

iQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención ICBF - Vigencia 2019



iQ
OUTSOURCING



Ficha Técnica

2019

Muestra por Punto de Atención

Diciembre 2019

Introducción

- Durante el transcurso del año 2019, el Centro de Contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se encargó de la medición de satisfacción de **239** puntos de atención a nivel nacional, con el objetivo de conocer la percepción de los ciudadanos que acercaron a solicitar información o recibir orientación.
- Los resultados de esta medición, nos permite identificar aquellos aspectos en los cuales los ciudadanos se sienten satisfechos y aquellos en los cuales se presentan oportunidades de mejora en la atención brindada por parte de los puntos de atención.
- La aplicación de la encuesta, se realizó vía telefónica, a partir de una muestra entregada por la Dirección de Planeación del ICBF acorde al comportamiento de registro de cada punto de atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.

Muestra por Punto de Atención

- Durante el mes de diciembre, se logró la aplicación de 438 encuestas que representan el 66% del total de la muestra recibida, compuesta por 667 encuestas.

MES	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
Diciembre	667	438	66%

% CUMPLIMIENTO	PUNTOS DE ATENCIÓN
100%	100
0%	54
8% - 99%	4

OBSERVACIÓN PARTICULAR	PUNTOS DE ATENCIÓN
Registros sin autorización de Habeas Data	13
Sin Registros	26
Sin Registros Validos (números de contacto errados)	6
Puntos de atención sin muestra	36

- Varios factores influyeron en no lograr el cumplimiento de la muestra entregada, entre estos: la contactabilidad y la cantidad de registros disponibles.

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Caribe

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ATLANTICO	CZ BARANOA	2	0	Sin Registros	0	0	0	
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	4	4	100%	60	65	56	
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	3	3	100%	4	1	4	
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	2	0	Sin Registros	0	0	0	
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	4	2	50%	4	0	3	2
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	4	1	25%	1	8	1	3
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	4	4	100%	48	1	45	
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	4	2	50%	2	10	2	2
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4	4	100%	56	7	50	
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	3	2	67%	3	0	3	1
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	2	1	50%	1	0	1	1
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4	4	100%	12	6	11	
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	3	3	100%	9	22	8	
BOLIVAR	CZ MOMPOX	4	1	25%	3	0	3	3
BOLIVAR	CZ SIMITI	2	1	50%	1	1	1	1
BOLIVAR	CZ TURBACO	1	1	100%	3	1	2	
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	2	2	100%	18	7	18	
CESAR	CZ AGUACHICA	4	3	75%	8	61	8	1
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	2	0	Sin Registros	0	0	0	
CESAR	CZ CHIRIGUANA	3	1	33%	1	1	1	2
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	0	0	Sin Muestra	3	0	3	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	4	4	100%	6	146	6	
CESAR	REGIONAL CESAR	0	0	Sin Muestra	1	0	1	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	4	4	100%	61	30	39	
CORDOBA	CZ CERETE	4	2	50%	2	0	2	2
CORDOBA	CZ LORICA	4	4	100%	6	0	5	
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	4	1	25%	1	0	1	3
CORDOBA	CZ PLANETARICA	1	1	100%	13	0	12	
CORDOBA	CZ SAHAGUN	4	4	100%	5	10	4	
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	2	0	Sin Registros HD	0	2	0	
CORDOBA	CZ TIERRALTA	2	0	Sin Registros HD	0	1	0	
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	4	3	75%	11	0	11	1

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	3	0	Sin Registros	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	3	0	Sin Registros HD	0	28	0	
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	2	1	50%	1	0	1	1
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	4	3	75%	16	0	11	1
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	4	0	Sin Registros	0	0	0	
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	2	2	100%	50	7	42	
MAGDALENA	CZ CIENAGA	2	0	Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ DEL RIO	0	0	Sin Muestra	1	0	1	
MAGDALENA	CZ EL BANCO	2	0	Sin Registros HD	0	3	0	
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	4	0	Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ PLATO	3	2	67%	2	0	2	1
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	1	0	Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	4	0	Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	3	3	100%	4	0	4	
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	3	2	67%	4	0	3	1
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	4	0	0%	1	12	1	4
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES	0	0	Sin Muestra	2	0	0	
SUCRE	CZ BOSTON	0	0	Sin Muestra	0	14	0	
SUCRE	CZ LA MOJANA	3	0	0%	1	1	1	3
SUCRE	CZ NORTE	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
SUCRE	CZ SINCELEJO	4	4	100%	16	2	15	
SUCRE	REGIONAL SUCRE	0	0	Sin Muestra	0	0	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Sur

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
AMAZONAS	CZ LETICIA	1	0	Sin Registros Validos	1	0	0	
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	1	0	Sin Registros	0	0	0	
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4	3	75%	8	4	8	1
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	3	0	Sin Registros HD	0	22	0	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	4	4	100%	91	0	59	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	4	1	25%	1	62	1	3
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	2	2	100%	5	1	5	
HUILA	CZ GARZON	4	4	100%	122	22	119	
HUILA	CZ LA GAITANA	4	4	100%	99	57	96	
HUILA	CZ LA PLATA	4	4	100%	11	0	10	
HUILA	CZ NEIVA	3	0	Sin Registros HD	0	220	0	
HUILA	CZ PITALITO	4	4	100%	169	31	159	
HUILA	REGIONAL HUILA	2	0	Sin Registros	0	0	0	
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	4	1	25%	1	0	1	3
PUTUMAYO	CZ MOCOA	4	4	100%	25	2	25	
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	4	3	75%	5	0	5	1
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	3	0	Sin Registros Validos	1	0	0	
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	1	0	Sin Registros	0	0	0	
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	4	4	100%	30	4	30	
TOLIMA	CZ ESPINAL	2	0	Sin Registros HD	0	2	0	
TOLIMA	CZ GALAN	4	0	Sin Registros Validos	1	2	0	
TOLIMA	CZ HONDA	2	2	100%	19	7	13	
TOLIMA	CZ IBAGUE	4	4	100%	7	2	7	
TOLIMA	CZ JORDAN	4	0	Sin Registros	0	0	0	
TOLIMA	CZ LERIDA	0	0	Sin Muestra	5	0	5	
TOLIMA	CZ LIBANO	0	0	Sin Muestra	2	0	2	
TOLIMA	CZ MELGAR	1	1	100%	19	2	18	
TOLIMA	CZ PURIFICACION	1	1	100%	5	0	4	
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	0	0	Sin Muestra	0	0	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Oriente

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	4	4	100%	56	6	55	
BOGOTA	CZ BOSA	4	2	50%	2	87	2	2
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	4	4	100%	15	92	15	
BOGOTA	CZ CREER	4	4	100%	16	4	14	
BOGOTA	CZ ENGATIVA	4	4	100%	49	50	49	
BOGOTA	CZ FONTIBON	4	4	100%	72	7	66	
BOGOTA	CZ KENNEDY	4	4	100%	212	2	185	
BOGOTA	CZ MARTIRES	4	4	100%	14	21	12	
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	2	2	100%	18	29	15	
BOGOTA	CZ REVIVIR	4	2	50%	2	10	2	2
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	4	4	100%	19	4	18	
BOGOTA	CZ SANTA FE	4	5	125%	13	4	13	
BOGOTA	CZ SUBA	3	3	100%	38	18	34	
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	4	4	100%	36	4	36	
BOGOTA	CZ USAQUEN	4	4	100%	56	7	52	
BOGOTA	CZ USME	4	4	100%	16	203	15	
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	4	4	100%	31	2	30	
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	2	3	150%	7	4	6	
BOYACA	CZ DUITAMA	3	0	Sin Registros HD	0	2	0	
BOYACA	CZ EL COCUY	2	0	Sin Registros Validos	1	0	0	
BOYACA	CZ GARAGOA	2	2	100%	2	2	2	
BOYACA	CZ MIRAFLORES	3	3	100%	3	0	3	
BOYACA	CZ MONIQUIRA	4	3	75%	4	0	4	1
BOYACA	CZ OTANCHE	3	2	67%	3	0	3	1
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	2	2	100%	8	1	8	
BOYACA	CZ SOATA	0	0	Sin Muestra	1	0	1	
BOYACA	CZ SOGAMOSO	4	3	75%	22	75	21	1
BOYACA	CZ TUNJA 1	4	0	Sin Registros	0	0	0	
BOYACA	CZ TUNJA 2	4	1	25%	11	83	11	3
BOYACA	REGIONAL BOYACA	4	1	25%	2	6	1	3

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	3	3	100%	7	1	6	
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	4	3	75%	5	0	5	1
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	4	4	100%	71	17	67	
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	4	4	100%	87	2	83	
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	2	1	50%	1	1	1	1
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	4	4	100%	107	0	101	
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	2	2	100%	4	0	4	
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	4	1	25%	5	1	1	3
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4	3	75%	3	2	3	1
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	4	4	100%	12	292	12	
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	4	1	25%	2	11	2	3
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	2	2	100%	2	0	2	
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	4	4	100%	39	56	39	
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	4	4	100%	61	6	55	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	4	4	100%	112	70	96	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	4	4	100%	234	29	221	
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	2	2	100%	34	0	21	
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	3	2	67%	11	0	11	1
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	3	3	100%	32	42	29	
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4	4	100%	41	85	37	
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	3	3	100%	4	4	3	
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	4	4	100%	17	79	14	
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4	4	100%	270	1	242	
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	2	1	50%	1	27	1	1
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4	0	0%	1	5	1	4
SANTANDER	CZ MALAGA	4	1	25%	1	0	1	3
SANTANDER	CZ RESURGIR	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
SANTANDER	CZ SAN GIL	2	1	50%	1	0	1	1
SANTANDER	CZ SOCORRO	4	4	100%	16	1	15	
SANTANDER	CZ VELEZ	4	4	100%	8	2	8	
SANTANDER	CZ YARIQUIES	2	0	Sin Registros	0	0	0	
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	2	0	Sin Registros	0	0	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Eje Cafetero

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	4	4	100%	28	1	26	
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	4	4	100%	36	17	36	
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	4	0	Sin Registros HD	0	1	0	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4	2	50%	6	0	6	2
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4	4	100%	50	4	31	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4	0	Sin Registros	0	0	0	
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	3	0	Sin Registros	0	0	0	
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	3	1	33%	1	0	1	2
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	4	4	100%	44	0	39	
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	3	0	Sin Registros	0	0	0	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	4	4	100%	73	1	72	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	4	4	100%	20	3	20	
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	3	3	100%	8	11	8	
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	4	2	50%	2	6	2	2
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	4	0	Sin Registros	0	0	0	
ANTIOQUIA	CZ URABA	4	1	25%	1	60	1	3
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	4	4	100%	29	4	29	
CALDAS	CZ DEL CAFE	4	2	50%	2	0	2	2
CALDAS	CZ MANIZALES 1	0	0	Sin Muestra	4	2	3	
CALDAS	CZ MANIZALES 2	4	4	100%	189	20	154	
CALDAS	CZ NORTE	4	3	75%	3	0	3	1
CALDAS	CZ OCCIDENTE	4	3	75%	3	0	3	1
CALDAS	CZ ORIENTE	2	3	150%	24	1	23	
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	1	1	100%	2	0	2	
CALDAS	REGIONAL CALDAS	2	0	Sin Registros	0	0	0	
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	4	4	100%	103	36	95	
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	4	3	75%	4	0	4	1
QUINDIO	CZ CALARCA	3	0	Sin Registros HD	0	1	0	
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	4	5	125%	19	6	14	
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	4	4	100%	4	100	4	
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	4	4	100%	38	28	34	
RISARALDA	CZ PEREIRA	4	4	100%	168	86	157	
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	4	4	100%	100	17	95	
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	0	0	Sin Muestra	0	0	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Llanos

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ARAUCA	CZ ARAUCA	2	2	100%	10	0	10	
ARAUCA	CZ SARAVENA	4	4	100%	61	0	40	
ARAUCA	CZ TAME	4	0	0%	2	0	1	4
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	0	0	Sin Muestra	1	0	1	
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	3	3	100%	3	33	3	
CASANARE	CZ VILLANUEVA	0	0	Sin Muestra	0	2	0	
CASANARE	CZ YOPAL	2	1	50%	2	9	2	1
CASANARE	REGIONAL CASANARE	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	3	1	33%	5	0	4	2
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4	2	50%	4	0	4	2
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	1	0	Sin Registros	0	0	0	
META	CZ ACACIAS	4	1	25%	1	17	1	3
META	CZ GRANADA	1	1	100%	3	6	2	
META	CZ PUERTO LOPEZ	2	0	Sin Registros	0	0	0	
META	CZ VILLAVICENCIO 1	4	0	Sin Registros HD	0	23	0	
META	CZ VILLAVICENCIO 2	4	0	Sin Registros HD	0	37	0	
VAUPES	CZ MITU	0	0	Sin Muestra	7	0	5	
VAUPES	REGIONAL VAUPES	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	4	2	50%	5	0	4	2
VICHADA	REGIONAL VICHADA	0	0	Sin Muestra	0	0	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Pacífico

Detalle por Punto de Atención

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
Pacífico	CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	2	1	50%	2	0	2	1
Pacífico	CAUCA	CZ INDIGENA	1	1	100%	2	1	2	
Pacífico	CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	0	0	Sin Muestra	1	0	1	
Pacífico	CAUCA	CZ NORTE	4	1	25%	1	6	1	3
Pacífico	CAUCA	CZ POPAYAN	0	0	Sin Muestra	0	6	0	
Pacífico	CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	2	1	50%	8	0	3	1
Pacífico	CHOCO	CZ ISTMINA	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
Pacífico	CHOCO	CZ QUIBDO	3	0	Sin Registros Validos	1	0	0	
Pacífico	CHOCO	CZ RIOSUCIO	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
Pacífico	CHOCO	CZ TADO	4	0	Sin Registros	0	0	0	
Pacífico	CHOCO	REGIONAL CHOCO	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
Pacífico	NARIÑO	CZ BARBACOAS	3	0	Sin Registros	0	0	0	
Pacífico	NARIÑO	CZ IPIALES	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
Pacífico	NARIÑO	CZ LA UNION	0	0	Sin Muestra	0	1	0	
Pacífico	NARIÑO	CZ PASTO 1	0	0	Sin Muestra	0	104	0	
Pacífico	NARIÑO	CZ PASTO 2	4	0	Sin Registros HD	0	96	0	
Pacífico	NARIÑO	CZ REMOLINO	1	0	Sin Registros	0	0	0	
Pacífico	NARIÑO	CZ TUMACO	0	0	Sin Muestra	0	2	0	
Pacífico	NARIÑO	CZ TUQUERRES	0	0	Sin Muestra	0	19	0	
Pacífico	NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	0	0	Sin Muestra	0	101	0	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	4	1	25%	1	2	1	3
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	4	4	100%	26	0	25	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	4	4	100%	127	3	119	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	4	4	100%	85	10	44	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	4	4	100%	15	10	11	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	2	2	100%	4	0	4	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	4	4	100%	6	83	5	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	4	4	100%	8	61	8	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ RESTAURAR	0	0	Sin Muestra	0	0	0	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	2	0	Sin Registros Validos	1	0	0	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	4	1	25%	4	0	2	3
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	4	4	100%	21	1	19	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	4	4	100%	21	0	21	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	4	4	100%	68	15	68	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	4	4	100%	16	1	13	
Pacífico	VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	4	4	100%	82	18	79	

Muestra por Punto de Atención

CONSOLIDADO 2019

Muestra por Punto de Atención

- Durante el transcurso del año 2019, se logró la aplicación de 6.479 encuestas que representan el 75% del total de la muestra recibida, compuesta por 8.686 encuestas.

PERIODO	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
2019	8.686	6.479	75%

% CUMPLIMIENTO	PUNTOS DE ATENCIÓN
100%	57
0%	6
8% - 99%	169

OBSERVACIÓN PARTICULAR	PUNTOS DE ATENCIÓN
Registros sin autorización de Habeas Data	4
Sin Registros	2
Sin Registros Validos (números de contacto errados)	1

- Varios factores influyeron en no lograr el cumplimiento de la muestra entregada, entre estos: la contactabilidad, la cantidad de registros disponibles y la adecuación a la muestra entregada para el año 2019.

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Caribe

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ATLANTICO	CZ BARANOA	41	25	61%	75	5	61	16
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	50	51	102%	547	775	479	
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	42	27	64%	42	13	41	15
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	32	20	63%	43	11	40	12
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	50	43	86%	314	19	277	7
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	51	32	63%	247	194	214	19
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	38	29	76%	279	3	275	9
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	47	32	68%	87	43	84	15
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	51	52	102%	1.117	44	981	
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	32	21	66%	54	4	44	11
BOLIVAR	CZ HISTORICAL Y DEL CARIBE NORTE	47	25	53%	60	21	40	22
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	46	51	111%	784	150	765	
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	49	33	67%	70	341	67	16
BOLIVAR	CZ MOMPOX	51	48	94%	270	49	237	3
BOLIVAR	CZ SIMITI	35	7	20%	20	70	18	28
BOLIVAR	CZ TURBACO	44	40	91%	229	23	202	4
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	31	31	100%	171	100	149	
CESAR	CZ AGUACHICA	34	29	85%	149	1.419	141	5
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	17	4	24%	9	0	8	13
CESAR	CZ CHIRIGUANA	28	4	14%	5	8	5	24
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	4	3	75%	17	7	16	1
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	46	51	111%	1.987	1.293	1.818	
CESAR	REGIONAL CESAR	4	2	50%	47	5	40	2
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	51	54	106%	683	52	574	
CORDOBA	CZ CERETE	52	8	15%	13	0	13	44
CORDOBA	CZ LORICA	45	45	100%	326	5	288	
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	44	38	86%	207	66	199	6
CORDOBA	CZ PLANETARICA	39	39	100%	342	2	333	
CORDOBA	CZ SAHAGUN	43	43	100%	232	63	223	
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	48	9	19%	16	171	15	39
CORDOBA	CZ TIERRALTA	31	26	84%	67	7	62	5
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	52	51	98%	311	14	293	1

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	44	1	2%	5	24	4	43
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	14		Sin Registros Validos	1	102	0	
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	14	2	14%	14	0	6	12
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	4		Sin Registros	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	50	49	98%	570	2	442	1
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	52	45	87%	107	2	92	7
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	24	25	104%	677	18	434	
MAGDALENA	CZ CIENAGA	11	1	9%	4	0	1	10
MAGDALENA	CZ DEL RIO	13	1	8%	8	2	5	12
MAGDALENA	CZ EL BANCO	45	37	82%	114	34	104	8
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	27	4	15%	8	2	6	23
MAGDALENA	CZ PLATO	15	8	53%	10	0	10	7
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	33	4	12%	13	0	10	29
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	43	15	35%	39	10	38	28
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	32	15	47%	145	1	139	17
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	37	19	51%	70	3	59	18
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	52	17	33%	42	176	39	35
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES	4	3	75%	34	0	28	1
SUCRE	CZ BOSTON	20	12	60%	40	168	39	8
SUCRE	CZ LA MOJANA	17	13	76%	77	28	70	4
SUCRE	CZ NORTE	16	2	13%	4	15	3	14
SUCRE	CZ SINCELEJO	51	49	96%	460	397	448	2
SUCRE	REGIONAL SUCRE	4	1	25%	4	4	3	3

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Sur

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
AMAZONAS	CZ LETICIA	8	0	0%	6	1	1	8
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	20	2	10%	8	2	2	18
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	43	42	98%	167	57	164	1
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	40	13	33%	71	432	69	27
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	50	57	114%	1.967	65	1.274	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	49	3	6%	6	142	6	46
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	20	5	25%	21	1	16	15
HUILA	CZ GARZON	52	55	106%	1.961	431	1.862	
HUILA	CZ LA GAITANA	52	61	117%	1.509	799	1.452	
HUILA	CZ LA PLATA	52	40	77%	253	5	224	12
HUILA	CZ NEIVA	33	30	91%	114	3.129	108	3
HUILA	CZ PITALITO	52	59	113%	2.311	289	2.067	
HUILA	REGIONAL HUILA	19	8	42%	39	27	37	11
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	27	12	44%	354	3	277	15
PUTUMAYO	CZ MOCOA	52	41	79%	187	43	168	11
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	45	13	29%	18	0	18	32
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	40	6	15%	50	0	16	34
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	7	1	14%	4	0	1	6
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	52	49	94%	703	47	670	3
TOLIMA	CZ ESPINAL	16	10	63%	83	112	82	6
TOLIMA	CZ GALAN	49	45	92%	723	34	707	4
TOLIMA	CZ HONDA	9	9	100%	118	229	88	
TOLIMA	CZ IBAGUE	52	55	106%	129	23	127	
TOLIMA	CZ JORDAN	52	32	62%	53	33	51	20
TOLIMA	CZ LERIDA	4	6	150%	67	23	65	
TOLIMA	CZ LIBANO	4	4	100%	48	4	48	
TOLIMA	CZ MELGAR	8	8	100%	70	16	66	
TOLIMA	CZ PURIFICACION	16	16	100%	122	3	119	
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	5	1	20%	6	6	2	4

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Oriente

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	51	53	104%	586	248	458	
BOGOTA	CZ BOSA	52	54	104%	1.091	2.757	1.053	
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	52	50	96%	765	850	732	2
BOGOTA	CZ CREER	52	46	88%	483	32	463	6
BOGOTA	CZ ENGATIVA	52	50	96%	2.862	347	2.777	2
BOGOTA	CZ FONTIBON	52	53	102%	1.247	156	1.185	
BOGOTA	CZ KENNEDY	52	49	94%	2.250	79	1.967	3
BOGOTA	CZ MARTIRES	52	49	94%	564	64	518	3
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	4	0	0%	6	0	5	4
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	50	43	86%	256	203	240	7
BOGOTA	CZ REVIVIR	42	25	60%	92	129	57	17
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	52	45	87%	472	93	448	7
BOGOTA	CZ SANTA FE	52	48	92%	316	28	304	4
BOGOTA	CZ SUBA	48	50	104%	763	866	603	
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	52	45	87%	901	184	864	7
BOGOTA	CZ USAQUEN	45	38	84%	636	84	589	7
BOGOTA	CZ USME	52	51	98%	1.267	2.665	1.239	1
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	51	45	88%	464	120	430	6
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	17	13	76%	50	6	45	4
BOYACA	CZ DUITAMA	19	16	84%	76	229	76	3
BOYACA	CZ EL COCUY	38	23	61%	63	1	48	15
BOYACA	CZ GARAGOA	19	19	100%	103	37	95	
BOYACA	CZ MIRAFLORES	33	29	88%	57	2	54	4
BOYACA	CZ MONIQUIRA	51	39	76%	72	15	72	12
BOYACA	CZ OTANCHE	40	29	73%	87	0	83	11
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	37	35	95%	117	24	114	2
BOYACA	CZ SOATA	4	6	150%	91	14	91	
BOYACA	CZ SOGAMOSO	44	45	102%	672	567	639	
BOYACA	CZ TUNJA 1	40	30	75%	79	8	70	10
BOYACA	CZ TUNJA 2	52	47	90%	211	1.260	194	5
BOYACA	REGIONAL BOYACA	49	23	47%	39	37	35	26

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	29	29	100%	99	7	86	
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	51	40	78%	93	9	91	11
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	52	53	102%	1.672	273	1.592	
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	52	53	102%	1.482	10	1.401	
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	33	15	45%	27	13	25	18
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	51	52	102%	2.073	52	1.936	
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	35	25	71%	67	148	64	10
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	50	42	84%	466	17	312	8
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	50	24	48%	60	7	57	26
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	43	37	86%	521	2.823	459	6
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	47	30	64%	122	145	119	17
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	31	10	32%	24	1	21	21
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	47	47	100%	773	508	737	
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	13	7	54%	31	0	25	6
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	52	51	98%	1.679	422	1.517	1
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	51	48	94%	1.342	1.159	1.275	3
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	52	47	90%	3.562	225	3.388	5
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	32	22	69%	277	22	236	10
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	37	37	100%	336	51	311	
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	43	18	42%	95	965	81	25
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	48	45	94%	1.206	765	1.149	3
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	41	28	68%	315	80	294	13
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	52	45	87%	617	628	482	7
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	52	50	96%	1.197	31	1.113	2
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	49	42	86%	142	130	134	7
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	48	19	40%	37	262	36	29
SANTANDER	CZ MALAGA	20	5	25%	14	2	12	15
SANTANDER	CZ RESURGIR	4	2	50%	12	2	12	2
SANTANDER	CZ SAN GIL	35	9	26%	15	3	14	26
SANTANDER	CZ SOCORRO	52	44	85%	269	26	257	8
SANTANDER	CZ VELEZ	48	35	73%	100	5	89	13
SANTANDER	CZ YARIQUIES	27	2	7%	21	2	20	25
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	16	10	63%	19	1	18	6

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Eje Cafetero

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	52	53	102%	1.301	43	1.254	
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	52	52	100%	1.843	244	1.804	
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	45	20	44%	80	22	80	25
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	52	40	77%	88	12	86	12
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	52	52	100%	433	966	400	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	52	44	85%	1.238	20	1.127	8
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	33	15	45%	41	1	37	18
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	34	12	35%	27	5	24	22
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	52	45	87%	735	4	678	7
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	39	13	33%	35	11	33	26
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	52	52	100%	1.495	42	1.483	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	51	51	100%	665	67	651	
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	8	9	113%	269	51	259	
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	50	26	52%	58	58	53	24
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	46	30	65%	252	15	241	16
ANTIOQUIA	CZ URABA	49	32	65%	268	1.398	250	17
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	45	45	100%	449	142	420	
CALDAS	CZ DEL CAFE	52	40	77%	229	13	227	12
CALDAS	CZ MANIZALES 1	4	2	50%	29	8	28	2
CALDAS	CZ MANIZALES 2	50	51	102%	1.949	280	1.830	
CALDAS	CZ NORTE	52	40	77%	135	2	126	12
CALDAS	CZ OCCIDENTE	48	41	85%	130	22	124	7
CALDAS	CZ ORIENTE	39	41	105%	315	15	283	
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	31	18	58%	30	1	29	13
CALDAS	REGIONAL CALDAS	10	0	0%	1	0	1	10
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	52	55	106%	819	79	795	
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	52	41	79%	226	20	214	11
QUINDIO	CZ CALARCA	10	8	80%	314	13	275	2
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	6		Sin Registros HD	0	5	0	
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	52	54	104%	502	50	324	
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	52	49	94%	1.099	901	1.057	3
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	47	52	111%	956	90	890	
RISARALDA	CZ PEREIRA	52	61	117%	4.098	1.695	3.751	
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	52	45	87%	720	189	667	7
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	4	1	25%	35	57	33	3

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Llanos

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ARAUCA	CZ ARAUCA	46	46	100%	242	1	213	
ARAUCA	CZ SARAVERENA	52	64	123%	1.351	30	1.203	
ARAUCA	CZ TAME	51	56	110%	267	7	255	
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	4	0	0%	4	3	4	4
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	41	23	56%	71	522	70	18
CASANARE	CZ VILLANUEVA	8	5	63%	43	5	40	3
CASANARE	CZ YOPAL	43	20	47%	37	156	34	23
CASANARE	REGIONAL CASANARE	4		Sin Registros HD	0	8	0	
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	23	10	43%	40	0	28	13
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	47	18	38%	26	16	26	29
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	27	6	22%	12	9	11	21
META	CZ ACACIAS	27	11	41%	21	99	21	16
META	CZ GRANADA	25	16	64%	31	70	30	9
META	CZ PUERTO LOPEZ	30	1	3%	3	47	2	29
META	CZ VILLAVICENCIO 1	44	23	52%	131	73	127	21
META	CZ VILLAVICENCIO 2	52	29	56%	80	408	63	23
VAUPES	CZ MITU	4	3	75%	118	1	72	1
VAUPES	REGIONAL VAUPES	4		Sin Registros	0	0	0	
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	49	48	98%	369	9	184	1
VICHADA	REGIONAL VICHADA	10	2	20%	32	0	12	8

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Pacífico

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	36	8	22%	24	0	18	28
CAUCA	CZ INDIGENA	21	7	33%	22	3	21	14
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	4	1	25%	15	1	12	3
CAUCA	CZ NORTE	49	16	33%	37	235	33	33
CAUCA	CZ POPAYAN	17	0	0%	1	195	1	17
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	43	13	30%	110	5	43	30
CHOCO	CZ ISTMINA	11	6	55%	52	5	25	5
CHOCO	CZ QUIBDO	42	11	26%	23	5	20	31
CHOCO	CZ RIOSUCIO	33	16	48%	34	38	31	17
CHOCO	CZ TADO	52	37	71%	75	8	68	15
CHOCO	REGIONAL CHOCO	8	1	13%	2	0	2	7
NARIÑO	CZ BARBACOAS	34	9	26%	29	0	21	25
NARIÑO	CZ IPIALES	16		Sin Registros HD	0	20	0	
NARIÑO	CZ LA UNION	13	1	8%	1	87	1	12
NARIÑO	CZ PASTO 1	6	1	17%	2	1.912	2	5
NARIÑO	CZ PASTO 2	52	3	6%	6	1.416	5	49
NARIÑO	CZ REMOLINO	11		Sin Registros HD	0	21	0	
NARIÑO	CZ TUMACO	4	1	25%	3	3	3	3
NARIÑO	CZ TUQUERRES	4	2	50%	3	434	2	2
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	7	0	0%	1	1.084	1	7
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	42	19	45%	98	13	86	23
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	51	51	100%	822	75	747	
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	52	57	110%	1.882	36	1.811	
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	52	59	113%	2.201	372	1.086	
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	52	52	100%	345	190	279	
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	28	8	29%	16	4	13	20
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	52	35	67%	203	1.658	161	17
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	50	52	104%	232	747	196	
VALLE DEL CAUCA	CZ RESTAURAR	4	2	50%	7	1	7	2
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	37	5	14%	8	1	6	32
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	51	36	71%	111	18	100	15
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	52	52	100%	716	79	650	
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	51	46	90%	484	16	456	5
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	51	54	106%	1.155	346	1.148	
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	52	45	87%	371	65	229	7
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	52	52	100%	1.815	315	1.743	

Puntos de Atención reincidentes en No Aceptación de Habeas Data

CONSOLIDADO 2019

No Aceptación Habeas Data

I Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal	Total general
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	2
CAUCA	REGIONAL CAUCA	8
CAUCA	CZ POPAYAN	2
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	22
META	CZ PUERTO LOPEZ	5
NARIÑO	CZ PASTO 1	594
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	358
NARIÑO	CZ IPIALES	5
NARIÑO	CZ REMOLINO	1
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1

II Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal	Total general
CASANARE	REGIONAL CASANARE	1
CESAR	CZ CHIRIGUANA	2
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	2
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	15
NARIÑO	CZ IPIALES	6
NARIÑO	CZ LA UNION	24
NARIÑO	CZ TUQUERRES	48
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	4
SANTANDER	CZ MALAGA	1

III Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal	Total general
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	2
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	11
CASANARE	REGIONAL CASANARE	3
CAUCA	CZ POPAYAN	135
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	1
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	2
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	17
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	2
META	CZ PUERTO LOPEZ	6
NARIÑO	CZ IPIALES	6
NARIÑO	CZ LA UNION	27
NARIÑO	CZ PASTO 1	435
NARIÑO	CZ PASTO 2	417
NARIÑO	CZ TUQUERRES	151
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	191
SANTANDER	CZ YARIQUIES	2

IV Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal	Total general
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	3
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	55
CASANARE	REGIONAL CASANARE	4
CASANARE	CZ VILLANUEVA	3
CAUCA	CZ POPAYAN	29
CAUCA	REGIONAL CAUCA	2
CAUCA	CZ POPAYAN	29
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	1
META	CZ VILLAVICENCIO 1	53
NARIÑO	CZ IPIALES	3
NARIÑO	CZ LA UNION	3
NARIÑO	CZ PASTO 1	360
NARIÑO	CZ REMOLINO	20
NARIÑO	CZ TUMACO	3
NARIÑO	CZ TUQUERRES	92
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	316
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	22
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	2

- Los centros Zonales Remolino e Ipiales de la Regional Nariño, registran peticiones durante el año 2019. Sin embargo, en ningún registro se aceptó el uso de datos por parte del ciudadano.
- En la Regional Casanare se presenta la misma situación durante el transcurso del año.
- Los trimestres en que estos tres puntos de atención no aparecen, es a causa de que no se realizó el registro de ninguna petición tipo Información y Orientación.

Puntos de Atención Sin Registros

CONSOLIDADO 2019

Puntos de Atención Sin Registros

I Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA
CASANARE	REGIONAL CASANARE
CESAR	REGIONAL CESAR
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH
MAGDALENA	CZ CIENAGA
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO
VAUPES	REGIONAL VAUPES

II Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal
CALDAS	REGIONAL CALDAS
CHOCO	REGIONAL CHOCO
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH
MAGDALENA	CZ PLATO
NARIÑO	CZ REMOLINO
NARIÑO	CZ TUMACO
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA
SUCRE	CZ NORTE
VAUPES	REGIONAL VAUPES

III Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal
CALDAS	REGIONAL CALDAS
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH
MAGDALENA	CZ DEL RIO
MAGDALENA	CZ PLATO
NARIÑO	CZ REMOLINO
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO
SUCRE	CZ NORTE
VAUPES	REGIONAL VAUPES

IV Trimestre 2019

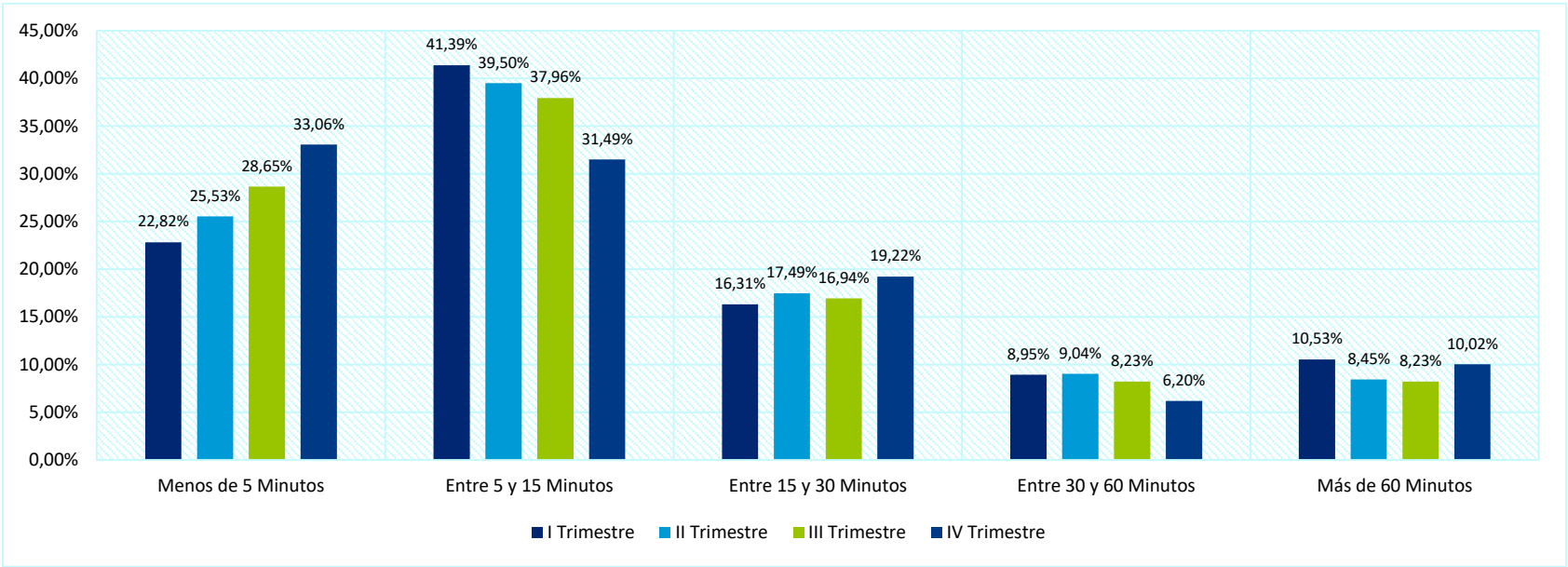
Regional	Centro Zonal
CALDAS	REGIONAL CALDAS
CHOCO	REGIONAL CHOCO
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH
MAGDALENA	CZ CIENAGA
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN
MAGDALENA	CZ SANTA ANA
SANTANDER	CZ YARIQUIES
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER
SUCRE	CZ NORTE
SUCRE	REGIONAL SUCRE
VAUPES	REGIONAL VAUPES
VICHADA	REGIONAL VICHADA

- De los 239 puntos de atención con muestra definida, 2 puntos de atención no presentan peticiones registradas durante año 2019, los cuales son los centros zonales de Nazareth en la Guajira y Vaupés.

