3,9	▲ 4,0
CZ Puerto Boyaca			▲ 4,0	▲ 4,0	CZ Carlos Lleras Restrepo	● 4,6	● 4,3	▲ 3,9	● 4,2
CZ Soata		● 4,5	▲ 4,0	● 4,3	CZ La Floresta		▲ 4,0	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Sogamoso			◆ 3,7	◆ 3,7	CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	● 4,9	◆ 3,3	◆ 3,8	▲ 3,9
CZ Tunja 1	● 4,8	● 5,0	▲ 4,0	● 4,7	CZ Malaga		● 5,0		● 5,0
CZ Tunja 2		◆ 3,7	◆ 3,7	◆ 3,7	CZ San Gil			▲ 4,0	▲ 4,0
Regional Boyaca		● 5,0	▲ 3,9	▲ 4,0	CZ Socorro	● 4,9		▲ 3,9	● 4,4
					CZ Velez	● 4,4	● 4,8	▲ 3,9	● 4,3
					Regional Santander			▲ 4,0	▲ 4,0
					<b>Total general</b>	● 4,6	● 4,4	▲ 3,9	▲ 4,1



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad 1er Trimestre 2020 (Centro Oriente)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general					
<b>Bogota</b>	4,1	4,1	3,8	3,9	<b>Cundinamarca</b>	4,2	3,9	4,2	4,1
CZ Barrios Unidos	4,0	4,2	4,1	4,1	CZ Caqueza	3,5	4,7	5,0	4,6
CZ Bosa	2,0	3,2	3,8	3,6	CZ Choconta	4,7	5,0	5,0	4,9
CZ Ciudad Bolívar	3,6	3,7	3,6	3,6	CZ Facatativa	3,6	3,9	4,4	4,2
CZ Creer	3,2	5,0	4,5	4,1	CZ Fusagasuga	4,4	3,8	4,0	4,0
CZ Engativa	4,2	4,3	4,1	4,2	CZ Girardot	4,3	4,0	4,1	4,1
CZ Fontibon	3,8	4,4	4,2	4,2	CZ La Mesa	5,0			5,0
CZ Kennedy	4,2		3,3	3,4	CZ Pachó	4,4	5,0	4,7	4,6
CZ Martires	4,3	4,4	4,0	4,1	CZ San Juan De Rioseco	5,0		5,0	5,0
CZ Rafael Uribe	4,2	5,0	3,4	3,9	CZ Soacha		3,6	3,9	3,9
CZ Revivir		5,0	4,0	4,5	CZ Soacha Centro		4,0	3,9	3,9
CZ San Cristobal Sur	5,0	4,0	3,6	4,2	CZ Ubate		3,7	3,9	3,8
CZ Santa Fe	4,2	5,0	3,8	4,1	CZ Villeta	3,5			3,5
CZ Suba	3,3	4,1	3,9	3,9	CZ Zipaquirá	4,3	4,3	4,4	4,4
CZ Tunjuelito	5,0	4,5	4,1	4,5	Regional Cundinamarca			5,0	5,0
CZ Usaquen	4,8	4,2	3,8	4,1	<b>Norte De Santander</b>	4,9	4,4	4,6	4,5
CZ Usme		3,0	3,3	3,2	CZ Cucuta 1	5,0	4,0	4,3	4,3
Regional Bogota	5,0	4,0	3,8	4,0	CZ Cucuta 2	5,0	4,3	4,6	4,5
<b>Boyaca</b>	4,5	4,0	4,5	4,3	CZ Cucuta 3	4,6	4,4	4,6	4,6
CZ Chiquinquirá		4,3	5,0	4,5	CZ Ocaña	5,0	4,4	4,5	4,6
CZ Duitama		5,0	4,3	4,4	CZ Pamplona		5,0	4,7	4,8
CZ El Cocuy		5,0	4,0	4,3	CZ Tibú		4,8	4,7	4,7
CZ Garagoa	5,0	5,0	5,0	5,0	Regional Norte De Santander		4,3	4,4	4,4
CZ Miraflores	4,3		5,0	4,7	<b>Santander</b>	4,2	4,2	4,3	4,3
CZ Moniquira	3,0	5,0	5,0	4,5	CZ Antonia Santos			4,2	4,2
CZ Otanche	4,7			4,7	CZ Bucaramanga Sur	4,6	4,3	4,3	4,3
CZ Puerto Boyaca			3,7	3,7	CZ Carlos Lleras Restrepo	3,5	4,1	4,1	4,0
CZ Soata		5,0	5,0	5,0	CZ La Floresta		4,0	4,8	4,5
CZ Sogamoso			3,7	3,7	CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	5,0	1,0	4,3	4,1
CZ Tunja 1	5,0	5,0	5,0	5,0	CZ Malaga		5,0		5,0
CZ Tunja 2		3,2	4,4	3,6	CZ San Gil			3,0	3,0
Regional Boyaca		4,0	4,7	4,6	CZ Socorro	4,6		4,3	4,5
					CZ Vélez	4,0	4,7	4,6	4,6
					Regional Santander			5,0	5,0
					<b>Total general</b>	4,3	4,1	4,2	4,2



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General 1er Trimestre 2020 (Centro Oriente)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Bogota</b>	● 4,4	● 4,3	● 4,5	● 4,5
CZ Barrios Unidos	● 4,8	● 4,5	● 4,7	● 4,7
CZ Bosa	◆ 3,3	◆ 3,8	● 4,5	● 4,3
CZ Ciudad Bolívar	◆ 3,8	● 4,2	● 4,5	● 4,3
CZ Creer	▲ 3,9	● 4,9	● 4,8	● 4,4
CZ Engativa	● 4,2	● 4,4	● 4,7	● 4,5
CZ Fontibon	● 4,4	● 4,5	● 4,7	● 4,7
CZ Kennedy	● 4,4	● 4,2	● 4,2	● 4,2
CZ Martires	● 4,4	● 4,5	● 4,6	● 4,5
CZ Rafael Uribe	● 4,3	● 4,9	● 4,4	● 4,5
CZ Revivir	● 4,9	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ San Cristobal Sur	● 4,9	● 4,3	● 4,4	● 4,6
CZ Santa Fe	● 4,7	● 4,9	● 4,5	● 4,6
CZ Suba	▲ 4,0	● 4,4	● 4,5	● 4,4
CZ Tunjuelito	● 4,8	● 4,3	● 4,8	● 4,7
CZ Usaquen	● 4,9	● 4,3	● 4,6	● 4,6
CZ Usme	● 4,8	◆ 3,7	● 4,4	● 4,2
Regional Bogota	● 4,8	● 4,8	● 4,6	● 4,7
<b>Boyaca</b>	● 4,7	● 4,2	● 4,8	● 4,6
CZ Chiquinquirá	● 4,5	● 5,0	● 4,7	● 4,7
CZ Duitama	● 5,0	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ El Cocuy	● 5,0	● 5,0	● 4,8	● 4,9
CZ Garagoa	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Miraflores	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Moniquira	▲ 4,0	● 5,0	● 5,0	● 4,8
CZ Otanche	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Puerto Boyaca	● 4,7	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ Soata	● 4,6	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Sogamoso	● 4,6	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Tunja 1	● 4,9	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Tunja 2	◆ 3,6	● 4,7	▲ 4,0	● 4,0
Regional Boyaca	● 4,9	● 4,8	● 4,8	● 4,8
<b>Cundinamarca</b>	● 4,5	● 4,3	● 4,7	● 4,6
CZ Caqueza	▲ 3,9	● 4,9	● 5,0	● 4,8
CZ Choconta	● 4,6	● 5,0	● 5,0	● 4,8
CZ Facatativa	● 4,1	● 4,3	● 4,8	● 4,7
CZ Fusagasuga	● 4,3	● 4,1	● 4,6	● 4,4
CZ Girardot	● 4,4	● 4,5	● 4,7	● 4,6
CZ La Mesa	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Pacho	● 4,7	● 4,5	● 4,9	● 4,8
CZ San Juan De Rioseco	● 4,8	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Soacha	◆ 3,8	● 4,7	● 4,5	● 4,5
CZ Soacha Centro	◆ 3,8	● 4,6	● 4,5	● 4,5
CZ Ubaté	● 4,2	● 4,7	● 4,5	● 4,5
CZ Villéta	● 4,6	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Zipaquirá	● 4,7	● 4,4	● 4,8	● 4,7
Regional Cundinamarca	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Norte De Santander</b>	● 4,8	● 4,6	● 4,8	● 4,8
CZ Cucuta 1	● 4,9	● 4,4	● 4,8	● 4,7
CZ Cucuta 2	● 4,8	● 4,6	● 4,9	● 4,8
CZ Cucuta 3	● 4,7	● 4,6	● 4,8	● 4,8
CZ Ocaña	● 4,9	● 4,6	● 4,8	● 4,8
CZ Pamplona	● 5,0	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Tibú	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Regional Norte De Santander	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,8
<b>Santander</b>	● 4,6	● 4,3	● 4,7	● 4,6
CZ Antonia Santos	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Bucaramanga Sur	● 4,6	● 4,6	● 4,7	● 4,6
CZ Carlos Lleras Restrepo	● 4,4	● 4,2	● 4,7	● 4,4
CZ La Floresta	▲ 4,0	● 4,8	● 4,6	● 4,6
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	● 4,9	◆ 3,4	● 4,7	● 4,6
CZ Malaga	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ San Gil	● 4,6	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Socorro	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Vélez	● 4,5	● 4,8	● 4,9	● 4,8
Regional Santander	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Total general</b>	● 4,5	● 4,4	● 4,7	● 4,6



Nivel Alto de Satisfacción

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

Información del primer trimestre del 2020.





# Oportunidad del Servicio 1er Trimestre 2020 (Centro Sur)

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

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio, situación que se mantiene como tendencia durante el mes de febrero y marzo, presentando éste último un aumento significativo en comparación al mes inmediatamente anterior.



Nivel Alto de Satisfacción

## Calidad y Servicio en la Atención 1er Trimestre 2020 (Centro Sur)

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

La macroregión presenta un nivel de satisfacción aceptable para la categoría Calidad y Servicio en la Atención durante el mes de marzo del 2020; ninguna de las regionales alcanzó el umbral del nivel de satisfacción alto. El acumulado trimestral se mantiene en un alto nivel de satisfacción.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad 1er Trimestre 2020 (Centro Sur)

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

Se evidencia un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la Necesidad en la macroregión, sin embargo, el resultado obtenido durante el mes de marzo presenta una leve disminución en comparación con los resultados obtenidos en febrero. Huila y Putumayo presentaron un nivel de satisfacción aceptable durante el mes de marzo.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General 1er Trimestre 2020 (Centro Sur)

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

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto, esta tendencia se presenta en los últimos 3 meses y se extiende para las 4 regionales.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Información del primer trimestre del 2020.



