

# iQ Outsourcing

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

---



**iQ**  
OUTSOURCING



# Ficha Técnica

## I Semestre 2020

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

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

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

**Base:** 14897 registros (Contactos no efectivos enero – abril 2020).

**Rango Temporal:** 1 de enero del 2020 – 16 de mayo del 2020.

**Formulario:** F1.P6.RC Versión 1.

**Operador:** IQ Outsourcing.

# Tabla de Contenido

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

# Introducción

---

- Como parte del proceso de medición de satisfacción adelantado por parte de la Dirección de Servicios y Atención del ICBF se desarrolla el *Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial*, el cual realiza la clasificación de Alertas como resultado de las situaciones críticas que generan mayor grado de insatisfacción en el ciudadano durante su acercamiento al punto de atención presencial. Dicha clasificación se da a través de la aplicación de la encuesta telefónica al ciudadano, tomando como insumo base la muestra recibida por parte del el área de Planeación del ICBF.
- En el presente informe se presentará el resultado y valoración de las respuestas obtenidas luego de la aplicación del instrumento en el rango temporal correspondiente (enero – mayo del 2020), así como el status para las Alertas generadas y categorización de cada una de ellas. De igual manera, se darán a conocer los diferentes estatus de satisfacción alcanzados a nivel Regional.
- Durante el transcurso del primer semestre del año 2020 la muestra se ha venido recibiendo con una frecuencia semanal de acuerdo al comportamiento de registro de cada punto de atención; no obstante, a partir del mes de abril, no se contó con registros efectivos para realizar marcación debido a la coyuntura de salud que atraviesa actualmente el país y que tiene suspendida la atención presencial, por tanto, para abril y mayo la base a gestionar se construyó a partir de la recopilación de contactos “**No Efectivos**” de meses anteriores (enero – marzo 2020), haciendo que la gestión fuese realizada hasta el 16 de mayo del 2020.

# Información General

I Semestre del 2020.

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

# Encuestas Efectivas

- Durante el I Semestre se logró la aplicación de 7186 encuestas que representan el 29,1% del total de la muestra estimada por el área de Planeación.

MES	MUESTRA PLANEACIÓN	REGISTROS RECIBIDOS	ENCUESTAS APLICADAS	% APLICACIÓN ENCUESTAS
I Semestre	24667	23775	7186	29,1%

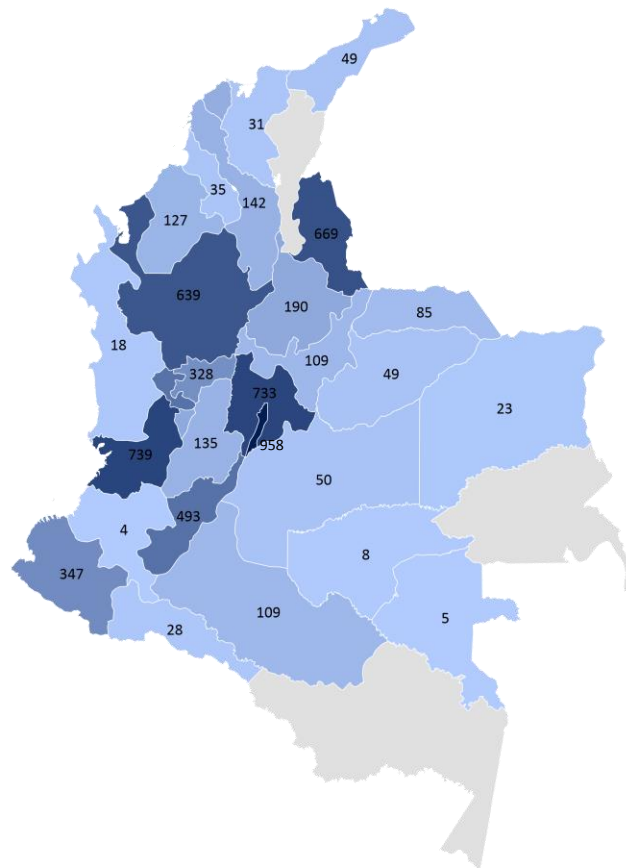
Agente	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
Wendy Becerra	105	207	655	398	59	1424
Johana Mayorga	94	198	455	283	30	1060
Valeria Ruiz			387	509	77	973
Fredy Gonzalez	64	169	151			384
Sharon Castro	51	179	139			369
Ximena Bañol	50	151	146			347
Lis Guzman			321	295	53	669
Zaira Guzman			309	466	102	877
Lina Delgado	70	126	112			308
Laura Corredor			298	309	87	694
Anrea Tautiva			81			81
<b>Total general</b>	<b>434</b>	<b>1.030</b>	<b>3.054</b>	<b>2.260</b>	<b>408</b>	<b>7.186</b>