Resultado Encuestas de Satisfacción

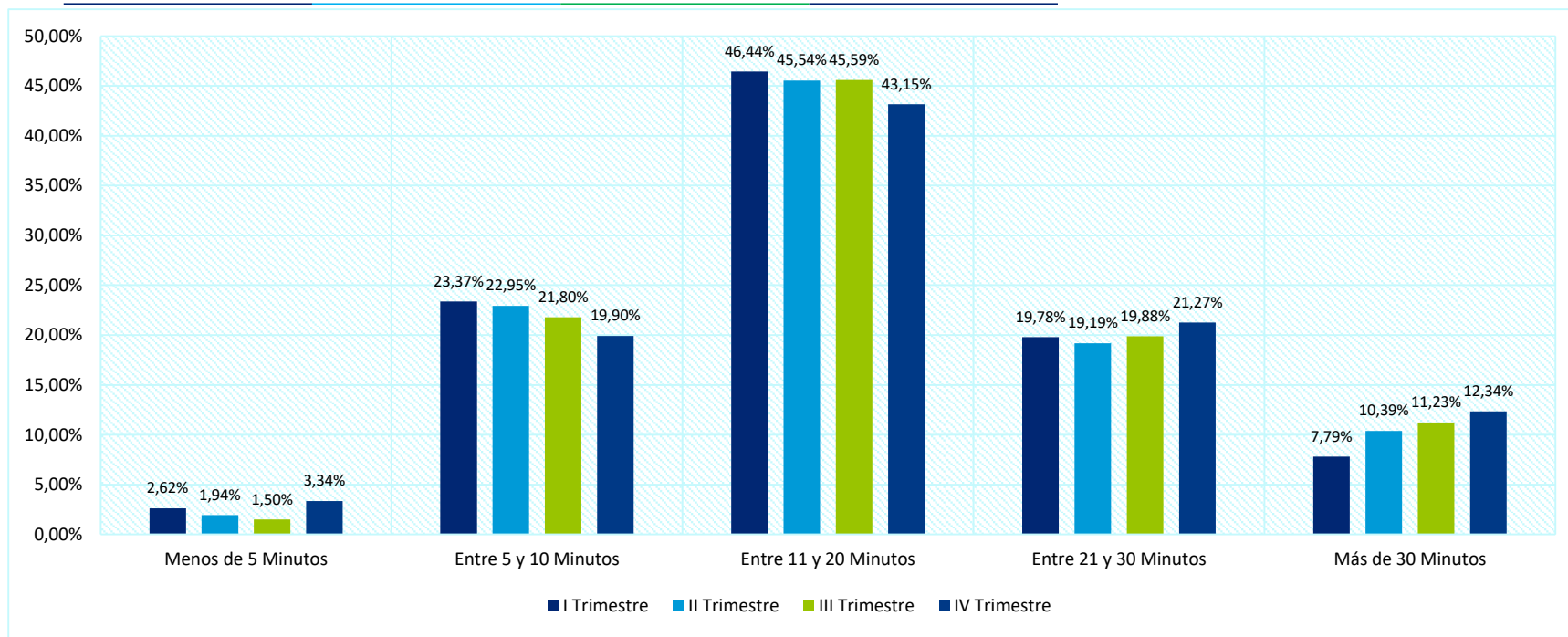
CONSOLIDADO 2019

Tiempo para ser Atendido



- Durante el transcurso del año 2019 el tiempo de espera por parte de los ciudadanos presento un marcado cambio, entre las escalas de 5 y 15 minutos y menos de 15 minutos.
- Podemos observar que el % de ciudadanos de la segunda escala de tiempo de espera disminuyo, mientras que el % de ciudadanos de la primera escala se incremento.

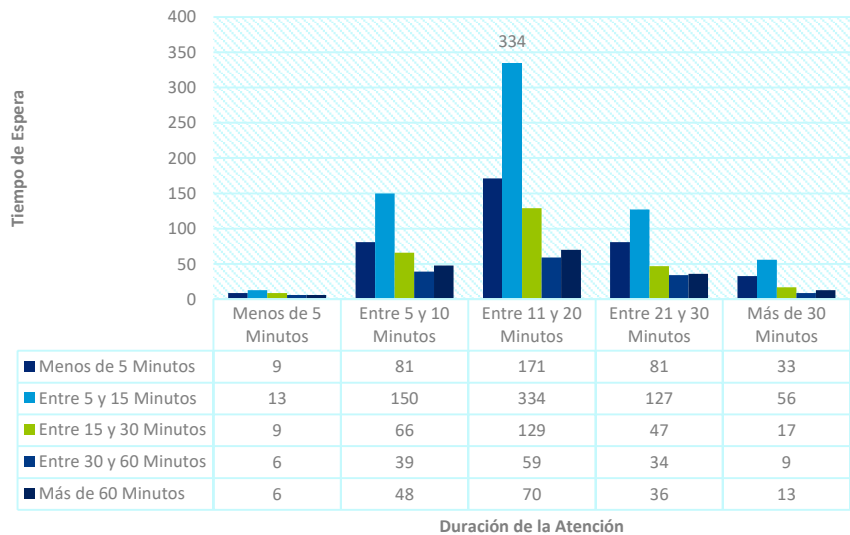
Duración de la Atención



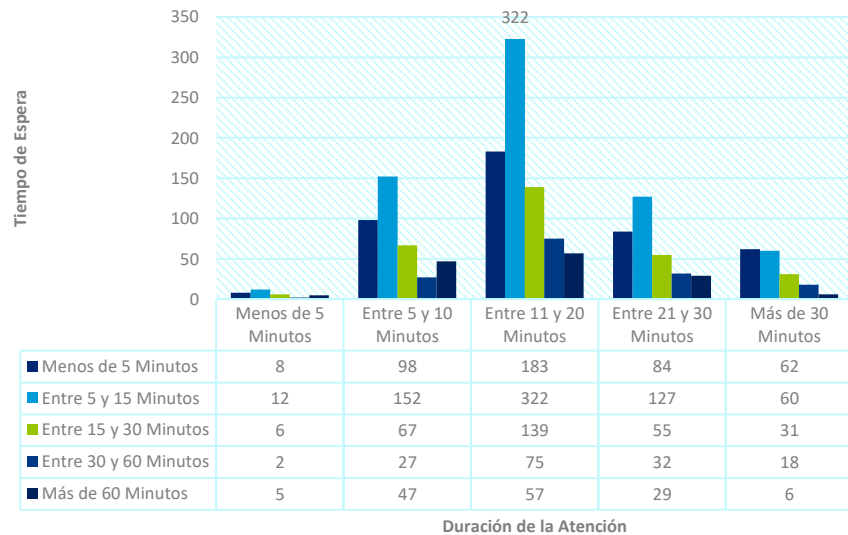
- El intervalo de duración de la atención con mayor participación es el que comprende los 11 y 20 minutos y se mantiene estable durante todo el año 2019.
- Se presenta una tendencia a la baja en la escala comprendida entre 5 y 10 minutos y una tendencia al alza, en la escala de más de 30 minutos.

Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

I Trimestre 2019



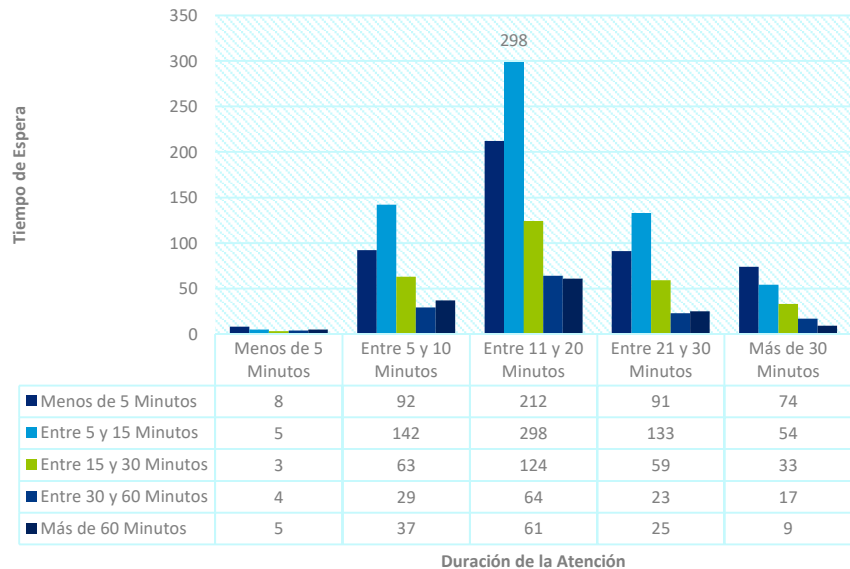
II Trimestre 2019



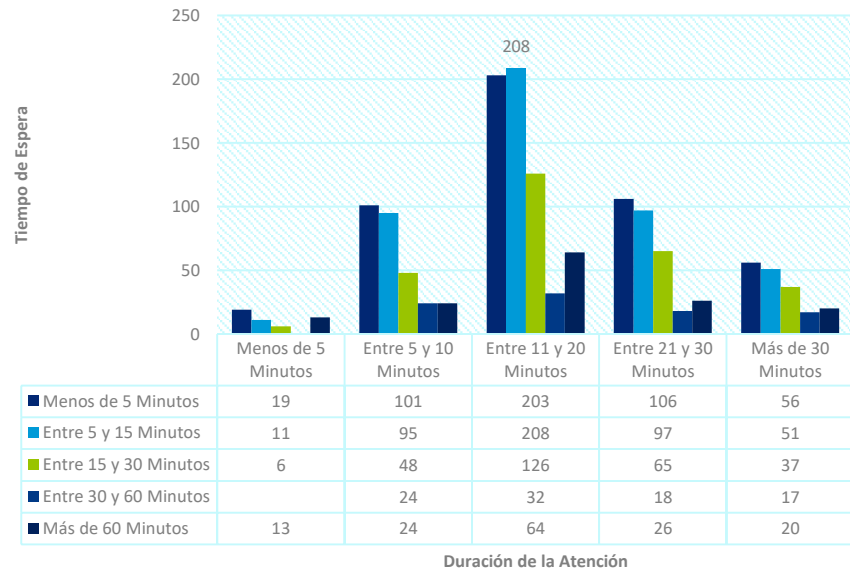
- Durante los dos primeros trimestres del año se evidencia que la relación entre tiempo de espera más marcada se presenta en el tiempo de espera entre 5 y 15 minutos y el tiempo de atención comprendido entre 11 y 20 minutos.

Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

III Trimestre 2019



IV Trimestre 2019



- Al igual que en los trimestres anteriores, la relación entre tiempo de espera más marcada se presenta en el tiempo de espera entre 5 y 15 minutos y el tiempo de atención comprendido entre 11 y 20 minutos. Sin embargo durante el cuarto trimestre la relación de tiempo de espera menor a 5 minutos y tiempo de atención entre 11 y 20 minutos presento incremento en comparación con los trimestres anteriores. De puede inferir que el tiempo de espera de los ciudadanos esta disminuyendo y el tiempo de atención se mantiene estable.

Criterios de Satisfacción

Variable	Criterios
1. Calidad de la Atención	1.1. Disposición y amabilidad del personal. 1.2. Actitud del colaborador. 1.3. Calidad de la asesoría brindada. 1.4. Presentación personal del colaborador. 1.5. Comodidad de las Instalaciones. 1.6. Atención Recibida.
2. Claridad de la Información Solicitada	2.1. Claridad, amplitud y precisión de la información brindada. 2.2. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a).
3. Resolución de la Necesidad	3.1. Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas. 3.2. El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas. 3.3. Cantidad de veces que tuvo que volver por la consulta. 3.4. ¿Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?
4. Oportunidad de Respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención. 4.2. Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes. 4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.

Crterios de Satisfacción



De acuerdo con los criterios definidos se procede a la identificación del nivel de satisfacción en las encuestadas aplicadas durante el cuarto trimestre del año.

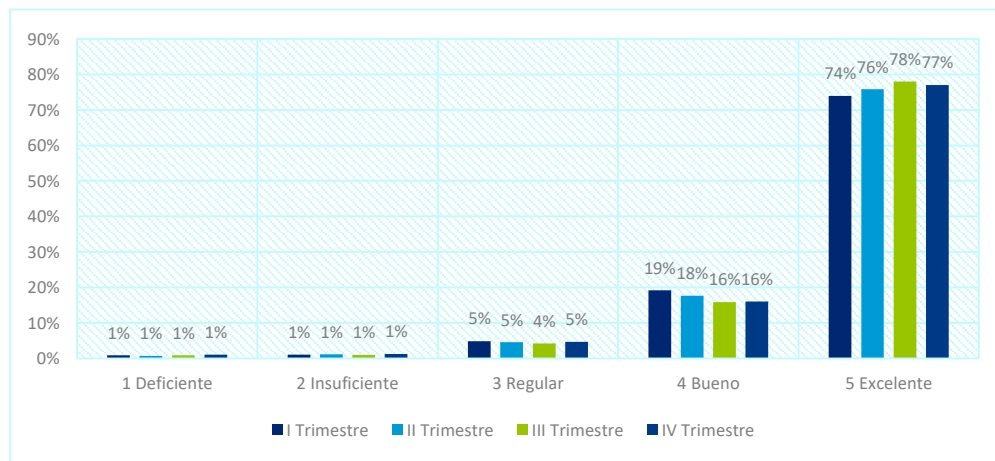
1. Calidad de la Atención

2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Disposición y amabilidad del personal	1%	1%	5%	19%	74%
Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema	1%	2%	5%	14%	78%
Calidad de la asesoría brindada	2%	2%	5%	16%	75%
Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	0%	2%	16%	81%
Cómo califica la comodidad de las instalaciones	1%	1%	5%	19%	75%
En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF	1%	1%	5%	20%	73%

La variable de Calidad de la atención presenta un nivel de satisfacción alto durante todos los trimestres del año 2019. las calificaciones bajas no presentan grandes variaciones mientras que un % de los ciudadanos que se encontraban en la calificación “Bueno” se ha movido a la calificación “Excelente”.

A nivel de criterio las principales oportunidades de mejora se presentan en los criterios de Calidad de la Asesoría Brindada y Actitud del Colaborador.



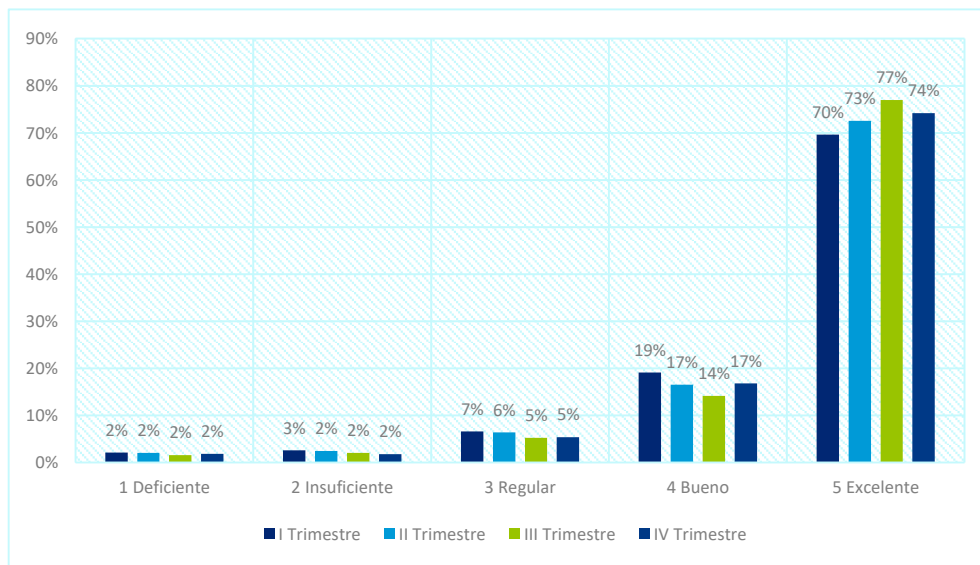
2. Claridad de la Información Suministrada

2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	2%	3%	7%	18%	71%
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	1%	2%	5%	16%	76%

La variable de Claridad de la Información Suministrada, presenta oportunidad de mejora principalmente en el atributo de Claridad, amplitud y precisión de la información brindada.

A nivel general, las calificaciones bajas se mantienen estables mientras que el % de ciudadanos presenta movimientos entre la escala de calificación bueno y Excelente.



3. Resolución de la Necesidad

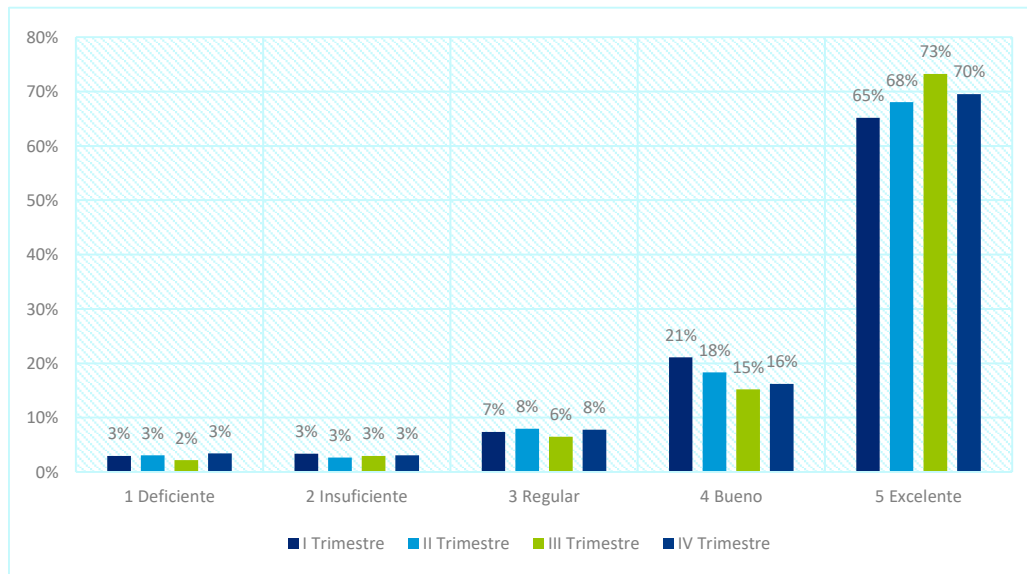
2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	3%	3%	7%	18%	69%

En la variable Resolución de la Necesidad que contempla si se resolvieron todas las dudas e inquietudes formuladas por el ciudadano, el 69% de las personas encuestadas opinó que el servicio es Excelente.

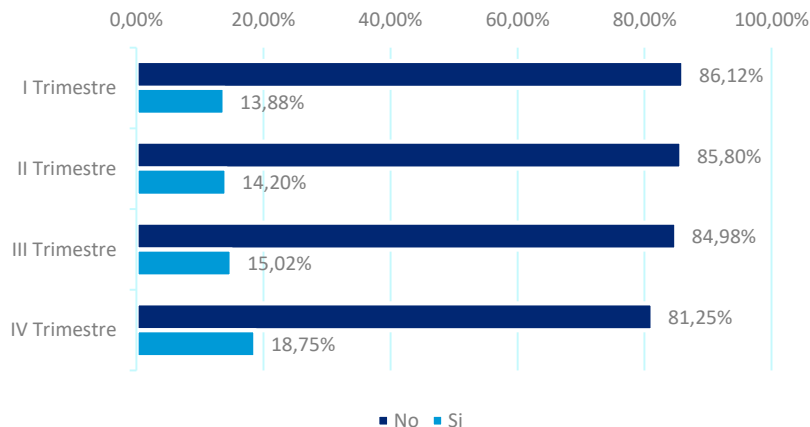
La calificación de este criterio iba en aumento sin embargo durante el cuarto trimestre disminuyó en 3 puntos porcentuales.

Este criterio es el que mayor oportunidad de mejora presenta y por el cual los ciudadanos se sienten menos satisfechos.

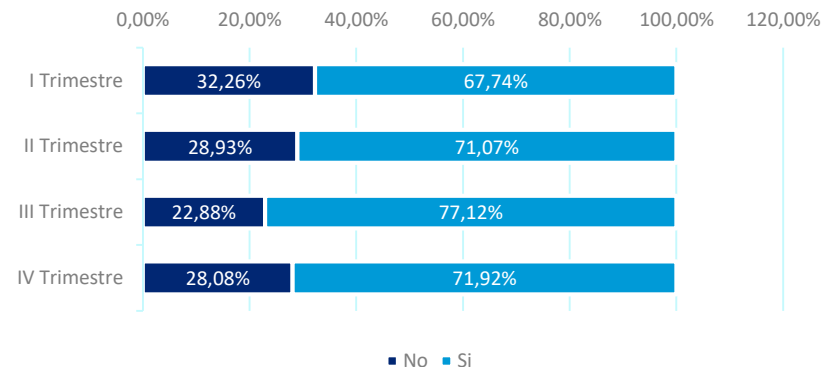


Resolución de la Necesidad

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



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



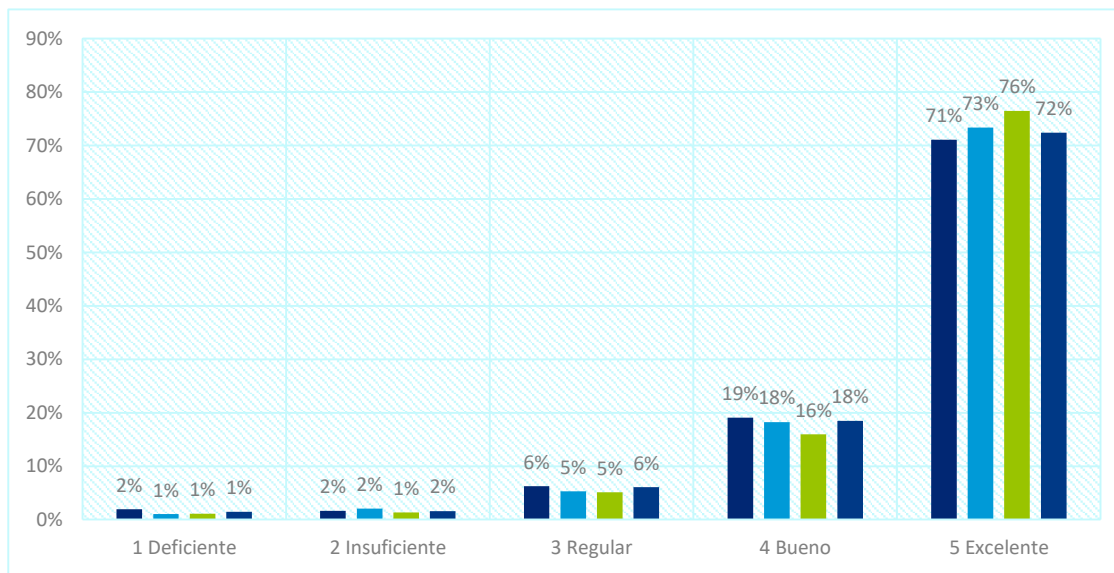
- Durante el año 2019, el 15% de los ciudadanos manifestó que tuvo que asistir más de una vez al punto de atención para realizar la consulta. Este comportamiento es acorde al presentado en cada uno de los trimestres medidos, así durante el último trimestre el porcentaje sea mayor.
- El porcentaje de ciudadanos que piensa que con cada visita el trámite avanza, cerró con un 72% para el año 2019. Este aspecto tuvo un comportamiento simétrico durante los cuatro trimestres medidos.

4. Oportunidad de Respuesta

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	1%	1%	6%	20%	72%
Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes	1%	2%	5%	16%	75%

La oportunidad de respuesta presenta oportunidades de mejora en el criterio de tiempo empleado para dar respuesta a las inquietudes del ciudadano.









Durante el cuatro trimestre el porcentaje de ciudadanos que calificaron excelente disminuyó y estos puntos pasaron a las calificaciones bueno y regular.



5. Nivel de Satisfacción

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

Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Mayor al 82%	Nivel Alto de Satisfacción	
Entre 3.85 y 4.1	Entre el 75% y el 82%	Nivel Aceptable de Satisfacción	
Menor de 3.85	Menor al 75%	Nivel Bajo de Satisfacción	

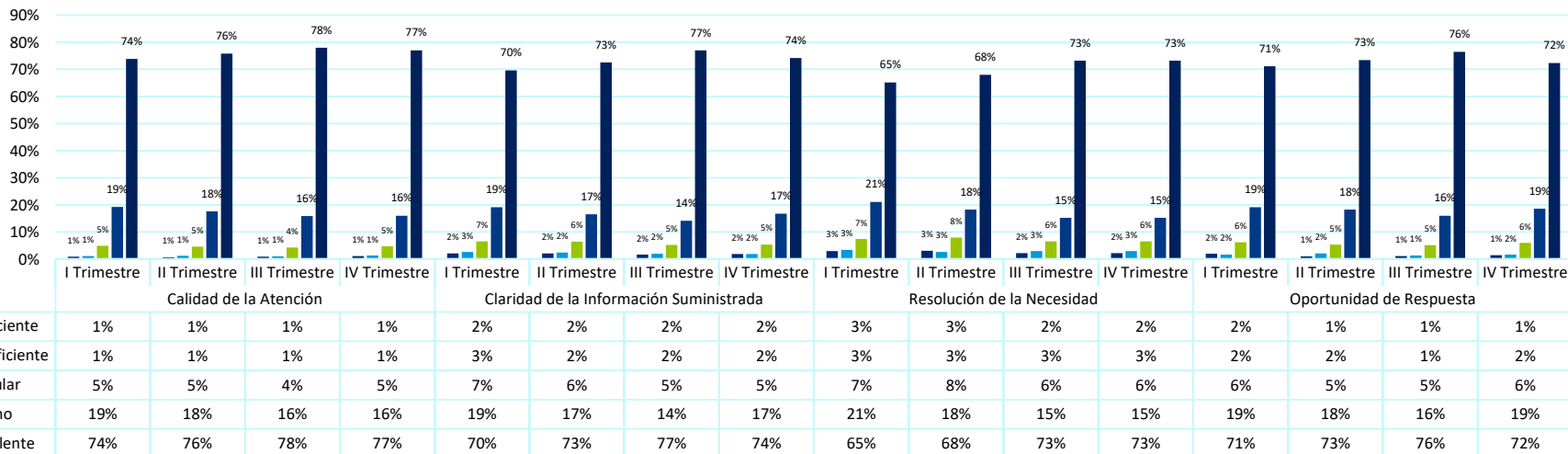
2016	2017	2018	I Trimestre 2019	II Trimestre 2019	III Trimestre 2019	IV Trimestre 2019	2019
 92%	 85%	 89%	 90%	 90%	 91%	 90%	 90%

Durante el año 2019, el indicador de satisfacción cerro en un 90% y en comparación con el resultado del año 2018, incremento en un punto porcentual.

Nivel de Satisfacción por Variables

2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad de la Atención	1%	1%	5%	17%	76%
Claridad de la Información Suministrada	2%	2%	6%	17%	73%
Resolución de la Necesidad	3%	3%	7%	18%	69%
Oportunidad de Respuesta	1%	2%	6%	18%	73%
Promedio	2%	2%	6%	17%	73%



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

Cada una de las variables presenta incremento en la nota de calificación más alta y se puede identificar que la principal oportunidad de mejora se presenta en la Resolución de la Necesidad y oportunidad de respuesta.

Detalle por Macroregión

CONSOLIDADO 2019

Nivel de Satisfacción por Macroregión

2019

Macroregión	Satisfacción General
Caribe	● 4,7
Centro Sur	● 4,6
Centroriente	● 4,6
Eje Cafetero	● 4,6
Llanos	● 4,7
Pacífico	● 4,6
Satisfacción General	● 4,6



Macroregión	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Caribe	● 4,7	● 4,6	● 4,7	● 4,6
Centro Sur	● 4,6	● 4,6	● 4,7	● 4,7
Centroriente	● 4,5	● 4,6	● 4,6	● 4,6
Eje Cafetero	● 4,6	● 4,7	● 4,7	● 4,7
Llanos	● 4,6	● 4,7	● 4,8	● 4,7
Pacífico	● 4,6	● 4,6	● 4,6	● 4,5
Satisfacción General	● 4,6	● 4,6	● 4,7	● 4,6

De acuerdo con los resultados obtenidos, el nivel de satisfacción general se encuentra dentro del rango “Alto” en cada una de las macroregiones del país.

Categoría del Indicador	Icono
Nivel Alto de Satisfacción	●
Nivel Aceptable de Satisfacción	●
Nivel Bajo de Satisfacción	●

Nivel de Satisfacción por Macroregión

Macroregión	Calidad de la Atención	Claridad de la Información	Resolución de la Necesidad	Oportunidad de Respuesta
Caribe	4,7	4,6	4,5	4,6
Centro Sur	4,7	4,6	4,5	4,6
Centroriente	4,6	4,5	4,4	4,6
Eje Cafetero	4,7	4,6	4,5	4,6
Llanos	4,7	4,6	4,6	4,6
Pacífico	4,6	4,5	4,4	4,6
Satisfacción General	4,7	4,6	4,5	4,6



Macroregión	Calidad de la Atención				Claridad de la Información			
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Caribe	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7
Centro Sur	4,7	4,7	4,7	4,7	4,5	4,5	4,6	4,6
Centroriente	4,6	4,6	4,7	4,6	4,4	4,5	4,6	4,6
Eje Cafetero	4,6	4,7	4,7	4,7	4,5	4,6	4,6	4,7
Llanos	4,6	4,7	4,8	4,7	4,5	4,7	4,7	4,7
Pacífico	4,7	4,7	4,6	4,6	4,5	4,5	4,5	4,5

Macroregión	Resolución de la Necesidad				Oportunidad de Respuesta			
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Caribe	4,6	4,5	4,6	4,5	4,7	4,6	4,7	4,6
Centro Sur	4,5	4,4	4,6	4,5	4,6	4,7	4,6	4,7
Centroriente	4,4	4,4	4,5	4,4	4,5	4,6	4,6	4,6
Eje Cafetero	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,7	4,7	4,6
Llanos	4,5	4,6	4,7	4,5	4,6	4,7	4,8	4,6
Pacífico	4,3	4,4	4,4	4,3	4,5	4,6	4,6	4,5

De acuerdo con la escala de clasificación establecida se puede observar que las variables se encuentran en un nivel de satisfacción alto en cada uno de los trimestres evaluados.

Macroregión Caribe

CONSOLIDADO 2019



Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ATLANTICO	64	78	70	47	259
CZ HIPODROMO	14	12	12	13	51
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	6	9	7	5	27
CZ SABANAGRANDE	6	6	7	1	20
CZ SABANALARGA	13	12	12	6	43
CZ SURORIENTE	4	5	7	13	29
CZ SUROCCIDENTE	12	12	7	1	32
REGIONAL ATLANTICO	6	11	9	6	32
CZ BARANOA	3	11	9	2	25
BOLIVAR	74	88	80	66	308
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	13	13	13	13	52
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	12	13	13	13	51
CZ MOMPOX	13	13	12	10	48
CZ SIMITI	2	3	1	1	7
CZ TURBACO	10	13	8	9	40
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3	9	8	5	25
CZ MAGANGUE	6	12	12	3	33
REGIONAL BOLIVAR	8	9	7	7	31
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	7	3	6	5	21
CESAR	23	23	24	23	93
CZ AGUACHICA	5	9	9	6	29
CZ CHIRIGUANA	2		1	1	4
CZ VALLEDUPAR 2	12	13	13	13	51
REGIONAL CESAR		1		1	2
CZ AGUSTIN CODAZZI	2		1	1	4
CZ VALLEDUPAR 1	2			1	3
CORDOBA	83	72	84	74	313
CZ 1 MONTERIA	16	12	13	13	54
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5	1	3		9
CZ TIERRALTA	5	8	9	4	26
REGIONAL CORDOBA	13	13	13	12	51
CZ CERETE		3	2	3	8
CZ PLANETARICA	12	8	13	6	39
CZ MONTELIBANO	9	11	8	10	38
CZ SAHAGUN	11	7	12	13	43
CZ LORICA	12	9	11	13	45

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
LA GUAJIRA	30	31	34	27	122
CZ FONSECA	1				1
REGIONAL LA GUAJIRA	4	5	8	8	25
CZ RIOHACHA 2	14	13	12	6	45
CZ RIOHACHA 1	11	13	13	12	49
CZ MANAURE			1	1	2
MAGDALENA	28	30	20	26	104
CZ SANTA ANA	1	2	1		4
CZ SANTA MARTA NORTE	7	5	1	2	15
CZ FUNDACIÓN	1	3			4
REGIONAL MAGDALENA	6	5	4	4	19
CZ SANTA MARTA SUR	3	4	2	6	15
CZ PLATO	3			5	8
CZ EL BANCO	6	10	12	9	37
CZ DEL RIO	1				1
CZ CIENAGA		1			1
SAN ANDRES	10	4	6		20
CZ LOS ALMENDROS	9	3	5		17
REGIONAL SAN ANDRES	1	1	1		3
SUCRE	18	19	19	21	77
CZ NORTE	2				2
CZ SINCELEJO	10	13	13	13	49
CZ BOSTON	2	2	3	5	12
CZ LA MOJANA	4	3	3	3	13
REGIONAL SUCRE		1			1
Total general	330	345	337	284	1.296

Satisfacción General

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ATLANTICO	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ BARANOA	4,8	4,6	4,4	4,8	4,6
CZ HIPODROMO	4,5	4,7	4,8	4,4	4,6
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,9	4,6	4,3	4,9	4,7
CZ SABANAGRANDE	4,7	4,5	4,6	3,2	4,6
CZ SABANALARGA	4,7	4,6	5,0	4,7	4,8
CZ SUROCCIDENTE	4,5	4,9	4,3	4,5	4,6
CZ SURORIENTE	4,8	4,9	4,9	4,7	4,8
REGIONAL ATLANTICO	4,8	4,7	4,6	5,0	4,7
BOLIVAR	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,9	4,4	4,8	4,7	4,7
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,7	4,3	4,9	4,7	4,7
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,5	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,3	4,4	4,6	4,5	4,5
CZ MAGANGUE	4,7	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ MOMPOX	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ SIMITI	4,9	4,0	5,0	4,4	4,5
CZ TURBACO	4,9	4,8	4,6	4,7	4,8
REGIONAL BOLIVAR	4,9	4,8	4,4	4,2	4,6
CESAR	4,6	4,7	4,8	4,3	4,6
CZ AGUACHICA	4,4	4,8	5,0	3,9	4,6
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5		5,0	4,8	4,7
CZ CHIRIGUANA	5,0		4,4	5,0	4,8
CZ VALLEDUPAR 1	4,0			4,9	4,3
CZ VALLEDUPAR 2	4,8	4,5	4,8	4,4	4,6
REGIONAL CESAR		5,0		5,0	5,0
CORDOBA	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,4	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ CERETE		4,4	4,8	4,9	4,7
CZ LORICA	4,8	4,5	4,6	4,7	4,7
CZ MONTELIBANO	4,7	4,4	4,7	4,8	4,7
CZ PLANETARICA	4,6	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ SAHAGUN	4,8	4,3	4,7	4,8	4,7
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,9	3,7	4,5		4,6
CZ TIERRALTA	4,7	4,9	4,6	5,0	4,8
REGIONAL CORDOBA	4,7	4,7	5,0	4,6	4,7

LA GUAJIRA	4,6	4,5	4,6	4,5	4,6
CZ FONSECA	4,9				4,9
CZ MANAURE			5,0	4,1	4,5
CZ RIOHACHA 1	4,6	4,7	4,7	4,4	4,6
CZ RIOHACHA 2	4,6	4,3	4,7	4,7	4,6
REGIONAL LA GUAJIRA	4,7	4,5	4,3	4,7	4,5
MAGDALENA	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ CIENAGA		4,3			4,3
CZ DEL RIO	4,8				4,8
CZ EL BANCO	4,6	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ FUNDACIÓN	5,0	4,7			4,8
CZ PLATO	4,9			4,8	4,8
CZ SANTA ANA	5,0	4,8	5,0		4,9
CZ SANTA MARTA NORTE	4,6	4,7	5,0	4,5	4,7
CZ SANTA MARTA SUR	4,8	4,4	4,8	4,7	4,7
REGIONAL MAGDALENA	4,7	4,9	4,9	5,0	4,9
SAN ANDRES	4,9	4,7	4,1		4,6
CZ LOS ALMENDROS	4,9	4,8	4,0		4,6
REGIONAL SAN ANDRES	5,0	4,3	4,8		4,7
SUCRE	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6
CZ BOSTON	3,9	4,8	4,6	4,8	4,6
CZ LA MOJANA	5,0	4,5	4,7	5,0	4,8
CZ NORTE	4,7				4,7
CZ SINCELEJO	4,8	4,4	4,6	4,4	4,6
REGIONAL SUCRE		4,5			4,5
Total general	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7

- Durante el año 2019 los puntos de atención de la macroregión Caribe cumplieron con el nivel de satisfacción pactado.
- Las principales oportunidades de mejora están relacionadas con la variable de resolución de la necesidad del ciudadano y allí se deben enfocar las diferentes acciones de mejora.