# Oportunidad del Servicio 1er Trimestre 2020 (Caribe)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general					
<b>Atlántico</b>	● 4,3	● 4,3	● 4,8	● 4,6	<b>Cordoba</b>	● 4,5	● 4,3	● 4,9	● 4,6
CZ Baranoa	● 4,3	● 5,0	● 4,6	● 4,7	CZ 1 Montería	◆ 3,8	▲ 4,1	● 5,0	● 4,5
CZ Hipodromo	▲ 3,9	● 4,3	● 4,6	● 4,4	CZ Cerete	● 4,8	◆ 3,7	● 4,5	● 4,5
CZ Norte Centro Historico	● 4,5	● 5,0	● 5,0	● 4,8	CZ Loricla	● 5,0	◆ 1,0	● 4,7	● 4,5
CZ Sabanalarga	◆ 3,6	● 5,0	▲ 3,9	● 4,6	CZ Montelibano	● 4,5	● 4,8	● 4,7	● 4,6
CZ Suroccidente	● 4,8	● 4,1	● 4,8	● 4,6	CZ Planetarica	● 4,6	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ Suroriente	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9	CZ Sahagun	◆ 3,7	● 5,0	▲ 4,0	● 4,6
Regional Atlantico	● 4,9	● 4,8	● 5,0	● 4,9	CZ San Andres De Sotavento	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Bolivar</b>	● 4,6	● 4,1	● 4,7	● 4,6	CZ Tierralta	● 4,8	● 4,8	● 5,0	● 4,9
CZ De La Virgen Y Turistico	● 4,6	● 4,4	● 4,7	● 4,6	<b>La Guajira</b>	● 4,5	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ El Carmen De Bolivar	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0	CZ Riohacha 1	● 4,3	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Historico Y Del Caribe Norte	◆ 3,2	◆ 3,2	◆ 3,2	◆ 3,2	CZ Riohacha 2	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Industrial De La Bahia	● 4,5	● 4,3	● 4,4	● 4,4	<b>Magdalena</b>	● 4,5	● 4,8	● 5,0	● 4,9
CZ Magangué	● 4,8	◆ 3,8	● 4,6	● 4,5	CZ El Banco	● 4,5	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Mompo	◆ 3,5	● 4,7	● 4,5	● 4,5	CZ Fundación	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Simiti	● 4,5	● 5,0	● 4,7	● 4,7	CZ Plato	● 5,0	● 5,0	● 4,5	● 4,5
CZ Turbaco	● 4,3	● 5,0	● 4,6	● 4,6	CZ Santa Ana	▲ 4,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Regional Bolivar	● 5,0	● 4,9	● 4,9	● 4,9	CZ Santa Marta Norte	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Cesar</b>	● 5,0	● 4,3	● 4,8	● 4,7	<b>San Andres</b>	● 4,5	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Aguachica	● 4,3	● 4,9	● 4,7	● 4,7	CZ Los Almendros	● 4,5	● 5,0	● 5,0	● 4,8
CZ Chiriguana	● 5,0	● 4,3	● 4,7	● 4,7	Regional San Andres	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Valledupar 1	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0	<b>Sucre</b>	◆ 3,0	● 4,5	● 5,0	● 4,7
CZ Valledupar 2	● 4,2	● 4,8	● 4,7	● 4,7	CZ Boston	● 4,9	● 5,0	● 4,9	● 4,9
Regional Cesar	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0	CZ La Mojana	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
					CZ Sincelejo	◆ 3,0	● 4,4	● 5,0	● 4,5
					<b>Total general</b>	● 4,4	● 4,3	● 4,8	● 4,7



Nivel Alto de Satisfacción

Para las 8 regionales que componen la macroregión se evidencia un nivel de satisfacción alto durante el primer trimestre del año 2020, así como también para los resultados obtenidos durante el mes de marzo. La tendencia se mantiene al alza en el resultado general.

# Calidad y Servicio en la Atención 1er Trimestre 2020 (Caribe)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general					
<b>Atlántico</b>	● 4,5	● 4,6	▲ 3,9	● 4,1	<b>Cordoba</b>	● 4,5	● 4,3	▲ 3,9	● 4,2
CZ Baranoa		● 5,0	▲ 4,0	● 4,3	CZ 1 Montería	▲ 4,0	▲ 4,0	◆ 3,8	▲ 3,9
CZ Hipodromo	● 4,2	● 4,8	◆ 3,8	▲ 4,1	CZ Cerete	● 5,0		▲ 4,0	● 4,8
CZ Norte Centro Historico	● 4,4		◆ 3,2	◆ 3,8	CZ Loricá	● 4,9	◆ 1,0	▲ 4,0	▲ 4,1
CZ Sabanalarga	● 4,3		▲ 4,0	● 4,2	CZ Montelibano	● 4,3	● 4,8	◆ 3,8	● 4,3
CZ Suroccidente		▲ 4,1	▲ 3,9	▲ 4,0	CZ Planetarica	● 4,7	● 4,9	▲ 3,9	● 4,3
CZ Suroriente	● 5,0		▲ 4,0	▲ 4,1	CZ Sahagun	▲ 4,1	● 4,6		● 4,2
Regional Atlántico	● 4,9	● 4,9	▲ 4,0	● 4,7	CZ San Andres De Sotavento	● 5,0			● 5,0
<b>Bolivar</b>	● 4,7	● 4,3	▲ 3,9	● 4,1	CZ Tierralta		● 4,9	◆ 3,6	● 4,5
CZ De La Virgen Y Turístico	● 4,9	● 4,6	▲ 3,9	● 4,2	Regional Cordoba	● 4,8	● 4,9	▲ 4,0	● 4,3
CZ El Carmen De Bolivar	● 5,0	● 5,0	▲ 4,0	● 4,5	<b>La Guajira</b>	● 4,6		◆ 3,8	▲ 4,1
CZ Historico Y Del Caribe Norte		◆ 3,5		◆ 3,5	CZ Riohacha 1	● 4,1		◆ 3,8	▲ 3,9
CZ Industrial De La Bahia	● 4,9		▲ 3,9	▲ 4,1	CZ Riohacha 2	● 4,9			● 4,9
CZ Magangue	● 4,7	▲ 4,0	▲ 4,0	● 4,2	Regional La Guajira			▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Mompox		◆ 3,8	◆ 3,8	◆ 3,8	<b>Magdalena</b>	● 4,5	● 4,5	▲ 4,0	● 4,2
CZ Simiti	● 4,7		▲ 4,0	● 4,4	CZ El Banco		▲ 3,9	▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Turbaco	● 4,3		▲ 4,0	● 4,2	CZ Fundación			▲ 4,0	▲ 4,0
Regional Bolivar		● 5,0	▲ 3,9	▲ 4,0	CZ Plato		● 5,0		● 5,0
<b>Cesar</b>	● 4,9	● 4,6	◆ 3,8	▲ 4,1	CZ Santa Ana	● 4,1	● 4,8		● 4,4
CZ Aguachica		● 4,7	▲ 3,9	● 4,2	CZ Santa Marta Norte	● 4,9		▲ 4,0	● 4,4
CZ Chiriguana	● 4,9		◆ 3,4	● 4,2	<b>San Andres</b>		● 4,3	◆ 3,8	▲ 4,0
CZ Valledupar 1			◆ 3,8	◆ 3,8	CZ Los Almendros		● 4,3	◆ 3,6	▲ 3,9
CZ Valledupar 2		● 4,4	◆ 3,8	▲ 3,9	Regional San Andres			▲ 4,0	▲ 4,0
Regional Cesar			▲ 4,0	▲ 4,0	<b>Sucre</b>	● 5,0	● 4,5	▲ 3,9	● 4,2
					CZ Boston		● 4,6	▲ 3,9	● 4,2
					CZ La Mojana			▲ 4,0	▲ 4,0
					CZ Sincelejo	● 5,0	● 4,4	▲ 3,9	● 4,2
					<b>Total general</b>	● 4,6	● 4,5	▲ 3,9	● 4,1



Nivel Aceptable de Satisfacción

La macroregión presenta un nivel de satisfacción aceptable para la categoría Calidad y Servicio en la Atención durante el mes de marzo del 2020; ninguna de las regionales alcanzó el umbral del nivel de satisfacción alto. Cesar, La Guajira, y San Andrés obtuvieron resultados en el nivel bajo. El acumulado trimestral se mantiene en un alto nivel de satisfacción para todas las regionales a excepción de Cesar, La Guajira y San Andrés, las cuales se encuentran en un nivel aceptable de satisfacción.

# Resolución de la Necesidad 1er Trimestre 2020 (Caribe)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general					
<b>Atlántico</b>	● 4,3	● 4,5	▲ 4,0	● 4,1	<b>Cordoba</b>	● 4,5	▲ 4,0	● 4,3	● 4,3
CZ Baraoa	● 4,3	● 5,0	● 4,3	● 4,5	CZ 1 Monteria	● 4,4	◆ 3,6	▲ 3,9	▲ 3,9
CZ Hipodromo	◆ 3,8	● 4,8	◆ 3,4	◆ 3,7	CZ Cerete	● 5,0	◆ 1,0	● 5,0	● 5,0
CZ Norte Centro Historico	▲ 4,0	● 5,0	● 5,0	● 4,5	CZ Loricá	● 5,0	◆ 1,0	● 4,6	● 4,4
CZ Sabanalarga	● 4,3	● 5,0	● 5,0	● 4,4	CZ Montelibano	▲ 4,0	● 4,7	▲ 4,0	● 4,2
CZ Suroccidente	◆ 3,5	● 4,1	▲ 3,9	● 4,5	CZ Planetarica	● 4,8	● 5,0	● 4,6	● 4,7
CZ Suroriente	● 5,0	● 4,4	● 4,5	● 4,5	CZ Sahagun	◆ 3,3	▲ 4,0	◆ 3,5	◆ 3,5
Regional Atlantico	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,9	CZ San Andres De Sotavento	● 5,0	● 5,0	◆ 3,0	● 5,0
<b>Bolivar</b>	● 4,5	▲ 4,0	● 4,3	● 4,2	CZ Tierralta	● 5,0	◆ 3,0	● 4,3	● 4,3
CZ De La Virgen Y Turistico	● 4,5	● 4,3	● 4,3	● 4,3	Regional Cordoba	● 4,6	● 4,5	● 4,7	● 4,6
CZ El Carmen De Bolivar	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0	<b>La Guajira</b>	● 4,2	● 4,3	● 4,3	● 4,3
CZ Historico Y Del Caribe Norte	◆ 3,3	◆ 3,3	◆ 3,3	◆ 3,3	CZ Riohacha 1	◆ 3,5	● 4,4	● 4,1	● 4,1
CZ Industrial De La Bahia	● 5,0	◆ 3,5	◆ 3,8	◆ 3,8	CZ Riohacha 2	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Magangué	● 4,8	◆ 3,7	● 4,4	● 4,4	Regional La Guajira	● 4,3	● 4,3	● 4,3	● 4,3
CZ MompoX	◆ 2,0	● 4,6	● 4,2	● 4,2	<b>Magdalena</b>	● 4,5	● 4,3	● 4,8	● 4,7
CZ Simiti	● 4,6	◆ 3,5	● 4,1	● 4,1	CZ El Banco	◆ 3,0	● 4,8	● 4,6	● 4,6
CZ Turbaco	◆ 3,7	● 5,0	● 4,2	● 4,2	CZ Fundación	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Regional Bolivar	● 5,0	● 4,3	● 4,4	● 4,4	CZ Plato	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
<b>Cesar</b>	● 5,0	● 4,4	◆ 3,8	▲ 4,0	CZ Santa Ana	▲ 4,0	● 5,0	● 4,5	● 4,5
CZ Aguachica	● 4,6	● 4,2	● 4,3	● 4,3	CZ Santa Marta Norte	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Chiriguana	● 5,0	▲ 4,0	● 4,5	● 4,5	<b>San Andres</b>	▲ 4,0	◆ 2,0	◆ 2,7	◆ 2,7
CZ Valledupar 1	◆ 3,0	◆ 3,0	◆ 3,0	◆ 3,0	CZ Los Almendros	▲ 4,0	◆ 1,0	◆ 2,5	◆ 2,5
CZ Valledupar 2	▲ 4,0	◆ 3,3	◆ 3,5	◆ 3,5	Regional San Andres	◆ 3,0	◆ 3,0	◆ 3,0	◆ 3,0
Regional Cesar	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0	<b>Sucre</b>	● 5,0	● 4,2	● 4,7	● 4,5
					CZ Boston	● 4,8	● 4,6	● 4,7	● 4,7
					CZ La Mojana	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 5,0
					CZ Sincelejo	● 5,0	▲ 4,0	● 4,7	● 4,3
					<b>Total general</b>	● 4,4	● 4,3	▲ 4,1	● 4,2