A pesar de que la muestra considerada por parte del área de planeación se fijo en 24667 encuestas, el total de registros recibidos como resultado de la coyuntura de salud que actualmente vive el país impide que se alcance dicho cumplimiento. En total se logran aplicar 7186 encuestas de 23775 registros recibidos, representando un 30,2%

# Encuestas Efectivas por Regional

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
Antioquia	36	90	212	265	36	639
Arauca	12	14	34	23	2	85
Atlantico	18	16	64	55	9	162
Bogota	68	120	404	305	61	958
Bolivar	17	20	62	34	9	142
Boyaca	10	24	38	31	6	109
Caldas	15	33	135	121	24	328
Caqueta	5	11	55	34	4	109
Casanare		8	29	10	2	49
Cauca	2		1	1		4
Cesar	2	36	104	87	14	243
Choco	10	1	4	2	1	18
Cordoba	30	17	39	30	11	127
Cundinamarca	39	115	306	226	47	733
Guaviare			5	2	1	8
Huila	14	86	227	150	16	493
La Guajira	9		18	19	3	49
Magdalena	2	3	11	10	5	31
Meta	6	11	12	18	3	50
Nariño	3	55	168	95	26	347
Norte De Santander	18	105	273	214	59	669
Putumayo	5	3	4	16		28
Quindio	8	24	96	44	15	187
Risaralda	15	67	242	140	23	487
San Andres		1	2	1		4
Santander	18	33	107	30	2	190
Sucre	1	15	14	4	1	35
Tolima	20	15	64	32	4	135
Valle Del Cauca	47	102	315	251	24	739
Vaupes			4	1		5
Vichada	4	5	5	9		23
<b>Total general</b>	<b>434</b>	<b>1.030</b>	<b>3.054</b>	<b>2.260</b>	<b>408</b>	<b>7.186</b>

# Encuestas Efectivas por Regional



Total general





# Puntos de Atención sin Contactabilidad (I Semestre)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad	Motivo
Caribe	San Andrés	Regional San Andrés	0	Sin muestra	0%	Sin muestra
Caribe	Córdoba	CZ San Andrés De Sotavento	0	0%	0%	Buzón de Voz
Caribe	Cordoba	CZ Sahagun	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Caribe	La Guajira	CZ Maicao	0	0%	0%	Buzón de Voz
Caribe	La Guajira	CZ Riohacha 2	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Caribe	Magdalena	CZ Plato	0	0%	0%	No contesta
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta Sur	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Llanos	Meta	CZ Acacias	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Llanos	Arauca	CZ Arauca	0	0%	0%	No contesta
Pacífico	Cauca	CZ Costa Pacífica	0	0%	0%	No contesta
Pacífico	Nariño	CZ La Union	0	0%	0%	Buzón de Voz
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sevilla	0	0%	0%	Buzón de Voz
Centroriente	Cundinamarca	CZ Gacheta	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Centroriente	Cundinamarca	CZ Villeta	0	0%	0%	No contesta
Centroriente	Cundinamarca	CZ Pacho	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Centroriente	Cundinamarca	CZ Villeta	0	0%	0%	No contesta
Centroriente	Boyacá	CZ Chiquinquirá	0	0%	0%	No contesta
Centroriente	Boyacá	CZ Puerto Boyacá	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Centroriente	Santander	CZ Antonia Santos	0	0%	0%	Buzón de Voz
Centroriente	Bogota	CZ Tunjuelito	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Integral Noroccidental	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Centro Sur	Huila	CZ La Plata	0	0%	0%	Buzón de Voz
Centro Sur	Tolima	CZ Ibagué	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta
Centro Sur	Tolima	CZ Lérica	0	0%	0%	Buzón de Voz
Centro Sur	Tolima	CZ Purificación	0	0%	0%	Buzón de Voz, No Contesta