Calidad de la Atención

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ATLANTICO	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ BARANOA	4,8	4,7	4,5	4,9	4,6
CZ HIPODROMO	4,5	4,7	4,9	4,5	4,6
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	5,0	4,6	4,4	4,9	4,7
CZ SABANAGRANDE	4,7	4,6	4,7	3,2	4,6
CZ SABANALARGA	4,7	4,7	5,0	4,9	4,8
CZ SUROCCIDENTE	4,6	4,9	4,4	4,7	4,7
CZ SURORIENTE	4,9	4,9	4,9	4,8	4,8
REGIONAL ATLANTICO	4,9	4,8	4,6	5,0	4,8
BOLIVAR	4,8	4,6	4,8	4,7	4,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,9	4,4	4,8	4,8	4,7
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,7	4,3	4,9	4,8	4,7
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,4	4,6	4,8	4,8	4,6
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,5	4,4	4,7	4,6	4,5
CZ MAGANGUE	4,7	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ MOMPOX	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ SIMITI	4,8	4,2	5,0	4,5	4,5
CZ TURBACO	4,9	4,8	4,8	4,7	4,8
REGIONAL BOLIVAR	5,0	4,9	4,5	4,3	4,7
CESAR	4,7	4,8	4,8	4,5	4,7
CZ AGUACHICA	4,5	4,9	5,0	4,0	4,6
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5		5,0	5,0	4,8
CZ CHIRIGUANA	5,0		4,3	5,0	4,8
CZ VALLEDUPAR 1	4,0			4,8	4,3
CZ VALLEDUPAR 2	4,8	4,7	4,8	4,5	4,7
REGIONAL CESAR		5,0		5,0	5,0
CORDOBA	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,4	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ CERETE		4,3	4,8	4,8	4,6
CZ LORICA	4,8	4,5	4,6	4,8	4,7
CZ MONTELIBANO	4,8	4,5	4,7	4,8	4,7
CZ PLANETARICA	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ SAHAGUN	4,8	4,3	4,8	4,8	4,7
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,8	3,7	4,4		4,6
CZ TIERRALTA	4,7	4,9	4,6	5,0	4,7
REGIONAL CORDOBA	4,7	4,8	5,0	4,6	4,7

LA GUAJIRA	4,7	4,5	4,6	4,5	4,6
CZ FONSECA	4,8				4,8
CZ MANAURE			5,0	3,8	4,4
CZ RIOHACHA 1	4,7	4,7	4,7	4,5	4,6
CZ RIOHACHA 2	4,7	4,3	4,7	4,7	4,6
REGIONAL LA GUAJIRA	4,6	4,6	4,3	4,6	4,5
MAGDALENA	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ CIENAGA		4,2			4,2
CZ DEL RIO	4,8				4,8
CZ EL BANCO	4,6	4,6	4,8	4,9	4,7
CZ FUNDACIÓN	5,0	4,6			4,7
CZ PLATO	4,9			4,8	4,8
CZ SANTA ANA	5,0	4,9	5,0		5,0
CZ SANTA MARTA NORTE	4,7	4,7	5,0	4,6	4,7
CZ SANTA MARTA SUR	4,8	4,4	4,7	4,8	4,7
REGIONAL MAGDALENA	4,6	4,9	4,8	4,9	4,8
SAN ANDRES	4,9	4,8	4,2		4,7
CZ LOS ALMENDROS	4,9	4,8	4,1		4,7
REGIONAL SAN ANDRES	5,0	4,7	4,8		4,8
SUCRE	4,8	4,5	4,6	4,6	4,7
CZ BOSTON	4,1	4,8	4,5	4,8	4,6
CZ LA MOJANA	5,0	4,6	4,7	5,0	4,8
CZ NORTE	4,8				4,8
CZ SINCELEJO	4,8	4,5	4,7	4,5	4,6
REGIONAL SUCRE		4,7			4,7
Total general	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7

Oportunidades de mejora:

- CZ Industrial de la Bahía– Bolívar: “Brindar capacitación en temas de cortesía a la primera persona (celador) que atienden a los usuarios; así mismo, reforzar el conocimiento de los procesos a los profesionales”.

Claridad de la Información

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ATLANTICO	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6
CZ BARANOA	4,7	4,4	4,4	4,8	4,5
CZ HIPODROMO	4,4	4,7	4,8	4,5	4,6
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,9	4,4	4,4	5,0	4,6
CZ SABANAGRANDE	4,8	4,4	4,6	3,0	4,5
CZ SABANALARGA	4,7	4,6	5,0	4,7	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,3	5,0	4,2	3,5	4,5
CZ SURORIENTE	4,8	4,9	4,9	4,7	4,8
REGIONAL ATLANTICO	4,8	4,6	4,6	5,0	4,7
BOLIVAR	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	5,0	4,5	4,8	4,7	4,7
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,6	4,2	4,9	4,6	4,6
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,7	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,3	4,4	4,7	4,5	4,5
CZ MAGANGUE	4,8	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ MOMPOX	4,8	4,7	4,9	4,7	4,8
CZ SIMITI	5,0	3,8	5,0	4,5	4,4
CZ TURBACO	4,8	4,7	4,3	4,8	4,7
REGIONAL BOLIVAR	4,9	4,8	4,3	4,3	4,6
CESAR	4,6	4,6	4,9	4,3	4,6
CZ AGUACHICA	4,4	4,8	5,0	3,9	4,6
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5		5,0	4,0	4,5
CZ CHIRIGUANA	5,0		4,5	5,0	4,9
CZ VALLEDUPAR 1	4,0			5,0	4,3
CZ VALLEDUPAR 2	4,8	4,4	4,8	4,4	4,6
REGIONAL CESAR		5,0		5,0	5,0
CORDOBA	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,4	4,5	4,5	4,8	4,6
CZ CERETE		4,3	4,8	5,0	4,7
CZ LORICA	4,8	4,4	4,7	4,8	4,7
CZ MONTELIBANO	4,7	4,2	4,8	5,0	4,6
CZ PLANETARICA	4,5	4,9	4,8	4,8	4,7
CZ SAHAGUN	4,9	4,3	4,7	4,8	4,7
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,9	4,0	4,5		4,7
CZ TIERRALTA	4,7	4,9	4,7	5,0	4,8
REGIONAL CORDOBA	4,7	4,8	5,0	4,5	4,8

LA GUAJIRA	4,5	4,4	4,6	4,5	4,5
CZ FONSECA	5,0				5,0
CZ MANAURE			5,0	4,0	4,5
CZ RIOHACHA 1	4,4	4,7	4,6	4,3	4,5
CZ RIOHACHA 2	4,5	4,1	4,7	4,8	4,5
REGIONAL LA GUAJIRA	4,9	4,3	4,3	4,8	4,5
MAGDALENA	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ CIENAGA		4,5			4,5
CZ DEL RIO	5,0				5,0
CZ EL BANCO	4,6	4,6	4,6	4,7	4,6
CZ FUNDACIÓN	5,0	4,8			4,9
CZ PLATO	5,0			4,9	4,9
CZ SANTA ANA	5,0	4,8	5,0		4,9
CZ SANTA MARTA NORTE	4,6	4,8	5,0	4,8	4,7
CZ SANTA MARTA SUR	4,8	4,5	5,0	4,7	4,7
REGIONAL MAGDALENA	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0
SAN ANDRES	4,8	4,4	4,0		4,5
CZ LOS ALMENDROS	4,8	4,7	3,8		4,5
REGIONAL SAN ANDRES	5,0	3,5	5,0		4,5
SUCRE	4,7	4,4	4,6	4,6	4,6
CZ BOSTON	3,8	4,8	4,5	4,7	4,5
CZ LA MOJANA	4,9	4,5	4,8	5,0	4,8
CZ NORTE	4,5				4,5
CZ SINCELEJO	4,8	4,3	4,6	4,5	4,5
REGIONAL SUCRE		4,0			4,0
Total general	4,7	4,6	4,7	4,7	4,6

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ATLANTICO	4,6	4,5	4,6	4,4	4,5
CZ BARANOA	4,7	4,3	4,6	5,0	4,5
CZ HIPODROMO	4,4	4,7	4,8	4,2	4,5
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,8	4,3	4,1	4,8	4,5
CZ SABANAGRANDE	4,7	4,2	4,3	2,0	4,3
CZ SABANALARGA	4,7	4,5	5,0	4,3	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,3	4,9	4,1	5,0	4,5
CZ SURORIENTE	4,8	5,0	4,9	4,5	4,7
REGIONAL ATLANTICO	4,8	4,5	4,6	5,0	4,7
BOLIVAR	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,9	4,4	4,7	4,2	4,6
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,1	4,3	4,8	4,6	4,5
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,7	4,8	4,6	4,8	4,7
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3,9	4,4	4,5	4,5	4,3
CZ MAGANGUE	4,7	4,6	5,0	4,3	4,7
CZ MOMPOX	4,6	4,6	4,8	4,9	4,7
CZ SIMITI	5,0	3,7	5,0	4,0	4,3
CZ TURBACO	4,6	4,6	4,1	4,9	4,6
REGIONAL BOLIVAR	4,8	4,8	4,1	3,7	4,4
CESAR	4,6	4,6	4,9	3,8	4,5
CZ AGUACHICA	4,2	4,8	5,0	3,3	4,4
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5		5,0	5,0	4,8
CZ CHIRIGUANA	5,0		4,0	5,0	4,8
CZ VALLEDUPAR 1	4,0			5,0	4,3
CZ VALLEDUPAR 2	4,8	4,4	4,8	3,8	4,4
REGIONAL CESAR		5,0		5,0	5,0
CORDOBA	4,6	4,5	4,7	4,7	4,6
CZ 1 MONTERIA	4,4	4,6	4,4	4,8	4,6
CZ CERETE		3,7	4,5	5,0	4,4
CZ LORICA	4,8	4,1	4,5	4,5	4,5
CZ MONTELIBANO	4,6	4,2	4,9	4,6	4,5
CZ PLANETARICA	4,5	5,0	4,7	4,5	4,7
CZ SAHAGUN	4,8	4,1	4,7	5,0	4,7
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,8	4,0	4,7		4,7
CZ TIERRALTA	4,6	4,9	4,6	4,8	4,7
REGIONAL CORDOBA	4,7	4,8	5,0	4,6	4,8

LA GUAJIRA	4,4	4,3	4,4	4,5	4,4
CZ FONSECA	5,0				5,0
CZ MANAURE			5,0	5,0	5,0
CZ RIOHACHA 1	4,2	4,6	4,5	4,2	4,4
CZ RIOHACHA 2	4,4	4,1	4,5	5,0	4,4
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	4,0	4,1	4,6	4,4
MAGDALENA	4,7	4,6	4,8	4,6	4,7
CZ CIENAGA		4,0			4,0
CZ DEL RIO	5,0				5,0
CZ EL BANCO	4,5	4,5	4,6	4,9	4,6
CZ FUNDACIÓN	5,0	4,7			4,8
CZ PLATO	5,0			4,3	4,6
CZ SANTA ANA	5,0	4,5	5,0		4,8
CZ SANTA MARTA NORTE	4,6	4,8	5,0	4,0	4,6
CZ SANTA MARTA SUR	4,7	4,5	5,0	4,2	4,5
REGIONAL MAGDALENA	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0
SAN ANDRES	4,7	4,3	4,0		4,4
CZ LOS ALMENDROS	4,7	4,7	3,8		4,4
REGIONAL SAN ANDRES	5,0	3,0	5,0		4,3
SUCRE	4,5	4,2	4,6	4,5	4,5
CZ BOSTON	3,5	4,5	4,3	4,8	4,4
CZ LA MOJANA	4,8	4,3	4,7	5,0	4,7
CZ NORTE	4,0				4,0
CZ SINCELEJO	4,7	4,2	4,7	4,2	4,4
REGIONAL SUCRE		4,0			4,0
Total general	4,6	4,5	4,6	4,5	4,5



Oportunidad de Respuesta

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ATLANTICO	4,6	4,7	4,6	4,6	4,6
CZ BARANOA	4,8	4,7	4,3	4,3	4,5
CZ HIPODROMO	4,4	4,6	4,0	4,8	4,4
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,8	4,7	5,0	4,1	4,6
CZ SABANAGRANDE	4,8	4,6	4,0	4,9	4,7
CZ SABANALARGA	4,7	4,5	4,7	5,0	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,5	4,8	4,5	4,2	4,6
CZ SURORIENTE	4,8	4,9	4,8	4,9	4,8
REGIONAL ATLANTICO	4,6	4,8	5,0	4,4	4,7
BOLIVAR	4,8	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,8	4,3	4,6	4,8	4,6
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,9	4,2	4,6	4,8	4,7
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORO	4,7	4,5	4,7	4,6	4,6
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,2	4,3	4,4	4,3	4,3
CZ MAGANGUE	4,7	4,4	4,7	4,9	4,7
CZ MOMPOX	4,9	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ SIMITI	5,0	3,8	4,0	5,0	4,4
CZ TURBACO	5,0	4,8	4,8	4,8	4,8
REGIONAL BOLIVAR	5,0	4,8	4,1	4,5	4,6
CESAR	4,6	4,6	4,2	4,8	4,6
CZ AGUACHICA	4,3	4,9	3,6	5,0	4,5
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5		5,0	5,0	4,8
CZ CHIRIGUANA	5,0		5,0	4,5	4,9
CZ VALLEDUPAR 1	4,0		5,0		4,3
CZ VALLEDUPAR 2	4,8	4,4	4,3	4,7	4,5
REGIONAL CESAR		5,0	5,0		5,0
CORDOBA	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,5	4,4	4,8	4,6	4,6
CZ CERETE		4,8	5,0	5,0	4,9
CZ LORICA	4,8	4,7	4,7	4,6	4,7
CZ MONTELIBANO	4,9	4,4	4,8	4,6	4,7
CZ PLANETARICA	4,6	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ SAHAGUN	4,9	4,4	4,7	4,8	4,7
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,9	3,5		4,5	4,6
CZ TIERRALTA	4,8	4,8	5,0	4,7	4,8
REGIONAL CORDOBA	4,7	4,7	4,5	5,0	4,7

LA GUAJIRA	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6
CZ FONSECA	5,0				5,0
CZ MANAURE			4,5	5,0	4,8
CZ RIOHACHA 1	4,6	4,6	4,5	4,7	4,6
CZ RIOHACHA 2	4,6	4,3	4,5	4,8	4,6
REGIONAL LA GUAJIRA	4,6	4,6	4,9	4,3	4,6
MAGDALENA	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ CIENAGA		4,5			4,5
CZ DEL RIO	4,5				4,5
CZ EL BANCO	4,8	4,6	4,4	4,8	4,6
CZ FUNDACIÓN	5,0	4,8			4,9
CZ PLATO	4,8		4,8		4,8
CZ SANTA ANA	5,0	4,8		5,0	4,9
CZ SANTA MARTA NORTE	4,5	4,7	4,5	5,0	4,6
CZ SANTA MARTA SUR	4,8	4,4	4,8	4,8	4,7
REGIONAL MAGDALENA	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9
SAN ANDRES	5,0	4,8		4,1	4,7
CZ LOS ALMENDROS	4,9	4,8		4,0	4,6
REGIONAL SAN ANDRES	5,0	4,5		4,5	4,7
SUCRE	4,8	4,6	4,5	4,6	4,6
CZ BOSTON	3,8	5,0	4,9	5,0	4,8
CZ LA MOJANA	5,0	4,7	5,0	4,7	4,8
CZ NORTE	4,8				4,8
CZ SINCELEJO	4,9	4,5	4,2	4,5	4,5
REGIONAL SUCRE		5,0			5,0
Total general	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Descripción
13045722	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	08/11/2019	Ciudadana indica que deberían ampliar el tiempo en el agendamiento de citas para tramites de conciliación.
13122372	ATLANTICO	CZ SURORIENTE	19/12/2019	Ciudadano sugiere, que las oficinas sean mas privadas, ya que los demás usuarios se terminan enterando de las situaciones por las cuales van a recibir orientación.
15119587	BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	08/11/2019	Ciudadana manifiesta que en general quedo conforme con la atención; sin embargo refiere que la actitud del guarda de seguridad no es la mas amable ni adecuada frente a las funciones requeridas. Por otra parte sugiere que deleguen mas defensores de familia dado que la demanda de ciudadanos supera la necesidad frente a los diferentes tramites que estos requieren
15222338	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	26/12/2019	Ciudadano indica que seria importante contar con un Centro Zonal amplio para la atención y comodidad de las personas que se acerquen al punto de atención.
15222349	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	31/12/2019	Ciudadano sugiere la importancia de contar con personal disponible a suplir las novedades que se presenten con los profesionales del punto de atención, como por ejemplo, incapacidades, calamidades y otras, con la finalidad de no tener retrasos en los procesos.
15419470	BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	08/01/2020	Ciudadano relaciona la importancia de contar con mejor ventilación en el punto de atención en relación a que se presentan muchas personas y no se siente la ventilación.
19382091	CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	31/12/2019	Ciudadana solicita que todos los puntos de atención de ICBF cuenten con la misma información y que todos los profesionales sean más amables debido a que se dirigió a otro Centro Zonal donde la atención no fue adecuada.
20312804	CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	18/12/2019	Ciudadano sugiere que la primer persona que les brinde la orientación, sea quien les continúe ateniendo las asesorías ya que solo se manejaría una información, además de generar un poco mas de confianza frente a las diferente situaciones que se presentan
24315433	MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	23/12/2019	Ciudadana solicita que en el proceso de donaciones y entrega de regalos, pueda estar presente la persona o representante de la organización que realiza la donación con el fin de conocer a quienes son entregados los regalos.
30141989	SUCRE	CZ SINCELEJO	31/12/2019	Para la atención telefónica recibida, es importante tener otra línea ya que la del centro zonal por lo general se encuentra ocupada

IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	1761706225
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	1761712245
CESAR	CZ AGUACHICA	1761711975
MAGDALENA	CZ EL BANCO	1761674264

Durante el cuarto trimestre del año 2019, se registraron 4 Reclamos por inconformidad con la atención recibida.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
13045522	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	28/10/2019	Mal procedimiento, Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadana comenta que se acerco con el fin de solicitar una orientación frente al proceso de adopción, sin embargo comenta que la profesional que la atendió se puso a hablar con otra profesional de sus asuntos personales y a su vez atendía lo cual le parece que es una falta de profesionalismo, así mismo indica que en una ocasión ya se había acercado y tuvo que esperar 4 horas para ser atendida, afirma que habían 2 profesionales atendiendo ese día; los cuales salieron a la 1:00pm a almorzar y no quedo nadie en el lugar donde ella se encontraba, afirma que le brindaron orientación luego de las 2:00pm. Ciudadana no se encuentra interesada en interponer la solicitud.
13045780	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	20/11/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano manifiesta que se acerco anteriormente con el fin de solicitar información debido a que la progenitora de su hijo no se lo quiere dejar reconocer, sin embargo afirma que el profesional que lo atendió ese día se burlaba y le hacía gracia lo que el le comentaba; así mismo, señala que nunca le manifestó el proceso de reconocimiento de paternidad limitándose a indicarle que él no podía adelantar ningún proceso si ella no se encontraba de acuerdo en iniciarlo; motivo por el cual investigo y se acerco nuevamente el día 01 de Noviembre para iniciar dicho proceso; en el cual tuvo que esperar aproximadamente 4 horas para ser atendido; no obstante, dentro de la interacción se le aclara que las preguntas se realizaran de la ultima visita que realizo; sin embargo, el señala que generaliza la atención motivo por el cual califica la mayoría de los ítems de manera deficiente; finalmente señala que no desea interponer su inconformidad.
13122124	ATLANTICO	CZ SURORIENTE	06/12/2019	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadana comenta que se acerco con el fin de solicitar una orientación por su hija ya que no cuenta con empleo motivo por el cual la dejo al cuidado de la abuela mientras logra estabilizarse económicamente; sin embargo, deseaba saber que realizar ya que el padre de la menor de edad no responde por la niña, señala de esta manera que el profesional que la atendió le indico que si le llegaba a pasar algo a su hija era responsabilidad de ella, agregando que si el padre adelantaba algún proceso le podía quitar a la menor de edad por dejarla al cuidado de su abuela, de esta manera ciudadana afirma que el profesional se refirió a ella con prejuicios y no le brindo la orientación que ella requería en el momento, finalmente señala que no se encuentra interesada en interponer su inconformidad.
13046392	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	31/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Tiempo de espera por encima de las 2 horas, relacionado con la alta afluencia de personas al punto de atención.
15221897	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	31/10/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana afirma que se acerco con el fin de solicitar información para iniciar un proceso de adopción; no obstante, indica que tuvo que esperar aproximadamente 3 horas para ser atendida, señala que estaban 3 personas delante suyo esperando el turno para la orientación; sin embargo, se demoraban con cada ciudadano. Manifiesta que no se encuentra interesada en interponer su inconformidad.
15221976	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	15/11/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que se acerco al punto de atención con el fin de solicitar información frente a un incumplimiento en la cuota de alimentos, no obstante, comenta que tuvo que esperar 3 horas para ser atendida ya que había un solo profesional atendiendo y habían alrededor de 10 personas delante suyo esperando la orientación; sin embargo, comenta que no se encuentra interesada en interponer su inconformidad.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
15222135	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	04/12/2019	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadano manifiesta que se acerco con el fin de solicitar una orientación frente al tema de adopción; comenta que la profesional que lo atendió durante la orientación que le brindo no se tomo el tiempo de mirarlo ya que se encontraba digitalizando todo lo que él le preguntaba, afirma de esta manera que no le brindo la atención que esperaba, agrega además que llego sobre las 12:20 y fue atendido aproximadamente a las 3:40pm en ese tiempo no brindaron atención al público pese a que la atención debe ser continua afirmando que los profesionales se encontraban almorzando de acuerdo a lo que le refirió el celador del punto de atención, finalmente señala que no se encuentra interesado en interponer su inconformidad.
14914054	BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	19/12/2019	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadano manifiesta que el día que se acercó a la Regional Bolívar, el funcionario que le atendió, no le presto la debida atención ya que estaba distraído hablando con una compañera de trabajo, así mismo no le oriento cual era el tramite que debía seguir
19525798	CESAR	CZ AGUACHICA	13/11/2019	Mal procedimiento	Ciudadana presenta su inconformidad con el servicio recibido el día 18 de octubre del presente año en el centro zonal de Aguachica, Cesar, toda vez que se dirigió con el fin de solicitar una copia de un proceso de reconocimiento de paternidad que había realizado en el mes de agosto del presente año. No obstante, indica que le toco esperar aproximadamente 4 horas en la sala para que la pudieran atender, adicionalmente la atendieron en mas de dos oficinas para que la ultima persona que la atendiera le indicara que no le podía brindar dicho documento y le dijo que de igual forma "en la demanda que ella iba a realizar ante otra entidad no se lo pedían", dado lo anterior la señora Rosa no desea colocar su inconformidad del proceso recibido.
20921568	CORDOBA	CZ LORICA	26/12/2019	Mal procedimiento	Peticionario se acerca al punto de atención con el fin de adelantar el tramite de visitas, sin embargo en la respuesta al mismo, se le informa que por competencia territorial debe adelantar el tramite con la comisaria de familia, al validar la competencia territorial del punto de atención, el municipio de Purísima es competencia del mismo y debió ser atendida la solicitud.
23802144	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	02/01/2020	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que la información que le brindaron en el punto de atención no fue clara, ya que aun no ha llegado el formulario al correo electrónico, sin embargo no se ha verificado si este llegó, la persona que le atendió le brindó la orientación sin embargo le indicó que debía dirigirse al Centro Zonal de Manaure porque este era el punto de atención que tiene cobertura con su comunidad.
30141945	SUCRE	CZ SINCELEJO	26/12/2019	Mal procedimiento	Ciudadana solicita orientación para proceso que puede iniciar ante ICBF por incumplimiento a cuota de alimentos, sin embargo, en el punto de atención le indican que solo puede iniciar proceso ante fiscalía, ya que ICBF no puede proceder con el tramite de ejecutivo de alimentos si el progenitor no esta vinculado laboralmente a una empresa.

III Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
15119181	BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	04/09/2019	Ciudadana manifiesta que el día lunes 26 de Agosto la atendieron muy bien, le resolvieron sus inquietudes y la escucharon; sin embargo indica que en 2 ocasiones durante las semanas anteriores visito el punto de atención los días viernes, de los cuales refiere que el primero que se acerco, el celador no la dejo ingresar al punto de atención; indicándole que no había sistema y en el segundo viernes el celador le refirió que no estaban atendiendo motivo por el cual tampoco la dejo ingresar.
23924112	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	05/09/2019	Ciudadana refiere que anteriormente se había presentado al punto de atención solicitando realizar una revisión de alimentos para el aumento del valor de la cuota alimentaria, sin embargo, el profesional que la atendió le indico "el acta de conciliación no ha cumplido un año y debe esperar este tiempo para solicitar el reajuste de la cuota", por lo cual, no pudo realizar el proceso que necesitaba. No obstante, en esta segunda ocasión que se presentó al centro zonal la profesional que la atendió le brindo la orientación que necesitaba y le agendo la cita que requería para su proceso.
12647623	ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	12/07/2019	Dada la situación que manifiesta el ciudadano se realiza transferencia con el fin de brindar la trazabilidad pertinente.
25011177	MAGDALENA	CZ EL BANCO	26/09/2019	Ciudadano manifiesta que desde ICBF deben tener profesionales en Psicología Trabajo Social y Derecho en Familia para que se pueda brindar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos debido a que no cualquier profesional conoce sobre el tema.
23924394	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	05/10/2019	Durante la interacción con el usuario registrado en el Sim bajo el siguiente radicado 23924394 .El usuario manifiesta que cuando se acercó al Centro zonal deseaba tener una información a profundidad del tramite de custodia y cuidado personal; Sin embargo le brindaron algunas referencias del proceso ,pero no le generaron la claridad deseada que requería el usuario en ese momento

III Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
SUCRE	CZ LA MOJANA	1761593382
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	1761550324
BOLIVAR	CZ MOMPOX	1761585436
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	1761635075
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	1761613508

Durante el tercer trimestre del año 2019, se registraron 5 Reclamos por inconformidad con la atención recibida.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
12711730	ATLANTICO	CZ BARANOA	23/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
12711795	ATLANTICO	CZ BARANOA	02/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
12711894	ATLANTICO	CZ BARANOA	18/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 12711894. La Solicitud se encuentra tipificada como servicio al ciudadano, pero se considera que esta dentro de Otras instituciones
12711985	ATLANTICO	CZ BARANOA	30/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim, teniendo en cuenta que fue remitida a comisaria por lo tanto corresponde otras instituciones, pero quedo registrada como servicio al ciudadano.
12711982	ATLANTICO	CZ BARANOA	06/06/2019	Se evidencia registro inadecuado en el motivo de sim, teniendo en cuenta que la consulta es sobre visitas y registran servicio al ciudadano.
12537335	ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	02/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
12910246	ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	06/06/2019	Se evidencia registro inadecuado en el motivo del sim ya que se encuentra como servidores públicos y corresponde otras instituciones.
12813384	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	23/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
12813475	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	10/05/2019	Se evidencia inadecuada tipificación en sim, ya que se trata de un tramite de alimentos donde fue remitida a fiscalía, lo cual pudo ser tipificado con alimentos o como otras instituciones.
12813614	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	22/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim teniendo en cuenta que es un tema de alimentos y esta tipificado como servicio al ciudadano.



II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
12813645	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	30/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en motivo del sim teniendo en cuenta que la asesoría hace parte de filiación y esta tipificada como servicio al ciudadano
12813722	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	06/06/2019	Se evidencia registro inadecuado en sim teniendo en cuenta que la consulta refiere a filiación y esta tipificada con servicio al ciudadano.
12418569	ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	12/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a visitas.
15418523	BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	22/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en sim teniendo en cuenta que registran servicio al ciudadano y corresponde a otras instituciones
15012617	BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	16/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en sim ya que es un tema de filiación y quedo registrado como servicio al ciudadano.
15012807	BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	15/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Histórico y del Cribbe Norte para solicitar una orientación sobre alimentos para ella que está en gestación, se evidencia que en el SIM aparece como servicio al ciudadano.
15511455	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	25/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 15511455 de radicación en el Sim. Se tipificó como Servicio al ciudadano ,pero se considera que esta dentro de filiación
15511465	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	06/05/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 15511465 de radicación en el Sim. Se tipifico como Servicio al ciudadano, pero se considera que esta dentro de Asistencia y asesoría de niñez y las familias
15511605	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	10/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 15511605 . La Solicitud se encuentra tipificada como servicio al ciudadano ; pero se considera que esta dentro de custodia y cuidada personal
15705514	BOLIVAR	CZ SIMITI	25/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 15705514 de radicación en el Sim . Se verifica el motivo de asistencia en el centro zonal y el usuario refiere que la consulta es para dos acciones : alimentos -custodia; por lo cual se valida en el SIM, pero solo esta consignado el procedimiento de alimentos y las actuaciones al proceso

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
15311456	BOLIVAR	CZ TURBACO	09/04/2019	En la interacción con el ciudadano que tiene un numero de radicado 15311456 en el Sim se identifica que en el motivo registrado esta en custodia y cuidado personal ,pero el ciudadano refiere que asistió por un caso de maltrato
20462721	CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	17/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Montería 1 para solicitar una orientación sobre alimentos para iniciar el proceso ejecutivo de alimentos, se evidencia que en el SIM aparece como procesos restablecimiento de derechos de NNA.
20611385	CORDOBA	CZ PLANETARICA	17/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Planetarica para solicitar una orientación sobre un problema que tenía con su pareja, ya que quería una asesoría que debería hacer correspondientemente a esta situación familiar, donde la señora recibió una asesoría para mejorar la relación con su pareja, se evidencia que en el SIM aparece como Alimentos.
23801824	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	13/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a modalidad familiar - primera infancia
23801849	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	27/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a modalidad familiar - primera infancia.
23923378	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	08/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 23923378. La Solicitud se encuentra tipificada como Otras instituciones; pero se considera que esta dentro de la modalidad de atencion-proteccion
24517315	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	04/05/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 24517315 de radicación en el Sim. Se tipificó como Servicio al ciudadano, pero se considera que la solicitud esta dentro de Alimentos
24517700	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	07/06/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 24517700. La Solicitud se encuentra tipificada como: servicio al ciudadano; Pero se considera que, esta dentro de permisos de salida del país
24422984	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	11/06/2019	Durante la interacción con el usuario registrado en el SIM con el siguiente numero: 24422984 se encuentra tipificado en servicio al ciudadano; Sin embargo, se considera que esta dentro de motivo: visitas

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
19523866	CESAR	CZ AGUACHICA	Ciudadano indica que las citas están muy lejos, ya que se le asignaron para el 10 de mayo, por lo cual refiere que sería importante poder contar con mas agenda y así agilizar los procesos que requieren los ciudadanos.
15220283	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Ciudadana indica que debería presentarse organización en los turnos ya que atienden a personas sin tener ficha y eso genera demoras, así mismo dar mas fichas porque solo asignan 7 fichas.
23801832	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	Ciudadana refiere que la persona de seguridad, en un principio no le permitía ingresar al centro zonal, hasta que el otro celador no le dijo "permítale ingresar, para que ella pregunte".
30138850	SUCRE	CZ SINCELEJO	Ciudadana refiere que presento incomodidad frente a la atención ya que no era de manera personalizada en el sentido que los funcionarios preguntaban a cada persona cual era el motivo de consulta y todas las demás personas escuchaban y se enteraban de cada caso, lo cual le pareció molesto ya que genera incomodidad que todas las personas escuchen y se enteren de lo que los otros necesitaban.
19375957	CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	Ciudadana refiere que tuvo que esperar 3 horas aproximadamente para que la atendieran, ya que, los profesionales daban prioridad a las mujeres embarazadas o con niños y adulto mayor, por lo cual, pasaban sin tener ficha interrumpiendo los turnos de los demás ciudadanos. Ciudadana refiere que se encontraban 25 personas en el centro zonal y solo dos profesionales atendiendo, sin contar las personas de atención preferencial que atendieron. Por tal razón, sugiere mayor orden con la atención preferencial para que no interfiera con la atención de las demás personas.
23923693	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	Ciudadana sugiere una colaboradora que al parecer esta realizando sus practicas en el centro zonal debería mejor su presentación personal.
30138782	SUCRE	CZ SINCELEJO	Ciudadana se acerco al centro zonal para realizar un proceso de alimentos y la profesional que la atendió solamente le dijo que no podía indicarle cuanto podía incrementar o disminuir la cuota de alimentos, ya que, dependía del defensor de familia. Ciudadana refiere que sintió que la profesional no se tomo el tiempo de escucharla y brindarle una mejor orientación.
30138782	SUCRE	CZ SINCELEJO	Ciudadana se acerco al centro zonal para realizar un proceso de alimentos y la profesional que la atendió solamente le dijo que no podía indicarle cuanto podía incrementar o disminuir la cuota de alimentos, ya que, dependía del defensor de familia. Ciudadana refiere que sintió que la profesional no se tomo el tiempo de escucharla y brindarle una mejor orientación.
24714483	MAGDALENA	CZ CIENAGA	En la interacción con el número 24714483 de radicado en el SIM. El usuario refiere que en lapso de espera en sala fue largo ya que estuvo 2:00 horas; ya que, había muchas personas para ser atendidas y sólo había un profesional atendiendo. Debido a esto el ciudadano sugiere como estrategia tener más colaboradores; Los cuales, brindan orientación e información frente a las dudas, antes de pasar al turno o ser atendido por el profesional
15012814	BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	En la interacción con el ciudadano registrado con el Sim con el número 15012814. Refieren que el servicio del centro zonal no es acorde; ya que, se sintió aludido ;porque cuando estaba dando a conocer la situación problema; El colaborador que lo estaba atendiendo reasigno el caso a otro colaborador; entonces, este hecho afecto al ciudadano .Además comenta que las instalaciones no son adecuadas; ya que, la sala de espera se encuentra en un pasillo afuera, donde se expone al público a los cambios climáticos; puesto que el centro zonal tiene como instalaciones una casa grande que no tiene una buena distribución del espacio