Nivel Aceptable de Satisfacción

El resultado mensual para la macroregión se mantiene en un nivel aceptable. Importante tener en cuenta el caso de las Regionales Cesar y San Andrés, las cuales obtuvieron un nivel de satisfacción bajo durante el mes de marzo. Para el trimestre el resultado se mantiene en un alto nivel para la macroregión, siendo Cesar y San Andrés las únicas Regionales que no se mantienen en este umbral, obteniendo resultados en un nivel aceptable y bajo respectivamente.



# Satisfacción General 1er Trimestre 2020 (Caribe)

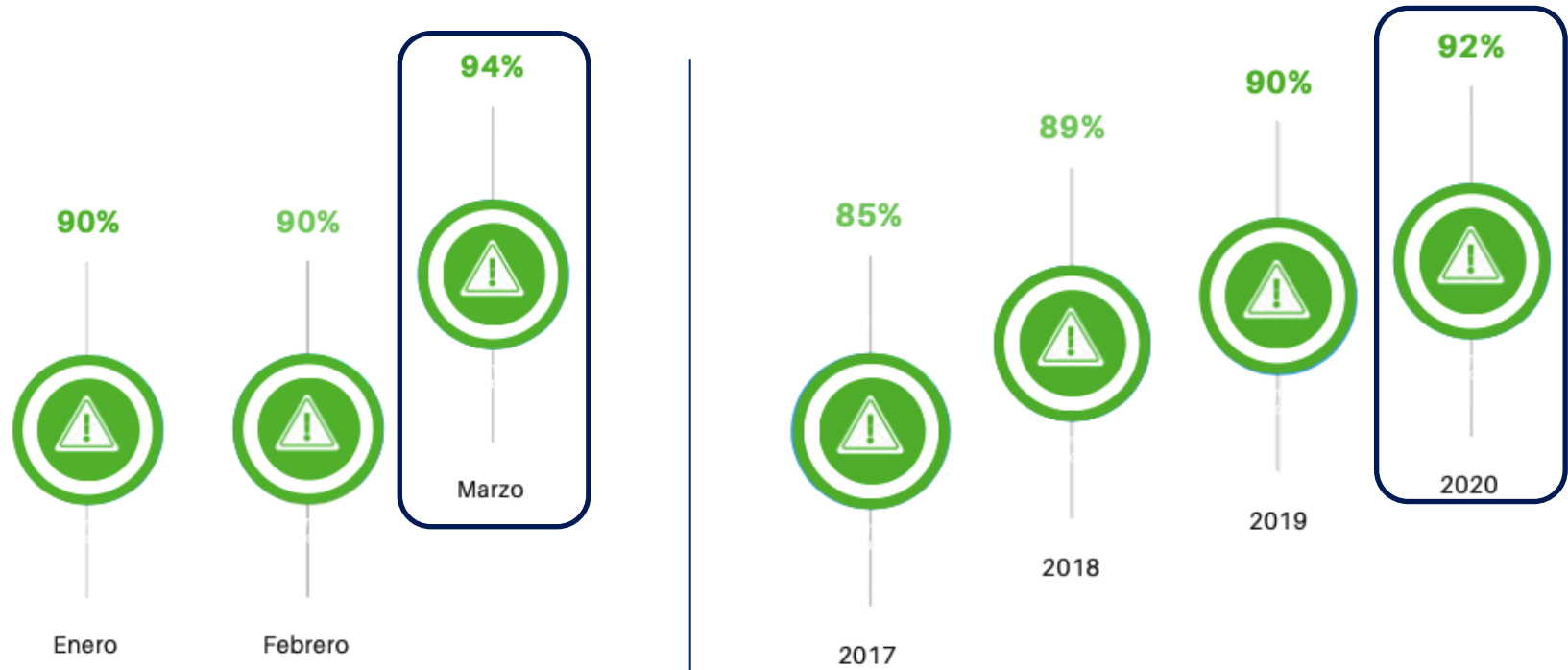
Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general								
<b>Atlántico</b>	● 4,5	● 4,6	● 4,6	● 4,6	<b>Cordoba</b>	● 4,5	● 4,3	● 4,8	● 4,6			
CZ Baranoa		● 5,0	● 4,7	● 4,8	CZ 1 Monteria	▲ 4,0	▲ 4,0	● 4,7	● 4,3			
CZ Hipodromo	▲ 4,1	● 4,7	● 4,4	● 4,4	CZ Cerete	● 5,0		● 4,6	● 4,9			
CZ Norte Centro Historico	● 4,4		● 4,6	● 4,5	CZ Loricá	● 5,0	◆ 1,0	● 4,8	● 4,5			
CZ Sabanalarga	● 4,1		● 5,0	● 4,3	CZ Montelibano	● 4,3	● 4,8	● 4,6	● 4,5			
CZ Suroccidente		▲ 4,0	● 4,7	● 4,4	CZ Planetarica	● 4,7	● 4,9	● 4,9	● 4,8			
CZ Suroriente	● 5,0		● 4,8	● 4,8	CZ Sahagun	▲ 3,9	● 4,6		● 4,1			
Regional Atlántico	● 4,9	● 4,9	● 5,0	● 4,9	CZ San Andres De Sotavento	● 5,0			● 5,0			
<b>Bolivar</b>	● 4,6	● 4,3	● 4,7	● 4,6	CZ Tierralta		● 5,0	● 4,3	● 4,7			
CZ De La Virgen Y Turístico	● 4,8	● 4,5	● 4,7	● 4,6	Regional Cordoba	● 4,7	● 4,9	● 4,9	● 4,9			
CZ El Carmen De Bolivar		● 5,0	● 5,0	● 5,0	<b>La Guajira</b>	● 4,5		● 4,7	● 4,7			
CZ Historico Y Del Caribe Norte		◆ 3,4		◆ 3,4	CZ Riohacha 1	▲ 4,1		● 4,8	● 4,6			
CZ Industrial De La Bahia	● 4,8		● 4,4	● 4,5	CZ Riohacha 2	● 4,9			● 4,9			
CZ Magangue	● 4,7	▲ 4,0	● 4,7	● 4,6	Regional La Guajira			● 4,7	● 4,7			
CZ Mompox		◆ 3,5	● 4,7	● 4,5	<b>Magdalena</b>	● 4,5	● 4,6	● 5,0	● 4,8			
CZ Simiti	● 4,6		● 4,7	● 4,6	CZ El Banco		▲ 3,9	● 4,9	● 4,8			
CZ Turbaco	● 4,3		● 5,0	● 4,6	CZ Fundación			● 5,0	● 5,0			
Regional Bolivar		● 5,0	● 4,8	● 4,8	CZ Plato		● 5,0		● 5,0			
<b>Cesar</b>	● 5,0	● 4,6	● 4,6	● 4,6	CZ Santa Ana	▲ 4,1	● 4,8		● 4,5			
CZ Aguachica		● 4,6	● 4,7	● 4,7	CZ Santa Marta Norte	● 4,9		● 5,0	● 5,0			
CZ Chiriguana	● 5,0		● 4,2	● 4,6	<b>San Andres</b>		● 4,3	● 4,2	● 4,2			
CZ Valledupar 1			● 4,4	● 4,4	CZ Los Almendros		● 4,3	▲ 3,9	▲ 4,1			
CZ Valledupar 2		● 4,4	● 4,4	● 4,4	Regional San Andres			● 4,6	● 4,6			
Regional Cesar			● 5,0	● 5,0	<b>Sucre</b>	● 4,6	● 4,4	● 4,9	● 4,7			
					CZ Boston		● 4,7	● 4,9	● 4,8			
					CZ La Mojana			● 5,0	● 5,0			
					CZ Sincelejo	● 4,6	● 4,4	● 4,9	● 4,6			
					<b>Total general</b>	● 4,5	● 4,4	● 4,7	● 4,6			



Nivel Alto de Satisfacción

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto, esta tendencia se presenta en los últimos 3 meses y se extiende para las 8 regionales. El resultado para el mes de marzo presenta una tendencia a la alza en comparación a los resultados obtenidos en el mes de febrero.

# Nivel de Satisfacción 1er Trimestre 2020



# Resultados de Alertas de Eventos Críticos

Información del primer trimestre del 2020.