Es importante tener en cuenta que en la muestra de los centros zonales que se ilustran en la tabla, a pesar de haberse gestionado en su totalidad no presentaron efectividad, por tanto, su porcentaje de contactabilidad es igual 0%. **Nota:** La contactabilidad se empezó a medir a partir del 02 de marzo del 2020, por tanto, los datos relacionados en la tabla obedecen a el porcentaje de contactabilidad obtenido de esa fecha en adelante.

# Contactabilidad I Semestre 2020

Marzo	↓↑	% Contactabilidad
02/03/2020	●	57,21%
03/03/2020	●	53,56%
04/03/2020	●	58,85%
05/03/2020	●	64,11%
06/03/2020	●	59,06%
07/03/2020	●	59,77%
09/03/2020	●	65,53%
10/03/2020	●	68,84%
11/03/2020	●	55,65%
12/03/2020	●	65,68%
13/03/2020	●	70,21%
14/03/2020	●	67,59%
16/03/2020	●	70,22%
17/03/2020	●	70,15%
18/03/2020	●	64,80%
19/03/2020	●	70,20%
24/03/2020	●	67,24%
25/03/2020	●	69,77%
26/03/2020	●	73,21%
27/03/2020	●	69,83%
28/03/2020	●	66,84%
30/03/2020	●	68,56%
31/03/2020	●	59,09%
<b>Total general</b>	●	<b>65,47%</b>

Abril	↓↑	% Contactabilidad
01/04/2020	●	94,97%
02/04/2020	●	98,77%
03/04/2020	●	96,20%
04/04/2020	●	86,61%
06/04/2020	●	86,43%
07/04/2020	●	90,26%
08/04/2020	●	88,24%
11/04/2020	●	83,33%
13/04/2020	●	86,32%
14/04/2020	●	87,94%
15/04/2020	●	84,29%
16/04/2020	●	84,71%
17/04/2020	●	69,53%
18/04/2020	●	60,94%
20/04/2020	●	66,85%
21/04/2020	●	72,73%
22/04/2020	●	55,28%
23/04/2020	●	41,70%
24/04/2020	●	40,61%
25/04/2020	●	42,62%
27/04/2020	●	62,32%
28/04/2020	●	53,46%
29/04/2020	●	47,54%
30/04/2020	●	38,46%
<b>Total general</b>	●	<b>72,11%</b>

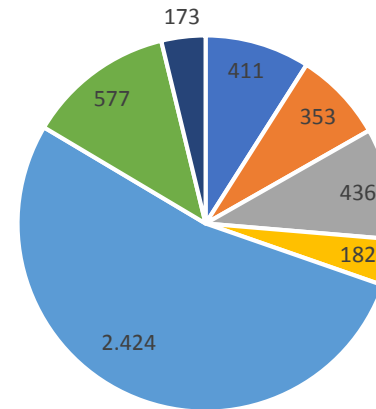
Mayo	↓↑	% Contactabilidad
02/05/2020	●	75,00%
04/05/2020	●	77,22%
05/05/2020	●	81,69%
06/05/2020	●	54,39%
07/05/2020	●	73,58%
08/05/2020	●	95,00%
09/05/2020	●	92,00%
11/05/2020	●	88,33%
12/05/2020	●	58,33%
13/05/2020	●	98,08%
14/05/2020	●	97,62%
15/05/2020	●	94,12%
16/05/2020	●	79,31%
<b>Total general</b>	●	<b>82,91%</b>

La contactabilidad del semestre cerró en un 73,49%.