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
12812906	ATLANTICO	CZ SABANALARGA	07/03/2019	Registro inadecuado del motivo en sim ya que fue remitido a otra institución.
12645109	ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	01/03/2019	Ciudadana manifiesta que se acerco al centro zonal para comentar la situación de maltrato físico que estaba recibiendo su hija por parte del progenitor siendo la ultima agresión el 02 de febrero, indica que buscaba se le ayudara con una medida de protección, al igual que solicitar citación sobre alimentos ya que el señor nunca asistió a conciliar en comisaria de familia donde había solicitado en anteriores ocasiones iniciar el tramite. Señala que la remitieron a comisaria y en dicha entidad le indicaron que era competencia de ICBF, al no tener ayuda de estas instituciones tuvo que recurrir a fiscalía donde actualmente lleva el proceso. Se evidencia que aun cuando la problemática es parte de violencia intrafamiliar, no se tomo petición correspondiente para validar vulneración de derechos de la menor de edad.
15219561	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	19/02/2019	Ciudadana refiere que en el centro zonal reparten un total de 10 fichas para atender a los ciudadanos (6 en la mañana y 4 en la tarde) y no atienden, a las personas que no tengan fichas. Adicionalmente, el vigilante le indico que los días viernes en la tarde no trabaja el centro zonal.
20611064	CORDOBA	CZ PLANETARICA	07/03/2019	Ciudadana manifiesta que se acerco para pedir ayuda frente a la situación que se presenta con su hija quien esta presentando problemas de comportamiento, no acata normas, permanece con pares negativos quienes la incitan al parecer a realizar robos y consumir spa, constantemente se evade de la casa, y se practica cutin, refiere que quería internarla pero en el centro zonal le informaron que no podían hacerlo en contra de su voluntad ni obligarla. Se evidencia que la información que refiere la ciudadana no aparece en el registro de sim, no es claro si se contaba con ubicación de la adolescente en el momento. Refiere que en este momento la menor de edad se fue a otro municipio y no cuenta con dirección, se brinda línea de atención 141
23922393	LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	02/02/2019	Se evidencia que en el campo del peticionario registran la petición con los datos de la NNA, mas no con los de la señora quien realiza la solicitud, los cuales aparecen en la descripción.
23711470	LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	28/01/2019	Al preguntar sobre el tema por el que se acerco, el cual en sim aparece como custodia, la señora Mary Epiceyo, niega haber solicitado información de ese tramite, aclara que es docente de la comunidad wayuu y se ha acercado a ICBF para validar como puede establecerse un aula de atención a los niños y niñas de primera infancia de su comunidad, ya que reciben atención pero se deben trasladar hasta otros lugares en moto con trayectos de media hora aproximadamente, lo que a veces es riesgoso. Señala que son varios menores de edad por lo que desea que se pueda crear una de estas aulas conocidas en el lugar como "lasucas" para que no deban realizar estos desplazamientos y sean atendidos cerca a sus lugares de vivienda. No se evidencian mas registros de esta información aun cuando la ciudadana manifiesta que se ha acercado por el mismo tema en diciembre y enero.
24517017	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	13/03/2019	Se encuentra registro inadecuado del motivo en sim, teniendo en cuenta que la información es sobre alimentos y esta registrado como servicio al ciudadano.
24314115	MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	20/03/2019	Se evidencia registro incorrecto del motivo de la petición en sim
24314120	MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	28/03/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo de la petición ya que ciudadana se acerco por un tema de custodia y esta tipificado como proceso de restablecimiento de derechos.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
13042114	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	Tiempo de espera muy largo	El ciudadano manifiesta que ingreso al punto de atención a las 8:00 am para ser atendido aproximadamente después de 60 minutos. Además la estructura física no es adecuada, ya que es muy pequeña
13042177	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	Tiempo de espera muy largo	El ciudadano refiere que el tiempo de espera es muy largo para generar el registro de la petición que requería. ya que, desde el ingreso a las instalaciones mantuvo un lapso de espera de 3 horas para poder ser atendido por el profesional a cargo . En ese momento el ciudadano evidencio que había pocos funcionarios en servicio
13042340	ATLANTICO	CZ HIPODROMO	Comunicación inadecuada del colaborador que lo atendió	El ciudadano refiere que la atención con el funcionario duró aproximadamente 20 minutos, ya que, no se habló casi nada, eran casi las 12 e iban a salir a almorzar.
12910058	ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	Se limita la atención	El ciudadano refiere que el servicio de atención del centro zonal SABANAGRANDE se genera de la siguiente forma: 8:00am -12:00pm y 2:00pm- 5:00pm. Se ingresa a verificar el horario de atención en la pagina de instituto bienestar familiar para constatar la información brindada y se evidencia que la jornada de atención es continua de 8:00 am a 5:00pm
12418403	ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	Tiempo de espera muy largo	El ciudadano refiere que cuando se dirigió al punto de atención el tiempo de espera fue largo .ya que ingreso a las 9:00 am y egreso de las instalaciones a las 3:00 pm. además informa que la agenda de citaciones para los tramites son asignadas en fechas posteriores al tiempo esperado para ser la conciliación
15219756	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que se acerco al centro zonal Industrial de la Bahía para solicitar ayuda y orientación frente a la situación de su dos hijas de 14 y 13 años. Comenta que las adolescentes hasta hace poco tiempo convivieron con sus parejas sentimentales por periodos de 6 y 8 meses, actualmente viven con su abuela donde permanecen solas, se encuentran desescolarizadas y presentan problemas de comportamiento. La señora manifiesta que toda esta información la brindo al funcionario que la atendió en el centro zonal, pero la remitieron a pedir una cita con psicología y hasta el momento no ha logrado obtener la atención. Teniendo en cuenta que se evidencia una situación de presunta vulneración de derechos desde el centro de contacto se transfiere la llamada al área de violencia sexual donde se registro petición bajo el radicado 1761429670.
15219769	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que espero dos horas para ser atendida debido a que falta organización con la atención de los turnos y los procesos.
15219898	BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que su turno era el 3, sin embargo espero aproximadamente 2 horas para ser atendida debido a que estaba demorada la atención con los primeros turnos.
15511310	BOLIVAR	CZ MAGANGUE	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano refiere que llego al centro zonal a las 8:00 am, espero hasta las 9:30 am y debido a que se presentaba demora en la atención el vigilante le indico volver a las 11 am, horario en el que espero otros 10 minutos aproximadamente para ser atendido.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
19523383	CESAR	CZ AGUACHICA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar tres horas para que la atendieran, ya que, habían muchas personas esperando en el centro zonal y solo se encontraba una funcionaria asesorando las consultas iniciales de los ciudadanos.
19373660	CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran, dado que, había muchos ciudadanos esperando y solo se encontraba un profesional atendiendo las consultas.
19373922	CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media, ya que, habían muchas personas esperando ser atendidas en el centro zonal.
24517062	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	Mal procedimiento	Ciudadana refiere que le solicitaron documentos para agendar cita por tal motivo no ha podido iniciar el trámite.
24422269	MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana refiere que no le asignaron la cita, al parecer porque no se contaba con defensor de familia en ese momento, por lo cual le indicaron volver en 15 días y verificar si hay agenda.
24314115	MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que se acercó a la regional Magdalena para solicitar trámite de reconocimiento de paternidad por parte del presunto progenitor de su hijo de 3 meses y medio, aclara que el niño no se encuentra registrado puesto que no cuenta con certificado de nacido vivo, ya que su parto fue en casa atendido por una enfermera quien también se desempeña como partera, pero actualmente la señora esta en Bogotá y desconoce cuando retorne a Santa Marta, igualmente señala que el niño cuenta con vacunas y lo ha llevado a medico particular, pero requiere atención por EPS ya que nació con un hemangioma y necesita controles. Relata que al acercarse a la registraduría para registrarlo como madre soltera, le solicitaron una declaración de la señora que atendió el parto o que se acercara a ICBF, en su visita a la regional le dieron información sobre el proceso de reconocimiento y prueba de ADN, la remitieron a centro zonal Santa Marta sur para iniciar el proceso, sin embargo no se evidencia toma de ninguna solicitud teniendo en cuenta que se presenta una presunta vulneración de derechos y tampoco se gestiona la cita para iniciar el trámite de filiación. Desde el centro de contacto se valida la situación y se toma petición bajo radicado 1761437820.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
13120569	Atlántico	Suroriental	Ciudadana refiere que coloquen otro centro zonal, ya que los dos que hay están muy retirados uno del otro y se necesitaría uno intermedio.
15012309	Bolívar	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	Ciudadana refiere que las instalaciones se ven deterioradas, las paredes sucias, por lo que sería conveniente revisar la parte física del lugar.
15418205	Bolívar	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	Ciudadano manifiesta que se acerco al centro zonal para hablar con el defensor de familia que lleva su caso, sin embargo este no se encontraba y cuando llego solo le indico a la otra funcionaria que le atendiera y después se comunicaba con él, por tal motivo manifiesta no sentirse conforme con la actitud del defensor ya que su proceso lleva mucho tiempo sin ser resuelto, y debe estar acercándose constantemente ya que nunca lo llaman ni le notifican las acciones adelantadas.
23922525	La guajira	Riohacha 2	Ciudadana indica que las funcionarias tienen un libro para agendar las citas de conciliación, cuando una funcionaria necesita agendar una cita debe ir a buscar el libro o debe esperar si la otra profesional lo tiene, lo cual, le parece a la ciudadana "una pérdida de tiempo, ya que esa información debería estar en línea"
23922314	La Guajira	Riohacha 2	Que la calidad de servicio siga siendo de la misma manera, ya que ese día mi atención fue muy buena porque puede tener otra vez contacto con mi hijo.
24313974	Magdalena	Regional Magdalena	Ciudadana manifiesta que aunque recibió la información que requería, la atención de la funcionaria no fue la mejor ya que estaba mas pendiente de su teléfono celular y no estableció contacto visual con ella.

Macroregión Centrosur

CONSOLIDADO 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
AMAZONAS		2			2
REGIONAL AMAZONAS		2			2
CAQUETA	33	32	28	27	120
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5	13	13	11	42
CZ FLORENCIA 1	10	3			13
CZ FLORENCIA 2	17	13	14	13	57
CZ PUERTO RICO		2		1	3
REGIONAL CAQUETA	1	1	1	2	5
HUILA	88	57	52	56	253
CZ GARZON	16	13	13	13	55
CZ LA GAITANA	22	13	13	13	61
CZ LA PLATA	16	10	5	9	40
CZ NEIVA	10	7	7	6	30
CZ PITALITO	20	13	13	13	59
REGIONAL HUILA	4	1	1	2	8
PUTUMAYO	14	20	24	15	73
CZ SIBUNDOY	2	1	3		6
CZ MOCOYA	8	11	12	10	41
CZ PUERTO ASIS	1	5	3	4	13
CZ LA HORMIGA	2	3	6	1	12
REGIONAL PUTUMAYO	1				1
TOLIMA	64	54	63	54	235
CZ CHAPARRAL	10	13	13	13	49
CZ IBAGUE	16	13	12	14	55
CZ JORDAN	8	6	13	5	32
CZ GALAN	16	12	11	6	45
CZ HONDA	2	3	1	3	9
CZ LIBANO	3	1			4
CZ LERIDA	3	1	1	1	6
CZ PURIFICACION	3	3	6	4	16
CZ ESPINAL		1	3	6	10
CZ MELGAR	2	1	3	2	8
REGIONAL TOLIMA	1				1
Total general	199	165	167	152	683

Satisfacción General

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

Durante el año 2019 los puntos de atención de la macroregión Centro sur presentaron un nivel de satisfacción alto. Sin embargo la Regional Putumayo presenta la mayor oportunidad de mejora.

Las principales puntos de mejora se presentan en los criterios de Resolución de Necesidad y Claridad de la Información, principalmente en los puntos de atención de la Regional Putumayo.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ La Plata - Huila: “Que los profesionales le brinden a los ciudadanos la información que solicitan, así mismo que expliquen un poco más la información.”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Jordán - Tolima: “Que los profesionales sean imparciales en la posición de cada caso. Se deja claridad que son formales”

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Descripción
17814719	CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	27/12/2019	Ciudadana manifiesta que las citas de conciliación deberían ser asignadas en el menor tiempo posible.
23583324	HUILA	CZ PITALITO	08/11/2019	Ciudadano considera importante que asignen a otro defensor de familia; ya que la demanda de usuarios para el trámite de conciliaciones es alto y el profesional que se encuentra a cargo en este momento no alcanza a cubrir todas las solicitudes allí realizadas.
23679045	HUILA	CZ LA GAITANA	31/12/2019	Peticionario manifiesta en el CZ LA GAITANA sería pertinente ampliar la puerta de ingreso al punto de atención, ya que es muy angosta y existe mucha afluencia de usuarios, por lo tanto en ocasiones se dificulta el ingreso y salida de los mismos.
27813014	PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	27/12/2019	Crear espacios que permitan a la población conocer funciones y programas manejados por el ICBF.
30633545	TOLIMA	CZ IBAGUE	24/12/2019	Ciudadana manifiesta que el CZ es muy grande, por lo cual los usuarios se pierden en el edificio y sugiere poner carteles de orientación y que enumeren las oficinas.

Reclamos Registrados

IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
HUILA	CZ PITALITO	1761715650
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	1761651053

Durante el cuarto trimestre del año 2019, se registraron 2 Reclamos por inconformidad con la atención recibida.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
18207110	CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	10/10/2019	Se limita la atención, Mal procedimiento	Ciudadana se acercó al Centro Zonal Belen de los andaquies para realizar una conciliación con el progenitor de su hijo por fijación de cuota de alimentos, sin embargo, al estar en dicho lugar le indican “debe traer toda la documentación para asignarle la cita de conciliación y también debe traer a su hijo”, toda vez que la ciudadana presentó la documentación incompleta, ya que, le hacía falta el certificado de la EPS y la fotocopia de su cedula. Agrega que no ha podido llevar la documentación, por lo que, vive en una vereda que se encuentra retirada del punto de atención y no cuenta con los recursos económicos para el transporte, por tal razón, esperaba que le agendaran la cita de conciliación el día que se presentó, pero no pensó que tenía que llevar más documentos para dicho trámite. Adicionalmente, manifiesta que en el punto de atención le indicaron que solamente podía llevar la documentación los lunes, martes y miércoles, ya que, los jueves y viernes no atienden estos procesos. Ciudadana indica que no se encuentra interesada en colocar su inconformidad.
30633334	TOLIMA	CZ IBAGUE	12/11/2019	Mal procedimiento	Ciudadana indica que se acercó inicialmente con el fin de comentar una situación de agresión verbal hacia sus hijos por parte de un vecino de manera constante; sin embargo indica que el profesional que la atendió le indicó que debía acercarse a la inspección de policía, de esta manera no fue registrada su solicitud; así mismo indica que le comentó al profesional sobre la situación de maltrato físico y verbal por parte del señor hacia los hijos del mismo señor, no obstante tampoco fue atendido su requerimiento, indica que el profesional que la atendió no sabía nada y le indicó que estaba haciendo un reemplazo, finalmente indica que no se encuentra interesada en interponer su inconformidad.

III Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
30472729	TOLIMA	CZ JORDAN	30/07/2019	Ciudadano manifiesta que el profesional que lo atendió lo miro de forma indiferente por lo cual no sintió apoyo por parte del profesional ni de ICBF ya que indica que la atención que brindan es parcial en referencia al genero.
30632883	TOLIMA	CZ IBAGUE	05/08/2019	Que el ICBF a nivel Colombia, frente al debido proceso escuche las diferentes versiones de las situaciones y no se centre en las declaraciones de acuerdo con el género.
30472947	TOLIMA	CZ JORDAN	05/08/2019	Ciudadana manifiesta que el profesional que la atendió no le brindo la orientación esperada ya que sintió que fue muy cortante y seco a la hora de responder sus inquietudes, por lo cual manifiesta inconformidad con la atención que recibió sin embargo en el relato de la ciudadana se evidencia que el funcionario se tomo el tiempo de escucharla, le brindo la asesoría y la oriento frente a las instituciones a las que debía asistir con el fin de dar respuesta a la situación que se presentaba.

Reclamos Registrados

III Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
HUILA	CZ GARZON	1761628566
TOLIMA	CZ GALAN	1761554359
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	1761554445

Durante el tercer trimestre del año 2019, se registraron 3 Reclamos por inconformidad con la atención recibida.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
30632233	TOLIMA	CZ IBAGUE	10/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
31219928	TOLIMA	CZ PURIFICACION	10/04/2019	Tipifican motivo como ejercicio arbitrario de custodia y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a visitas.
30540322	TOLIMA	CZ GALAN	12/04/2019	Tipifican motivo como custodia y de acuerdo a la información brindada por el ciudadano y la información que colocaron en la respuesta inicial en la petición el motivo corresponde a otras instituciones
23339848	HUILA	CZ GARZON	24/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
23674108	HUILA	CZ LA GAITANA	25/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
30632289	TOLIMA	CZ IBAGUE	30/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a visitas.
23427381	HUILA	CZ LA PLATA	03/05/2019	Tipifican motivo como custodia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
18206903	CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	28/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
31124713	TOLIMA	CZ CHAPARRAL	06/06/2019	Se encuentra registro inadecuado del motivo en sim teniendo en cuenta que en la descripción trata sobre custodia pero tipifican como servicio al ciudadano.
31124727	TOLIMA	CZ CHAPARRAL	13/06/2019	Ciudadana refiere que fue por un presunta vulneración de sus nietas, en registro aparece mal la tipificado porque aparece como servicio al ciudadano.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
23295047	HUILA	CZ NEIVA	13/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en SIM: 23295047 se evidencia que se encuentra tipificado como servicio al ciudadano; Sin embargo, se considera que debe estar en motivó en alimentos
23340324	HUILA	CZ GARZON	13/06/2019	Ciudadana refiere que fue por alimentos, pero el registro aparece que es por servicios al ciudadano.
23340411	HUILA	CZ GARZON	17/06/2019	Ciudadano refiere que se acercó al centro zonal Garzón para solicitar una orientación sobre Custodia y alimentos para iniciar este proceso en contra de la progenitora, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
23675098	HUILA	CZ LA GAITANA	18/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal La Gaitana para solicitar una orientación sobre la prueba de ADN que debería hacerle a favor de su hijo para el reconocimiento, donde la señora recibió una asesoría sobre le tramite de filiación y le brindaron la citación para iniciar el proceso, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
31124777	TOLIMA	CZ CHAPARRAL	18/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Chaparral para solicitar una orientación sobre que su hija esta baja de peso y que debería hacer a favor de su hija, donde la señora recibió una asesoría sobre que debe dirigirse a la EPS para realizar el proceso con ellos, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
30632620	TOLIMA	CZ IBAGUE	18/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Ibagué para solicitar una orientación sobre que su hija se quiso ir a vivir con el progenitor y que debería hacer en ese caso, la señora recibió una asesoría sobre que debe realizar la revisión de la custodia, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
23295567	HUILA	CZ NEIVA	18/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en el SIM: 23295567 se evidencia que se encuentra tipificado como Servicio al ciudadano ; Sin embargo se considera que debe estar en motivo : visitas
30541292	TOLIMA	CZ GALAN	20/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en el SIM: 20206946 se evidencia que se encuentra tipificado como: Proceso de restablecimiento de derechos de NNA. Sin embargo se considera que debe estar en motivó: Asistencia y asesoría a la niñez y la familia

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
30540699	TOLIMA	CZ GALAN	Ciudadana refiere que la actitud del funcionario que la atendió no fue adecuada ya que "atendió de malgenio, me dijo que para que hacia eso si perdía el tiempo, no me brindo orientación". Así mismo refiere que hace aproximadamente 1 año cuando se acerco para una citación de conciliación la defensora asignada se demoro mas de 2 horas en atenderla, "estaba solamente hablando y riendo con otra persona, yo estaba con mi hijo y ella solo dijo que tenia que esperar a que me llamara sin tener en cuenta la hora en que me citaron". Por lo cual manifiesta que evidencia un mal servicio por parte del personal al cual deberían capacitar en buen servicio y atención al ciudadano. Por ultimo señala que en una ocasión el personal de vigilancia no la dejo ingresar por no llevar cédula, mientras en la ultima visita no se la pidieron.
27522401	PUTUMAYO	CZ MOCOA	Ciudadana sugiere que la comunicación que manejan en el centro zonal y en los jardines infantiles sea más asertiva, ya que, para la asignación de cupos la orientación que brindan en los dos lugares es diferente y no concuerda.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
23338606	HUILA	CZ GARZON	23/01/2019	En el centro zonal no cuentan con un abogado al parecer es un "defensor de familia", para atender los procesos de alimentos
23338885	HUILA	CZ GARZON	15/02/2019	Ciudadana indica que la profesional le indico que no podía iniciar el proceso para fijar cuota de alimentos, ya que, tenia que cumplir un mes y medio de separa y tenia que renovar la EPS de su hija de acuerdo a nuevo lugar de residencia, también, le indico que no hay citas sino hasta el mes de junio debía esperar. Adicionalmente, tipifican el motivo como servicio al ciudadano y no por alimentos, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23338886	HUILA	CZ GARZON	15/02/2019	Tipifican motivo en el SIM como servicio al ciudadano y no por modalidades de atención – Protección, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23338894	HUILA	CZ GARZON	15/02/2019	Tipifican motivo en el SIM como servicio al ciudadano y no por alimentos, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23672246	HUILA	CZ LA GAITANA	14/02/2019	Tipifican motivo como servicio al ciudadano y de acuerdo a la información de la ciudadana y la cual se evidencia en la descripción, el motivo corresponde a custodia.
23427232	HUILA	CZ LA PLATA	03/04/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo de la petición
23426674	HUILA	CZ LA PLATA	15/02/2019	Tipifican motivo en el SIM como servicio al ciudadano y no por alimentos, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23426687	HUILA	CZ LA PLATA	15/02/2019	Tipifican motivo en el SIM como servicio al ciudadano y no por custodia, de acuerdo a la información descrita en la petición y por la ciudadana.
23426757	HUILA	CZ LA PLATA	21/02/2019	Tipifican motivo como custodia y cuidado personal y de acuerdo, a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
23576586	HUILA	CZ PITALITO	18/01/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal por que el padre de su hijo no cumple con las visitas que fijaron y quería que citaran al padre para que pasara tiempo con su hijo, sin embargo, la funcionaria que la atendió le indico que no se podía obligar al padre a llevarse al menor, por lo cual, la ciudadana le respondió; "si el padre no se lleva al menor y la madre no se quiere hacer responsable y el niño se va para la calle" y en ese momento, la funcionaria le alzo la voz y le respondió "es que para eso son los papás", situación que molesto mucho a la ciudadana por que los funcionarios no tienen por qué levantarle la voz a las personas.
30818155	TOLIMA	CZ LERIDA	15/02/2019	Ciudadana manifiesta que no asignaron la cita para su tramite, debido a que todavía no estaban saliendo los procesos sino hasta el mes de marzo y debía presentar los documentos para asignar citación.
6067114465	TOLIMA	CZ MELGAR	04/03/2019	Tipifican motivo servicio al ciudadano y de acuerdo a la descripción que se evidencia en el SIM el motivo corresponde alimentos.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
17927210	CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	Mal procedimiento	Ciudadana refiere que en el centro zonal le agendaron una cita para que llevara los documentos y el día que se presente, le agendan una cita para iniciar el proceso de fijación de alimentos. Adicionalmente, ciudadana manifiesta que no le resolvieron las inquietudes que tenía.
23672895	HUILA	CZ LA GAITANA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que espero 2 horas para ser atendida ya que se demoraban mucho en la atención de los turnos

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
23672240	Huila	La Gaitana	Ciudadana sugiere que los profesionales que atienden en servicio al ciudadano permitan que los ciudadanos sean atendidos por el defensor de familia, ya que, son los funcionarios los que confirman la información con el defensor. Ciudadana indica que solicito hablar con el defensor de familia, porque, a pesar de que de la atendieron y le brindaron cierta información, ella sintió que los profesionales que la atendieron no tenían conocimiento del tema y querían "sacar rápido a las personas" y no brindarles bien la atención.
30631868	Tolima	Ibagué	Ciudadana refiere que en el momento de espera, el guarda de seguridad se tomo atribuciones que no le correspondían al indagar por temas de índole personal de su hija menor de edad y su nieta, lo cual les genero incomodidad y molestia.

Macroregión Centroriente

CONSOLIDADO 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
BOGOTA	165	206	218	205	794
CZ BARRIOS UNIDOS	14	13	13	13	53
CZ BOSA	19	13	13	9	54
CZ CIUDAD BOLIVAR	11	13	13	13	50
CZ CREER	7	13	13	13	46
CZ ENGATIVA	11	13	13	13	50
CZ FONTIBON	14	13	13	13	53
CZ KENNEDY	10	13	13	13	49
CZ MARTIRES	10	13	13	13	49
CZ RAFAEL URIBE	6	13	13	11	43
CZ REVIVIR	5	4	11	5	25
CZ SAN CRISTOBAL SUR	6	13	13	13	45
CZ SANTA FE	8	13	13	14	48
CZ SUBA	14	13	13	10	50
CZ TUNJUELITO	6	13	13	13	45
CZ USAQUEN	6	7	12	13	38
CZ USME	12	13	13	13	51
REGIONAL BOGOTA	6	13	13	13	45
BOYACA	89	94	102	69	354
CZ TUNJA 2	14	13	13	7	47
CZ SOGAMOSO	8	13	13	11	45
CZ CHIQUINQUIRA	2	3	5	3	13
REGIONAL BOYACA	6	3	8	6	23
CZ OTANCHE	10	10	5	4	29
CZ MONQUIRA	2	12	13	12	39
CZ MIRAFLORES	9	8	5	7	29
CZ PUERTO BOYACA	4	12	12	7	35
CZ TUNJA 1	11	6	10	3	30
CZ DUITAMA	6	1	5	4	16
CZ GARAGOA	6	5	6	2	19
CZ EL COCUY	8	7	6	2	23
CZ SOATA	3	1	1	1	6

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CUNDINAMARCA	103	123	128	110	464
CZ UBATE	6	13	8	3	30
CZ GIRARDOT	13	13	13	13	52
CZ LA MESA	6	6	10	3	25
CZ FACATATIVA	14	13	13	13	53
CZ ZIPAQUIRA	8	13	13	13	47
CZ FUSAGASUGA	14	13	13	13	53
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5	6	8	5	24
CZ CAQUEZA	5	6	7	11	29
CZ CHOCONTA	6	13	13	8	40
CZ GACHETA	4	4	5	2	15
REGIONAL CUNDINAMARCA	2	2	2	1	7
CZ PACHO	8	13	11	10	42
CZ SOACHA	7	7	12	11	37
CZ VILLETA	5	1		4	10
NORTE DE SANTANDER	52	76	68	72	268
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	6	13	13	13	45
CZ CUCUTA 1	12	13	13	13	51
CZ TIBU	8	2		8	18
CZ CUCUTA 3	8	13	13	13	47
CZ CUCUTA 2	8	13	13	14	48
CZ PAMPLONA	5	12	13	7	37
CZ OCAÑA	5	10	3	4	22
SANTANDER	50	82	77	82	291
CZ SAN GIL	2	5	1	1	9
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	11	13	13	13	50
CZ SOCORRO	6	13	12	13	44
CZ LA FLORESTA	6	13	13	10	42
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	5	5	6	19
CZ BUCARAMANGA SUR	6	13	13	13	45
CZ ANTONIA SANTOS	6	9	3	10	28
CZ MALAGA			1	4	5
REGIONAL SANTANDER	1	5	4		10
CZ YARIQUES	2				2
CZ VELEZ	6	6	11	12	35
CZ RESURGIR	1		1		2
Total general	459	581	593	538	2.171



Satisfacción General

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
BOGOTÁ	4,4	4,5	4,5	4,4	4,4
CZ BARRIOS UNIDOS	3,9	4,2	4,6	4,4	4,3
CZ BOSA	4,0	4,6	4,4	4,3	4,3
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,8	4,8	4,5	4,7	4,7
CZ CREER	4,7	4,6	4,8	4,6	4,7
CZ ENGATIVA	4,5	4,5	4,3	4,7	4,5
CZ FONTIBON	4,5	4,1	4,5	4,7	4,4
CZ KENNEDY	4,7	4,4	4,1	4,0	4,3
CZ MARTIRES	4,5	4,3	4,4	4,1	4,3
CZ RAFAEL URIBE	4,8	4,4	4,7	4,7	4,6
CZ REVIVIR	4,2	5,0	4,1	3,1	4,1
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,8	4,6	4,6	4,5	4,6
CZ SANTA FE	4,6	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ SUBA	3,9	4,1	4,2	3,8	4,0
CZ TUNJUELITO	4,7	4,8	4,9	4,1	4,6
CZ USAQUEN	4,2	4,6	4,4	4,2	4,3
CZ USME	4,1	4,6	4,8	4,5	4,5
REGIONAL BOGOTÁ	4,3	4,8	4,6	4,6	4,6
BOYACÁ	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ CHIQUINQUIRA	4,0	4,5	4,8	4,8	4,6
CZ DJITAMA	4,7	4,9	4,7	4,8	4,8
CZ EL COCUI	4,5	4,6	4,8	5,0	4,7
CZ GARAGOÁ	4,5	4,8	4,7	5,0	4,7
CZ MIRAFLORES	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ MONIQUIRA	5,0	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ OTANCHE	4,5	4,9	4,9	4,5	4,7
CZ PUERTO BOYACÁ	4,8	4,8	4,9	4,8	4,9
CZ SOATA	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ SOGAMOSO	4,8	4,2	4,6	4,6	4,5
CZ TUNJA 1	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ TUNJA 2	4,8	4,6	4,7	4,9	4,7
REGIONAL BOYACÁ	5,0	4,8	4,2	4,7	4,6

CUNDINAMARCA	4,4	4,6	4,7	4,6	4,6
CZ CAQUEZA	4,3	4,5	4,8	4,6	4,6
CZ CHOCONTA	4,5	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ FACATATIVA	3,9	4,6	4,4	4,6	4,4
CZ FUSAGASUGA	4,5	4,5	4,7	4,6	4,5
CZ GACHETA	4,4	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ GIRARDOT	4,5	4,4	4,7	4,9	4,6
CZ LA MESA	4,7	4,8	4,7	4,9	4,7
CZ PACHO	4,4	4,5	4,7	4,6	4,6
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,8	4,8	5,0	4,3	4,7
CZ SOACHA	4,3	4,6	4,3	4,4	4,4
CZ UBATE	4,7	4,8	4,4	4,7	4,7
CZ VILLETA	4,0	5,0		4,9	4,5
CZ ZIPAQUIRÁ	4,8	4,5	4,8	4,7	4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,5	5,0	5,0	4,5	4,8
NORTE DE SANTANDER	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7
CZ CUCUTA 1	4,4	4,2	4,5	4,5	4,4
CZ CUCUTA 2	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ CUCUTA 3	5,0	4,7	4,6	4,8	4,8
CZ OCAÑA	4,7	4,4	3,5	4,7	4,4
CZ PAMPLONA	4,6	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ TIBÚ	4,7	5,0		4,8	4,8
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,7	4,3	4,9	4,7	4,6
SANTANDER	4,6	4,6	4,8	4,7	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	4,6	4,8	5,0	4,9	4,8
CZ BUCARAMANGA SUR	4,3	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6	4,4	4,8	4,4	4,5
CZ LA FLORESTA	4,7	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,6	4,5	4,7	4,9	4,7
CZ MALAGA			5,0	4,8	4,8
CZ RESURGIR	4,5		5,0		4,7
CZ SAN GIL	5,0	4,5	5,0	5,0	4,7
CZ SOCORRO	4,8	4,5	4,8	4,6	4,7
CZ VELEZ	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6
CZ YARIQUIES	4,4				4,4
REGIONAL SANTANDER	5,0	5,0	5,0		5,0
Total general	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6

- A nivel de Regional se puede observar que las 5 que componen la macroregión Centroriente cerraron el año en un nivel de satisfacción alto.
- Los Centros Zonales Revivir y Suba de la Regional Bogotá son los que menor índice de satisfacción presentan. La Claridad de la Información y la Resolución de la Necesidad son los criterios con mayor oportunidad de mejora.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
BOGOTÁ	4,5	4,6	4,6	4,5	4,5
CZ BARRIOS UNIDOS	4,1	4,3	4,7	4,5	4,4
CZ BOSÁ	4,2	4,6	4,5	4,2	4,4
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,9	4,8	4,6	4,8	4,8
CZ CREER	4,8	4,7	4,8	4,6	4,7
CZ ENGATIVA	4,6	4,6	4,3	4,7	4,6
CZ FONTIBON	4,5	4,3	4,5	4,7	4,5
CZ KENNEDY	4,7	4,5	4,1	4,1	4,3
CZ MARTIRES	4,6	4,5	4,5	4,2	4,4
CZ RAFAEL URIBE	4,8	4,5	4,7	4,7	4,7
CZ REVIVIR	4,3	4,9	4,3	3,2	4,2
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,9	4,7	4,6	4,5	4,6
CZ SANTA FE	4,7	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ SUBA	4,0	4,2	4,3	4,0	4,1
CZ TUNJUELITO	4,8	4,8	4,9	4,2	4,7
CZ USAQUEN	4,2	4,7	4,4	4,3	4,4
CZ USME	4,3	4,6	4,8	4,7	4,6
REGIONAL BOGOTÁ	4,3	4,8	4,6	4,6	4,6
BOYACÁ	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ CHIQUINQUIRÁ	4,2	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ DUITAMA	4,7	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ EL COCUY	4,5	4,7	4,8	5,0	4,7
CZ GARAGOA	4,5	4,9	4,8	4,9	4,8
CZ MIRAFLORES	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ MONQUIRÁ	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ OTANCHE	4,5	4,9	4,9	4,6	4,7
CZ PUERTO BOYACÁ	4,8	4,9	4,9	4,7	4,8
CZ SOATA	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOGAMOSO	4,9	4,3	4,7	4,6	4,6
CZ TUNJÁ 1	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ TUNJÁ 2	4,8	4,7	4,7	4,9	4,7
REGIONAL BOYACÁ	5,0	4,9	4,2	4,7	4,6

CUNDINAMARCA	4,5	4,6	4,7	4,7	4,6
CZ CAQUEZA	4,4	4,6	4,8	4,6	4,6
CZ CHOCONTA	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ FACATATIVA	4,2	4,6	4,5	4,7	4,5
CZ FUSAGASUGA	4,5	4,5	4,7	4,6	4,6
CZ GACHETA	4,4	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ GIRARDOT	4,5	4,4	4,7	5,0	4,6
CZ LA MESA	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ PACHO	4,5	4,5	4,8	4,7	4,6
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,8	4,8	5,0	4,3	4,8
CZ SOACHA	4,3	4,6	4,4	4,4	4,4
CZ UBATE	4,8	4,8	4,5	4,7	4,7
CZ VILLETA	4,1	5,0		4,9	4,5
CZ ZIPAQUIRÁ	4,8	4,5	4,8	4,7	4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,6	5,0	5,0	4,5	4,8
NORTE DE SANTANDER	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ CUCUTA 1	4,5	4,3	4,6	4,6	4,5
CZ CUCUTA 2	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ CUCUTA 3	5,0	4,7	4,7	4,9	4,8
CZ OCAÑA	4,7	4,5	3,4	4,9	4,5
CZ PAMPLONA	4,5	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ TIBU	4,7	5,0		4,9	4,8
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,8	4,5	4,9	4,8	4,7
SANTANDER	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	4,8	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ BUCARAMANGA SUR	4,3	4,6	4,8	4,9	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6	4,5	4,8	4,4	4,6
CZ LA FLORESTA	4,7	4,6	4,8	4,9	4,8
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIEN	4,7	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ MALAGA			5,0	4,9	4,9
CZ RESURGIR	4,3		5,0		4,7
CZ SAN GIL	5,0	4,5	5,0	5,0	4,7
CZ SOCORRO	4,8	4,6	4,8	4,7	4,7
CZ VELEZ	4,7	4,8	4,6	4,7	4,7
CZ YARIQUIES	4,5				4,5
REGIONAL SANTANDER	5,0	5,0	4,9		5,0
Total general	4,6	4,6	4,7	4,6	4,6

Oportunidades de mejora:

- CZ Rafael Uribe– Bogotá: “Que tengan un profesional que atienda a las personas de atención prioritaria y otro profesional que siga atendiendo los turnos asignados, adicionalmente, que mejoren la ubicación de las sillas de la sala de espera y en general mejorar las instalaciones del centro zonal.”.