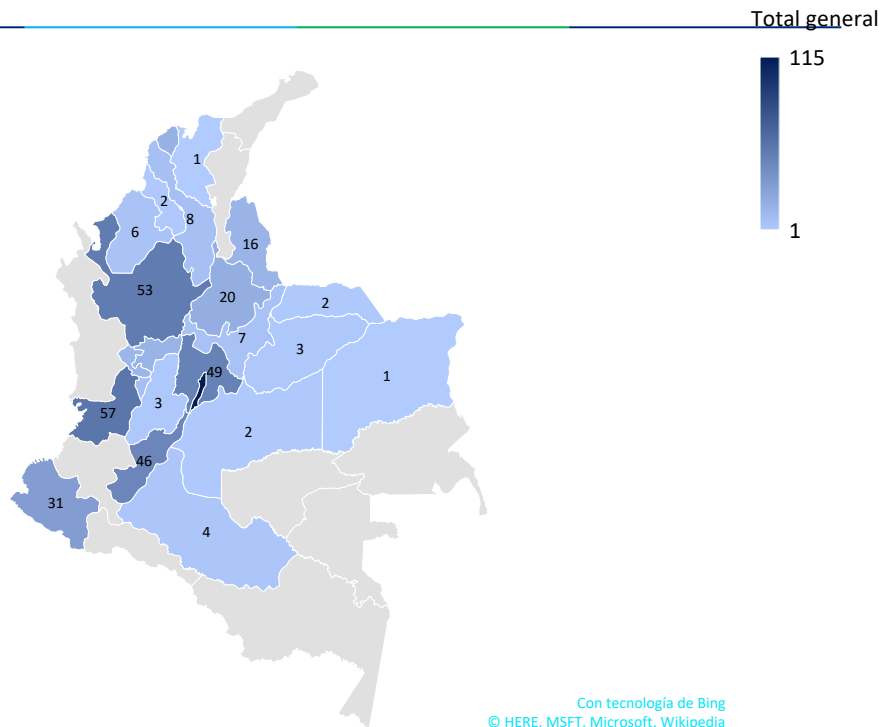
# Detalle Gestión Alertas (Resumen Trimestral)

Para la fecha corte (31 de marzo del 2020), se contaba con un total de 527 alertas generadas, de las cuales, luego de la respectiva verificación y validación de la afectación a la línea técnica se tramitan 504. De ese total, 346 (68,6%) corresponden a las categorías “*Tiempo de Espera Muy Largo*” y “*Actitud Inadecuada del Colaborador que lo Atendió*” las cuales no se remiten a la Regional. Finalmente, de las 158 alertas restantes y que fueron remitidas a la Regional, 57 se encuentran cerradas y 101 aún permanecen abiertas.

Regional	Total Alertas Generadas	Total Alertas Remitidas	Actitud Inadecuada y Tiempos de Espera	Cerradas	Abiertas
ANTIOQUIA	53	53	27	9	17
ARAUCA	3	2	1	1	0
ATLÁNTICO	18	18	15	2	1
BOGOTÁ	117	115	88	12	15
BOLÍVAR	11	8	6	1	1
BOYACÁ	7	7	5	1	1
CALDAS	20	17	14	1	2
CAQUETÁ	4	4	4	0	0
CASANARE	3	3	3	0	0
CESAR	18	18	9	2	7
CÓRDOBA	6	6	2	2	2
CUNDINAMARCA	53	49	36	3	10
HUILA	47	46	36	5	5
MAGDALENA	1	1	0	0	1
META	3	2	2	0	0
NARIÑO	31	31	17	4	10
NORTE DE SANTANDER	18	16	9	4	3
QUINDÍO	10	9	4	1	4
RISARALDA	19	15	8	4	3
SAN ANDRES	1	1	1	0	0
SANTANDER	21	20	13	3	4
SUCRE	2	2	1	0	1
TOLIMA	3	3	2	1	0
VALLE DEL CAUCA	57	57	42	1	14
VICHADA	1	1	1	0	0
<b>Total general</b>	<b>527</b>	<b>504</b>	<b>346</b>	<b>57</b>	<b>101</b>

Corte al 31 de marzo del 2020

# Alertas por Regional (Trimestre)



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
ANTIOQUIA	5	24	24	53
ARAUCA		1	1	2
ATLÁNTICO		7	11	18
BOGOTÁ	3	35	77	115
BOLÍVAR		2	6	8
BOYACÁ	1	6		7
CALDAS	2	2	13	17
CAQUETÁ		2	2	4
CASANARE			3	3
CESAR		8	10	18
CÓRDOBA	2	3	1	6
CUNDINAMARCA	1	26	22	49
HUILA		13	33	46
MAGDALENA		1		1
META		2		2
NARIÑO	1	13	17	31
NORTE DE SANTANDER		9	7	16
QUINDÍO	3	1	5	9
RISARALDA		5	10	15
SAN ANDRES			1	1
SANTANDER	1	9	10	20
SUCRE		2		2
TOLIMA	1	2		3
VALLE DEL CAUCA	2	27	28	57
VICHADA			1	1
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>200</b>	<b>282</b>	<b>504</b>

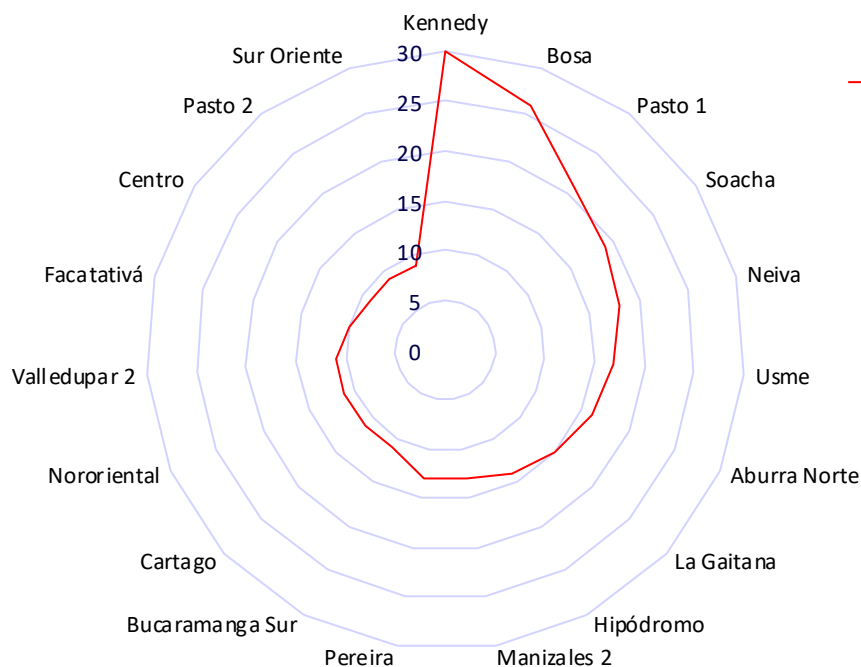
- Bogotá, Valle del Cauca, Antioquia, Cundinamarca y Huila son las regionales que se muestran con mayor cantidad de alertas durante el primer trimestre del año 2020.
- Los datos presentados en la tabla corresponden al total de alertas emitidas luego de validar la afectación de la línea técnica.

# Alertas por Categorías (Trimestre)

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	3	16	37	56
Mal Procedimiento	15	55	35	105
Se limita la atención		21	32	53
Tiempo de espera muy largo	4	108	178	290
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>200</b>	<b>282</b>	<b>504</b>

Los datos presentados en la tabla corresponden al total de alertas emitidas luego de validar la afectación de la línea técnica.

# Alertas por Centro Zonal (Trimestre)



Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Kennedy	2	1	27	30
Bosa		10	16	26
Pasto 1		11	10	21
Soacha		14	5	19
Neiva		5	13	18
Usme		7	10	17
Aburra Norte	1	9	6	16
La Gaitana		5	10	15
Hipódromo		7	7	14
Manizales 2		1	12	13
Pereira		4	9	13
Bucaramanga Sur		2	9	11
Cartago	1	6	4	11
Nororiental		4	7	11
Valledupar 2		4	7	11
Facatativá		2	8	10
Centro		4	5	9
Pasto 2	1	2	6	9
Sur Oriente		5	4	9

El Centro Zonal Kennedy contó con un total de 30 alertas generadas durante el primer trimestre del 2020; sin embargó, 27 de ellas fueron generadas únicamente en el mes de marzo.

Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
BOGOTA	79	404	820	19,45%	48,90%

Centro Zonal	Total
Kennedy	27
Bosa	16
Usme	10
Suba	6
Rafael Uribe	5
Ciudad Bolívar	4
Engativá	3
San Cristobal	3
Fontibón	3
Barrios Unidos	1
Mártires	1
<b>Total general</b>	<b>79</b>



Suba  
6 Alertas



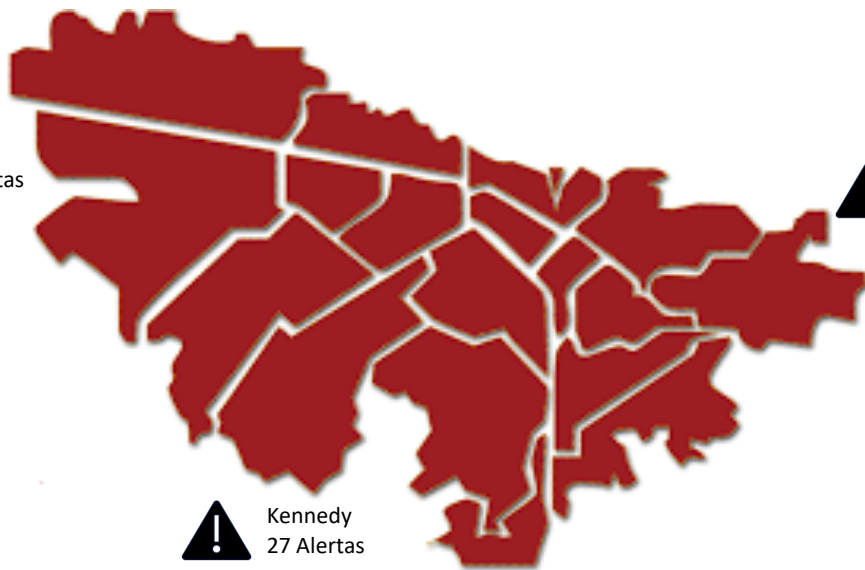
Usme  
10 Alertas



Kennedy  
27 Alertas



Bosa  
16 Alertas



Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	5
Mal procedimiento	11
Se limita la atención	4
Tiempo de espera muy largo	59
<b>Total general</b>	<b>79</b>



## Marzo 2020

Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Bogota	CZ Barrios Unidos	55	30	55%	21	1	25	80%
Bogota	CZ Bosa	127	45	35%	56	1	82	79%
Bogota	CZ Ciudad Bolivar	77	23	30%	20	2	54	78%
Bogota	CZ Creer	39	8	21%	9	6	31	74%
Bogota	CZ Engativa	85	29	34%	33	10	56	78%
Bogota	CZ Fontibon	29	71	245%	91	19		64%
Bogota	CZ Kennedy	50	52	104%	90	3		65%
Bogota	CZ Martires	50	16	32%	17	0	34	62%
Bogota	CZ Puente Aranda	0	0	Sin muestra	1	3		-
Bogota	CZ Rafael Uribe	8	15	188%	31	1		68%
Bogota	CZ Revivir	11	2	18%	4	2	9	50%
Bogota	CZ San Cristobal Sur	46	7	15%	15	3	39	67%
Bogota	CZ Santa Fe	27	8	30%	11	3	19	79%
Bogota	CZ Suba	36	44	122%	49	10		69%
Bogota	CZ Tunjuelito	58	7	12%	6	6	51	53%
Bogota	CZ Usaquen	18	10	56%	28	29	8	59%
Bogotá	CZ Usme	128	24	19%	69	1	104	46%
Bogotá	Regional Bogotá	29	13	45%	18	1	16	67%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Bogotá: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Bosa		10	16	26
Ciudad Bolívar		3	4	7
Engativá		5	3	8
Fontibón		2	2	4
Kennedy	2	1	27	30
Mártires		2	1	3
Rafael Uribe		1	5	6
San Cristóbal			3	3
Santa Fe	1	1		2
Suba		2	6	8
Tunjuelito		1		1
Usme		7	10	17
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>77</b>	<b>115</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1		5	6
Mal Procedimiento	2	9	9	20
Se limita la atención		3	4	7
Tiempo de espera muy largo		23	59	82
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>77</b>	<b>115</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidad es de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
BOGOTA	3269	592	115	19%	18%

Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
CUNDINAMARCA	23	306	641	7,55%	49,61%

Etiquetas de fila	Total
Facatativá	9
Girardot	4
Soacha	5
Soacha Centro	1
Zipaquirá	1
Fusagasugá	3
<b>Total general</b>	<b>23</b>

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	6
Mal procedimiento	5
Se limita la atención	1
Tiempo de espera muy largo	11
<b>Total general</b>	<b>23</b>



Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Centroriente	Cundinamarca	CZ Caqueza	6	5	83%	11	0	1	63%
Centroriente	Cundinamarca	CZ Choconta	14	3	21%	4	3	11	50%
Centroriente	Cundinamarca	CZ Facatativa	85	77	91%	100	0	8	65%
Centroriente	Cundinamarca	CZ Fusagasuga	60	26	43%	35	0	34	67%
Centroriente	Cundinamarca	CZ Gacheta	3	0	0%	2	0	3	0%
Centroriente	Cundinamarca	CZ Girardot	70	42	60%	57	0	28	75%
Centroriente	Cundinamarca	CZ La Mesa	14	0	0%	1	3	14	-
Centroriente	Cundinamarca	CZ Pacho	34	6	18%	5	0	28	60%
Centroriente	Cundinamarca	CZ San Juan De Rioseco	5	2	40%	1	17	3	67%
Centroriente	Cundinamarca	CZ Soacha	29	78	269%	190	0		62%
Centroriente	Cundinamarca	CZ Soacha Centro	0	11	Sin muestra	18	2		75%
Centroriente	Cundinamarca	CZ Ubate	43	11	26%	5	0	32	80%
Centroriente	Cundinamarca	CZ Villeta	2	0	0%	2	5	2	-
Centroriente	Cundinamarca	CZ Zipaquirá	73	43	59%	55	1	30	55%
Centroriente	Cundinamarca	Regional Cundinamarca	6	2	33%	1	0	4	100%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Cundinamarca: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Facatativá		2	8	10
Fusagasugá		5	3	8
Girardot	1	3	4	8
Soacha		14	5	19
Soacha Centro		2	1	3
Zipaquirá			1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>49</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió		4	6	10
Mal Procedimiento	1	6	4	11
Se limita la atención		1	1	2
Tiempo de espera muy largo		15	11	26
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>49</b>

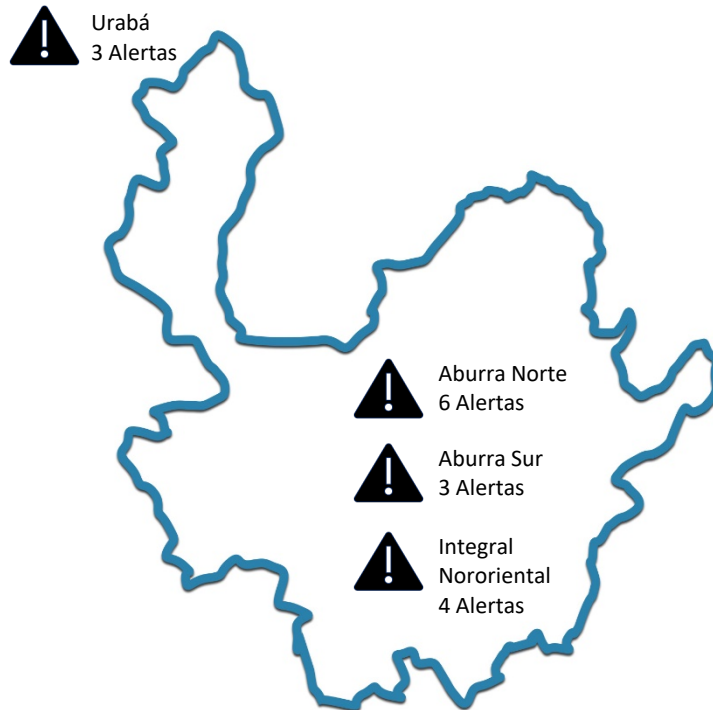
Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
CUNDINAMARCA	2272	460	49	11%	20%

## Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
ANTIOQUIA	24	212	593	11,74%	35,92%

Centro Zonal	Total
Aburra Norte	6
Aburra Sur	3
Integral Nororiental	4
Occidente	1
Oriente Medio	1
Rosales	3
Sur Oriente	3
Uraba	3
<b>Total general</b>	<b>24</b>

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	2
Mal procedimiento	5
Se limita la atención	7
Tiempo de espera muy largo	10
<b>Total general</b>	<b>24</b>



## Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Eje Cafetero	Antioquia	Caif Comuna 13	0	11	Sin muestra	11	4		65%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Aburra Norte	65	27	42%	38	0	38	69%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Aburra Sur	112	22	20%	46	0	90	74%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Bajo Cauca	29	1	3%	2	1	28	100%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Integral Noroccidental	8	4	50%	11	6	4	67%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Integral Nororiental	88	15	17%	70	0	73	53%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ La Meseta	1	3	300%	2	0		100%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Magdalena Medio	2	3	150%	1	1		100%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Occidente	33	18	55%	25	0	15	59%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Occidente Medio	11	0	0%	1	3	11	-
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Oriente	60	19	32%	29	1	41	91%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Oriente Medio	51	17	33%	33	0	34	65%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Penderisco	28	1	Sin Registros Validos	0	1		100%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Porce Nus	12	2	17%	5	1	10	29%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Rosales	0	25	Sin muestra	23	2		63%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Sur Oriente	45	12	27%	13	0	33	76%
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Suroeste	24	0	Sin Registros Validos	0	8		-
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Uraba	45	27	60%	217	1	18	74%
Eje Cafetero	Antioquia	Regional Antioquia	22	5	23%	7	0	17	58%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Antioquia: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Aburra Norte	1	9	6	16
Aburra Sur		4	3	7
Integral Noroccidental	1	2		3
Integral Nororiental	1	2	4	7
Magdalena Medio		1		1
Occidente	1		1	2
Oriente		1		1
Oriente Medio	1		1	2
Rosales			3	3
Sur Oriente		5	3	8
Uraba			3	3
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>53</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió		2	2	4
Mal Procedimiento	4	7	5	16
Se limita la atención		3	7	10
Tiempo de espera muy largo	1	12	10	23
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>53</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
ANTIOQUIA	1831	338	53	16%	18%

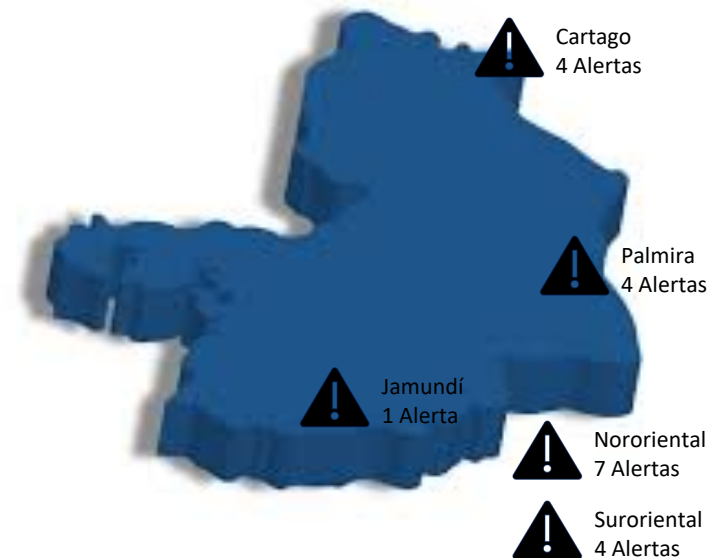


Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
VALLE DEL CAUCA	28	315	706	8,97%	44,19%

Centro Zonal	Total
Cartago	4
Centro	5
Jamundí	1
Ladera	1
Nororiental	7
Palmira	4
Regional Valle Del Cauca	2
Suroriental	4
<b>Total general</b>	<b>28</b>

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	3
Se limita la atención	2
Tiempo de espera muy largo	23
<b>Total general</b>	<b>28</b>



Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buenaventura	19	1	5%	1	4	18	100%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buga	58	8	14%	20	6	50	63%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Cartago	81	101	125%	118	19		66%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Centro	71	26	37%	51	6	45	51%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Jamundi	33	17	52%	36	0	16	68%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Ladera	3	17	567%	27	7		80%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Nororiental	68	38	56%	80	1	30	57%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Palmira	42	13	31%	25	0	29	61%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Restaurar	0	1	Sin muestra	4	0		33%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Roldanillo	1	0	Sin registros	0	0		-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sevilla	17	0	0%	2	2	17	0%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sur	30	4	13%	28	0	26	75%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Suroriental	105	14	13%	5	2	91	62%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Tuluá	77	25	32%	34	2	52	64%
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Yumbo	28	3	11%	7	7	25	60%
Pacífico	Valle Del Cauca	Regional Valle	81	47	58%	78	0	34	70%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Valle del Cauca: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Buga		1		1
Cartago	1	6	4	11
Centro		4	5	9
Jamundi			1	1
Ladera		1	1	2
Nororiental		4	7	11
Palmira		3	4	7
Regional Valle Del Cauca	1		2	3
Sur		2		2
Suroriental		2	4	6
Tuluá		2		2
Yumbo		2		2
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>57</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1	2	3	6
Mal Procedimiento	1	7		8
Se limita la atención		5	2	7
Tiempo de espera muy largo		13	23	36
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>57</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
VALLE DEL CAUCA	2276	464	57	12%	20%

Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
HUILA	33	227	473	13,85%	48,84%

Centro Zonal	Total
Garzón	7
La Gaitana	10
Neiva	13
Pitalito	3
<b>Total general</b>	<b>33</b>

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	4
Mal procedimiento	5
Se limita la atención	2
Tiempo de espera muy largo	22
<b>Total general</b>	<b>33</b>



Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Centro Sur	Huila	CZ Garzon	67	46	69%	73	5	21	62%
Centro Sur	Huila	CZ La Gaitana	94	51	54%	119	0	43	63%
Centro Sur	Huila	CZ La Plata	45	7	16%	5	2	38	70%
Centro Sur	Huila	CZ Neiva	99	67	68%	34	49	32	62%
Centro Sur	Huila	CZ Pitalito	72	56	78%	79	0	16	67%
Centro Sur	Huila	Regional Huila	3	0	Sin Registros Validos	0	3		-

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Huila: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Garzón		1	7	8
La Gaitana		5	10	15
Neiva		5	13	18
Pitalito		2	3	5
<b>Total general</b>		<b>13</b>	<b>33</b>	<b>46</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió			4	4
Mal Procedimiento		3	5	8
Se limita la atención			2	2
Tiempo de espera muy largo		10	22	32
<b>Total general</b>		<b>13</b>	<b>33</b>	<b>46</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
HUILA	2119	327	46	14%	15%

Marzo 2020



Para la Regional Nariño se generaron en total 17 alertas durante el mes de Marzo. En el Centro Zonal Pasto 1 se presenta la particularidad que de 10 alertas generadas, 6 de ellas corresponden a la categoría “*Se limita la Atención*”, esta situación se presenta debido a que en dicho punto de atención se suelen asignar turnos limitados para recibir atención.