La contactabilidad para el segmento de encuestas de empezó a medir desde el 2 de marzo del 2020. Momento en donde se da implementación al nuevo formulario que permite realizar este tipo de medición.

# Razones de no Contactabilidad

- Durante el primer semestre del 2020 las razones por las cuales no se dio contactabilidad con el ciudadano se centraron en que este no contesta, o la llamada ingresó a buzón de voz (66%), el ciudadano solicita volver a ser llamado sin contestar cuando se intenta contactar nuevamente (9%), el ciudadano manifestó no querer contestar la encuesta (9%), el número de contacto esta errado (4%), número equivocado (8%), y mensaje con tercero en los escenarios en donde se le informaba al ciudadano que se le llamó del Instituto para realizar la aplicación de la encuesta de satisfacción, pero que posteriormente no pudo ser contactado (4%).



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

Categoría	Cantidad
No Contesta Encuesta	411
Número Equivocado	353
Volver a Llamar	436
Mensaje con Tercero	182
No Contesta	2.424
Buzón de Voz	577
Número Errado	173
<b>Total general</b>	<b>4556</b>

La contactabilidad del semestre cerró en un 73,49%.

# Puntos de Atención sin Registros (I Semestre)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuestas Aplicadas Semestre	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos
Caribe	Atlántico	CZ Sabanagrande	0	Sin registros	0	0
Caribe	Atlántico	CZ Norte Centro Histórico	0	Sin Registros	0	0
Caribe	Atlántico	CZ Sabanagrande	0	Sin Registros	0	0
Caribe	Bolívar	CZ El Carmen De Bolívar	0	Sin Registros	0	0
Caribe	Cesar	CZ Agustín Codazzi	0	Sin registros	0	0
Caribe	Cesar	CZ Chiriguana	0	Sin Registros	0	0
Caribe	Cordoba	CZ San Andres De Sotavento	0	Sin registros	0	0
Caribe	La Guajira	CZ Fonseca	0	Sin Registros Validos	0	1
Caribe	La Guajira	CZ Manaure	0	Sin registros	0	0
Caribe	La Guajira	CZ Nazareth	0	Sin Registros Validos	0	8
Caribe	Magdalena	CZ Ciénaga	0	Sin Registros Validos	0	1
Caribe	Magdalena	CZ Santa Ana	0	Sin Registros	0	0
Caribe	Magdalena	CZ Del Rio	0	Sin Registros Validos	0	1
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta Norte	0	Sin Registros	0	0
Caribe	Sucre	CZ Norte	0	Sin Registros Validos	0	5
Caribe	Sucre	Regional Sucre	0	Sin registros	0	0
Centro Sur	Amazonas	CZ Leticia	0	Sin Registros	0	0
Centro Sur	Amazonas	Regional Amazonas	0	Sin Registros Validos	0	5
Centro Sur	Huila	Regional Huila	0	Sin Registros Validos	0	3
Centro Sur	Putumayo	Regional Putumayo	0	Sin Registros	0	0
Centro Sur	Tolima	Regional Tolima	0	Sin Registros Validos	0	6