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

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

CUNDINAMARCA	4,3	4,6	4,6	4,7	4,5
CZ CAQUEZA	4,1	4,3	4,7	4,5	4,4
CZ CHOCONTA	4,4	4,8	4,7	4,8	4,7
CZ FACATATIVA	3,6	4,6	4,3	4,7	4,3
CZ FUSAGASUGA	4,5	4,3	4,7	4,6	4,5
CZ GACHETA	4,4	4,8	5,0	5,0	4,8
CZ GIRARDOT	4,4	4,3	4,7	5,0	4,6
CZ LA MESA	4,7	4,8	4,5	4,8	4,6
CZ PACHO	4,3	4,5	4,7	4,7	4,6
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,7	4,8	4,9	4,2	4,7
CZ SOACHA	4,3	4,7	4,3	4,3	4,4
CZ UBATE	4,4	4,7	4,3	4,7	4,5
CZ VILLETA	3,8	5,0		5,0	4,4
CZ ZIPAQUIRA	4,8	4,5	4,8	4,7	4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,0	5,0	5,0	5,0	4,7
NORTE DE SANTANDER	4,6	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ CUCUTA 1	4,1	4,1	4,5	4,5	4,3
CZ CUCUTA 2	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ CUCUTA 3	5,0	4,7	4,5	4,7	4,7
CZ OCAÑA	4,5	4,2	3,7	4,5	4,2
CZ PAMPLONA	4,7	4,9	4,7	4,8	4,8
CZ TIBU	4,6	5,0		4,7	4,7
REGIONAL NORTE DE SANTANDEF	4,8	4,0	4,9	4,7	4,6
SANTANDER	4,7	4,5	4,8	4,7	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	4,5	4,8	5,0	4,7	4,7
CZ BUCARAMANGA SUR	4,4	4,6	4,8	5,0	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,8	4,3	4,9	4,4	4,6
CZ LA FLORESTA	4,8	4,7	4,7	4,9	4,7
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIEN	4,7	4,4	4,6	5,0	4,7
CZ MALAGA			5,0	4,8	4,8
CZ RESURGIR	4,5		5,0		4,8
CZ SAN GIL	5,0	4,4	5,0	5,0	4,7
CZ SOCORRO	4,8	4,4	4,8	4,5	4,6
CZ VELEZ	4,6	4,3	4,5	4,8	4,6
CZ YARIQUIES	4,0				4,0
REGIONAL SANTANDER	5,0	5,0	5,0		5,0
Total general	4,4	4,5	4,6	4,6	4,5

Oportunidades de mejora:

- CZ Barrios Unidos– Bogotá: “Que tenga un baño para cada género y otro para niños, ya que, el baño que está en el centro zonal es unisex. Por otro lado, que la información que se proyecta en el televisor sea más pausada para que los ciudadanos logren leer el contenido.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

CUNDINAMARCA	4,2	4,5	4,6	4,5	4,5
CZ CAQUEZA	3,8	4,2	4,6	4,2	4,2
CZ CHOCONTA	4,5	4,7	4,6	4,6	4,6
CZ FACATATIVA	3,5	4,4	4,1	4,6	4,1
CZ FUSAGASUGA	4,4	4,4	4,7	4,2	4,4
CZ GACHETA	4,3	4,5	5,0	4,5	4,6
CZ GIRARDOT	4,4	4,1	4,8	5,0	4,6
CZ LA MESA	4,8	4,7	4,4	5,0	4,6
CZ PACHO	4,3	4,5	4,7	4,3	4,5
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,6	4,7	4,9	4,0	4,6
CZ SOACHA	4,1	4,7	4,0	4,3	4,2
CZ UBATE	4,3	4,6	4,4	4,7	4,5
CZ VILLETA	3,8	5,0		5,0	4,4
CZ ZIPAQUIRA	4,8	4,5	4,9	4,8	4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,5	5,0	5,0	3,0	4,6
NORTE DE SANTANDER	4,6	4,4	4,6	4,6	4,5
CZ CUCUTA 1	3,9	4,1	4,2	4,1	4,1
CZ CUCUTA 2	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 3	5,0	4,7	4,5	4,7	4,7
CZ OCAÑA	4,6	4,0	3,7	3,8	4,0
CZ PAMPLONA	5,0	4,8	4,7	5,0	4,8
CZ TIBU	4,8	5,0		4,6	4,7
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,7	3,8	4,8	4,5	4,4
SANTANDER	4,7	4,5	4,8	4,5	4,6
CZ ANTONIA SANTOS	4,5	4,8	5,0	4,7	4,7
CZ BUCARAMANGA SUR	4,5	4,5	4,8	4,5	4,6
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,8	4,2	4,8	4,2	4,5
CZ LA FLORESTA	4,8	4,6	4,6	4,6	4,6
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIEN	4,7	4,2	4,8	5,0	4,7
CZ MALAGA			5,0	4,5	4,6
CZ RESURGIR	4,0		5,0		4,5
CZ SAN GIL	5,0	4,6	5,0	5,0	4,8
CZ SOCORRO	5,0	4,3	4,8	4,5	4,6
CZ VELEZ	4,5	4,0	4,6	4,6	4,5
CZ YARIQUIES	4,0				4,0
REGIONAL SANTANDER	5,0	5,0	5,0		5,0
Total general	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4

Oportunidades de mejora:

- CZ Fusagasugá– Cundinamarca: “Que las personas de vigilancia no brinden orientación a los ciudadanos, ya que se convierte en una barrera para la prestación del servicio”.

Satisfacción por Criterio

Oportunidad de Respuesta

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
BOGOTA	● 4,3	● 4,5	● 4,4	● 4,5	● 4,4
CZ BARRIOS UNIDOS	● 3,8	● 4,5	● 4,6	● 4,7	● 4,4
CZ BOSÁ	● 3,8	● 4,5	● 4,3	● 4,1	● 4,1
CZ CIUDAD BOLIVAR	● 4,8	● 4,7	● 4,6	● 4,7	● 4,7
CZ CREER	● 4,9	● 4,6	● 4,7	● 4,9	● 4,8
CZ ENGATIVA	● 4,5	● 4,6	● 4,7	● 4,4	● 4,6
CZ FONTIBON	● 4,4	● 4,3	● 4,6	● 4,6	● 4,5
CZ KENNEDY	● 4,8	● 4,4	● 3,9	● 3,9	● 4,2
CZ MARTIRES	● 4,6	● 4,5	● 4,1	● 4,5	● 4,4
CZ RAFAEL URIBE	● 4,8	● 4,3	● 4,5	● 4,6	● 4,5
CZ REVIVIR	● 4,1	● 5,0	● 3,1	● 4,2	● 4,1
CZ SAN CRISTOBAL SUR	● 4,8	● 4,6	● 4,6	● 4,5	● 4,6
CZ SANTA FE	● 4,5	● 4,6	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ SUBA	● 3,6	● 4,2	● 3,8	● 4,2	● 4,0
CZ TUNJUELITO	● 4,8	● 4,8	● 4,2	● 4,8	● 4,6
CZ USAQUEN	● 4,3	● 4,4	● 4,0	● 4,5	● 4,3
CZ USME	● 4,1	● 4,7	● 4,4	● 4,9	● 4,5
REGIONAL BOGOTA	● 4,3	● 4,8	● 4,7	● 4,5	● 4,6
BOYACA	● 4,7	● 4,7	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ CHIQUINQUIRA	● 4,3	● 4,3	● 4,8	● 5,0	● 4,7
CZ DUITAMA	● 4,8	● 5,0	● 4,6	● 4,7	● 4,7
CZ EL COCUY	● 4,6	● 4,6	● 5,0	● 4,8	● 4,7
CZ GARAGOÁ	● 4,4	● 5,0	● 5,0	● 4,6	● 4,7
CZ MIRAFLORES	● 4,7	● 4,7	● 4,8	● 4,9	● 4,8
CZ MONIQUIRA	● 5,0	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ OTANCHE	● 4,5	● 4,8	● 4,4	● 5,0	● 4,7
CZ PUERTO BOYACA	● 4,8	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ SOATA	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 4,9
CZ SOGAMOSO	● 4,9	● 4,3	● 4,5	● 4,6	● 4,5
CZ TUNJA 1	● 4,6	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,7
CZ TUNJA 2	● 4,8	● 4,5	● 4,9	● 4,7	● 4,7
REGIONAL BOYACA	● 5,0	● 5,0	● 4,7	● 4,1	● 4,6

CUNDINAMARCA	● 4,4	● 4,6	● 4,6	● 4,7	● 4,6
CZ CAQUEZA	● 4,5	● 4,6	● 4,6	● 4,8	● 4,6
CZ CHOCONTA	● 4,5	● 4,8	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ FACATATIVA	● 3,8	● 4,7	● 4,3	● 4,5	● 4,3
CZ FUSAGASUGA	● 4,5	● 4,4	● 4,6	● 4,6	● 4,5
CZ GACHETA	● 4,4	● 5,0	● 4,5	● 5,0	● 4,8
CZ GIRARDOT	● 4,4	● 4,4	● 4,8	● 4,7	● 4,6
CZ LA MESA	● 4,8	● 4,7	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ PACHO	● 4,5	● 4,3	● 4,6	● 4,6	● 4,5
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	● 4,9	● 4,8	● 4,4	● 4,9	● 4,8
CZ SOACHA	● 4,3	● 4,1	● 4,5	● 4,3	● 4,3
CZ UBATE	● 4,8	● 4,8	● 4,7	● 4,3	● 4,6
CZ VILLETEA	● 4,1	● 5,0	● 4,9		● 4,5
CZ ZIPAQUIRA	● 4,8	● 4,5	● 4,8	● 4,8	● 4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	● 4,5	● 5,0	● 5,0	● 5,0	● 4,9
NORTE DE SANTANDER	● 4,6	● 4,5	● 4,7	● 4,7	● 4,6
CZ CUCUTÁ 1	● 4,8	● 4,2	● 4,5	● 4,5	● 4,5
CZ CUCUTÁ 2	● 4,4	● 4,8	● 4,7	● 4,8	● 4,7
CZ CUCUTÁ 3	● 4,9	● 4,7	● 4,9	● 4,7	● 4,8
CZ OCAÑA	● 4,7	● 4,4	● 4,9	● 3,5	● 4,4
CZ PAMPLONA	● 4,7	● 4,9	● 4,8	● 4,7	● 4,8
CZ TIBU	● 4,6	● 5,0	● 4,7		● 4,7
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	● 4,4	● 4,1	● 4,7	● 4,9	● 4,5
SANTANDER	● 4,6	● 4,6	● 4,6	● 4,8	● 4,6
CZ ANTONIA SANTOS	● 4,3	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,8
CZ BUCARAMANGA SUR	● 4,2	● 4,6	● 4,8	● 4,7	● 4,6
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	● 4,5	● 4,3	● 4,3	● 4,7	● 4,4
CZ LA FLORESTA	● 4,6	● 4,7	● 4,8	● 4,8	● 4,7
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIEN	● 4,5	● 4,3	● 4,8	● 4,8	● 4,6
CZ MALAGA			● 4,6	● 5,0	● 4,7
CZ RESURGIR	● 5,0			● 5,0	● 5,0
CZ SAN GIL	● 5,0	● 4,5	● 5,0	● 5,0	● 4,7
CZ SOCORRO	● 4,8	● 4,5	● 4,5	● 4,8	● 4,6
CZ VELEZ	● 4,7	● 4,6	● 4,5	● 4,7	● 4,6
CZ YARIQUIES	● 4,8				● 4,8
REGIONAL SANTANDER	● 5,0	● 4,9		● 5,0	● 5,0
Total general	● 4,5	● 4,6	● 4,6	● 4,6	● 4,6



IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Descripción
14444851	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	08/10/2019	Que coloquen un espacio para los juguetes que se encuentran en el piso de la sala de espera; por temas de higiene y orden del punto de atención.
6068217098	BOGOTA	CZ CREER	24/12/2019	Las sillas son muy pocas y no son cómodas, adicionalmente están mal distribuidas, ya que la sala de espera esta lejos del punto de atención.
14164338	BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	31/12/2019	Indica es necesario haya mas personal en el centro zonal.
16122948	BOYACA	CZ SOGAMOSO	06/11/2019	Ciudadano indica que las oficinas son muy pequeñas, además de no haber privacidad en el momento de dar la información, y los demás ciudadanos se terminan enterando de las situaciones que se presentan con cada uno de los usuarios.
16052051	BOYACA	CZ TUNJA 2	13/11/2019	Ciudadano recomienda que las personas de seguridad no brinden orientación a los usuarios, ya que no se encuentra dentro de sus funciones y no cuentan con el conocimiento suficiente para realizarlo.
16309644	BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	31/12/2019	Peticionario manifiesta que es importante en la atención presencial ampliar la información referente a los procesos, clarificando un poco más las dudas y evitar limitar la atención con fechas.
16123260	BOYACA	CZ SOGAMOSO	31/12/2019	Peticionario manifiesta que es importante cuando se presente un denuncia, mejorar el proceso de constatación con el fin de revisar con más precaución, las condiciones de vivienda cuales se encuentra el afectado y así llevar a buen término el proceso de restablecimiento de derechos.
21936939	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	06/11/2019	Que los funcionarios tengan mas disposición hacia los ciudadanos.
21711859	CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	06/11/2019	Ciudadana sugiere que cuando alguna de las partes se encuentre fuera del lugar de la ciudad de citación, puedan utilizar los medios tecnológicos haciendo uso de vídeo-llamadas Skype etc.
21851861	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	24/12/2019	Ciudadano refiere que los puntos de atención del ICBF sean mas cercanos a zonas rurales para mayor acceso a la población
21438266	CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	24/12/2019	Ciudadano sugiere que para el punto de atención es importante contar con el apoyo de mas funcionarios, de acuerdo a la demanda que este presenta.
21382750	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	31/12/2019	Ciudadano refiere que sería de gran importancia tener convenios con internados para prevenir posibles vulneración de derechos a futuro.
21382754	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	31/12/2019	ciudadano refiere que sería de gran importancia reducir tiempo de espera para iniciar un tramite de alimentos
21851894	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	31/12/2019	Ciudadano considera que es importante programar citación para tramites conciliables en el menor tiempo posible
21937662	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	31/12/2019	Punto de atención debería tener una oficina solo para asuntos conciliables, de esta forma las citas programadas serian en el menor tiempo posible.
21382752	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	03/01/2020	Ciudadano refiere que es de gran importancia priorizar casos con el fin de brindar citación en temas conciliables, esto para prevenir a futuro vulneración de derechos hacia NNA.
26861673	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	27/12/2019	Que la atención por parte de los profesionales del punto de atención sea mas rápida.

Reclamos Registrados

IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
BOGOTA	CZ CREER	1761639109
BOGOTA	CZ SANTA FE	1761649024
BOGOTA	CZ BOSA	1761653676
BOGOTA	CZ SUBA	1761655895
BOGOTA	CZ USME	1761660448
BOGOTA	CZ KENNEDY	1761676503
BOGOTA	CZ BOSA	1761679853
BOGOTA	CZ REVIVIR	1761679962
BOGOTA	CZ USAQUEN	1761686365
BOGOTA	CZ REVIVIR	1761692858
BOGOTA	CZ USME	1761705942
BOGOTA	CZ REVIVIR	1761711164
BOGOTA	CZ KENNEDY	1761712208
BOGOTA	CZ USAQUEN	1761715793
BOYACA	CZ SOGAMOSO	1761676530
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	1761654013
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	1761675453
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	1761698915
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	1761652535
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	1761705287

Durante el cuarto trimestre del año 2019, se registraron 20 Reclamos por inconformidad con la atención recibida.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
146110730	BOGOTA	CZ SUBA	08/10/2019	Se limita la atención	Ciudadana refiere que se acercó para realizar el trámite de fijación de cuota de alimentos, sin embargo, la profesional que la atendió le indicó "usted viene por asesoría, en estos momentos no tengo asesores, acérquese la otra semana para ser atendida", agrega que la profesional solamente le entregó una lista con la documentación que necesitaba para realizar el proceso y no le brindó ninguna información. Adicionalmente, refiere que ese día llevaba toda la documentación, sin embargo, la profesional no la recibió por lo que no tenía asesores para iniciar el proceso. Ciudadana manifiesta que no se encuentra interesada en colocar su inconformidad.
140123015	BOGOTA	CZ BOSA	09/10/2019	Mal procedimiento	Ciudadana se acercó al Centro Zonal solicitando información respecto a un permiso de salida del país para su hija, en donde, indicó que su hija lleva dos años desafiada de la EPS (información que se evidencia en el sim), toda vez que se encuentra sin empleo y es su cónyuge quien asume los gastos del hogar y de su hija, por ende, la profesional que la atendió le enfatizó la importancia de afiliarse a la menor a la EPS, por lo que, estaría vulnerando uno de sus derechos. No obstante, la profesional no tomó ninguna solicitud a favor de la menor debido a la negligencia que se estaba presentando. Durante el relato la ciudadana refiere que ya se encuentra gestionando la filiación de su hija a la EPS por medio de su cónyuge, ya que, lo último que desea es vulnerarle un derecho a su hija, así mismo, señala que ha llevado a su hija por médico particular cada que la menor lo requiere. Ciudadana refiere que no se encuentra interesada en colocar su inconformidad.
137125386	BOGOTA	CZ KENNEDY	18/10/2019	Mal procedimiento	Ciudadano se acerca al Centro Zonal Kennedy con el fin de solicitar información frente a un permiso de salida del país para su sobrina, afirma que la profesional que lo atendió le indicó que estos procesos solo se podían realizar por ICBF con 3 meses de anticipación al viaje, condicionando de esta manera el servicio brindado, así mismo: agrega que la profesional le manifestó que podía hablar directamente con el profesional que lleva dichos procesos con el fin de agilizar el trámite, desde lo cual el ciudadano: señala que tiene cita el próximo viernes con el funcionario. Motivo por el cual no se encuentra interesado en interponer la solicitud por la orientación brindada.
146110790	BOGOTA	CZ SUBA	18/10/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que se acercó aproximadamente al medio día con el fin de solicitar información para iniciar un proceso de adopción, indicando que solo había un profesional en el punto de atención ya que los demás estaban almorzando, el cual no estaba brindando ningún tipo de atención al ciudadano ya que se encontraba en su oficina, afirma que tuvo que esperar aproximadamente 1 hora para ser atendida, indica que al pasar 30 minutos y ver que no estaban atendiendo se acercó a la oficina del funcionario con el fin de preguntarle si estaban brindando orientación; el cual le manifestó que se encontraba ocupado pero que en un momento iba a empezar a llamar a los ciudadanos; indica que a los 15 minutos más o menos empezó a atender, manifiesta que no se encuentra interesada en interponer la solicitud ya que lo deja como una sugerencia.
13439222	BOGOTA	CZ TUNJUELITO	21/10/2019	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que se acercó con el fin de solicitar un permiso de salida del país para su nieto, comentando de esta manera que la progenitora del menor de edad no desea autorizar dicho permiso; no obstante, afirma que la profesional que la atendió le manifestó que el proceso se podía adelantar en Bienestar Familiar sin embargo: duraría 13 meses, a lo cual la ciudadana indica que viajara el 01 de Diciembre de 2019 con el menor de edad por lo cual afirma la orientación no le resolvió su situación; toda vez que la profesional limitó el proceso. Ciudadana manifiesta que no se encuentra interesada en interponer una solicitud.
6068216766	BOGOTA	CZ CREER	26/11/2019	Mal procedimiento	Ciudadana se siente inconforme por el servicio recibido en el centro zonal Creer, ya que ella se dirigió con el fin de iniciar un trámite de custodia a favor de su hijo, por lo cual la funcionaria que lo atendió le indicó que debía dirigirse ante el centro zonal más cercano por la ubicación de la vivienda del menor para realizar dicho trámite; negándole de esta manera el servicio, dado lo anterior ciudadana no cuenta con tiempo para registrar su inconformidad.
14842543	BOGOTA	CZ MARTIRES	02/12/2019	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadana se siente muy inconforme frente a la atención recibida en el centro zonal el día 28 de Noviembre del presente año, ya que se dirigió con el fin de solicitar información, frente a un permiso y salida del país a favor de su hija, por lo cual indica que la atendieron dos funcionarios uno que la juzgó por un trámite que ella había realizado y este mismo funcionario llamo a otro el cual fue más despecta al brindarle la información y le subió la voz, finalmente ciudadana no desea colocar en conocimiento su inconformidad toda vez que ya contrató a un abogado para seguir con el trámite.
14755522	BOGOTA	CZ USAQUEN	11/12/2019	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta su inconformidad con el servicio recibido en el centro zonal el día 03 de diciembre, toda vez que se dirigió con el fin de validar un proceso de alimentos y le indicaron que no la podían atender que debía dirigirse al centro zonal por competencia, adicionalmente indica que tuvo que esperar 3 horas en la sala para ser atendida y finalmente señala que no desea colocar en conocimiento su inconformidad.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
140124718	BOGOTA	CZ BOSA	24/12/2019	Mal procedimiento	Indica la profesional que le atendió le indico debe acercarse al centro zonal de competencia para iniciar el tramite y no toma la petición en este centro zonal. Adicionalmente no le explica sobre el delito de ejercicio arbitrario de la custodia.
14226827	BOGOTA	CZ SANTA FE	31/12/2019	Mal procedimiento	Le envía a otro centro zonal para que se le brinde la atención en lugar de tomar la petición, adicionalmente no es empática, refiriéndose a la situación de ciudadano como si se le estuviese cuestionando.
14842632	BOGOTA	CZ MARTIRES	31/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Indica le dejaron esperando tres horas en la sala.
14585772	BOGOTA	CZ ENGATIVA	02/01/2020	Mal procedimiento	Le envía al centro zonal de Kennedy para que allí le tomen la petición e iniciar el trámite.
137127876	BOGOTA	CZ KENNEDY	02/01/2020	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que indico en el centro zonal que el progenitor no estaba cumpliendo con el acta de visitas, lo que estaba ocasionando daños emocionales a la menor e ignoraron la vulneración y le indicaron debía acercarse a su EPS. Se toma SRD bajo numero de radicado 1761716412, sin embargo, ciudadana manifiesta no desea poner en conocimiento su inconformidad.
16122896	BOYACA	CZ SOGAMOSO	30/10/2019	Mal procedimiento	Ciudadana se acerca con el fin de solicitar una revisión de cuota de alimentos; no obstante afirma que el profesional que la atendió le indico que le brindaban una citación para dentro de 2 meses a los cuales debía llevar a sus hijos, que luego de esa primera citación si le agendaban la cita para la conciliación; así mismo afirma que para iniciar el proceso le exigieron un certificado medico, odontológico, un recibo público y copia de los documentos de identidad de sus hijos. No obstante manifiesta no encontrarse interesada en manifestar su inconformidad.
16512478	BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	24/12/2019	Se limita la atención	Ciudadana manifiesta que el guarda de seguridad al momento de ingresar al punto de atención, le indicó que debía acercarse después de las 2 pm por ende tuvo que acercarse nuevamente para solicitar orientación ante su requerimiento.
21936639	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	08/10/2019	Mal procedimiento	Ciudadano se encuentra inconforme con la información que le brindaron en el centro zonal de Fusagasugá, teniendo en cuenta que él se dirigió hace varios días, para iniciar un tramite de custodia a favor de su hija, toda vez que la progenitora de la menor desde el sábado la dejo a su cuidado, por lo cual él se dirigió para solicitar el cuidado personal de su hija evidenciando el abandono de la Mamá. Dado lo anterior ciudadano no cuenta con tiempo para poner en conocimiento su inconformidad frente al proceso, sin embargo, refiere que se comunicara a la línea 141 o línea nacional para poner en conocimiento el caso.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
21608180	CUNDINAMARCA	CZ PACHO	06/11/2019	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadana manifiesta que el día que se acercó al CZ de Pacho- Cundinamarca el funcionario que le atendió no le brindó la asesoría y claridades frente a las dudas que tenía sobre el proceso de fijación de cuota de alimentos; ya que se encontraba preocupado por que le habían rayado su carro y le indica a la señora que se acerque el día martes porque debe salir para observar en que estado se encuentra su vehículo sin atender de manera adecuada la solicitud de la ciudadana.
21850979	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	14/11/2019	Se limita la atención	Ciudadana manifiesta que se acerco con el fin de iniciar un proceso de impugnación de paternidad; no obstante, indica que el profesional que la atendió le indico que no había agenda y se abrirá hasta el mes de Mayo. Ciudadana manifiesta que no se encuentra interesada en interponer su inconformidad.
21381935	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	18/11/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana comenta que tuvo que esperar aproximadamente 3 horas para ser atendida ya que llego sobre las 11:00am y la atendieron después de las 2:00pm, afirma que delante suyo estaban 10 personas esperando para ser atendidas; no obstante, comenta que sobre las 12:30pm a la 1:30pm solo había un profesional brindando orientación al publico lo que hacia atrasar aún más la atención; sin embargo, comenta no encontrarse interesada en interponer su inconformidad.
26861017	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	25/11/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que el tiempo de espera en el centro zonal fue de mas de 4 horas, también indica que no le respetaron los turnos, dado que las personas que llegaban las atendían sin tener el turno y habían muchas personas que llevaban mas tiempo esperando, por lo cual cree que eran amigos o conocidos por eso los atendían primero, finalmente ciudadana indica que no desea colocar su inconformidad con el servicio que con las preguntas que se le realizaron esta bien.
26956955	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	19/12/2019	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta su inconformidad con el servicio recibido en el Centro Zonal de Cúcuta 2, ya que se dirigió con el fin de validar un proceso de alimentos a favor de sus dos hijos, por lo cual indica que la funcionaria que la atendió no le brindó una citación para dicho tramite, indicándole que las citas estaban para fechas muy cerca y el progenitor no asistiría por que vive en otra ciudad, refiriendo que debía esperar hasta nueva agenda para su proceso, negándole de esta manera el servicio, dado lo anterior ciudadana no desea colocar la inconformidad con el servicio.
26732051	NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	02/01/2020	Mal procedimiento	No tomaron la solicitud del trámite de fijación de visitas, pese a que contaba con las indicaciones donde vive su hijo, indicándole que debía acercarse al centro zonal que por competencia le correspondía y que debía aportar documentos con los que él no cuenta.
29344449	SANTANDER	CZ LA FLORESTA	28/10/2019	Se limita la atención	El usuario que tiene un registro en el SIM 29344449, Manifiesta que acudió tres veces al Centro Zonal LA FLORESTA de la regional SANTANDER. la primera visita 16/10/2019 buscando orientación e informacional cual obtuvo con satisfacción. Sin embargo, las dos últimas asistencias para tener apertura del proceso requerido, no ha podido adquirir la cita con el profesional correspondiente; Ya que, en el punto de atención de ICBF mencionado anteriormente. La asignación de agenda es requerida tener una ficha; la cual, se brinda en la jornada de la mañana a las 7:00 a 7:30. Sin este requisito no se obtiene la cita con el profesional. Sino, solo la orientación y asesoría del colaborador encargado
28951534	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	07/11/2019	Se limita la atención	Ciudadano indica que en este punto de atención reparten fichas para la atención a los usuarios y que esta actividad la realizan a las 8:00 am, sin embargo no tiene conocimiento cuantas fichas dan; pero si menciona que las personas que se acercan después de esta hora no son atendidas, indicándoles que ya se repartieron las fichas.



IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
29091364	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15/11/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que se acerco con el fin de solicitar información frente a un proceso de ejecutivo de alimentos; no obstante, indica que llego sobre las 9:00am y la atendieron sobre la 1:30pm por lo que tuvo que esperar más de 4 horas para ser atendida, finalmente ciudadana comenta que no se encuentra interesada en interponer su inconformidad.
29510636	SANTANDER	CZ SOCORRO	15/11/2019	Mal procedimiento	Ciudadano manifiesta que se acerco con el fin de solicitar una revisión en el acta de custodia de acuerdo a ciertos aspectos que se están incumplimiento por parte de la progenitora de su hijo; no obstante señala que el funcionario que lo atendió le manifiesto que el proceso lo debía llevar a cabo mediante el juzgado de familia, negándole de esta manera el servicio; finalmente agrega que no se encuentra interesado en interponer una solicitud.
29091734	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	10/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que tuvo que esperar aproximadamente de 4 a 5 horas para ser atendida, afirma que el punto de atención estaba lleno, además cree que siempre los profesionales estuvieron brindando orientación a los ciudadanos, motivo por el cual comprende y no se encuentra interesada en interponer su inconformidad.
28951978	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	11/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano manifiesta que llego al punto de atención sobre las 8:00am; del cual obtuvo el turno 2; no obstante, manifiesta que uno de los profesional inicio la atención al público a las 8:30am aproximadamente sin brindar explicación alguna a los ciudadanos.
28952103	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	27/12/2019	Se limita la atención	Tuvo que esperar dos horas afuera del centro zonal, debido a que le dijeron que atendían después de la una de la tarde, a pesar de que el señor llego a las 11.
29092054	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	27/12/2019	Mal procedimiento	Omite tomar petición por presunto abuso sexual, el cual queda registrado bajo radicado SIM 1761712695.
28951950	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	02/01/2020	Tiempo de espera muy largo	El ciudadano tuvo que esperar aproximadamente una hora afuera del centro zonal porque no había turno, luego de ello le permitieron ingresar para que se le brindara la atención.
29607618	SANTANDER	CZ VELEZ	03/01/2020	Mal procedimiento	Ciudadano manifiesta, le remiten a otro centro zonal y no le toman la petición para la revisión de alimentos, custodia y visitas.

III Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
14444004	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	31/07/2019	Ciudadana manifiesta que una profesional que al parecer no "estaba haciendo nada" llevo a la oficina donde la estaban atendiendo, solicitándole a la otra profesional la cual estaba ocupada atendiendo a la ciudadana que atendiera un caso de protección para un menor, situación que le molesto a la ciudadana, ya que, si los menores son la prioridad y esta funcionaria no estaba haciendo nada no comprendía porque ella no atendía el caso, el cual, finalmente le toco atenderlo.
133107555	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	10/09/2019	Ciudadana manifiesta que una profesional que la atendió le indico que si ella era venezolana este no era su punto de atención, por lo cual, la ciudadana le indico que era colombiana y posteriormente, la atendió otra profesional que la brindo la atención que requería.
14581032	BOGOTA	CZ ENGATIVA	12/07/2019	Ciudadano manifiesta que le parece incomodo que los funcionarios almuercen en las mismas oficinas en las cuales atienden, por lo cual, sugiere que el centro zonal tenga un comedor o una cocina para que puedan comer.
14581639	BOGOTA	CZ ENGATIVA	31/07/2019	Ciudadano indica que en el centro zonal atienden tres profesionales en una misma oficina, situación que le incomodo, ya que, escuchan la información de los demás, por lo tanto, sugiere que cada profesional cuente con una oficina que permite tener una atención más individualizada.
14582936	BOGOTA	CZ ENGATIVA	10/09/2019	La ciudadana refiere que el mismo día de su atención su sobrina se presentó en compañía de su hermana para consultar sobre otro tema, sin embargo, a su hermana no la dejaron ingresar a pesar de que su sobrina se encontraba en estado de gestación y presentaba una condición de discapacidad, por lo que, la ciudadana y su hermana tuvieron que esperar en el andén del punto de atención, no obstante, el centro zonal se encontraba muy congestionado, por lo cual, no alcanzaron atender a su sobrina y tampoco le brindaron atención preferencial. sin embargo, refiere que frente a su atención fue buena y no presento inconvenientes.
14362998	BOGOTA	CZ FONTIBON	16/09/2019	Ciudadana indica que el vigilante llena una bitácora en un libro para todos los ciudadanos que ingresan al Centro Zonal con el fin de reportar en caso de emergencia a que persona pueden llamar, sin embargo, la ciudadana evidencia que los datos que el vigilante registra no son completos y le parece importante diligenciar bien todos los campos que tiene en el libro.

III Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
13828288	BOGOTA	CZ REVIVIR	19/07/2019	Ciudadano indica que la profesional que lo atendió le brindó una acorde atención, sin embargo, siente que le faltó mayor calidez humana, ya que, se limitaba a redactar la información en el computador y no generaba un contacto visual con el ciudadano y tampoco sintió el interés por parte de la profesional frente al caso.
13660936	BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	03/09/2019	Que ICBF realice mayor publicidad a los procesos y trámites que gestionen con el fin de que los ciudadanos conozcan más sobre el instituto.
1320126907	BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	27/08/2019	Ciudadano sugiere que en la sede nacional los profesionales deben dedicar menos tiempo a llenar información en el computador y presten mayor atención a las consultas que presentan los ciudadanos, ya que, su atención duró 20 minutos, en los cuales, el profesional dedicó 5 minutos a atenderlo y 15 minutos a estar en el computador escribiendo.
22309715	CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	24/09/2019	Ciudadano manifiesta que las orientaciones que se brinden desde ICBF permitan preservar la familia y el cumplimiento de los derechos de los Niños Niñas y Adolescentes.
27067669	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	26/08/2019	Ciudadana manifiesta que no se sintió conforme con la atención que le brindó la profesional, ya que, no se tomó el tiempo de escucharla, sin embargo, refiere que la funcionaria no fue grosera con ella, pero, le faltó más atención hacia la consulta que ella le realizó.
28950233	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	30/07/2019	Ciudadano sugiere que los profesionales respeten los espacios de atención, ya que refiere que el profesional que lo atendió fue interrumpido en 2 ocasiones por parte de otro profesional comentando situaciones laborales; situación por la cual manifiesta que no fue continua su atención.