Centro Zonal	Total
Pasto 1	10
Pasto 2	6
Regional Nariño	1
<b>Total general</b>	<b>17</b>

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	3
Mal procedimiento	1
Se limita la atención	7
Tiempo de espera muy largo	6
<b>Total general</b>	<b>17</b>



Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
NARIÑO	17	168	267	10,24%	62,17%

Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Pacífico	Nariño	CZ Barbacoas	5	0	Sin registros	0	0		100%
Pacífico	Nariño	CZ Ipiales	0	0	Sin Registros Validos	0	2		-
Pacífico	Nariño	CZ La Union	6	0	0%	2	3	6	0%
Pacífico	Nariño	CZ Pasto 1	86	43	50%	68	13	43	72%
Pacífico	Nariño	CZ Pasto 2	61	81	133%	67	0		74%
Pacífico	Nariño	CZ Remolino	1	0	Sin Registros	0	0		-
Pacífico	Nariño	CZ Tumaco	0	0	Sin Registros	0	0		-
Pacífico	Nariño	CZ Tuquerres	22	16	73%	26	0	6	82%
Pacífico	Nariño	Regional Nariño	59	28	47%	1	0	31	56%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.



# Nariño: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Pasto 1		11	10	21
Pasto 2	1	2	6	9
Regional Nariño			1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>31</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió			3	3
Mal Procedimiento		1	1	2
Se limita la atención		5	7	12
Tiempo de espera muy largo	1	7	6	14
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>31</b>

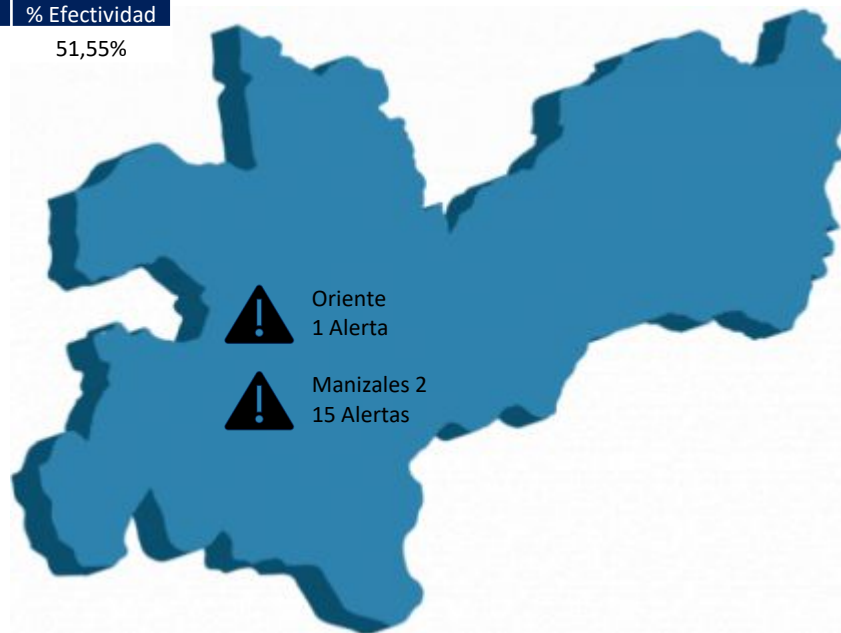
Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
NARIÑO	901	226	31	14%	25%

Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
CALDAS	16	135	258	12,03%	51,55%

Centro Zonal	Total
Manizales 2	15
Oriente	1
Total general	16

Categoría	Total
Mal procedimiento	3
Se limita la atención	1
Tiempo de espera muy largo	12
Total general	16



Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Eje Cafetero	Caldas	CZ Del Cafe	30	0	Sin registros	0	0		-
Eje Cafetero	Caldas	CZ Manizales 1	10	0	0%	1	19	10	-
Eje Cafetero	Caldas	CZ Manizales 2	41	130	317%	162	0		66%
Eje Cafetero	Caldas	CZ Norte	8	1	Sin Registros Validos	0	1		33%
Eje Cafetero	Caldas	CZ Occidente	11	1	9%	2	0	10	20%
Eje Cafetero	Caldas	CZ Oriente	20	3	15%	13	0	17	46%
Eje Cafetero	Caldas	CZ Sur Oriente	7	0	Sin registros	0	0		-
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas	0	0	Sin Registros Validos	0	2		-

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Caldas: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Manizales 1	1			1
Manizales 2		1	12	13
Norte	1			1
Oriente		1	1	2
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>17</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Mal Procedimiento	1		1	2
Se limita la atención			1	1
Tiempo de espera muy largo	1	2	11	14
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>17</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidad es de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
CALDAS	920	183	17	9%	20%

Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
RISARALDA	12	242	479	4,96%	50,52%

Categoría	Total
Dosquebradas	2
Pereira	10
<b>Total general</b>	<b>12</b>

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	7
Mal procedimiento	5
<b>Total general</b>	<b>12</b>



Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Eje Cafetero	Risaralda	CZ Belen De Umbria	26	<b>19</b>	73%	22	2	7	65%
Eje Cafetero	Risaralda	CZ Dos Quebradas	100	<b>44</b>	44%	52	8	56	68%
Eje Cafetero	Risaralda	CZ La Virginia	45	<b>23</b>	51%	39	10	22	59%
Eje Cafetero	Risaralda	CZ Pereira	101	<b>122</b>	121%	175	2		63%
Eje Cafetero	Risaralda	CZ Santa Rosa De Cabal	4	<b>34</b>	850%	31	0		74%
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	0	<b>0</b>	Sin registros	0	0		-

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Risaralda: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Dosquebradas		1	1	2
Pereira		4	9	13
<b>Total general</b>		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió		1	7	8
Mal Procedimiento		4	3	7
<b>Total general</b>		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
RISARALDA	1786	324	15	5%	18%

Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
QUINDIO	6	96	124	6,12%	79,03%

Centro Zonal	Total
Armenia Norte	6
Total general	6

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1
Mal procedimiento	3
Se limita la atención	1
Tiempo de espera muy largo	1
Total general	6





Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Eje Cafetero	Quindio	CZ Armenia Norte	31	<b>93</b>	300%	77	0		79%
Eje Cafetero	Quindio	CZ Armenia Sur	40	<b>1</b>	3%	2	0	39	100%
Eje Cafetero	Quindio	CZ Calarcá	37	<b>2</b>	5%	1	0	35	75%
Eje Cafetero	Quindío	Regional Quindío	0	<b>0</b>	Sin Registros Validos	0	2		-

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Quindío: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Armenia Norte		1	5	6
Armenia Sur	3			3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió			1	1
Mal Procedimiento	2		2	4
Se limita la atención			1	1
Tiempo de espera muy largo	1	1	1	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

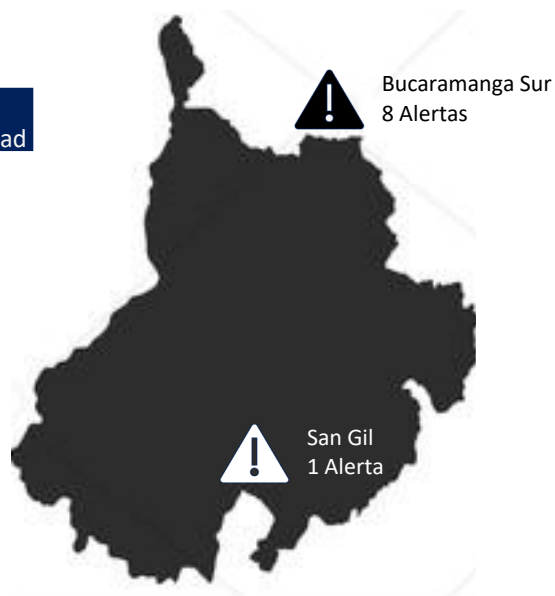
Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidad es de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
QUINDIO	538	128	9	7%	24%

Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
SANTANDER	11	107	163	10,19%	66,26%

Centro Zonal	Total
Bucaramanga Sur	8
Carlos Lleras Restrepo	1
La Floresta	1
San Gil	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>

Categoría	Total
Mal procedimiento	1
Se limita la atención	3
Tiempo de espera muy largo	7
<b>Total general</b>	<b>11</b>



Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Centroriente	Santander	CZ Antonia Santos	7	5	Sin Registros Validos	0	5		64%
Centroriente	Santander	CZ Bucaramanga Sur	53	55	104%	58	5		68%
Centroriente	Santander	CZ Carlos Lleras Restrepo	23	11	48%	28	1	12	61%
Centroriente	Santander	CZ La Floresta	16	8	50%	11	12	8	67%
Centroriente	Santander	CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	19	14	74%	13	0	5	73%
Centroriente	Santander	CZ Malaga	2	0	Sin registros	0	0		-
Centroriente	Santander	CZ Resurgir	1	0	Sin registros	0	0		-
Centroriente	Santander	CZ San Gil	2	1	50%	1	0	1	50%
Centroriente	Santander	CZ Socorro	27	6	22%	5	0	21	78%
Centroriente	Santander	CZ Velez	9	5	56%	1	0	4	83%
Centroriente	Santander	CZ Yariques	2	0	Sin registros	0	0		-
Centroriente	Santander	Regional Santander	2	2	100%	3	1	0	67%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Santander: Alertas por Categoría y Centro Zonal

1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Bucaramanga Sur		2	8	10
Carlos Lleras Restrepo	1	5	1	7
La Floresta		1	1	2
Luis Carlos Galán Sarmiento		1		1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió		1		1
Mal Procedimiento	1	3		4
Se limita la atención			3	3
Tiempo de espera muy largo		5	7	12
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
SANTANDER	750	158	20	13%	21%

Marzo 2020

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
NORTE DE SANTANDER	8	273	550	2,97%	48,91%

Centro Zonal	Total
Cúcuta 1	1
Regional Norte De Santander	1
Tibu	1
Cúcuta 2	3
Cúcuta 3	2
Total general	8

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	3
Mal procedimiento	3
Tiempo de espera muy largo	2
Total general	8



Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Centroriente	Norte De Santander	CZ Cucuta 1	98	<b>36</b>	37%	46	17	62	63%
Centroriente	Norte De Santander	CZ Cucuta 2	55	<b>72</b>	131%	112	13		60%
Centroriente	Norte De Santander	CZ Cucuta 3	77	<b>90</b>	117%	89	6		71%
Centroriente	Norte De Santander	CZ Ocaña	50	<b>8</b>	16%	16	0	42	52%
Centroriente	Norte De Santander	CZ Pamplona	23	<b>15</b>	65%	14	9	8	76%
Centroriente	Norte De Santander	CZ Tibu	32	<b>30</b>	94%	43	7	2	62%
Centroriente	Norte De Santander	Regional Norte De Santander	65	<b>22</b>	34%	14	0	43	56%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Norte de Santander: Alertas por Categoría y Centro Zonal

## 1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Cúcuta 1		3		3
Cúcuta 2		4	3	7
Cúcuta 3		2	2	4
Regional Norte De Santander			1	1
Tibú			1	1
<b>Total general</b>		<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió		1	3	4
Mal Procedimiento		4	2	6
Se limita la atención		1		1
Tiempo de espera muy largo		3	2	5
<b>Total general</b>		<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
NORTE DE SANTANDER	2452	396	16	4%	16%



Marzo 2020



En Bolívar se reportan en total 7 alertas durante el mes de Marzo. A destacar que el Centro Zonal Industrial de la Bahía registra únicamente 2 alertas luego de la revisión y seguimiento que se viene realizando desde la DSyA.