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

# Puntos de Atención sin Registros (I Semestre)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuestas Aplicadas Semestre	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos
Centroriente	Boyaca	CZ Otanche	0	Sin registros	0	0
Centroriente	Bogotá	CZ Puente Aranda	0	Sin muestra	1	3
Centroriente	Cundinamarca	Regional Cundinamarca	0	Sin Registros	0	0
Centroriente	Santander	CZ Resurgir	0	Sin registros	0	0
Centroriente	Santander	CZ Yariques	0	Sin registros	0	0
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Suroeste	0	Sin Registros Validos	0	8
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Magdalena Medio	0	Sin Registros	0	0
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Penderisco	0	Sin Registros	0	0
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Suroeste	0	Sin Registros	0	0
Eje Cafetero	Caldas	CZ Del Cafe	0	Sin registros	0	0
Eje Cafetero	Caldas	CZ Sur Oriente	0	Sin registros	0	0
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas	0	Sin Registros Validos	0	2
Eje Cafetero	Quindío	Regional Quindío	0	Sin Registros Validos	0	2
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	0	Sin registros	0	0
Llanos	Arauca	CZ Tame	0	Sin registros	0	0
Llanos	Casanare	CZ Villanueva	0	Sin Registros Validos	0	2
Llanos	Casanare	Regional Casanare	0	Sin Registros Validos	0	1
Llanos	Guainía	Regional Guainía	0	Sin registros	0	0
Llanos	Guaviare	Regional Guaviare	0	Sin Registros	0	0
Llanos	Meta	Regional Meta	0	Sin Registros Validos	0	1
Llanos	Vichada	Regional Vichada	0	Sin Registros	0	0

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

# Puntos de Atención sin Registros (I Semestre)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Encuestas Aplicadas Semestre	% Cumplimiento	Registros Validos	Registros No Validos
Pacífico	Cauca	CZ Centro	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Cauca	CZ Indigena	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano	0	Sin Registros Validos	0	2
Pacífico	Cauca	CZ Popayan	0	Sin registros	0	0
Pacífico	Cauca	CZ Sur	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Cauca	Regional Cauca	0	Sin registros	0	0
Pacífico	Choco	CZ Riosucio	0	Sin registros	0	0
Pacífico	Choco	CZ Bahía Solano	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Choco	Regional Choco	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Nariño	CZ Barbacoas	0	Sin registros	0	0
Pacífico	Nariño	CZ Ipiales	0	Sin registros	0	2
Pacífico	Nariño	CZ Remolino	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Nariño	CZ Tumaco	0	Sin Registros	0	0
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Roldanillo	0	Sin registros	0	0
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buenaventura	0	Sin Registros	0	0

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

# Resumen Encuestas Efectivas

- Resumen Encuestas Efectivas por Regional y Punto de Atención.

I Semestre 2020



# Resumen Encuestas Efectivas (Antioquia)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>Antioquia</b>	<b>36</b>	<b>90</b>	<b>212</b>	<b>265</b>	<b>36</b>	<b>639</b>
CZ Uraba			27	106	5	138
CZ Aburra Sur	4	14	22	28	6	74
CZ Aburra Norte	5	18	27	11	4	65
CZ Oriente Medio	4	12	17	22	2	57
CZ Integral Nororiental	4	6	15	25	5	55
CZ Oriente	9	7	19	14		49
CZ Occidente	7	9	18	10	4	48
CZ Rosales		5	25	14	1	45
CZ Sur Oriente		9	12	11	6	38
CAIF Comuna 13		2	11	5	2	20
CZ Integral Noroccidental	2	2	4	7		15
Regional Antioquia			5	5	1	11
CZ Porce Nus	1	3	2	5		11
CZ Magdalena Medio		3	3			6
CZ La Meseta			3			3
CZ Bajo Cauca			1	1		2
CZ Occidente Medio				1		1
CZ Penderisco			1			1



# Resumen Encuestas Efectivas (Arauca, Atlántico)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>Arauca</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>85</b>
CZ Saravena	5	14	26	18	2	65
CZ Arauca	3		7	4		14
CZ Tame	4					4
Regional Arauca			1	1		2
<b>Atlántico</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>162</b>
CZ Suroriente	3		20	34	4	61
CZ Hipodromo	5	9	29	12	4	59
CZ Suroccidente		4	7	3	1	15
Regional Atlántico	4	2	2	3		11
CZ Baranoa		1	3	2		6
CZ Sabanalarga	4		1	1		6
CZ Norte Centro Historico	2		2			4