Reclamos Registrados

III Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	1761571767
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	1761632167
SANTANDER	CZ SOCORRO	1761569343
BOGOTA	CZ SUBA	1761584448
BOGOTA	CZ BOSA	1761590803

Durante el tercer trimestre del año 2019, se registraron 5 Reclamos por inconformidad con la atención recibida.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
16704310	BOYACA	CZ EL COCUY	10/04/2019	Tipifican motivo como Alimentos y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a Filiación (Investigación de paternidad).
137119484	BOGOTA	CZ KENNEDY	20/04/2019	Se evidencia que tipifican el motivo en sim como servicio al ciudadano, sin embargo en la descripción refiere que es un tema de revisión de alimentos
14840068	BOGOTA	CZ MARTIRES	20/04/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim ,ya que aparece como servicio al ciudadano y en la descripción indica que ciudadana se acerco por consulta de alimentos, así mismo en la respuesta que le indicaron aparece información sobre reconocimiento de paternidad.
16511562	BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	23/04/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde asistencia y asesoría a la niñez y a la familia.
29133484	SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	23/04/2019	Tipifican motivo como otras instituciones y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
137119762	BOGOTA	CZ KENNEDY	25/04/2019	Ciudadano manifiesta que se acerco al CZ Kennedy por la situación de presunto incumplimiento a la custodia y visitas por parte de la progenitora de su hija de 1 año y medio, debido a que la señora dejo a la menor de edad a cargo de una amiga en la ciudad de Ibagué y ella se encuentra en Bogotá, y no le brindo la dirección donde se encontraba la niña, frente a la atención de ese día, siguió las indicación dada por la funcionaria que le atendió y por ello se acercó hasta el CZ de Ibagué donde informaron que el proceso de custodia se demoraba 3 meses y el de restablecimiento de derechos debía esperar 5 días hasta que realizaran verificación, señala que lo enviaron nuevamente al CZ de Kennedy donde se acerco el día martes 23 de abril, al presentar su inconformidad la funcionaria no fue empática y no le colaboro con su tramite. Desde el centro de contacto se remite a línea de atención, sin embargo debido a claridad en información no se logra tomar petición y registran IO 1761470632.
137119844	BOGOTA	CZ KENNEDY	30/04/2019	Se evidencia que la petición esta registrada con servicio al ciudadano, sin embargo la solicitud de la ciudadana era por permiso de salida del país.
29133486	SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	02/05/2019	Tipifican motivo como patria potestad y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a filiación.
29607017	SANTANDER	CZ VELEZ	02/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a consumo de sustancias psicoactivas.
27120246	NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	04/05/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 27120246 de radicación en el Sim. Se tipifico como Servicio al ciudadano, pero se considera que esta dentro de otras instituciones

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
29410940	SANTANDER	CZ SAN GIL	06/05/2019	Tipifican motivo como Búsqueda de niños, niñas y adolescentes y de acuerdo con la información brindada por el ciudadano y la descripción de la petición el motivo corresponde a visitas.
14442968	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	10/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
14840269	BOGOTA	CZ MARTIRES	10/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
13659149	BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	10/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde asistencia y asesoría a la niñez y la familia.
21377120	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	11/05/2019	Ciudadana refiere que se llego al centro zonal a las 12:30 pm pero fue atendida hasta después de las 2:00 pm debido a que los funcionarios estaban almorzando y no brinda atención en jornada continua.
27120314	NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	13/05/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por la ciudadano el motivo corresponde a visitas.
16907246	BOYACA	CZ MONIQUIRA	16/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo, ya que la consulta es por filiación y se registra con servicio al ciudadano.
16048908	BOYACA	CZ TUNJA 2	16/05/2019	Ciudadana indica que la atención sobre asesorías no la brindan en la semana completa, ya que el día anterior de la consulta se acerco pero le dijeron debía acercarse al siguiente día para recibir asesoría en su tramite.
21847216	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	17/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en el motivo ya que en la descripción refiere permiso de salida del país y tramite de filiación, pero se tipifico como servicio al ciudadano.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
29342005	SANTANDER	CZ LA FLORESTA	20/05/2019	Ciudadana refiere que se acerco para asesorarse sobre tramite de custodia, sin embargo le indicaron que no podía iniciar ese tramite y terminaron brindándole información sobre adopciones, señala que la atención no fue personalizada por lo que considera que la funcionaria no comprendió lo que ella necesitaba saber ni le presto atención a su necesidad.
16121691	BOYACA	CZ SOGAMOSO	23/05/2019	Se evidencia en sim que no hay claridad de la orientación que recibió la ciudadano, toda vez que no registran ninguna información sobre el tramite o consulta que requería, en la interacción la señora indica que se acerco debido a la situación con su hija quien presenta indisciplina y bajo rendimiento académico, por lo que la remitieron a la eps y le indicaron acercarse para presentar papeles y brindar una cita. Teniendo en cuenta esta información se deja el motivo como asistencia y asesoría a la niñez y la familia.
16704335	BOYACA	CZ EL COCUY	23/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 16704335. La Solicitud se encuentra tipificada como presunta vulneración de derechos ,pero se considera que esta dentro del servicio al ciudadano
16907253	BOYACA	CZ MONIQUIRA	22/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim, teniendo en cuenta que la asesoría es sobre alimentos, pero esta tipificado con servicio al ciudadano.
133104813	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	24/05/2019	Tipifican motivo como otras instituciones y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
21377367	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	24/05/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim, teniendo en cuenta que fue remitida a entidad salud por lo tanto corresponde otras instituciones y no servicio al ciudadano.
14360681	BOGOTA	CZ FONTIBON	24/05/2019	Tipifican motivo como custodia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana el motivo corresponde a una presunta vulneración de derechos, sin embargo, en la descripción indica que la ciudadana no desea colocar la denuncia por maltrato físico, por el contrario, solicita la custodia de las menores, información que se valida con la ciudadana y refiere que no es correcta.
13659372	BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	25/05/2019	Ciudadana refiere que había 4 módulos (al parecer para atender las consultas), sin embargo, solo estaban 2 módulos atiendo y las profesionales que estaban en los otros dos estaban “maquillándose y hablando”, ciudadana no tiene conocimiento si estas dos funcionarias brindaban asesoría o que procesos manejaban, sin embargo, refiere que “ellas deberían venir arregladas de su casa y no arreglarse ahí”.
14225751	BOGOTA	CZ SANTA FE	25/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
1320124187	BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	25/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
29342032	SANTANDER	CZ LA FLORESTA	27/05/2019	Ciudadano comenta que una de las funcionarias que trabaja en el centro zonal, ese día se encontraba vestida con una falda muy corta, lo cual genero que al agacharse a recoger algunas cosas que se le habían caído al piso, le alcanzaran a ver "su ropa interior y sus partes intimas", considera que no era la vestimenta mas acorde para el lugar donde prestan el servicio.
13827748	BOGOTA	CZ REVIVIR	29/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
14360779	BOGOTA	CZ FONTIBON	29/05/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por el ciudadano y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
16511686	BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	31/05/2019	Ciudadana menciona que debido a la falta de dirección de la persona a citar no fue posible que le asignaran cita, sin embargo en el registro en sim se encuentra información distinta que no corresponde a lo indicado por la señora.
21934605	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	01/06/2019	Se evidencia registro inadecuado en motivo del sim teniendo en cuenta que la información descrita hace parte de alimentos y no de custodia.
28949353	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	05/06/2019	Se encuentra registro inadecuado del motivo de la petición ya que se encuentra como servicio al ciudadano y corresponde a custodia.
140118981	BOGOTA	CZ BOSA	07/06/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
133105154	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	07/06/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
26728629	NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	11/06/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana el motivo de la petición corresponde asistencia y asesoría a la niñez y a la familia. Adicionalmente, la información que el profesional dejo en la descripción tampoco corresponde con la suministrada por la ciudadana.
21435677	CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	11/06/2019	Se evidencia que el motivo servicio al ciudadano no corresponde al requerimiento de la peticionaria, el cual es por permiso de salida del país.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
21377620	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	11/06/2019	Ciudadana refiere que no fue por custodia sino para solicitar cita para fijar una acta de alimento.
21847900	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	14/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Facatativá para solicitar una orientación sobre el caso de sus hijos de los cuales no ha podido ver y desea verlo, lo orienta a cercarse a la Fiscalía para realizar el proceso Ejercicio Arbitrario de la custodia. Asimismo, que tuvo que esperar una hora y media aproximadamente para que le dieran esta orientación.
21607623	CUNDINAMARCA	CZ PACHO	14/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Pacho para solicitar una orientación sobre alimentos para el caso de su hermana, se evidencia que en el SIM aparece como servicio al ciudadano.
29088420	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al centro zonal Carlos Lleras Restrepo para solicitar una orientación sobre alimentos para el caso de su hija, se evidencia que en el SIM aparece como servicio al ciudadano.
21847922	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	19/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Facatativá para solicitar una orientación sobre el proceso de impugnación de paternidad, donde la señora recibió asesoría sobre el trámite que debe iniciar, se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.
21607626	CUNDINAMARCA	CZ PACHO	19/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Pacho para solicitar una orientación sobre el proceso de Custodia, donde la señora recibió asesoría sobre el trámite que debe iniciar, pero se evidencia que en el SIM aparece como Servicio al ciudadano.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
13827265	BOGOTA	CZ REVIVIR	Ciudadana indica que fue remitida al centro zonal de Engativá donde se acerco el Lunes 08 de abril donde llevo a las 4:45 pm sin embargo no la dejaron ingresar indicando que ya no había atención.
133103793	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	Ciudadana refiere que se acerco para tramite de alimentos para su hijo y reconocimiento de paternidad para su hija, de los cuales asignaron cita, pero indica que están muy lejanas puesto que las asignaron para agosto, y considera que deberían ser mas cercanas para garantizar los derechos de los menores de edad.
13658822	BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	Ciudadana indica que se acerco al centro zonal junto a su madre quien iba a preguntar sobre otro tramite, sin embargo la guarda de seguridad que se encontraba ese día casi no permite el ingreso de las dos, "le explicamos que íbamos para consultas distintas pero no nos creyó, y casi no la deja ingresar".
29510099	SANTANDER	CZ SOCORRO	Ciudadana sugiere que no soliciten tantos documentos para brindar una intervención psicología por problemas de comportamiento, sino que brinden la orientación psicológica al menor y después soliciten los documentos.
14225614	BOGOTA	CZ SANTA FE	Ciudadana refiere que en la conciliación realizada en el mes de diciembre, sintió inconformidad por la atención recibida de parte del defensor de familia quien no tuvo en cuenta aspectos como el subsidio familiar, no la oriento de manera adecuada y su actitud no fue agradable.
14840146	BOGOTA	CZ MARTIRES	Ciudadano manifiesta que la atención en el punto de atención se vio retrasada debido a que los funcionarios que atienden establecen conversaciones de tipo personal con otros colaboradores del punto lo cual genera incomodidad en la atención recibida.
14442968	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	Ciudadana sugiere que la atención sea más rápida ya que tuvo que esperar 4 horas para que la atendieran.
29087789	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	Ciudadana refiere que la sala de espera es muy pequeña y debido a la demora en la atención, se ven a varias personas de pie entre ellas mujeres con bebés o embarazadas que deben esperar ya que no hay atención preferencial.
14443007	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	Ciudadana manifiesta que se siente inconforme con la atención de la profesional Ana Olaya, la cual, la atendió el mes pasado y fue muy grosera con ella y muy "arbitraria" con la atención que le brindo.
16048908	BOYACA	CZ TUNJA 2	Ciudadana refiere que espero 2 horas en sala para indicarle que el documento requerido no lo entregaban por lo cual señala que deberían tener mejor conocimiento de los procesos para no hacer esperar ni perder el tiempo a los ciudadanos, ya que el día anterior también se había acercado y habían podido darle esa información.
22309402	CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	Ciudadano manifiesta que en la anterior visita que realizo al Centro Zonal no lo atendieron, ya que la persona quien realiza las asesorías se encontraba en hora de almuerzo y le indicar que debería esperar, el señor toma la decisión de irse y venir al siguiente día, en el cual la atención fue buena según lo referido. Por último, refiere que se cumpla los horarios establecidos de jornada continua.
21607550	CUNDINAMARCA	CZ PACHO	Ciudadana refiere que anteriormente llevaban un restablecimiento de derechos, donde no le parece que la trabajadora social dejara ingresar a solo uno de los progenitores y al otro no, comenta que no se demuestra una imparcialidad en el proceso. Se le indica que se puede comunicar por cualquiera de los canales que aparece en la pagina www.icbf.gov.co como los teléfonos 018000918080, línea 141 o por los otros canales de atención.
29088284	SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	Ciudadano comenta que ese día a la atención en el centro zonal Carlos Lleras Restrepo comenzó a las 8:20 AM, ya que se veía ingresar persona en el horario establecido, pero refiere que no sabe si eran funcionarios o ciudadanos, por lo cual sugiere que los funcionarios comiencen la atención en el horario fijado.
146108061	BOGOTA	CZ SUBA	Ciudadana sugiere que los profesionales brinden una asesoría más clara y se tomen el tiempo de brindarla, refiere que ella prefirió no seguir preguntándole a la funcionaria, ya que, sintió que la estaba incomodando.
1320124573	BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	Ciudadana manifiesta que la profesional que la atendió le faltó apropiarse más del tema y ser amable con la atención que estaba brindando, ya que, sintió que estaba más pendiente de otras cosas y no de lo que ella le estaba preguntando.
16049515	BOYACA	CZ TUNJA 2	Durante la interacción con el usuario registrado en el SIM con el siguiente número: 16049515 Relata que se acercó al centro zonal Tunja 2. El día Lunes 10/06/2019 en la horario de 9:00 a 10:00 am; Entonces el personal de seguridad le comento que en el momento los funcionarios se encontraban en reunión; por lo tanto, no había servicio. Pero que volviera luego. La Ciudadana se acercó nuevamente en un lapso corto a las instalaciones del ICBF (centro zonal) y en ese instante el servicio ya se encontraba en normalidad; por lo cual, atendieron a la consulta requerida
14580464	BOGOTA	CZ ENGATIVA	Ciudadana manifiesta que no le asignaron una cita para la revisión de la cuota de alimentos, ya que, la profesional le indico que se encontraban en proceso de contratación, por lo cual, no contaban con un defensor de familia, que regresara en 15 días, que muy posiblemente ya contaban con este profesional. Sin embargo, la funcionaria que la atendió le brindo la atención que la ciudadana necesitaba.
26858481	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	Ciudadano refiere que el profesional que lo atendió le presto más atención a su computador y no genero empatía con el ciudadano.


I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
14442217	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	02/03/2019	Ciudadana manifiesta que se acerco para solicitar orientación frente a patria potestad y permiso de salida del país, debido a que el progenitor de su hijo le niega el permiso aun cuando no ejerce las obligaciones correspondientes con el y tampoco esta al pendiente de su cuidado ni brinda acompañamiento alguno. Refiere que al acercarse al centro zonal solo le indicaron que el tramite era competencia de juzgado de familia sin darle mas orientación ni asesoría. Se evidencia en la herramientas sim que en la descripción de la petición no aparece registrada la información de patria potestad que la ciudadana manifiesta haber solicitado.
14442247	BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	04/03/2019	Ciudadana manifiesta que la atención fue demorada debido a que no se cumple con la jornada continua por parte de los funcionarios.
140114828	BOGOTA	CZ BOSA	16/02/2019	Ciudadano manifiesta que no le brindaron atención necesaria, el niño se encuentra sin estudiar, no esta registrado por él quien es su presunto progenitor y actualmente esta bajo su cuidado debido a que recibía maltrato por parte de su progenitora, no hay documento que valide parentesco entre el y el menor de edad, desde el centro zonal se evidencia que no se toma petición correspondiente y la respuesta inicial es que a falta del registro civil del niño no pueden iniciar ningún tramite.
140114975	BOGOTA	CZ BOSA	18/02/2019	Ciudadana manifiesta que solo brindan dos fichas los días viernes para el tramite que requiere, por lo que a veces deben madrugar a realizar fila desde las 3 am para lograr la cita, y la atención no empieza a las 8 am en punto, sino que demoran hasta media hora en empezar a llamar los turnos.
133102333	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	04/03/2019	Ciudadana tuvo que esperar hora y media para que la atendieran
14838864	BOGOTA	CZ MARTIRES	17/01/2019	Ciudadana indica que la persona de seguridad le indico que solamente podían ingresar al centro zonal los padres de familia, situación que le molesto un poco ya que como abuela ella también puede necesitar asesoría sobre temas relacionados con sus nietos o cualquier otro familiar que necesite recibir información
14839291	BOGOTA	CZ MARTIRES	02/03/2019	Ciudadana refiere que no fue clara la información frente al monto establecido para los hogares o "jardines" de ICBF, al validar el registro en sim se basan en la resolución 1740 -2010 sin embargo no es clara esta información frente a la resolución 1908 de 2014 la cual menciona un monto de cuota de participación.
14225075	BOGOTA	CZ SANTA FE	18/01/2019	Ciudadana indica que el día que tomaron bajo protección a su hija, no tuvo conocimiento de quienes fueron los profesionales que la atendieron, ya que, en ningún momento se presentaron ni portaban el carnet institucional para poder identificarlos.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
14225231	BOGOTA	CZ SANTA FE	08/02/2019	Tipifica motivo servicio al ciudadano y de acuerdo a la descripción corresponde a custodia
146104864	BOGOTA	CZ SUBA	02/02/2019	Ciudadano se presenta al centro zonal manifestando que el día que tenía visitas con su hija de 2 años, evidencio que la menor presentaba una quemadura en sus manos y no la llevo al médico ya que la progenitora es quien ejerce la custodia, por lo cual, se presentó al ICBF para recibir la ayuda correspondiente por maltrato. Sin embargo, el ciudadano refiere que la funcionaria no lo quería atender hasta que el ciudadano le presento un documento de comisaria de familia donde lo remitían a ICBF, no obstante, la profesional que finalmente lo atendió no le tomo la denuncia correspondiente y no le brindo la ayuda que requería, por lo tanto, se comunico después a la línea 141 donde se evidencia en el sim que fue tomada la denuncia.
146105416	BOGOTA	CZ SUBA	25/02/2019	Ciudadana comenta que no asignaron la cita indicando que debía acercarse el 15 de febrero con los documentos que le indicaron, refiere igualmente que no brindaron información completa ya que solo se limitaron a brindar los requisitos pero no le asesoraron como requería.
13578952	BOGOTA	CZ USME	04/03/2019	Ciudadana manifiesta que se ha acercado dos veces durante los últimos dos meses y no ha podido iniciar el tramite de alimentos que requiere, debido a falta de agenda teniendo en cuenta que solo cuentan con un defensor para tramites conciliatorios.
16704282	BOYACA	CZ EL COCUY	19/03/2019	Se evidencia mal registro del motivo de la petición ya que la información es por alimentos.
16704223	BOYACA	CZ EL COCUY	19/02/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo, a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a Filiación (Reconocimiento de paternidad).
16047355	BOYACA	CZ TUNJA 2	13/03/2019	Tipifican motivo como Practicas y voluntariado y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición, el motivo corresponde a Patria potestad.
15808914	BOYACA	REGIONAL BOYACA	12/03/2019	El ciudadano manifiesta que su apellido es Torres y no Rojas por lo que se evidencia un registro inadecuado en los datos del peticionario.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
21933614	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	22/03/2019	Ciudadana informa que se acerco en horas de la mañana a solicitar la orientación, sin embargo refiere que le indicaron acercarse nuevamente a las 3 pm, horario en el cual recibió la atención. De acuerdo al registro en sim la información se registro sobre las 10:30 am y no se encuentra ningún otro registro con documento de la ciudadana, por lo que no es claro el tiempo del servicio brindado.
22226398	CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	09/03/2019	La información registrada en sim no es clara con lo que manifiesta la ciudadana, ya que indica se acerco para solicitar asesoría sobre un subsidio que le dan al progenitor de su hijo que no esta incluido en la cuota de alimentos pero que el señor ha venido cobrando sin destinarlo al menor de edad. Refiere que la remitieron a comisaria de familia donde inicio el tramite, en sim se evidencia un registro distinto de información y de entidad donde la remiten.
21607001	CUNDINAMARCA	CZ PACHO	09/03/2019	En el registro de sim no es clara la información debido a que no ingresan la información de la asesoría que solicitaban los ciudadanos y según lo manifestado por el ciudadano se evidencia que el motivo registrado no corresponde a la consulta.
26856338	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	16/03/2019	cuando se realizo el rastreo de sim:26856338 se evidencia la novedad de que el segundo nombre del peticionario no coincide con el nombre que se encuentra verificado con el numero cédula:13509235. ya que en el Sim esta registrado como Mario Alfonso Ramirez Melchor y es Mario Alonso Ramirez Melchor
27120031	NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	05/04/2019	En el momento de la validación del SIM con el radicado 27120031 se encuentra que la descripción es incongruente; ya que habla de un caso de violencia intrafamiliar y frente al motivo se tipifica como asistencia y asesoría a la niñez y la familia.
26727845	NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	16/03/2019	El ciudadano refiere que se acerco a la asesoría en el centro zonal por dos motivos. Cuando el agente de encuestas verifica en el SIM . Solo localiza la petición de tramites - conciliables asignación de alimentos-. Pero se no encuentra la orientación de los requisitos para ingresar como profesional en modalidad de hogares comunitarios
28810064	SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	13/03/2019	Se evidencia que el registro del motivo no corresponde a la descripción de la petición. 
28947642	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	07/02/2019	Ciudadano comenta que solo reparte 16 fichas para la atención del publico, 8 en la mañana y 8 en la tarde, si llega a cercarse más personas no las atienden.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
140116381	BOGOTA	CZ BOSA	Se limita la atención, Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar dos horas para que la atendieran, ya que, había muchos ciudadanos en el centro zonal y a pesar de contar con tres profesionales, solo uno estaba atendiendo y al parecer los otros dos no estaban disponibles. Adicionalmente, ciudadana refiere que en el centro zonal le indicaron que debía madrugar el viernes para alcanzar una de las dos citas que agendan con la defensora de familia para atender las demandas por alimentos, custodia y visitas, ya que, la funcionaria que la atendió le indico que algunas personas llegan desde las 3am para alcanzar una citación.
133102699	BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano indica que la profesional lo remitió a comisaria de familia, ya que, debía acercarse nuevamente dentro de un mes para confirmar si tienen agenda disponible, ciudadano refiere que la funcionaria le indico "que no cuentan con el personal completo para estos trámites", por lo cual, se encuentran colapsados con todos los procesos que tienen.
6068213890	BOGOTA	CZ CREER	Mal procedimiento	Ciudadana se acerca al centro zonal Creer solicitando orientación frente a los problemas de comportamiento que presenta con su hijastro; ya que es agresivo con ella y con sus dos hijos. Ciudadana manifiesta que en el momento de la entrevista con la funcionaria le manifestó que su hijo Jonathan de 10 años de edad fue presuntamente abusado por parte de su hijastro Daniel Nieto Mahecha de 15 años de edad, ya que, su hijo Jonathan hace 4 años atrás le indico que "Daniel le había bajado sus pantalones y quería poner su pipi en su cola y que le estaba poniendo su pipi en su boca", sin embargo, en su momento no denunció la situación ante ninguna institución. Ciudadana indica que en el centro zonal le indicaron que "ellos no podían hacer nada, que los únicos que podían hacer algo eran la mamá y el papá, que yo no podía hacer nada y que el caso ya estaba cerrado". Al revisar en el SIM se evidencian dos procesos a favor de Daniel por problemas de comportamiento que se encuentran cerrados, sin embargo, no registran la correspondiente denuncia y tampoco, se evidencia en la descripción lo que la ciudadana refiere sobre su hijo. De acuerdo con lo anteriormente descrito, desde el centro de contacto transferimos comunicación con el área de violencia sexual, donde se registró petición bajo el número de radicado 1761429218.
14577903	BOGOTA	CZ ENGATIVA	Se impide el ingreso del ciudadano al punto de atención	Ciudadana indica que el vigilante no le permitió ingresar en el centro zonal porque estaba muy lleno, sin embargo, ciudadana refiere que a las personas que iban llegando el vigilante las dejaba pasar menos a ella, por lo cual, tuvo que esperar tres horas. Adicionalmente, tuvo que esperar una hora en la sala de espera para ser atendida por el profesional.
14578181	BOGOTA	CZ ENGATIVA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana refiere que en el centro zonal le indicaron que debía volver en un mes para confirmar si tienen citas para una revisión de custodia.
14578175	BOGOTA	CZ ENGATIVA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que no logro avanzar en su proceso, porque en el centro zonal no tienen agenda disponible, por lo cual, le indicaron que debía esperar dos meses para una citación, sin embargo, ciudadana refiere que la profesional le indico que regresara los primeros días de abril, para validar las citas que están disponibles para el mes de mayo.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
14160946	BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	Se limita la atención	Ciudadana refiere que en el centro zonal le indicaron que debía presentarse a las 7 am porque a esa hora reparten las fichas para atender en la mañana y a la 1pm vuelven a repartir otro número de fichas para atender en la tarde. Ciudadana manifiesta que ella se presentó después de la 1pm y le indicaron que debía volver al día siguiente a las 7 am, ya que, sin ficha no atienden de acuerdo con lo que refiere la ciudadana.
13827115	BOGOTA	CZ REVIVIR	Se impide el ingreso del ciudadano al punto de atención	Ciudadana indica que se presentó al centro con un acompañante al cual no dejaron ingresar, ya que, el profesional debía dar la autorización.
146106162	BOGOTA	CZ SUBA	Tiempo de espera muy largo, Mal procedimiento	Ciudadano refiere que se presentó al centro zonal para saber que había sucedido con el reporte que realizó el colegio de su hijo, en la cual, le solicita al ICBF realizar un seguimiento al menor debido a la falta de atención por parte de la progenitora hacia su hijo (quien ostenta la custodia es la progenitora). Sin embargo, la información que registro el profesional fue por un tema de alimentos y visitas, lo cual, el ciudadano niega y no se evidencia la información que el ciudadano manifiesta y por la cual se presentó al centro zona. Adicionalmente, ciudadano manifiesta que tuvo que esperar dos horas para ser atendido, al parecer porque solo estaba atendiendo un profesional, también, manifiesta que tuvo que acercarse siete veces al centro zonal, para lograr que le agendaran una citación para atender el caso de su hijo y en una de estas visitas que realizo, se presentó al medio día y los profesionales le indicaron que no lo podían atender, ya que, tenían un evento por ser el día de la mujer y que volviera después.
13436612	BOGOTA	CZ TUNJUELITO	Se limita la atención	Ciudadano manifiesta que se presentó al centro zonal por una revisión de custodia, sin embargo, la respuesta que le brindo la profesional que lo atendió; es que debía volver hasta el mes de junio o julio para poder asignarle una cita, ya que, no tienen agenda disponible.
13579522	BOGOTA	CZ USME	Se limita la atención	Ciudadana refiere que no pudo iniciar su proceso por alimentos, custodia y visitas, porque el centro zonal no tiene agenda disponible, se revisa en el SIM y la información que dejan en la respuesta inicial es que; efectivamente no cuentan con agenda disponible y le siguieren a la ciudadana estar en comunicación para conocer el estado del agendamiento de citas o que realice su solicitud en otra entidad. Adicionalmente, ciudadana manifiesta que se presentó a cámara de comercio como le indicaron y la respuesta que le brindaron es que debía hacer el proceso en ICBF.
21845940	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana refiere que espero 2 horas para ser atendida debido a demoras en la atención.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
21846089	CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana menciona que espero 2 horas en sala debido a que solo hay atiende una funcionaria y hay asesorías que pueden durar media hora o más.
21933561	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana refiere que llego a las 8:00 pero le asignaron turno para ser atendida hasta el medio día, así mismo indica que el lugar no brinda jornada continua ya que atienden hasta las 12:30 cuando los funcionarios salen a almorzar.
21933731	CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta que espero aproximadamente 2 horas para asignación de cita, la cual fue agendada a las 2:30 pm, horario en el que también tuvo que esperar 45 minutos para recibir la atención que requería.
21376235	CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	Se limita la atención, Tiempo de espera muy largo	Ciudadano refiere que no pudo iniciar el tramite debido a que en ese momento no había agenda y la progenitora se llevo al niño para otro municipio . Igualmente refiere que espero 2 horas para que le brindaran el turno y otra hora mas en sala para ser atendido.
26951968	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	Se limita la atención	El ciudadano refiere que el procedimiento de atención se ve fragmentado en dos Zonas horarias de servicio. Los cuales son: primero segmento 8:00am-11:00am,segundo segmento 2:00pm-500 pm. Cuando el asesor verifica la jornada de atención de centro zonal CUCUTA 2 encuentra en la pagina de instituto colombiano de bienestar familiar el horario de atención es 8:00am a 5:00 pm jornada continua .por lo cual hay una incongruencia en el servicio
26951979	NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	Tiempo de espera muy largo	El ciudadano refiere que el tiempo de espera es muy largo para generar el registro de la petición que requería. ya que, desde el ingreso a las instalaciones mantuvo un lapso de espera de 2 horas para poder ser atendido por el profesional a cargo . En ese momento el ciudadano evidencio que solo había dos funcionario en servicio y el sistema para registrar la petición estaba fallando
28948298	SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	Tiempo de espera muy largo, Limitación de información	Ciudadana manifiesta que inicialmente se comunicó por teléfono al centro zonal Bucaramanga sur donde le indicaron poder solicitar el tramite de adopción determinada allí, sin embargo al acercarse la remitieron al centro zonal Luis Carlos Galán, indicando que es el único que maneja los temas de adopciones determinadas y la atención para dicho tema la dan solo los primeros lunes de cada mes con cita, por lo cual no ha podido iniciar el tramite y no tiene claridad como hacer para obtener la cita que piden.
29341291	SANTANDER	CZ LA FLORESTA	Se limita la atención, Incumplimiento horario de atención	Ciudadano manifiesta que se debe madrugar para obtener turnos por lo que varias personas llegan desde la 1 am para hacer fila y esperar la entrega de las fichas. Igualmente comenta que en el lugar no se cumple con el horario de atención establecido ya que los funcionarios no llegan puntualmente y empiezan a atender a partir de las 8:30 am.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
146106162	Bogotá	CZ SUBA	Ciudadano manifiesta que ha evidenciado como los profesionales insultan y gritan a los ciudadanos.
13658326	Bogotá	CZ SAN CRISTOBAL SUR	Ciudadana da a conocer su inconformidad con la atención que ha recibido por parte de ICBF, ya que, desde hace 9 años asumió el cuidado de la sobrina de su expareja porque sus padres fallecieron y fue la última voluntad de la madre, sin embargo, no ha podido legalizar la custodia de la menor y tampoco realizar el proceso de adopción puesto que ICBF "le ha puesto muchas trabas en su proceso", por lo cual, espera que en esta oportunidad que volvió a presentarse, logre legalizar la custodia e iniciar el proceso de adopción a favor de la menor.
133103431	Bogotá	CZ CIUDAD BOLIVAR	Ciudadana refiere que el vigilante que esta en la puerta principal tiene una actitud arrogante y según lo que evidencio, todos los demás ciudadanos se quejaron de su atención y preferían pasar a la portería que esta cerca a los defensores de familia, el cual, brindaba una atención amable.
146105620	Bogotá	Suba	Ciudadana manifiesta una falta de respeto el momento en que 2 de los funcionarios que inicialmente estaban atendiendo al público dejaron de prestar el servicio, indica que "son 3 oficinas para atender y solo dejaron a una señora atendiendo, mientras ellos se encerraron en una de las oficinas a echar chisme y reírse, el lugar se empezó a llenar y a presentar demoras en la atención, lo cual genero molestia".
13578951	Bogotá	Usme	Ciudadana manifiesta que deberían contar con más defensores de familia ya que solo hay uno asignado para el trámite que ella requiere, y así puedan brindar mas agenda, igualmente sugiere que así como se realizan llamadas para verificar la atención y el servicio, se podría realizar lo mismo con las personas que se acercan varias veces para solicitar citas y no les gestionan nada.
140113822	Bogotá	Bosa	Ciudadana sugiere que los profesionales eviten hacer esperar a los ciudadanos cuando el proceso no corresponde a ese centro zonal y verifiquen cual es el centro zonal que les corresponde desde un principio.
21845814	Cundinamarca	Facatativá	Ciudadana refiere que la funcionaria que atiende "no escucha, no brinda una atención eficiente, la información que da no es clara, porque primero dice una cosa y cuando uno va nuevamente, dice otra cosa y eso genera malestar".
21376221	Cundinamarca	CZ SOACHA	Ciudadana refiere que ella solo necesitaba información por lo que su atención fue buena, sin embargo escucho a varias personas que necesitaban de tramites y situaciones que requerían urgencia y no se las resolvían a tiempo, "a algunas personas les decían que después de junio, sin tener en cuenta la situación que presentaban, deberían poner mas atención a esos casos que requieren de urgencia".
26856221	Norte de Santander	CZ Cúcuta I	mejorar las instalaciones físicas frente a la ventilaciones como ventiladores
29086053	Santander	Carlos Lleras restrepo	Ciudadano indica que se contrate más personal para que la atención sea más rápida, por que tuvo que esperar aproximadamente dos horas y media para hacer atendido.
29085510	Santander	Carlos Lleras Restrepo	Ciudadano manifiesta que hace falta mas funcionarios ya que solo estaba atendiendo una persona por lo que tuvo que esperar 4 horas en sala, así mismo indica que dentro de los colaboradores debería haber uno que en el momento de tomar el turno revisara los documentos o validara la información por la que se acercan las personas, para no tener que esperar tanto tiempo y al final los remitan a otro lugar. Frente a las instalaciones señala que las sillas están rotas y son pocas para la cantidad de gente que se acerca y debe esperar mucho tiempo lo cual genera que se vayan del lugar sin recibir asesoría u orientación.

Macroregión Eje Cafetero

CONSOLIDADO 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ANTIOQUIA	140	161	158	132	591
CZ ABURRA NORTE	14	13	13	13	53
CZ ABURRA SUR	13	13	13	13	52
CZ BAJO CAUCA	8	10	2		20
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	8	9	12	11	40
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	14	15	13	10	52
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	13	13	13	5	44
CZ LA MESETA	3	6	6		15
CZ OCCIDENTE	6	13	13	13	45
CZ ORIENTE	13	13	13	13	52
CZ ORIENTE MEDIO	12	13	13	13	51
CZ PORCE NUS	2	4	13	7	26
CZ SUROESTE	7	13	6	4	30
CZ URABA	12	5	6	9	32
REGIONAL ANTIOQUIA	6	13	13	13	45
CZ OCCIDENTE MEDIO	5	4	3	1	13
CZ MAGDALENA MEDIO	2	3	4	3	12
CZ PENDERISCO	2	1	2	4	9
CALDAS	41	66	67	59	233
CZ DEL CAFE	6	13	10	11	40
CZ MANIZALES 2	12	13	13	13	51
CZ NORTE	6	13	13	8	40
CZ OCCIDENTE	6	11	12	12	41
CZ ORIENTE	5	10	14	12	41
CZ SUR ORIENTE	5	6	5	2	18
CZ MANIZALES 1	1			1	2
QUINDIO	31	27	25	21	104
CZ ARMENIA NORTE	16	13	13	13	55
CZ ARMENIA SUR	13	13	10	5	41
CZ CALARCA	2	1	2	3	8
RISARALDA	77	59	60	66	262
CZ BELEN DE UMBRIA	14	13	13	14	54
CZ LA VIRGINIA	13	13	13	13	52
CZ PEREIRA	22	13	13	13	61
CZ SANTA ROSA DE CABAL	12	7	13	13	45
CZ DOS QUEBRADAS	16	13	7	13	49
REGIONAL RISARALDA			1		1
Total general	289	313	310	278	1.190

Satisfacción General

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

- La macroregión Eje Cafetero es una de las que mayor nivel de satisfacción presenta en cada uno de su puntos de atención
- Al finalizar el año 2019, todos los puntos cerraron en un nivel alto de satisfacción.
- Las oportunidades de mejora que se presentan están relacionadas con los criterios de Claridad de la Información y Resolución de la Necesidad.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Aburra norte– Antioquia: “Más personal para que la atención sea más rápida, que los funcionarios sean más amables con la atención que brindan y que las personas de vigilancia sean más prudentes con la información que les preguntan a los ciudadanos”.
- CZ Pereira – Risaralda: “Que tengan un poco más de paciencia y amabilidad cuando se atiende a los ciudadanos.”

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Oriente Medio – Antioquia: *“Prestar mas atención a los niños, en cuanto a los procesos de psicología.”*

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Descripción
12233575	ANTIOQUIA	CZ URABA	14/11/2019	Ciudadana sugiere la contratación de personal idóneo para los procesos, para que en algunas ocasiones lo los atiendan los vigilantes y les indiquen a donde deben dirigirse.