Centro Zonal	Total
De La Virgen Y Turístico	4
Industrial de la Bahía	2
Regional Bolívar	1
Total general	7

Categoría	Total
Se limita la atención	2
Tiempo de espera muy largo	5
Total general	7

Regional	Alertas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas	% Efectividad
BOLIVAR	7	62	112	11,29%	55,36%



De la Virgen y Turístico  
4 Alertas



Industrial de la Bahía  
2 Alertas



Regional Bolívar  
1 Alerta

Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Caribe	Bolivar	CZ De La Virgen Y Turistico	59	24	41%	36	0	35	68%
Caribe	Bolivar	CZ El Carmen De Bolivar	11	1	9%	2	0	10	100%
Caribe	Bolivar	CZ Historico Y Del Caribe Norte	1	0	0%	1	0	1	-
Caribe	Bolivar	CZ Industrial De La Bahia	69	4	6%	10	1	65	57%
Caribe	Bolivar	CZ Magangué	43	7	16%	6	1	36	63%
Caribe	Bolivar	CZ Mompox	19	5	26%	7	0	14	75%
Caribe	Bolivar	CZ Simiti	13	4	31%	7	3	9	80%
Caribe	Bolivar	CZ Turbaco	34	2	6%	2	0	32	75%
Caribe	Bolivar	Regional Bolivar	23	15	65%	9	7	8	75%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Bolívar: Alertas por Categoría y Centro Zonal

## 1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
De La Virgen Y Turístico			3	3
Histórico y del Caribe Norte		2		2
Industrial de la Bahía			2	2
Regional Bolívar			1	1
<b>Total general</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió		1		1
Mal Procedimiento		1		1
Se limita la atención			1	1
Tiempo de espera muy largo			5	5
<b>Total general</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidad es de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
BOLIVAR	475	99	8	8%	21%

Marzo 2020



El denominador común en referencia a los eventos críticos en el departamento de Atlántico se centra en la demora en los tiempos de atención por parte del Centro Zonal Hipódromo. De 11 alertas generadas en el departamento, 7 se tramitan a este Centro Zonal por la categoría mencionada anteriormente.

Centro Zonal	Total
Hipódromo	7
Norte Centro Histórico	1
Sur Occidente	2
Sur Oriente	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1
Se limita la atención	1
Tiempo de espera muy largo	9
<b>Total general</b>	<b>11</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
ATLANTICO	124	64	11	18,03%	49,19%



Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Caribe	Atlantico	CZ Baranoa	4	3	75%	4	71	1	100%
Caribe	Atlantico	CZ Hipodromo	37	29	78%	20	0	8	70%
Caribe	Atlantico	CZ Norte Centro Historico	6	2	33%	1	1	4	100%
Caribe	Atlantico	CZ Sabanagrande	7	0	Sin registros	0	0		100%
Caribe	Atlantico	CZ Sabanalarga	50	1	2%	1	1	49	100%
Caribe	Atlantico	CZ Suroccidente	41	7	17%	5	2	34	64%
Caribe	Atlantico	CZ Suroriente	57	20	35%	71	1	37	72%
Caribe	Atlantico	Regional Atlantico	14	2	14%	5	3	12	67%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Atlántico: Alertas por Categoría y Centro Zonal

## 1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Hipódromo		7	7	14
Norte Centro Historico			1	1
Sur Occidente			2	2
Sur Oriente			1	1
<b>Total general</b>		<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió			1	1
Mal Procedimiento		2		2
Se limita la atención			1	1
Tiempo de espera muy largo		5	9	14
<b>Total general</b>		<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
ATLANTICO	398	98	18	18%	25%



Cerca del 10% de las encuestas aplicadas para la Regional derivaron en la generación de Alerta. El grueso de las alertas se generaron por tiempos de espera superiores a 60 minutos.

Centro Zonal	Total
Aguachica	2
Chiriguana	1
Valledupar 2	7
<b>Total general</b>	<b>10</b>

Categoría	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1
Mal procedimiento	3
Se limita la atención	1
Tiempo de espera muy largo	5
<b>Total general</b>	<b>10</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
CESAR	241	104	10	9,62%	43,15%



Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Caribe	Cesar	CZ Aguachica	90	59	66%	102	0	31	72%
Caribe	Cesar	CZ Agustin Codazzi	1	0	Sin registros	0	0		-
Caribe	Cesar	CZ Chiriguana	1	2	200%	1	0		100%
Caribe	Cesar	CZ Valledupar 1	1	2	200%	2	19		100%
Caribe	Cesar	CZ Valledupar 2	99	40	40%	57	1	59	61%
Caribe	Cesar	Regional Cesar	0	1	Sin muestra	4	16		67%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.



# Cesar: Alertas por Categoría y Centro Zonal

## 1er Trimestre 2020

Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Aguachica		4	2	6
Chiriguana			1	1
Valledupar 2		4	7	11
<b>Total general</b>		<b>8</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

Categoría	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió			1	1
Mal Procedimiento		2	3	5
Se limita la atención		3	1	4
Tiempo de espera muy largo		3	5	8
<b>Total general</b>		<b>8</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
CESAR	821	142	18	13%	17%

1er Trimestre 2020



Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
AMAZONAS	1	0	0	0%	0%
ARAUCA	229	60	2	3%	26%
BOYACA	364	72	7	10%	20%
CAQUETA	518	71	4	6%	14%
CASANARE	135	37	3	8%	27%
CAUCA	23	3	0	0%	13%
CHOCO	82	15	0	0%	18%
CORDOBA	500	86	6	7%	17%
GUAINIA	2	0	0	0%	0%
GUAVIARE	17	5	0	0%	29%
LA GUAJIRA	159	27	0	0%	17%
MAGDALENA	96	16	1	6%	17%
META	155	29	2	7%	19%
PUTUMAYO	86	12	0	0%	14%
SAN ANDRES	22	3	1	33%	14%
SUCRE	95	30	2	7%	32%
TOLIMA	377	99	3	3%	26%
VAUPES	17	4	0	0%	24%
VICHADA	89	14	1	7%	16%

Marzo 2020



Regional	Registros	Encuestas Efectivas	Alertas (Oportunidades de mejora)	% Alertas	% Efectividad de contacto
AMAZONAS	0	0	0	0,00%	100%
ARAUCA	58	34	1	2,94%	58,62%
BOYACA	68	38	0	0,00%	54,41%
CAQUETA	124	55	2	3,64%	44,35%
CASANARE	34	29	4	13,79%	85,29%
CAUCA	4	1	0	0,00%	25,00%
CHOCO	13	4	0	0,00%	30,77%
CORDOBA	109	39	1	2,50%	36,70%
GUAINIA	0	0	0	0,00%	0,00%
GUAVIARE	11	5	0	0,00%	27,27%
LA GUAJIRA	59	18	0	0,00%	30,51%
MAGDALENA	33	11	0	0,00%	33,33%
META	43	12	0	0,00%	27,91%
PUTUMAYO	19	4	0	0,00%	21,05%
SAN ANDRES	6	2	1	33,33%	50,00%
SUCRE	30	14	0	0,00%	43,33%
TOLIMA	99	64	0	0,00%	62,63%
VAUPES	7	4	0	0,00%	57,14%
VICHADA	26	5	1	20,00%	19,23%

Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Caribe	Cordoba	CZ 1 Monteria	31	11	35%	9	0	20	54%
Caribe	Cordoba	CZ Cerete	2	1	50%	2	1	1	33%
Caribe	Cordoba	CZ Loricá	22	5	23%	8	0	17	70%
Caribe	Cordoba	CZ Montelibano	32	4	13%	5	0	28	57%
Caribe	Cordoba	CZ Planetarica	30	5	17%	16	0	25	40%
Caribe	Cordoba	CZ Sahagun	18	0	0%	9	1	18	0%
Caribe	Cordoba	CZ San Andrés De Sotavento	23	0	Sin registros	0	0		50%
Caribe	Cordoba	CZ Tierralta	5	1	20%	2	0	4	100%
Caribe	Cordoba	Regional Cordoba	28	12	43%	23	0	16	62%
Caribe	La Guajira	CZ Fonseca	7	0	Sin Registros Validos	0	1		-
Caribe	La Guajira	CZ Maicao	6	0	0%	1	0	6	0%
Caribe	La Guajira	CZ Manaure	0	0	Sin registros	0	0		-
Caribe	La Guajira	CZ Nazareth	0	0	Sin Registros Validos	0	8		-
Caribe	La Guajira	CZ Riohacha 1	60	10	17%	42	0	50	63%
Caribe	La Guajira	CZ Riohacha 2	14	0	0%	2	1	14	0%
Caribe	La Guajira	Regional La Guajira	53	8	15%	6	0	45	76%
Caribe	Magdalena	CZ Cienaga	0	0	Sin Registros Validos	0	1		-
Caribe	Magdalena	CZ Del Rio	1	0	Sin Registros Validos	0	1		-
Caribe	Magdalena	CZ El Banco	9	8	89%	13	0	1	50%
Caribe	Magdalena	CZ Fundación	1	2	Sin registros	0	0		100%
Caribe	Magdalena	CZ Plato	2	0	0%	2	0	2	0%
Caribe	Magdalena	CZ Santa Ana	2	0	Sin registros	0	0		-
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta Norte	11	1	Sin registros	0	0		100%
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta Sur	96	0	0%	2	10	96	0%
Caribe	Magdalena	Regional Magdalena	21	0	0%	6	3	21	50%

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno

de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.