# Resumen Encuestas Efectivas (Bogotá)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>Bogota</b>	<b>68</b>	<b>120</b>	<b>404</b>	<b>305</b>	<b>61</b>	<b>958</b>
CZ Fontibon	6	24	71	60	10	171
CZ Kennedy	5		52	49	13	119
CZ Bosa	2	16	45	26	8	97
CZ Suba	4	14	44	18	5	85
CZ Usme		10	24	29	6	69
CZ Engativa	5	11	29	18	1	64
CZ Barrios Unidos	5	9	30	10	1	55
CZ Ciudad Bolivar	5	7	23	13	3	51
CZ Martires	4	8	16	13	4	45
CZ Rafael Uribe	5	6	15	18	1	45
CZ Usaquen	5	6	10	20	2	43
Regional Bogota	3	1	13	11	3	31
CZ San Cristobal Sur	5	1	7	8	2	23
CZ Santa Fe	5	2	8	4	1	20
CZ Creer	5	1	8	6		20
CZ Tunjuelito	4	2	7			13
CZ Revivir		2	2	1	1	6
CZ Puente Aranda				1		1

# Resumen Encuestas Efectivas (Bolívar, Boyacá)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>Bolivar</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>142</b>
CZ De La Virgen Y Turístico	4	11	24	10	4	53
Regional Bolivar		1	15	5	2	23
CZ Magangue	4	3	7	8	1	23
CZ Simiti	5		4	3	1	13
CZ Industrial De La Bahia	1		4	4	1	10
CZ Turbaco	3		2	2		7
CZ Mompox		1	5	1		7
CZ Historico Y Del Caribe Norte		3		1		4
CZ El Carmen De Bolivar		1	1			2
<b>Boyaca</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>109</b>
CZ Tunja 2		12	7	5		24
Regional Boyaca		1	6	7	1	15
CZ Soata		3	2	6	1	12
CZ Duitama		1	6	3	1	11
CZ Miraflores	3		3	2		8
CZ Sogamoso			3	3		6
CZ El Cocuy		1	2	1	2	6
CZ Moniquira	1	1	2	2		6
CZ Garagoa	1	1	2	1		5
CZ Tunja 1	2	1	1	1		5
CZ Chiquinquirá		3	1		1	5
CZ Puerto Boyaca			3			3
CZ Otanche	3					3

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

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>Caldas</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>135</b>	<b>121</b>	<b>24</b>	<b>328</b>
CZ Manizales 2	3	24	130	104	23	284
CZ Oriente	1	3	3	11	1	19
CZ Occidente	4	5	1	3		13
CZ Norte	5	1	1	2		9
CZ Sur Oriente	2					2
CZ Manizales 1				1		1
<b>Caqueta</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>109</b>
CZ Florencia 1		5	25	10	2	42
CZ Puerto Rico		4	13	16		33
CZ Florencia 2	3	2	13	3	2	23
CZ Belen De Los Andaquies			3	4		7
Regional Caqueta	2		1	1		4
<b>Casanare</b>		<b>8</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>49</b>
CZ Paz De Ariporo		8	23	7	1	39
CZ Yopal			6	2	1	9
CZ Villanueva				1		1