Reclamos Registrados

IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	1761668207
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	1761704964
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	1761717492
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	1761642734
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	1761640841

Durante el cuarto trimestre del año 2019, se registraron 5 Reclamos por inconformidad con la atención recibida.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
11143697	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	09/10/2019	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadana se acercó al Centro Zonal solicitando un permiso de salida del país a favor de su hija por un tema de vacaciones, ya que, el progenitor de la menor se niega a conceder este permiso. Por lo cual, la profesional que la atendió le indico “como el permiso se requiere para el mes de junio del año 2020, debe regresar tres meses antes para otorgarle el permiso de salida del país y evitar que se expire el tiempo que otorga ICBF, así mismo, la doctora le va a pedir los tiquetes comprados”, por lo cual, la ciudadana le pregunto “usted me asegura, que si yo compro los tiquetes no voy a perder la plata”, a lo cual, la funcionaria le aseguro que desde ahí le generaban el permiso de salida del país y que podía comprar los tiquetes. Por tal razón, se le aclara a la ciudadana que el proceso se debe llevar es ante el juzgado de familia y mediante sentencia el juez decide si otorga el permiso, ya que, en este tipo de casos el defensor de familia no se encuentra facultado para generar el permiso de salida del país. Ciudadana no se encuentra interesada en que se le tome su inconformidad.
11143847	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	21/10/2019	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que se acerco con el fin de solicitar una orientación frente al proceso de alimentos; no obstante, afirma que el profesional que la atendió no le brindo ningún número de radicado, del registro de la orientación y es un soporte que ella necesita para darle a conocer el progenitor lo que le indicaron en ICBF; sin embargo afirma no encontrarse interesada en interponer la solicitud.
10855097	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	21/10/2019	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que se acerco con el fin de comentar una situación de Violencia Intrafamiliar; sin embargo, comenta que la profesional que la atendió le indico que era competencia de la Comisaria de Familia brindándole los datos de esta entidad frente a la competencia territorial donde habita la peticionaria; no obstante, pese a que la ciudadana le manifestó que esa no era la Comisaria de Familia que le correspondía desde su vivienda la profesional le brindo solo la información de contacto de dicha entidad, afirma que se acerco allí donde le indicaron que efectivamente debía acercarse a otro punto de la Comisaria de Familia de acuerdo al lugar donde actualmente habita. Ciudadana afirma no encontrarse interesada en interponer una solicitud por su inconformidad.
10855536	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	20/11/2019	Mal procedimiento	Ciudadano presenta su inconformidad con el servicio recibido en el centro zonal el día 13 de noviembre, ya que él se dirigió con el fin de poner en conocimiento el caso de su hija Kelly Jhoanna Piedrahita porque está siendo maltratada físicamente por parte de su progenitora la señora Kelly Jhoanna Piedrahita, adicionalmente no está cumpliendo con el acta establecida de visitas por lo cual indica que el funcionario que lo atendió le dijo no le podría recibir su solicitud que tenia que dirigirse ante otra entidad, negándole de esta manera el servicio pertinente.
10855619	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	04/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta su inconformidad con la prestación del servicio del centro zonal Integral Noroccidental el día 25 de noviembre del 2019, ya que tuvo que esperar mas de 4 horas en la sala para ser atendida, adicionalmente no le brindaron la solución que necesitaba, por lo cual en este momento no desea generar su inconformidad con el servicio.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
11144505	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	20/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano comenta que tuvo que esperar 3 horas en la sala para ser atendido, indicando así mismo que tenía el turno 7; no obstante, afirma que solo se encontraba un funcionario atendiendo a los usuarios, finalmente indica que no se encuentra interesado en interponer su inconformidad.
11144616	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	27/12/2019	Tiempo de espera muy largo	No lo atendieron rápido, lo dejaron esperando mucho tiempo pese a que iba con un menor de edad. No obstante manifiesta no tener tiempo para poder registrar la inconformidad.
6067708611	CALDAS	CZ DEL CAFE	10/10/2019	Se limita la atención	Ciudadana se acercó al Centro Zonal Del Café para realizar una fijación de cuota de alimentos; manifiesta que la atención que le brindó la profesional fue buena, sin embargo, refiere que el día anterior se había presentado por la misma consulta a este punto de atención sobre las 10:30 am, en donde, el vigilante le indico que para ser atendida debía agendarle una cita, por lo cual, tuvo que volver al siguiente día a las 8:00 am (hora en la cual tenía programada su cita), manifiesta que lo mismo situación ocurrió con las otras personas que se encontraban esperando, por lo que, tuvieron que volver al siguiente día. Agrega que el vigilante no le explico porque ese día no los podían atender. Ciudadana indica que no se encuentra interesada en colocar su inconformidad.
173100377	CALDAS	CZ MANIZALES 2	04/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano presenta su inconformidad con el tiempo de espera para que lo atendiera un funcionario toda vez que tuvo que esperar mas de 4 horas para que lo pudieran atender, dado lo anterior indica que no desea poner en conocimiento su inconformidad
28089196	RISARALDA	CZ PEREIRA	31/10/2019	Mal procedimiento	Ciudadana informa que se acerca con el fin de solicitar una orientación frente a un incumplimiento en la cuota de alimentos; sin embargo, señala que la profesional que la atendió no le presto la suficiente atención ya se estaba concentrada en un caso del cubículo del lado, manifiesta que le indico que podía adelantar un proceso por el ICBF trayendo unos documentos de los cuales le entregó un listado; así mismo le informo el proceso por la Fiscalía no era nada simplemente para tener una base de datos y que en los antecedentes el señor reportara que ha incumplido la cuota de alimentos; así mismo, que si el señor llegara a quedar sin empleo no habría nada que hacer. No obstante ciudadana manifiesta no encontrarse interesada en interponer su inconformidad.

III Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
11245137	ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	22/08/2019	Ciudadana manifiesta que la profesional que la atendió no tenía conocimiento del tema y constantemente le preguntaba a otros funcionarios, por lo cual, todas las personas resultaron conociendo el motivo de su consulta, refiere que esta situación le incomodó y por tal motivo, la profesional no le prestó toda la atención ya que tenía que estar preguntando.
10759248	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	08/08/2019	Ciudadana sugiere que la defensora de familia tengan más informados a los padres de familia cuando sus hijos se encuentran bajo protección de ICBF.
11054149	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	04/09/2019	Ciudadana refiere que anteriormente se había presentado al Centro Zonal el día viernes sobre las 4:00pm, sin embargo, el vigilante le indicó "no hay más fichas para atenderla", por lo que, tuvo que volver al punto de atención el día lunes donde la atención que le prestaron fue excelente.
28120130	RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	19/09/2019	Ciudadana manifiesta que se acercó al punto de atención con el fin de comentar un incumplimiento en la cuota alimentaria; no obstante, afirma que la profesional que la atendió no se sentó a escucharla indica que es por la carga laboral que tienen; sin embargo, confirma que le brindó la orientación que necesitaba y le resolvió sus inquietudes señalando además que no fue grosera.
17532139	CALDAS	CZ ORIENTE	16/07/2019	Ciudadano manifiesta que se acercó al centro zonal solicitando una valoración psicológica inmediata para sus hijos, debido a que hubo un enfrentamiento con la policía por la demolición de su casa y sus hijos están afectados emocionalmente por dicha situación, agrega que los profesionales del centro zonal lo atendieron y le brindaron asesoría legal, pero, no le brindaron la valoración psicológica inmediata, por lo tanto, manifiesta que no desea continuar con la encuesta. Al revisar, en el SIM desde el centro zonal remiten oficio a la EPS de cada menor solicitando la atención psicológica.
17532755	CALDAS	CZ ORIENTE	11/09/2019	Ciudadana sugiere que los funcionarios sean más prudentes para referirse a los casos que atienden, ya que, la policía llevó una menor de edad al Centro Zonal y una de las profesionales que estaba atendiendo el caso utilizaba "malas expresiones" para referirse a la menor, agrega que pudo evidenciar la situación porque el caso lo atendieron en la sala de espera, por lo que, la gran mayoría de personas que estaban en este espacio se pudieron percatar de esta situación, por esta razón, refiere que este tipo de situaciones se deben atender en una oficina y manejar una confidencialidad para tratarlo y que así mismo, los funcionarios sean más profesionales para atenderlos y no generen comentarios inadecuados entre ellos para referirse a una menor de edad. Sin embargo, la ciudadana aclara que la atención que le brindó la profesional fue excelente y que la situación anterior se presentó con otros profesionales.
12231979	ANTIOQUIA	CZ URABA	02/08/2019	Que las docentes sean más comprensivas para entender las costumbres de las personas extranjeras.

Reclamos Registrados

III Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	1761558038
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	1761611554

Durante el tercer trimestre del año 2019, se registraron 2 Reclamos por inconformidad con la atención recibida en la Macroregion Eje Cafetero. Se Evidencia que los dos reclamos fueron registrados hacia el mismo Centro Zonal.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
11051064	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	09/04/2019	Al verificar en sim se identifica que tanto el motivo como la respuesta inicial no corresponden a la solicitud de información del ciudadano el cual esta en la descripción.
11051259	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	16/04/2019	Se evidencia mal registro del motivo de la petición teniendo en cuenta que se acerca por visitas y registran Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia
28239199	RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	17/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación 28239199 en el Sim .El agente identifica que en el motivo es visita validando con el usuario afirma la actuación ,pero en la descripción es de una fijación en cuota alimentaria
12309853	ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	22/04/2019	Se evidencia inadecuado registro del motivo en sim ya que aparece otras instituciones cuando en la descripción se refiere a filiación.
28082274	RISARALDA	CZ PEREIRA	23/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación en 28082274 el Sim. Lo tipificaron como permiso de salida del país. pero se considera que esta dentro de patria potestad
11051406	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	23/04/2019	Ciudadano manifiesta que se acerco al CZ Nororiental, el cual le corresponde por competencia territorial, sin embargo de allí lo remitieron al CZ Sur Oriental donde se acerco el día viernes 12 de abril a la 1:40 pm y no le brindaron atención indicando que no habían mas turnos, por lo que debían acercarse el lunes a las 7:30 para solicitar ficha, señala que las empezaron a entregar a las 8:15 y recibió atención hasta las 9:30 am, así mismo no le brindaron la opción de iniciar el tramite de custodia el cual le solicitan para iniciar con la adopción, indicando que debía realizarlo en un consultorio jurídico. Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim ya que es un tema de adopción y aparecer como AANF.
12231419	ANTIOQUIA	CZ URABA	30/04/2019	Ciudadana refiere que se ha acercado y llamado varias veces para intentar obtener cita pero nunca hay agenda.
17394251	CALDAS	CZ MANIZALES 2	02/05/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número 17394251 de radicación en el Sim. Se tipifico como Servicio al ciudadano, pero se considera que esta dentro de otras instituciones
11243642	ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	09/05/2019	Tipifican motivo como Consumo de sustancias psicoactivas y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana, la cual, no registraron en la descripción de la petición el motivo corresponde a una presunta vulneración de derechos.
11612850	ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	10/05/2019	Tipifican motivo como alimentos y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
28427532	RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	14/05/2019	En la interacción con el ciudadano del siguiente número de SIM 28427532 . La Solicitud se encuentra tipificada como servicio al ciudadano ; pero se considera que esta dentro de la modalidad de atención-protección
11409625	ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	17/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde asistencia y asesoría a la niñez y a la familia.
33872813	QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	22/05/2019	Tipifican motivo como otras instituciones y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
11051830	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	23/05/2019	Tipifican motivo como asistencia y asesoría a la niñez y a la familia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a otras instituciones, ya que, es por violencia intrafamiliar.
10665387	ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	23/05/2019	Tipifican motivo como asistencia y asesoría a la niñez y a la familia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a otras instituciones.
28309477	RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	05/06/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo en sim teniendo en cuenta que la información registrada corresponde más a permiso salida del país o custodia y se encuentra como servicio al ciudadano, así mismo en la respuesta inicial no registran la información y asesoría que le brindan a la ciudadana.
33724205	QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	05/06/2019	Ciudadana manifiesta que el motivo principal de su consulta fue por reconocimiento de paternidad, sin embargo, como no pudo realizar el proceso el funcionario que la atendió le brindo información por alimentos, pero, en el SIM no se dejó esta información y la única información que colocaron es que la ciudadana se había presentado por fijación de cuota de alimentos.
11052058	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	07/06/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.
10665576	ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	07/06/2019	Tipifican motivo como asistencia y asesoría a la niñez y a la familia y de acuerdo con la información brindada por el ciudadano el motivo corresponde a una presunta vulneración de derechos. Además, la información que esta en la descripción no concuerda con el motivo de la consulta del ciudadano.
10853357	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	17/06/2019	Tipifican motivo como patria potestad y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana el motivo corresponde adopciones.
11052196	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	17/06/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
6067707977	CALDAS	CZ DEL CAFE	En la interacción con la ciudadana ;Aclara la peticionaria que la asesoría se agenda un día anterior para gestionarla el día que esta radicada la fecha que se encuentra en el SIM
17394065	CALDAS	CZ MANIZALES 2	El usuario refiere que el personal de vigilancia inicialmente impide la entrada al centro zonal. ya que, indica que debía ser con una cita previa. Aunque la peticionaria le comenta toda la situación problema y el señor de seguridad valida la información. Por lo cual, le genera entrada al usuario
28239199	RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	La usuaria refiere que faltan profesionales en el punto de atención . ya que, la ciudadana evidencio que la atención no tenia un ritmo adecuado. Aunque se aclara. Que por ser madre lactante le brindaron prioridad. pero la peticionaria manifiesta su preocupación por los demás visitantes del centro zonal
11612816	ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	Ciudadana indica que el día 25 de abril se presento al centro zonal de Kennedy en Bogotá para solicitar asesoría frente a la situación que presentaba, pero no recibió atención presencial ya que el vigilante indico que el lugar estaba lleno, "era medio día y me dijo que debía esperar mas o menos hasta las 4 pm, no pude esperar debido a que debía volver a mi trabajo" por lo que se comunico a la línea nacional donde le asesoraron.
10853235	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	Ciudadana refiere que en el centro zonal deberían llevar a cabo dos procesos judiciales al mismo tiempo, ya que, lleva un proceso por interdicción y quiere iniciar un ejecutivo y en el centro zonal, le indicaron que debía iniciar este proceso aparte, situación que no le parece.
11141788	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	Ciudadana refiere que le brindaron cierta información sobre el proceso de adopciones y le indicaron que hablara con su familia para saber si ellos también se encontraban de acuerdo con el proceso de adopción que ella quería iniciar y después regresara para iniciar el proceso, sin embargo, la ciudadana manifiesta que no le resolvieron todas las dudas que tenía y fue muy poca la asesoría que le brindaron.
33873068	QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	Que la funcionaria que me atendió mejore su presentación personal, ya que, tenia puesta la camiseta de la selección Colombia y la ciudadana refiere que una funcionaria no debería utilizar este tipo de prendas en su horario laboral y mejorar la presentación del cabello.
11141874	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	Ciudadana manifiesta su inconformidad con la atención que le brindo la profesional, ya que, cuando la atendió se estaba limando las uñas y cuando la ciudadana se encontraba esperando la funcionaria estaba hablando con los compañeros de la oficina, sin embargo, no brinda mayor información porque no cuenta con el tiempo.
11327104	ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	Ciudadano manifiesta que el centro zonal cuenta con muchas personas de seguridad, en donde, solamente observo una celadora atendiendo todo sola

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
11139558	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	23/01/2019	Funcionaria tipifica en el motivo de la petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia y de acuerdo, a la información de la ciudadana el motivo correspondía a Otras Instituciones.
11139565	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	23/01/2019	Funcionaria tipifica en el motivo de la petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia y de acuerdo, a la información de la ciudadana el motivo correspondía a Custodia
11139581	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	23/01/2019	Funcionaria tipifica en el motivo de la petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia y de acuerdo, a la información de la ciudadana el motivo correspondía a Filiación
11140167	ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	21/02/2019	No se toma tramite pertinente y se remite a otra entidad.
11326382	ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	04/03/2019	Ciudadana manifiesta que deben madrugar para obtener fichas ya que solo reparten 20 en el día.
10755654	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	22/02/2019	Se evidencia que al parecer no se cumple con la jornada de atención continua
10755690	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	22/02/2019	Incumplimiento y demora en horarios de atención.
11049420	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	23/01/2019	Funcionaria tipifica en el motivo de la petición Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información de la ciudadana el motivo correspondía a patria potestad. Ciudadana manifiesta que en el centro zonal le indicaron que no podían ayudarle con su proceso, porque no tienen un profesional "abogado" que se apropie del caso.
11049425	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	23/01/2019	Tipifican el motivo de la petición Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información de la ciudadana el motivo correspondía a patria potestad.
11050327	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	05/03/2019	se evidencia mal registro del motivo en sim, igualmente según lo comentado por la ciudadana se acerco para verificar en que juzgado de familia habían enviado el proceso de restablecimiento de derechos que llevaba hace un tiempo ya que no había claridad de este tramite, sin embargo esta información no aparece registrada, ni la respuesta que le dieron sobre ello.
11050335	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	05/03/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo de la petición
12105912	ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	21/02/2019	Se evidencia en el registro sim que el ciudadano manifiesta maltrato físico hacia sus hijos, por lo que se valida la información donde el señor confirma que la violencia es ejercida solo con los menores de edad y no es de violencia intrafamiliar, sin embargo fue remitido a comisaria de familia sin realizar toma de petición correspondiente por la vulneración de derechos de los niños.
28426582	RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	28/01/2019	Ciudadana indica que la funcionaria que la atendió le indico que se encontraba de afán y no la podía atender, por lo cual, ella le dijo "es que su deber es escucharme" y por tal razón la funcionaria la escucho dos minutos ya que la ciudadana indica que la funcionaria estaba de afán. Adicionalmente, indica que ha visto a los funcionarios "chateando en el celular y no prestar atención a las personas".
28426696	RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	05/03/2019	Ciudadana refiere que, para la entrega de documentos para iniciar un proceso de alimentos, en el centro zonal solo reciben los documentos los días lunes y jueves en la mañana.
28426697	RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	05/03/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo a la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a custodia.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
11242753	ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran, dado que, había muchos ciudadanos esperando y solo se encontraba un profesional atendiendo las consultas.
10756337	ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	Se limita la atención	Ciudadana refiere que llegó al centro zonal sobre las 6:00 am, ya que, en el centro zonal le indicaron que a las 7:30 am entregaban aproximadamente entre 15 a 20 fichas para brindar atención y que a las 12:30 pm volvían a repartir fichas (aproximadamente la misma cantidad que en la mañana), sin embargo, no evidencio que fuera negada la atención a las personas que no tenían ficha, solo observo que seguían repartiendo fichas a las personas que se presentaban en el centro zonal.
12231166	ANTIOQUIA	CZ URABA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar dos horas para que la atendieran, ya que, había muchos ciudadanos en el centro zonal y no recuerda cuantos profesionales estaban atendiendo.
17393400	CALDAS	CZ MANIZALES 2	Se limita la atención	El ciudadano informa que el Cumplimiento del horario de atención se regula frente a un cronograma de citas donde el público debe asistir el viernes a las 8:00 am para generar la atención frente a las asesorías. pero si el ciudadano no se acerca al punto de atención el día mencionado se queda sin atención toda la semana
33872327	QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar dos horas para que la atendieran, sin embargo, no recuerda cuantos profesionales estaban atendiendo.
33723477	QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	Mal procedimiento	Ciudadana indica que en el centro zonal le solicitaron unos documentos para poder agendarle una cita para la revisión de alimentos, sin embargo, cuando los llevo le indicaron que debía esperar 15 días para que la llamaran para asignarle una cita.
28238575	RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	Se limita la atención	El ciudadano informa que Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención se ve afectado ya que reparten turnos a través de unas fichas en el horario de las 800 am y los que no reciben la ficha deben volver en otra oportunidad. Teniendo en cuenta que deben reclamar ficha para ser atendidos

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
12309645	Antioquia	Oriente Medio	Ciudadana manifiesta que debido a que la primera funcionaria que le atendió no tenía claridad en el tema, las remitieron para hablar con otro funcionario quien no tuvo una buena actitud, "solo se enfocó en la parte económica, que no podíamos, que eso llevaba mucho dinero, y no respondió nada de lo que preguntábamos".
12309651	Antioquia	Oriente Medio	Ciudadana refiere que la atención por parte de algunos funcionarios que llevan los procesos de su hija, no cumplen con lo deberían debido a que se presenta un "conflicto de intereses". Se brindan canales de atención para que pueda manifestar su inconformidad frente a los hechos que manifiesta.
17392244	Caldas	Manizales 2	Ciudadano comenta que los procesos quedan estancados por la falta de comunicación entre los centros de atención a nivel nacional, refiere que podrían ser un puente para comunicarse directamente a otro punto de atención cuando la competencia territorial es bastante apartada y no es posible acercarse directamente hasta el lugar.
28238096	Risaralda	Dos quebradas	Que coloquen la fecha correcta en la boleta de citación para los talleres de sensibilización, ya que colocan datos incorrectos y por ende la ciudadana no se presentó el día que le correspondía
28238575	Risaralda	CZ DOS QUEBRADAS	Se considera que haya más número de colaboradores para la amplitud de la atención. Además, tener un dominio preciso en los conocimientos que se expresa al ciudadano
28078775	Risaralda	Pereira	Ciudadano sugiere que los profesionales se tomen el tiempo de brindar una buena asesoría ya que sintió que la profesional no le prestaba la atención que su caso requería y que sean más amables.

Macroregión Llanos

CONSOLIDADO 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ARAUCA	65	37	35	29	166
CZ SARAVERA	25	13	13	13	64
CZ TAME	28	13	10	5	56
CZ ARAUCA	12	11	12	11	46
CASANARE	13	17	11	7	48
CZ PAZ DE ARIPORO	5	8	5	5	23
CZ YOPAL	6	9	3	2	20
CZ VILLANUEVA	2		3		5
GUAINIA	2	5	2	1	10
REGIONAL GUAINIA	2	5	2	1	10
GUAVIARE	7	4	9	4	24
REGIONAL GUAVIARE	2	1	2	1	6
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5	3	7	3	18
META	33	24	15	8	80
CZ GRANADA	6	3	3	4	16
CZ VILLAVICENCIO 1	11	8	4		23
CZ VILLAVICENCIO 2	11	11	4	3	29
CZ ACACIAS	5	1	4	1	11
CZ PUERTO LOPEZ		1			1
VAUPES	1	1	1		3
CZ MITU	1	1	1		3
VICHADA	15	14	12	9	50
REGIONAL VICHADA	1	1			2
CZ PUERTO CARREÑO	14	13	12	9	48
Total general	136	102	85	58	381

Satisfacción General

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ARAUCA	● 4,6	● 4,7	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ ARAUCA	● 4,5	● 4,9	● 4,8	● 4,9	● 4,8
CZ SARAVERA	● 4,7	● 4,5	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ TAME	● 4,5	● 4,6	● 4,9	● 4,9	● 4,6
CASANARE	● 4,6	● 4,6	● 4,9	● 4,4	● 4,6
CZ PAZ DE ARIPORO	● 4,4	● 4,6	● 4,9	● 4,5	● 4,6
CZ VILLANUEVA	● 4,8		● 5,0		● 4,9
CZ YOPAL	● 4,6	● 4,7	● 4,9	● 4,3	● 4,7
GUAINIA	● 4,9	● 4,8	● 4,9	● 3,8	● 4,7
REGIONAL GUAINIA	● 4,9	● 4,8	● 4,9	● 3,8	● 4,7
GUAVIARE	● 4,7	● 5,0	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	● 4,7	● 5,0	● 4,7	● 5,0	● 4,8
REGIONAL GUAVIARE	● 4,8	● 5,0	● 5,0	● 4,4	● 4,8
META	● 4,5	● 4,6	● 4,5	● 4,5	● 4,5
CZ ACACIAS	● 4,9	● 4,6	● 4,3	● 5,0	● 4,7
CZ GRANADA	● 4,4	● 5,0	● 4,8	● 4,6	● 4,6
CZ PUERTO LOPEZ		● 4,8			● 4,8
CZ VILLAVICENCIO 1	● 4,3	● 4,9	● 4,2		● 4,5
CZ VILLAVICENCIO 2	● 4,4	● 4,4	● 4,6	● 4,3	● 4,4
VAUPES	● 4,0	● 5,0	● 5,0		● 4,7
CZ MITU	● 4,0	● 5,0	● 5,0		● 4,7
VICHADA	● 4,8	● 4,7	● 5,0	● 4,9	● 4,8
CZ PUERTO CARREÑO	● 4,8	● 4,8	● 5,0	● 4,9	● 4,8
REGIONAL VICHADA	● 5,0	● 3,4			● 4,2
Total general	● 4,6	● 4,7	● 4,8	● 4,7	● 4,7

- En la macroregión Llanos todos los puntos de atención obtuvieron un Nivel de Satisfacción Alto. Así mismo este resultado se ve reflejado en el indicador global.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ARAUCA	4,6	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ ARAUCA	4,6	5,0	4,8	4,9	4,8
CZ SARAVERENA	4,7	4,6	4,6	4,7	4,7
CZ TAME	4,6	4,6	4,9	4,8	4,7
CASANARE	4,6	4,7	4,9	4,5	4,7
CZ PAZ DE ARIPORO	4,5	4,7	4,9	4,5	4,6
CZ VILLANUEVA	4,8		4,9		4,9
CZ YOPAL	4,6	4,7	5,0	4,3	4,7
GUAINIA	4,9	4,7	4,9	3,8	4,7
REGIONAL GUAINIA	4,9	4,7	4,9	3,8	4,7
GUAVIARE	4,7	5,0	4,8	4,9	4,8
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,6	5,0	4,7	4,9	4,8
REGIONAL GUAVIARE	4,8	5,0	5,0	4,7	4,9
META	4,5	4,7	4,5	4,6	4,6
CZ ACACIAS	5,0	5,0	4,4	5,0	4,8
CZ GRANADA	4,4	5,0	4,7	4,7	4,7
CZ PUERTO LOPEZ		5,0			5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	4,4	4,9	4,3		4,6
CZ VILLAVICENCIO 2	4,5	4,4	4,7	4,4	4,5
VAUPES	4,0	5,0	5,0		4,7
CZ MITU	4,0	5,0	5,0		4,7
VICHADA	4,8	4,7	5,0	4,8	4,8
CZ PUERTO CARRERÑO	4,8	4,8	5,0	4,8	4,8
REGIONAL VICHADA	5,0	3,7			4,3
Total general	4,6	4,7	4,8	4,7	4,7

Claridad de la Información

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
ARAUCA	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ ARAUCA	4,3	5,0	4,8	5,0	4,7
CZ SARAVERENA	4,7	4,5	4,5	4,5	4,6
CZ TAME	4,6	4,7	5,0	5,0	4,7
CASANARE	4,5	4,5	5,0	4,4	4,6
CZ PAZ DE ARIPORO	4,3	4,4	5,0	4,5	4,5
CZ VILLANUEVA	5,0		5,0		5,0
CZ YOPAL	4,5	4,6	4,8	4,3	4,6
GUAINIA	5,0	4,9	4,8	3,0	4,7
REGIONAL GUAINIA	5,0	4,9	4,8	3,0	4,7
GUAVIARE	4,7	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,7	5,0	4,7	5,0	4,8
REGIONAL GUAVIARE	4,8	5,0	5,0	4,0	4,8
META	4,3	4,6	4,4	4,6	4,4
CZ ACACIAS	4,7	4,0	4,3	5,0	4,5
CZ GRANADA	4,3	5,0	5,0	4,8	4,7
CZ PUERTO LOPEZ		4,5			4,5
CZ VILLAVICENCIO 1	4,1	4,9	4,0		4,4
CZ VILLAVICENCIO 2	4,2	4,3	4,5	4,2	4,3
VAUPES	4,0	5,0	5,0		4,7
CZ MITU	4,0	5,0	5,0		4,7
VICHADA	4,9	4,7	5,0	4,9	4,8
CZ PUERTO CARRERÑO	4,9	4,8	5,0	4,9	4,9
REGIONAL VICHADA	5,0	3,0			4,0
Total general	4,5	4,7	4,7	4,7	4,6

Oportunidades de mejora:

- CZ Saravena - Arauca: "Que el ICBF y la Comisaria de Familia evalúen los riesgos que tienen los menores de edad en su medio familiar a los cuales les brindan la custodia."

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Arauca – Arauca: “Que se generen campañas de prevención y oferta de servicios del ICBF ya que muchas veces las personas desconocen la información.”

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Descripción
33022583	ARAUCA	CZ SARAVERENA	19/12/2019	Ciudadano sugiere que el personal que atiende las orientaciones sea mas ágil o que contraten mas personal para la atención
25622409	META	CZ ACACIAS	31/12/2019	Ciudadano manifiesta que en el Centro Zonal de Acacias sería oportuno que se tuvieran en cuenta las solicitudes expresas en el buzón de sugerencias, ya que no se evidencia cambio en lo que se ha informado.
25532432	META	CZ GRANADA	31/12/2019	Ciudadano manifiesta la importancia de que todos los colaboradores cuenten con la disposición, amabilidad y actitud, frente a las necesidades de las personas que se acercan al punto de atención.

Reclamos Registrados

IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
META	CZ VILLAVICENCIO 2	1761663120

Durante el cuarto trimestre del año 2019, se registro 1 Reclamo por inconformidad con la atención recibida.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
33416340	CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	29/11/2019	Mal procedimiento	Ciudadana manifiesta que se acerco con el fin de solicitar información frente al proceso de adopción; no obstante, señala que el profesional que la atendió le indico que debía remitirse a la pagina de ICBF, sin brindarle mayor información frente al proceso; limitando de esta manera el servicio, finalmente manifiesta que no se encuentra interesada en interponer su inconformidad.
33416453	CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	24/12/2019	Mal procedimiento	Se acerca ciudadana con el fin de solicitar la custodia de sus hijos y le informan que no puede llevarse a cabo el tramite por competencia territorial, sin embargo al validar en la pagina de ICBF el Centro Zonal Paz De Ariporo, tiene competencia en el municipio Pore.

III Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
25621663	META	CZ ACACIAS	26/08/2019	Ciudadano manifiesta que en centro zonal no cumplen con el horario de atención que está establecido; atienden de 9 am a 12 pm y vuelven atender a las 2 pm y hay días entre semana que no atienden, sin embargo, el día que se presentó lo atendieron bien y no tuvo inconveniente con el horario, pero en ocasiones anteriores no lo atendieron. Por lo tanto, se le recuerda el horario de atención del Centro Zonal el cual es en jornada continua y deben atender de lunes a viernes, se brindan canales de atención para colocar en conocimiento su inconformidad en caso de que se vuelva a presentar.
25498652	META	CZ VILLAVICENCIO 2	31/08/2019	Que los profesionales tengan más cuidado con los documentos que archivan, ya que, la ciudadana refiere que en el centro zonal le perdieron un acta de custodia por lo que tuvo que hacer el proceso de nuevo.
25318343	META	C.Z. VILLAVICENCIO 1	30/07/2019	Ciudadano sugiere que ICBF brinde mayor atención y acompañamiento a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias respecto a los procesos que se encuentran gestionando.

Reclamos Registrados

III Trimestre

Regional	Centro Zonal	Código SIM - Reclamo
ARAUCA	CZ TAME	1761563834
ARAUCA	CZ SARAVERENA	1761564523
ARAUCA	CZ SARAVERENA	1761570293
CASANARE	CZ VILLANUEVA	1761607485
META	CZ VILLAVICENCIO 1	1761555026

Durante el tercer trimestre del año 2019, se registraron 5 Reclamos por inconformidad con la atención recibida en la Macroregion Llanos. Se Evidencia que los dos reclamos fueron registrados hacia el mismo Centro Zonal.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
6068104278	VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	06/06/2019	Registro inadecuado en el motivo ya que es alimentos no custodia.
33021344	ARAUCA	CZ SARAVERA	18/06/2019	Ciudadana refiere que se acercó al Centro Zonal Saravena para solicitar una orientación sobre que el caso que le pasa con su pareja, ya que hace 18 años la maltrata psicológicamente y verbalmente, que debería hacer en ese caso, la señora recibió una asesoría sobre que debe realizar la denuncia ante la entidad pertinente, se evidencia que en el SIM aparece como Asistencia y asesoría ala niñez de la familia.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
33120559	ARAUCA	CZ TAME	Ciudadana manifiesta que la profesional que la atendió la cito para el día siguiente, sin embargo, cuando ella se presento la funcionaria le indico que no la podía atender, ya que, solamente atendía 4 personas en la tarde. Por lo cual, se siente inconforme la ciudadana.
33120696	ARAUCA	CZ TAME	Ciudadana refiere que hacen falta mas funcionarios para atender los procesos y mas turnos, ya que hay personas que deben ir desde las veredas para recibir atención, muchas son madres con bebes muy pequeños por lo que no tienen como llegar temprano a las 4 o 5 am para esperar que les den turno, indica que para atención de procesos solo dan 3 fichas.
22722646	GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	Dentro de la interacción con el usuario que se encuentra registrado con el SIM 22722646. Manifiesta que se trasladó de residencia , por tal razón, busco orientación e información al centro zonal correspondiente a la competencia territorial. Debido a esta situación solicito permiso en el trabajo para asistir al punto de atención un viernes; sin embargo encontró que el centro zonal se encontraba cerrado. Ya que, tiene jornada de lunes a jueves y el viernes era gestión de archivo; en la comunicación con el ciudadano no se encuentra seguro del nombre del centro zonal ya que menciona que se relaciona con un nombre Belén de granada meta, además refiere que es el centro zonal correspondiente a granada meta . la agente realiza orientación para que el ciudadano de a conocer la situación y tomar una insatisfacción , pero el usuario manifieste que por cuestión de tiempo no podría ejecutarla

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documente el hallazgo
32919138	ARAUCA	CZ ARAUCA	30/01/2019	El ciudadano manifiesta que al llegar al lugar no había ningún colaborador atendiendo al público, por lo que tuvo que buscar en varias oficinas quien le brindaba información, así mismo indica que llevaba a su hija y toda la documentación requerida para iniciar el trámite de custodia, pero no le tomaron la petición correspondiente indicando que no estaba la persona que manejaba esos trámites.
33120096	ARAUCA	CZ TAME	31/01/2019	Ciudadana manifiesta que para recibir atención frente al trámite entregan solamente 2 fichas tanto en la mañana como en la tarde, atienden solo hasta las 11 am y después retornar hasta casi las 2 pm, la atención se da solamente los días lunes y martes. A veces no toman las peticiones al parecer por falta de agenda y se debe esperar hasta que este disponible,
33120100	ARAUCA	CZ TAME	31/01/2019	Ciudadana manifiesta que solo dan dos turnos en la mañana y dos en la tarde para el trámite que necesita y no ha podido avanzar en el trámite por falta de agenda, no dan las citas correspondientes.
33120110	ARAUCA	CZ TAME	31/01/2019	Ciudadana manifiesta que la cantidad de funcionarios alcanza para atender al público, sin embargo solo atienden a dos personas por lo que deben llegar muy temprano para esperar la ficha. Aclara que tuvo que estar desde las 4:00 am para recibir la ficha a las 8:00 am y no le parece justo porque son varias las personas que se acercan y no reciben la atención que requieren.
33120120	ARAUCA	CZ TAME	01/02/2019	Ciudadana comenta que solo brindan 2 turnos en la mañana y dos en la tarde, los lunes y martes, por lo que deben madrugar y acercarse varias veces para poder ser atendidos, así mismo indica que tuvo que esperar más de 2 horas para ser atendida y hasta el momento no le han dado la cita correspondiente a su trámite.
33120122	ARAUCA	CZ TAME	01/02/2019	Ciudadano manifiesta la necesidad de prestar un mejor servicio, teniendo en cuenta que varias veces al acercarse para solicitar la información el personal de vigilancia le indicaba que los funcionarios estaban ocupados o en reunión, o había mucha gente esperando atención, otros días no atendían, por lo cual duro más de 2 semanas para que se le brindara la asesoría que necesitaba.
33120123	ARAUCA	CZ TAME	01/02/2019	Ciudadana manifiesta que deberían repartir más fichas teniendo en cuenta que solo dan dos en la mañana y dos en la tarde y en su caso que madrugó, pero no alcanzó por la ficha de la mañana tuvo que esperar en la fila hasta que repartieran las de la tarde y fue atendida después de las 2:00 pm por lo que espero casi todo el día para recibir atención, así mismo señala que tengan en cuenta las personas que madrugan a llegar al lugar y les brinden una ficha para asistir más tarde o al otro día y así no tener que esperar tanto tiempo.
33120172	ARAUCA	CZ TAME	11/02/2019	Ciudadana indica que tiene que estar a las 5 de la mañana en el centro zonal para alcanzar a tomar 1 de las 4 fichas que reparten para las orientaciones sobre alimentos, custodia o para que asigne una cita, para que lo progenitores de los niños se acerquen a este lugar, ya que solo atiende los lunes y martes estos trámites, además solo hay una defensora de familia; ciudadana cree que a ella no le alcanza el tiempo para atender todos los casos y por este motivo solo dan esta 4 fichas.
33120181	ARAUCA	CZ TAME	22/02/2019	Ciudadana manifiesta que la atención es bastante demorada debido a que solo atienden dos días y a cierta hora ese tipo de trámites, por lo que deben esperar por varias horas a ser atendidos y recibir asesoría.
33120211	ARAUCA	CZ TAME	23/02/2019	Ciudadana manifiesta que para los trámites extraprocesales, solo atienden los días lunes y martes, y brindan solamente atención a dos personas por día.
33120198	ARAUCA	CZ TAME	23/02/2019	Ciudadana manifiesta que se presentan dificultades para ser atendidos ya que estos trámites solo los atienden dos días en la semana y así mismo solo brindan 4 turnos al día (2 en la mañana y 2 en la tarde), por lo que muchas veces no son atendidos y pierden el tiempo ya que deben desplazarse desde lugares lejanos lo que genera que cuando llegan tipo 5 de la mañana ya hay varias personas esperando y no alcanzan turno.
33414903	CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	26/01/2019	La señora Marely manifiesta que solo le brindaron información, pero no le gestionaron la solicitud correspondiente, dando como respuesta que no estaban atendiendo estos trámites debido a que tenían mucho trabajo, por lo que debía acercarse a finales de febrero para poder iniciar el proceso y citar al progenitor de sus hijos en marzo. Frente a ello la señora indica que necesitaba llegar a un acuerdo con el padre de sus hijos para que le colaborara en los gastos que tiene en este momento con el ingreso al colegio.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
6067911604	GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	Se limita la atención	El ciudadano refiere que el servicio de atención del centro zonal San José de Guaviare se genera de la siguiente forma: 8:00am -12:00pm y 2:00pm- 5:00pm. Se ingresa a verificar el horario de atención en la pagina de instituto colombiano de bienestar familiar para constatar la información brindada y se evidencia que la jornada de atención es continua de 8:00 am a 5:00 pm.
25494550	META	CZ VILLAVICENCIO 2	Se limita la atención	Ciudadana refiere que en el centro zonal le indicaron que debía madrugar a las 6 am para alcanzar una de las 20 fichas que reparten, también, manifiesta que estas fichas solo son para atender en la mañana porque en la tarde atienden otros trámites, sin embargo, ciudadana manifiesta que faltando diez minutos para las ocho comienzan a repartir las fichas y que, si otro ciudadano se presenta a otra hora no lo atienden y la respuesta que le brindan es que debe volver al siguiente día a las 6 am.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
22610004	Guainía	Regional Guainía	Debe tener más gente capacitada para dictar las charlas de adopciones, ya que si se enferma una de ella hay otra que la puede reemplazar y a si no se atrasan los procesos.
25318064	Meta	Villavicencio 1	Ciudadano sugiere que los profesionales presten mayor atención a las consultas que ellos presentan, ya que, la profesional que lo atendió solo le agendo una cita más no le brindo ninguna asesoría y estaba chateando en el computador.