# Otras Regionales

Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Caribe	San Andres	CZ Los Almendros	10	1	10%	4	1	9	20%
Caribe	San Andres	Regional San Andres	7	1	14%	2	0	6	50%
Caribe	Sucre	CZ Boston	5	5	100%	6	0	0	80%
Caribe	Sucre	CZ La Mojana	16	2	13%	5	0	14	60%
Caribe	Sucre	CZ Norte	6	0	Sin Registros Validos	0	5		-
Caribe	Sucre	CZ Sincelejo	70	7	10%	11	0	63	47%
Caribe	Sucre	Regional Sucre	0	0	Sin registros	0	0		-
Centro Sur	Amazonas	CZ Leticia	1	0	Sin Registros	0	0		-
Centro Sur	Amazonas	Regional Amazonas	0	0	Sin Registros Validos	0	5		-
Centro Sur	Caqueta	CZ Belen De Los Andaquies	23	3	13%	4	2	20	57%
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 1	41	25	61%	31	20	16	76%
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 2	88	13	15%	22	2	75	47%
Centro Sur	Caqueta	CZ Puerto Rico	8	13	163%	27	1		68%
Centro Sur	Caqueta	Regional Caqueta	1	1	100%	3	41	0	50%
Centro Sur	Putumayo	CZ La Hormiga	40	0	0%	5	0	40	-
Centro Sur	Putumayo	CZ Mocoa	13	4	31%	11	0	9	70%
Centro Sur	Putumayo	CZ Puerto Asis	1	0	0%	1	0	1	-
Centro Sur	Putumayo	CZ Sibundoy	3	0	0%	1	0	3	-
Centro Sur	Putumayo	Regional Putumayo	0	0	Sin Registros	0	0		-
Centro Sur	Tolima	CZ Chaparral	36	25	69%	26	0	11	60%
Centro Sur	Tolima	CZ Espinal	14	5	36%	8	0	9	83%
Centro Sur	Tolima	CZ Galan	69	3	4%	4	5	66	60%
Centro Sur	Tolima	CZ Honda	42	5	12%	5	0	37	86%
Centro Sur	Tolima	CZ Ibague	25	2	8%	2	2	23	67%
Centro Sur	Tolima	CZ Jordan	15	5	33%	5	8	10	69%
Centro Sur	Tolima	CZ Lerida	11	3	27%	2	0	8	63%
Centro Sur	Tolima	CZ Libano	4	9	225%	16	0		85%
Centro Sur	Tolima	CZ Melgar	26	5	19%	3	2	21	56%
Centro Sur	Tolima	CZ Purificacion	11	2	Sin Registros Validos	0	1		67%
Centro Sur	Tolima	Regional Tolima	1	0	Sin Registros Validos	0	6		100%

# Otras Regionales

142

Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Centroriente	Boyaca	CZ Chiquinquirá	3	1	33%	2	0	2	100%
Centroriente	Boyaca	CZ Duitama	26	6	23%	5	0	20	64%
Centroriente	Boyaca	CZ El Cocuy	4	2	50%	2	0	2	50%
Centroriente	Boyaca	CZ Garagoa	9	2	22%	4	1	7	75%
Centroriente	Boyaca	CZ Miraflores	3	3	100%	6	0	0	100%
Centroriente	Boyaca	CZ Moniquirá	0	2	Sin muestra	4	0		100%
Centroriente	Boyaca	CZ Otanche	5	0	Sin registros	0	0		-
Centroriente	Boyaca	CZ Puerto Boyaca	23	3	Sin Registros Validos	0	1		75%
Centroriente	Boyaca	CZ Soata	10	2	20%	5	0	8	33%
Centroriente	Boyaca	CZ Sogamoso	79	3	4%	4	0	76	67%
Centroriente	Boyaca	CZ Tunja 1	4	1	25%	1	0	3	100%
Centroriente	Boyaca	CZ Tunja 2	56	7	13%	5	0	49	57%
Centroriente	Boyaca	Regional Boyaca	4	6	150%	9	0		70%
Llanos	Arauca	CZ Arauca	11	7	64%	3	10	4	67%
Llanos	Arauca	CZ Saravena	70	26	37%	34	0	44	55%
Llanos	Arauca	CZ Tame	47	0	Sin registros	0	0		-
Llanos	Arauca	Regional Arauca	0	1	Sin muestra	1	0		100%
Llanos	Casanare	CZ Paz De Ariporo	36	23	64%	13	0	13	77%
Llanos	Casanare	CZ Villanueva	9	0	Sin Registros Validos	0	2		100%
Llanos	Casanare	CZ Yopal	15	6	40%	3	0	9	88%
Llanos	Casanare	Regional Casanare	0	0	Sin Registros Validos	0	1		-
Llanos	Guainia	Regional Guainia	0	0	Sin registros	0	0		0%
Llanos	Guaviare	CZ San Jose De Guaviare	7	3	43%	6	0	4	50%
Llanos	Guaviare	Regional Guaviare	4	2	50%	3	0	2	67%
Llanos	Meta	CZ Acacias	9	0	0%	9	1	9	0%
Llanos	Meta	CZ Granada	6	1	17%	2	2	5	67%
Llanos	Meta	CZ Puerto Lopez	2	1	50%	3	1	1	67%
Llanos	Meta	CZ Villavicencio 1	23	9	39%	10	1	14	71%
Llanos	Meta	CZ Villavicencio 2	29	1	3%	10	0	28	38%
Llanos	Meta	Regional Meta	1	0	Sin Registros Validos	0	1		-

Marzo 2020

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Muestra Marzo	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos	Encuestas Faltantes	% Contactabilidad
Llanos	Vaupes	CZ Mitu	7	4	57%	3	6	3	44%
Llanos	Vichada	CZ Puerto Carreño	31	5	16%	19	0	26	52%
Llanos	Vichada	Regional Vichada	0	0	Sin Registros	0	0	-	-
Pacífico	Cauca	CZ Centro	0	0	Sin Registros	0	0	-	-
Pacífico	Cauca	CZ Costa Pacifica	1	0	0%	2	0	1	0%
Pacífico	Cauca	CZ Indigena	0	0	Sin Registros	0	0	-	-
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano	0	0	Sin Registros Validos	0	2	-	-
Pacífico	Cauca	CZ Norte	15	1	7%	2	0	14	100%
Pacífico	Cauca	CZ Popayan	2	0	Sin registros	0	0	-	-
Pacífico	Cauca	CZ Sur	0	0	Sin Registros	0	0	-	-
Pacífico	Cauca	Regional Cauca	1	0	Sin registros	0	0	-	-
Pacífico	Choco	CZ Bahia Solano	7	1	Sin registros	0	0	-	100%
Pacífico	Choco	CZ Istmina	2	3	150%	4	0	-	75%
Pacífico	Choco	CZ Quibdo	2	0	0%	1	0	2	-
Pacífico	Choco	CZ Riosucio	6	0	Sin registros	0	0	-	0%
Pacífico	Choco	CZ Tado	12	0	0%	1	0	12	33%
Pacífico	Choco	Regional Choco	0	0	Sin Registros	0	0	-	-

Es importante precisar que para cada una de las Regionales se gestionó el 100% de la muestra enviada por parte de ICBF, no obstante, para cada uno de los puntos de atención se ilustra el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la efectividad obtenida.

# Registros en SIM

Información del primer trimestre del 2020.





# Quejas, Reclamos, SRD, RAVD por Agente

1er Trimestre 2020

Agente	Trimestre				Total
	Quejas	Reclamos	SRD	RAVD	
Wendy Becerra	27	41	15	5	88
Johana Mayorga	4	10	0	9	23
Valeria Ruiz	2	0	1	0	3
Fredy Gonzalez	11	13	10	5	39
Sharon Castro	18	22	5	1	46
Ximena Bañol	20	19	18	8	65
Lis Guzman	0	0	0	0	0
Zaira Guzman	1	1	0	0	2
Lina Delgado	24	23	17	6	70
Laura Corredor	1	1	0	0	2
Anrea Tautiva	1	1	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>109</b>	<b>131</b>	<b>66</b>	<b>34</b>	<b>340</b>

Se registran en total 340 peticiones con trámite en el aplicativo SIM por parte de los agentes del segmento durante el primer semestre del 2020. El registro que más participación tuvo fue la generación del reclamo, el cual se venía registrando por tiempos prolongados de espera. Durante los primeros 2 meses el comportamiento del registro de peticiones para el segmento se mantuvo creciente, pasando de 85 en enero, a 167 en febrero. Para el mes de marzo el registro disminuye a un total de 85 peticiones.

## Conclusiones y Sugerencias



El resultado de la encuesta arroja en general un nivel de satisfacción alto en los ciudadanos consultados; no obstante, se identifican situaciones específicas, las cuales vale la pena sean tenidas en cuenta para generar acciones de mejora:

- El grueso de los encuestados que refirieron trato inadecuado por parte del colaborador que les atendió, centraban su inconformidad como resultado de una orientación incompleta y/o poco profunda. Desde la percepción del ciudadano, el no recibir orientación total frente a su consulta se interpretó como actitud inadecuada de parte de quién le atendió.
- La remisión hacia Otras Instituciones (Comisaría de Familia) generalmente no va acompañada de una clara instrucción que muestre al ciudadano las razones por las cuales no se atiende su caso desde el Instituto. Dicho escenario es percibido como orientación incompleta e inconclusa para con el encuestado.



- Se mantiene la tendencia del mes anterior, en donde el grueso de las alertas generadas se reportaron por tiempos de espera superiores a 60 minutos, no obstante, la mayoría de los ciudadanos manifestó haber esperado en sala por un periodo de tiempo coherente.
- Se sugiere realizar procesos de sensibilización para los funcionarios, con el fin de alcanzar niveles de comunicación asertiva durante las orientaciones que se desarrollan alrededor de los procesos conciliables. Es recomendable evitar emitir juicios de valor que desdibujen la orientación brindada.
- Se sugiere realizar revisión a los hechos presentados en el Centro Zonal Kennedy. El dicho punto de atención, de 53 encuestas aplicadas, 27 casos derivaron en la generación de alerta, representando un 50,9%.



## Estrategias de Gestión



Teniendo en cuenta las metas establecidas para el segmento, a continuación se presentan las distintas estrategias ejecutadas durante el mes de marzo:



- Buscando dar aumento al % de contactabilidad para la aplicación de la encuesta al ciudadano, la malla de turnos del equipo se diseñó con el fin de abarcar un rango temporal comprendido entre las 08:00 y las 20:00 de lunes a viernes, y de 08:00 a 17:00 del día sábado. Esta modificación de turnos, fue consecuente al diseño mapa de contactabilidad creado de acuerdo a los rangos del día en los cuales se generaba mayor contacto con el encuestado en las diferentes ciudades del país.
- El equipo de encuestadores recibió capacitación por parte del Supervisor de Operaciones, equipo de Formación y segmento de Abogados del Centro de Contacto. Dichos espacios abordaron temáticas específicas enfocadas al registro de DP – Quejas y Reclamos en el aplicativo SIM, y temáticas enfocadas al desarrollo de Procesos Conciliables por parte del ICBF.
- De acuerdo a los resultados obtenidos (productividad) durante el mes de febrero, se realiza sustitución del personal del segmento, aumentando el resultado de encuestas efectivas aplicadas durante el mes de marzo.



**iQ**  
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

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

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