Macroregión Pacífico

CONSOLIDADO 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CAUCA	7	14	5	6	32
CZ NORTE	4	7	3	2	16
CZ INDIGENA	1	3	1	2	7
CZ COSTA PACIFICA	2	4	1	1	8
CZ MACIZO COLOMBIANO				1	1
CHOCO	35	19	21	9	84
CZ TADO	14	8	12	3	37
CZ QUIBDO	3	2	4	2	11
CZ BAHIA SOLANO	5	4	1	3	13
REGIONAL CHOCO	1				1
CZ RIOSUCIO	9	4	3		16
CZ ISTMINA	3	1	1	1	6
NARIÑO	8	6	2	1	17
CZ PASTO 2	1	2			3
CZ LA UNION	1				1
CZ BARBACOAS	3	3	2	1	9
CZ TUMACO	1				1
CZ PASTO 1		1			1
CZ TUQUERRES	2				2
VALLE DEL CAUCA	180	159	145	141	625
CZ BUENAVENTURA	7	7	1	4	19
CZ BUGA	13	13	12	13	51
CZ CARTAGO	18	13	13	13	57
CZ CENTRO	20	13	13	13	59
CZ JAMUNDI	13	13	13	13	52
CZ LADERA	4	1	1	2	8
CZ NORORIENTAL	9	10	7	9	35
CZ PALMIRA	15	13	13	11	52
CZ SEVILLA	12	12	9	3	36
CZ SUR	13	13	13	13	52
CZ SURORIENTAL	12	10	11	13	46
CZ TULUA	15	13	13	13	54
REGIONAL VALLE	13	13	13	13	52
CZ YUMBO	13	13	11	8	45
CZ ROLDANILLO	3	1	1		5
CZ RESTAURAR		1	1		2
Total general	230	198	173	157	758

Satisfacción General

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CAUCA	4,3	4,6	4,3	4,2	4,4
CZ COSTA PACIFICA	4,0	4,5	4,0	3,9	4,3
CZ INDIGENA	4,6	5,0	4,0	4,4	4,6
CZ MACIZO COLOMBIANO				5,0	5,0
CZ NORTE	4,3	4,4	4,4	3,9	4,3
CHOCO	4,6	4,4	4,8	4,0	4,6
CZ BAHIA SOLANO	4,8	4,1	5,0	2,6	4,1
CZ ISTMINA	4,0	4,0	5,0	5,0	4,3
CZ QUIBDO	4,3	4,1	4,6	5,0	4,5
CZ RIOSUCIO	4,8	4,6	5,0		4,8
CZ TADO	4,7	4,6	4,8	4,3	4,7
REGIONAL CHOCO	4,6				4,6
NARIÑO	4,5	4,9	4,8	4,8	4,7
CZ BARBACOAS	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ LA UNION	5,0				5,0
CZ PASTO 1		5,0			5,0
CZ PASTO 2	4,3	5,0			4,7
CZ TUMACO	4,0				4,0
CZ TUQUERRES	4,1				4,1
VALLE DEL CAUCA	4,6	4,6	4,5	4,6	4,6
CZ BUENAVENTURA	4,8	4,7	3,8	4,5	4,7
CZ BUGA	4,9	4,7	4,5	4,7	4,7
CZ CARTAGO	4,7	4,9	4,9	4,7	4,8
CZ CENTRO	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3
CZ JAMUNDI	4,7	4,8	4,5	4,8	4,7
CZ LADERA	4,8	5,0	5,0	4,4	4,7
CZ NORORIENTAL	3,9	4,4	4,1	4,3	4,2
CZ PALMIRA	4,6	4,2	4,7	4,7	4,6
CZ RESTAURAR		5,0	4,2		4,6
CZ ROLDANILLO	4,7	4,2	5,0		4,6
CZ SEVILLA	4,8	4,8	4,7	4,4	4,8
CZ SUR	4,8	4,3	4,3	4,4	4,4
CZ SUIORIENTAL	4,0	4,2	4,5	4,5	4,3
CZ TULUA	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ YUMBO	4,5	4,8	4,3	4,7	4,6
REGIONAL VALLE	4,7	4,9	4,8	4,7	4,8
Total general	4,6	4,6	4,6	4,5	4,6

- La macroregión Pacífico presenta un Nivel de Satisfacción Alto en cada una de las Regionales que la integran.
- Los puntos de atención con mayor oportunidad de mejora corresponden al CZ Bahía Solano (13 encuestas), CZ Tumaco (1 Encuesta) y CZ Tuquerres (2 Encuestas).
- Las principales causas de insatisfacción se presentan en los criterios de Claridad de la Información y Resolución de la Necesidad.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CAUCA	4,5	4,6	4,4	4,3	4,5
CZ COSTA PACIFICA	4,5	4,6	4,2	4,0	4,5
CZ INDIGENA	4,7	5,0	4,2	4,7	4,7
CZ MACIZO COLOMBIANO				5,0	5,0
CZ NORTE	4,5	4,5	4,5	3,8	4,4
CHOCO	4,7	4,4	4,8	4,0	4,6
CZ BAHIA SOLANO	4,8	4,1	5,0	2,6	4,1
CZ ISTMINA	4,1	4,3	5,0	5,0	4,4
CZ QUIBDO	4,5	4,1	4,6	5,0	4,5
CZ RIOSUCIO	4,9	4,6	5,0		4,8
CZ TADO	4,7	4,6	4,8	4,3	4,7
REGIONAL CHOCO	4,7				4,7
NARIÑO	4,6	4,9	4,8	5,0	4,7
CZ BARBACOAS	4,8	4,8	4,8	5,0	4,8
CZ LA UNION	5,0				5,0
CZ PASTO 1		5,0			5,0
CZ PASTO 2	4,5	4,9			4,8
CZ TUMACO	4,0				4,0
CZ TUQUERRES	4,5				4,5
VALLE DEL CAUCA	4,7	4,7	4,6	4,6	4,6
CZ BUENAVENTURA	4,9	4,8	4,0	4,7	4,8
CZ BUGA	4,9	4,7	4,6	4,8	4,8
CZ CARTAGO	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ CENTRO	4,4	4,5	4,3	4,3	4,4
CZ JAMUNDI	4,9	4,8	4,6	4,8	4,8
CZ LADERA	4,8	5,0	5,0	4,4	4,8
CZ NORORIENTAL	4,2	4,5	4,3	4,4	4,4
CZ PALMIRA	4,7	4,3	4,7	4,8	4,6
CZ RESTAURAR		5,0	4,5		4,8
CZ ROLDANILLO	4,7	4,8	5,0		4,8
CZ SEVILLA	4,9	4,8	4,8	4,6	4,8
CZ SUR	4,8	4,3	4,4	4,4	4,5
CZ SURORIENTAL	4,2	4,3	4,5	4,5	4,4
CZ TULUA	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ YUMBO	4,6	4,8	4,3	4,8	4,6
REGIONAL VALLE	4,7	4,9	4,8	4,7	4,8
Total general	4,7	4,7	4,6	4,6	4,6

Claridad de la Información

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CAUCA	4,1	4,5	4,0	4,4	4,3
CZ COSTA PACIFICA	4,0	4,4	3,5	5,0	4,3
CZ INDIGENA	5,0	5,0	3,5	4,0	4,5
CZ MACIZO COLOMBIANO				5,0	5,0
CZ NORTE	4,0	4,3	4,3	4,3	4,2
CHOCO	4,6	4,4	4,9	4,1	4,6
CZ BAHIA SOLANO	4,8	4,0	5,0	3,0	4,2
CZ ISTMINA	3,8	3,5	5,0	5,0	4,2
CZ QUIBDO	4,0	4,0	4,6	5,0	4,4
CZ RIOSUCIO	4,8	4,8	5,0		4,8
CZ TADO	4,7	4,6	4,9	4,3	4,7
REGIONAL CHOCO	4,5				4,5
NARIÑO	4,3	4,9	5,0	4,5	4,6
CZ BARBACOAS	4,8	4,8	5,0	4,5	4,8
CZ LA UNION	5,0				5,0
CZ PASTO 1		5,0			5,0
CZ PASTO 2	4,0	5,0			4,7
CZ TUMACO	4,0				4,0
CZ TUQUERRES	3,5				3,5
VALLE DEL CAUCA	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
CZ BUENAVENTURA	4,7	4,5	3,5	4,5	4,5
CZ BUGA	4,8	4,6	4,4	4,6	4,6
CZ CARTAGO	4,6	4,9	4,9	4,8	4,8
CZ CENTRO	4,4	4,2	4,3	4,1	4,3
CZ JAMUNDI	4,5	4,8	4,5	4,9	4,7
CZ LADERA	4,9	5,0	5,0	4,5	4,8
CZ NORORIENTAL	3,5	4,3	3,9	4,0	3,9
CZ PALMIRA	4,6	4,2	4,7	4,7	4,6
CZ RESTAURAR		5,0	3,5		4,3
CZ ROLDANILLO	4,7	3,0	5,0		4,4
CZ SEVILLA	4,8	4,9	4,6	4,2	4,7
CZ SUR	4,7	4,4	4,2	4,4	4,4
CZ SURORIENTAL	3,7	3,9	4,4	4,3	4,1
CZ TULUA	4,6	4,8	4,6	4,7	4,6
CZ YUMBO	4,4	4,7	4,3	4,6	4,5
REGIONAL VALLE	4,6	4,8	4,8	4,5	4,7
Total general	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5

Oportunidades de mejora:

- Regional Valle– Valle del Cauca: “Que los funcionarios del ICBF tengan mayor conocimiento frente al proceso de adopción y sus requerimientos.”

Resolución de la Necesidad

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CAUCA	3,6	4,5	3,8	3,8	4,1
CZ COSTA PACIFICA	3,0	4,5	4,0	2,0	3,8
CZ INDIGENA	5,0	5,0	3,0	4,0	4,4
CZ MACIZO COLOMBIANO				5,0	5,0
CZ NORTE	3,5	4,3	4,0	4,0	4,0
CHOCO	4,6	4,2	4,9	3,9	4,5
CZ BAHIA SOLANO	4,8	4,0	5,0	2,3	4,0
CZ ISTMINA	3,7	3,0	5,0	5,0	4,0
CZ QUIBDO	4,0	3,5	4,5	5,0	4,3
CZ RIOSUCIO	4,8	4,5	5,0		4,8
CZ TADO	4,6	4,4	4,9	4,3	4,6
REGIONAL CHOCO	5,0				5,0
NARIÑO	4,1	4,8	5,0	4,0	4,5
CZ BARBACOAS	4,7	4,7	5,0	4,0	4,7
CZ LA UNION	5,0				5,0
CZ PASTO 1		5,0			5,0
CZ PASTO 2	4,0	5,0			4,7
CZ TUMACO	4,0				4,0
CZ TUQUERRES	3,0				3,0
VALLE DEL CAUCA	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3
CZ BUENAVENTURA	4,6	4,4	3,0	4,0	4,3
CZ BUGA	4,9	4,5	4,3	4,6	4,6
CZ CARTAGO	4,3	4,8	4,7	4,8	4,6
CZ CENTRO	4,0	3,9	4,2	4,1	4,1
CZ JAMUNDI	4,2	4,6	3,8	4,5	4,3
CZ LADERA	4,8	5,0	5,0	4,0	4,6
CZ NORORIENTAL	3,1	4,2	3,4	4,0	3,7
CZ PALMIRA	4,5	3,8	4,7	4,5	4,4
CZ RESTAURAR		5,0	2,0		3,5
CZ ROLDANILLO	4,7	1,0	5,0		4,0
CZ SEVILLA	4,7	4,8	4,6	4,0	4,6
CZ SUR	4,6	4,3	3,9	4,5	4,3
CZ SURORIENTAL	3,3	3,9	4,4	4,2	3,9
CZ TULUA	4,3	4,7	4,5	4,4	4,5
CZ YUMBO	4,3	4,6	4,1	4,3	4,3
REGIONAL VALLE	4,6	4,9	4,8	4,3	4,7
Total general	4,3	4,4	4,4	4,3	4,4

Oportunidad de Respuesta

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total general
CAUCA	3,9	4,5	4,0	4,4	4,3
CZ COSTA PACIFICA	3,0	4,4	3,5	4,0	3,9
CZ INDIGENA	4,0	5,0	4,3	4,5	4,6
CZ MACIZO COLOMBIANO			5,0		5,0
CZ NORTE	4,4	4,4	3,5	4,5	4,3
CHOCO	4,7	4,6	3,9	4,8	4,6
CZ BAHIA SOLANO	4,8	4,1	2,3	5,0	4,0
CZ ISTMINA	4,3	4,0	5,0	5,0	4,5
CZ QUIBDO	4,2	4,8	4,8	4,8	4,6
CZ RIOSUCIO	4,8	4,5		5,0	4,8
CZ TADO	4,7	4,8	4,5	4,8	4,8
REGIONAL CHOCO	4,5				4,5
NARIÑO	4,3	4,9	5,0	4,8	4,6
CZ BARBACOAS	4,5	4,8	5,0	4,8	4,7
CZ LA UNION	5,0				5,0
CZ PASTO 1		5,0			5,0
CZ PASTO 2	4,0	5,0			4,7
CZ TUMACO	4,0				4,0
CZ TUQUERRES	4,0				4,0
VALLE DEL CAUCA	4,5	4,6	4,5	4,6	4,6
CZ BUENAVENTURA	4,9	4,6	4,5	4,0	4,6
CZ BUGA	5,0	4,7	4,5	4,5	4,7
CZ CARTAGO	4,6	5,0	4,4	4,8	4,7
CZ CENTRO	4,2	4,4	4,3	4,2	4,3
CZ JAMUNDI	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ LADERA	4,8	5,0	4,3	5,0	4,7
CZ NORORIENTAL	4,1	4,4	4,3	3,9	4,2
CZ PALMIRA	4,4	4,2	4,6	4,6	4,4
CZ RESTAURAR		5,0		5,0	5,0
CZ ROLDANILLO	4,7	5,0		5,0	4,8
CZ SEVILLA	4,8	4,8	4,3	4,8	4,8
CZ SUR	4,7	4,2	4,3	4,4	4,4
CZ SURORIENTAL	3,9	4,2	4,8	4,5	4,4
CZ TULUA	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6
CZ YUMBO	4,6	4,9	4,9	4,6	4,7
REGIONAL VALLE	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8
Total general	4,5	4,6	4,5	4,6	4,6

Oportunidades de mejora:

- CZ Suroriental– Valle del cauca: “Ciudadano manifiesta que los funcionarios del punto de atención, no son aptos para atender al público.”.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Descripción
18830471	CAUCA	CZ NORTE	26/12/2019	Ciudadana manifiesta que, la orientación brindada fue de excelente calidad, por lo cual sugiere al Centro Zonal brindar la misma atención a todos los ciudadanos que van a realizar alguna gestión.
31607489	VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	24/12/2019	Ciudadano sugiere que se realice por parte del ICBF un estudio para determinar las necesidades de las personas, ya que el horario de atención de los CDI u hogares infantiles debería ser hasta las 6:00 pm.
32156348	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	08/01/2020	Ciudadano relaciona la importancia de contar con más personal en el punto de atención y adicional a esto contar con un asesor que pueda distribuir a las personas que se acercan al punto de atención, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada ciudadano, en harás de optimizar tiempos.

Reclamos Registrados

IV Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
CAUCA	CZ NORTE	1761652629
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	1761674220

Durante el cuarto trimestre del año 2019, se registro 1 Reclamo por inconformidad con la atención recibida.

IV Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Categoría Alerta	Descripción
31792743	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	09/10/2019	Se limita la atención	Ciudadana se acercó al Centro Zonal solicitando información respecto a un permiso de salida del país para su hijastro, sin embargo, refiere que se presentó al punto de atención sobre las 12:30 pm, en donde, le indicaron que todos los profesionales se encontraban almorzando y que regresaban hasta las 2:00 pm, no obstante, los funcionarios comenzaron a atender sobre las 2:30 pm aproximadamente, por lo cual, las personas que estaban esperando durante este tiempo se quejaban constantemente ya que ningún profesional estaba atendiendo. Ciudadana no se encuentra interesada en colocar su inconformidad.
31368242	VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	21/10/2019	Mal procedimiento	Ciudadano manifiesta que se acercó en un primer momento al Centro Zonal Sur con el fin de solicitar información frente a un proceso de adopción por consentimiento, sin embargo desde allí no le brindaron la orientación sino lo remitieron a la Regional Valle al cual se acercó inmediatamente, allí el profesional que lo asesoró lo remitió a hablar con el Defensor de Familia, el cual le manifestó que el proceso se adelanta por el Juzgado de Familia y debía contar con unos documentos mínimos, señala ciudadano que luego de ello le indico que los menores de edad a los cuales desea adoptar habitan en Jamundí, por lo cual el profesional lo remitió directamente en el Centro Zonal competente sin brindarle una orientación completa sobre los documentos requeridos y explicarle exactamente como se llevaría a cabo el proceso. Ciudadano manifiesta no encontrarse interesado en interponer una solicitud.
32639645	VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	08/11/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana informa que la atención fue buena, teniendo en cuenta que le brindaron la información necesario, sin embargo, indica que tuvo que esperar una hora para poder ser atendida y solo estaba ella con otra persona en la sala.
31837019	VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	20/11/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano indica que el tiempo de espera en la sala para ser atendido fue demasiado extenso, que tuvo que esperar mas de 4 horas para que lo atendiera un profesional. Adicionalmente indica que la mayoría de las personas que se encontraban en la sala les toco esperar hasta mas tiempo para poder ser atendido, finalmente señala que no cuenta con tiempo para poner su inconformidad.
31565116	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	06/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano presenta su inconformidad del servicio recibido en el centro zonal el día 14 de noviembre, toda vez que tuvo que esperar mas de 4 horas en la sala para poder ser atendido, indicado que falta personal para agilizar los procesos, dado lo anterior indica que no desea dejar la inconformidad con el servicio que con la encuesta es suficiente.
31837169	VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	11/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadano manifiesta su inconformidad con el servicio recibido en el centro zonal de Bosa el día 3 de diciembre, ya que se dirigió con el fin de reportar un caso de violencia intrafamiliar, por lo cual le toco esperar mas de 3 horas en la sala para que lo pudieran atender, adicionalmente lo remitieron a varias entidades para que le brindaran solución, finalmente ciudadano indica que no desea colocar en conocimiento su inconformidad.
32640279	VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	18/12/2019	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana manifiesta su inconformidad con el servicio recibido en el centro zonal de Cartago, toda vez que le toco esperar en la sala mas de 2 horas para ser atendida por parte de un profesional, dado lo anterior indica que no cuenta con tiempo para poner en conocimiento su inconformidad.
31565413	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	18/12/2019	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadana manifiesta su inconformidad con la atención recibida en el centro zonal Nororiental el día 09 de diciembre, toda vez que ella se dirigió con el fin de validar un proceso de impugnación de paternidad, por lo cual la funcionaria que la atendió le indico que no le podía realizar el proceso "preguntándole de manera grosera que donde estaba el progenitor de su hija, toda vez que ella se dirigió al centro zonal días antes y manifestó que el se encontraba en la cárcel y en este momento no sabe nada de el, por lo cual la funcionaria le dijo que la próxima vez que fuera diera la información correcta para realizar el proceso, de resto no, sin brindarle ninguna otra orientación", dado lo anterior ciudadana no desea colocar su inconformidad con el servicio.
32020088	VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	31/12/2019	Mal procedimiento	El peticionario se acerca al centro zonal solicitando orientación frente al trámite de fijación de cuota alimentaria y regulación de visitas, no obstante del punto de atención lo remiten a la comisaría de familia por situación de violencia intrafamiliar, sin brindar información requerida y/o tomar su solicitud.

III Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
31791325	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	29/08/2019	Ciudadana refiere que al mirar debajo del puesto de la profesional evidencio que se encontraba sin Zapatos lo cual no esta bien para atender a las personas.
31923028	VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	02/10/2019	Ciudadano indica que se necesitaría un primer filtro en el centro zonal, con el fin de validar que proceso desea realizar para no tener que esperar el turno y al momento de que le brinden la información no pierdan el tiempo.
31836415	VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	17/09/2019	Ciudadana manifiesta que sobre los meses de abril y mayo se presentó al Centro Zonal, en donde, le indicaron que no contaban con Defensor de Familia y no podían ayudarle con su proceso de fijación de cuota de alimentos, por lo cual, se sintió inconforme porque varias veces se acercó y obtuvo la misma respuesta y no le brindaron opciones para acceder a la cita de conciliación ni a los lugares a los cuales se podía presentar para realizar este trámite.
31836526	VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	02/10/2019	Ciudadano indica que cree pertinente que en el centro zonal instalen un aparato electrónico que les permita verificar el turno, ya que el día que el se dirigió había un funcionario gritando los turnos y había mucho desorden.
32019514	VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	29/07/2019	Ciudadana refiere que no se presento por custodia sino para colocar en conocimiento una situación que le preocupaba con su sobrina, ya que, la progenitora tiene un novio y en ocasiones se lleva a la niña y pasan la noche con el señor, sin embargo, manifiesta que no se presenta ninguna otra situación que la progenitora es garante de derechos y ya no se la lleva, ahora la deja bajo el cuidado de la tía.

III Trimestre

Regional	Centro Zonal	Radicado SIM - Reclamo
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	1761599025
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	1761606154

Durante el tercer trimestre del año 2019, se registraron 2 Reclamos por inconformidad con la atención recibida en la Macroregion Pacifico.

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
31444379	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	17/04/2019	Se evidencia registro inadecuado del motivo de la petición ya que aparece como servicio al ciudadano y según la descripción corresponde otras instituciones.
19825179	CHOCO	CZ QUIBDO	20/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación en 19825179 el Sim. Tipificaron el motivo de asistencia al punto de atención; como proceso restablecimiento de derechos NNA pero se considera que la razón de la visita está dentro de Modalidades de atención - Protección
20206891	CHOCO	CZ TADO	20/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación 20206891 en el Sim. Lo tipificaron como Asistencia y asesoría a la niñez y la familia, Pero se considera que esta dentro de los tramites conciliables (Alimento) o revisión de acta de alimentos. Además la peticionaria expresa que asistió también por investigación en paternidad; pero esta acción no se encuentra registrada en la descripción, ni en ningún otro radicado
20105386	CHOCO	CZ RIOSUCIO	24/04/2019	En la interacción con el ciudadano que se encuentra registrado con el número de radicación en 20105386 el Sim. Lo tipificaron como servicio al ciudadano pero se considera que esta filiación
19005999	CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	03/05/2019	Se evidencia registro inadecuado en sim, ya que aunque la señora no solicita el tramite de adopción directamente, la descripción que dejan registrada da opción para asesorarle frente a adopción determinada, el cual no le informan y por el contrario asesoran que no hay ninguna forma en que se pueda realizar su requerimiento.
20005626	CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	04/05/2019	Se evidencia inadecuada tipificación del motivo, se registra como servicio al ciudadano y corresponde a modalidad de atención.
26502883	NARIÑO	CZ BARBACOAS	08/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a una presunta vulneración de derechos.
32019125	VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	10/05/2019	Tipifican motivo como custodia y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
31788446	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	17/05/2019	Tipifican motivo como filiación y de acuerdo con la información brindada por el ciudadano el motivo corresponde a visitas.
20005658	CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	22/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde asistencia y asesoría a la niñez a la familia.
31444620	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	25/05/2019	Tipifican motivo como Otras instituciones y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde alimentos.
31562210	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	25/05/2019	Tipifican motivo como Servicio al ciudadano y de acuerdo con la información brindada por la ciudadana y la descripción de la petición el motivo corresponde a filiación.
31444647	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	13/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en el SIM: 31444647 se evidencia que se encuentra tipificado como servicio al ciudadano; Sin embargo se considera que debe estar en motivo tramites internacionales
20206946	CHOCO	CZ TADO	13/06/2019	En la interacción con el ciudadano registrado en el SIM: 20206946 se evidencia que se encuentra tipificado como Asistencia y asesoría a la niñez y la familia ; Sin embargo se considera que debe estar en motivo : alimentos

II Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
32018989	VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	Ciudadana refiere que en la visita del 01 de abril le solicitaron tener la dirección de la persona a citar para poder iniciar el trámite, sin embargo el día que se acercó nuevamente para llevar el dato y los documentos, no le pidieron la dirección por lo que refiere que no comprende para que la solicitaron si no se iba a tener en cuenta en el momento de enviarle notificación al citado.
31835644	VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	Ciudadana manifiesta que cuando las citas de conciliación están demoradas, los profesionales indiquen cuales son las otras entidades donde se puede realizar el trámite, con el fin, de que tengan los ciudadanos opciones para que se les asigne una cita más cercana.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Fecha Encuesta	Documento el hallazgo
26113804	NARIÑO	CZ TUMACO	06/02/2019	Ciudadana refiere que esta en estado de gestación y me toco esperar aproximadamente 2 horas afuera del centro zonal para ser atendido , ya que dejan ingresar 10 personas y luego que son atendidas, ingresan otras 10 y no hay atención preferencial a las mujeres embarazada, personas de la tercera edad y madres con niños en brazo.
32635962	VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	07/02/2019	Ciudadano refiere que se presentó a las 12:30 pm, pero la funcionaria que atendía no se encontraba y el celador le indico que la profesional llegaba a las 1 pm, sin embargo, la profesional llego a las 2 pm y era la única funcionaria que estaba atendiendo, por lo cual, ciudadano sugiere que los profesionales cumplan con el horario de atención que tienen establecido.
31785888	VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	22/02/2019	Ciudadana espero 5 horas para que la atendieran
31921556	VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	13/02/2019	Ciudadana se acerca al centro zonal por un incumplimiento de alimentos, sin embargo, refiere en su relato que la funcionaria que la atendió le indico que ella podía denunciar al padre de su hija menor, independientemente que su hija ya tuviera 14 años, toda vez, que la ciudadana le manifestó que su hija menor fue abusada por su padre. Ciudadana refiere que la situación se presento en el año 2015, cuando la menor iba a cumplir 10 años, por lo cual, una vez la progenitora se entera de la situación se comunica con policía y llevan a su hija al hospital “donde la revisaron y vieron que no hubo penetración”, por tal razón, la ciudadana le indico al padre de la menor que “se fuera de la casa o de lo contrario, ella llamaba a la policía para que se lo llevaran”, no obstante, no interpuso la denuncia ante Fiscalía. Ciudadana indica que la profesional que la atendió le manifestó que no entendía porque en su momento la EPS no reporto el caso ante ICBF, sin embargo, al revisar en el sim, no se evidencia en la descripción la información que la ciudadana refiere sobre su hija y tampoco, le toman la denuncia correspondiente, ni la remiten a ninguno de los canales de atención para tomar una petición a favor de la menor. Por tal razón, se valida la información con el área de violencia sexual del centro de contacto, se transfiere llamada y le toman una petición bajo el número de radicado 1761405152.
31921557	VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	01/03/2019	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran.
31921691	VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	04/03/2019	Ciudadano indica que tuvo que esperar tres horas para que lo atendieran.
31559921	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	02/02/2019	Ciudadana refiere que se presento el día jueves al centro zonal y el guarda de seguridad le indico que se presentara el día viernes y llevara la documentación correspondiente al proceso de custodia, por lo cual, el día viernes se presento con los documentos al centro zonal pero la funcionaria que la atendió le indico “eso no lo recibimos, eso no lo hacemos nosotros, vuelva la otra semana”, ya que al parecer no estaba el profesional que se encarga de recibir la documentación, ciudadana indica que el guarda de seguridad le manifestó que no entendía porque no la habían atendido. Posteriormente, ciudadana manifiesta que ella presencio como los funcionarios trataban mal a otros usuarios, “a un señor en silla de ruedas le gritaron” y se refirieron a otros ciudadanos de una manera grosera.
31559912	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	01/03/2019	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran.
31559917	VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	04/03/2019	Ciudadano comenta que no dejaron ingresar a su acompañante a las instalaciones, refiere que su esposa tuvo que esperar afuera del centro zonal, aguantando sol, mientras que el ingreso a realizar la consulta.
31443366	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	01/03/2019	Ciudadana indica que tuvo que esperar cuatro horas y media para que la atendieran.
32338953	VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	07/02/2019	Ciudadana indica que tuvo que presentarse antes de las 7am en el centro zonal para alcanzar a tomar una de las fichas que reparten y poder ser atendida en la jornada de la mañana, ciudadana refiere que a las 1 pm vuelven a repartir fichas y las personas que no alcancen a tomar fichas, deben presentarse el día siguiente antes de las 7 am. Ciudadana manifiesta que el día que se presento solo repartieron 10 fichas para atender en la mañana.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Alerta	Descripción
20206832	CHOCO	CZ TADO	Se limita la atención	El ciudadano refiere que el procedimiento de atención se ve fragmentado en dos Zonas horarias de servicio. Los cuales son: primera segmento 8:00am-12:00am,segundo segmento 2:00pm-400 pm. Cuando el asesor verifica la jornada de atención de centro zonal TADO encuentra en la pagina de instituto colombiano de bienestar familiar el siente horario de atención 8:00am a 5:00 pm jornada continua .por lo cual hay una incongruencia en el servicio
32636417	VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	Comunicación inadecuada del colaborador que lo atendió	Ciudadana se presenta al centro zonal solicitando un requerimiento que le pidieron en el juzgado de familia para poder iniciar un proceso por ejecutivo de alimentos, por lo cual, la funcionaria que la atendió le indico que ese documento lo realizaba la defensora de familia (Antonia), no obstante, la defensora de familia no se encontraba disponible y le indico a la funcionaria que ella podía realizar el documento o la otro funcionaria que se encontraba disponible, sin embargo, ciudadana refiere que las funcionarias decían “yo no lo voy hacer, hágalo usted” y finalmente, la respuesta que le brindaron a la ciudadana fue que ella misma realizara el documento y lo llevara al juzgado, a pesar de que, en el juzgado le indicaron que únicamente recibían el requerimiento si estaba tramitado por ICBF.
32151105	VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar dos horas para que la atendieran ya que no solo estaba una profesional atendiendo las consultas.
32416814	VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	Tiempo de espera muy largo	Ciudadana indica que tuvo que esperar hora y media para que la atendieran, ya que, solo se encontraba un profesional atendiendo las consultas.
31443994	VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	Mal procedimiento	Ciudadana indica que la profesional que la atendió le indico que, debía presentarse nuevamente con unos documentos para que le puedan entregar una ficha y regresar nuevamente para que le asignen una cita para la conciliación.

I Trimestre

Número de petición SIM	Regional	Centro Zonal	Documento Voz del Ciudadano
19910098	Choco	Istmina	Refiere que desea que se cambie el personal, ya que no le parece como se lleva los proceso de los NNA.
32338987	Valle del Cauca	Tuluá	Ciudadana indica que los tres profesionales que orientan a los ciudadanos, tienen sus escritorios en una misma sala, lo cual, hace que todas las demás personas escuchen los casos, ya que, los profesionales no cuentan con cubículos que permitan una atención más personalizada.
32150771	Valle del Cauca	Palmira	Ciudadana indica que toda la atención que recibió este día estuvo bien, sin embargo, el día 21 de febrero se presentó nuevamente en el centro zonal y sugiere que coloquen una malla mas resistente en el segundo piso, ya que evidencio una malla en plástico que pone en riesgo la vida de los niños ya que se pueden caer.

Conclusiones

CONSOLIDADO 2019

Los ciudadanos en general presentan un nivel de satisfacción alto, sin embargo hay aspectos en los cuales se pueden generar planes de mejora, como por ejemplo:

- Sensibilización a los profesionales y demás personas que se involucren directamente con el ciudadano.
- Alineación de procedimientos y protocolos en los puntos de atención del ICBF.
- Garantizar el cumplimiento de los horarios de atención y ejecutarlos de acuerdo con lo informado en la página web del ICBF.
- Garantizar la atención primaria a los ciudadanos sin importar la competencia territorial.
- Realizar un proceso de calidad aleatorio a los registros en SIM y realizar las respectivas retroalimentaciones cuando haya lugar.
- Brindar información clara y concisa a los ciudadanos, en términos que ellos puedan entender con el objetivo de evitar revisitas.
- Realizar los respectivos seguimientos a aquellos puntos en los cuales no se puede aplicar la encuesta por aceptación de habeas data o porque no se registran peticiones tipo información y orientación.
- Realizar las respectivas retroalimentaciones a aquellos puntos que no registran de forma correcta los datos de contacto del ciudadano.
- Ajustar la muestra de encuestas, de acuerdo con la cantidad de registros IO del año anterior, la aceptación de habeas data y la cantidad de registros validos.



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com