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

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>Cauca</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>4</b>
CZ Norte			1	1		2
CZ Costa Pacifica	2					2
<b>Cesar</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>104</b>	<b>87</b>	<b>14</b>	<b>243</b>
CZ Aguachica		25	59	56	9	149
CZ Valledupar 2		11	40	29	5	85
CZ Chiriguana	2		2			4
CZ Valledupar 1			2	1		3
Regional Cesar			1	1		2
<b>Choco</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>18</b>
CZ Bahia Solano	5	1	1			7
CZ Tado	4			1	1	6
CZ Istmina			3			3
CZ Quibdo	1			1		2
<b>Cordoba</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>127</b>
CZ 1 Monteria	5	7	11	3	4	30
Regional Cordoba	5	2	12	10	1	30
CZ Planetarica	4	1	5	6		16
CZ Montelibano	5	3	4	2	1	15
CZ Loricá	4	1	5	2	3	15
CZ Sahagun	3	1		4		8
CZ Cerete	3		1	1	1	6
CZ Tierralta		2	1	2		5
CZ San Andres De Sotavento	1				1	2

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

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>Cundinamarca</b>	<b>39</b>	<b>115</b>	<b>306</b>	<b>226</b>	<b>47</b>	<b>733</b>
CZ Soacha		23	78	75	14	190
CZ Facatativa	5	23	77	56	13	174
CZ Girardot	4	23	42	32	6	107
CZ Zipaquirá	6	8	43	17	5	79
CZ Fusagasugá	5	17	26	19	5	72
CZ Ubate		9	11	5	1	26
CZ Soacha Centro		3	11	10	1	25
CZ Caqueza	2	7	5	9		23
CZ Pacho	5	1	6		1	13
CZ Choconta	3	1	3	1	1	9
CZ San Juan De Rioseco	3		2	1		6
CZ Villeta	4					4
Regional Cundinamarca			2			2
CZ La Mesa	2					2
CZ Gacheta				1		1
<b>Guaviare</b>			<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
CZ San Jose De Guaviare			3	2		5
Regional Guaviare			2		1	3
<b>Huila</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>227</b>	<b>150</b>	<b>16</b>	<b>493</b>
CZ Pitalito	5	25	56	46	4	136
CZ La Gaitana	5	13	51	50	4	123
CZ Neiva		27	67	16	4	114
CZ Garzon	4	21	46	37	4	112
CZ La Plata			7	1		8

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

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>La Guajira</b>	<b>9</b>		<b>18</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>49</b>
CZ Riohacha 1	4		10	13	1	28
Regional La Guajira			8	5	1	14
CZ Riohacha 2	5			1	1	7
<b>Magdalena</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>31</b>
CZ El Banco		1	8	5	3	17
CZ Plato		1		2	1	4
Regional Magdalena				2	1	3
CZ Santa Marta Norte	1		1			2
CZ Fundación			2			2
CZ Santa Ana	1	1				2
CZ Santa Marta Sur				1		1
<b>Meta</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>50</b>
CZ Villavicencio 1		6	9	4	1	20
CZ Villavicencio 2	5	1	1	6	1	14
CZ Acacias	1	2		6		9
CZ Granada			1	2		3
CZ Puerto Lopez		1	1		1	3
Regional Meta		1				1
<b>Nariño</b>	<b>3</b>	<b>55</b>	<b>168</b>	<b>95</b>	<b>26</b>	<b>347</b>
CZ Pasto 2	3	22	81	33	11	150
CZ Pasto 1		17	43	34	8	102
Regional Nariño		13	28	10	6	57
CZ Tuquerres		3	16	18	1	38

# Resumen Encuestas Efectivas (Norte de Santander, Quindío, Risaralda)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>Norte De Santander</b>	<b>18</b>	<b>105</b>	<b>273</b>	<b>214</b>	<b>59</b>	<b>669</b>
CZ Cucuta 2	4	36	72	76	16	204
CZ Cucuta 3	5	33	90	55	18	201
CZ Cucuta 1	5	10	36	28	4	83
CZ Tibu		14	30	18	6	68
Regional Norte De Santander		6	22	14	8	50
CZ Ocaña	4	5	8	17	3	37
CZ Pamplona		1	15	6	4	26
<b>Putumayo</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>16</b>		<b>28</b>
CZ Mocoa	5	3	4	11		23
CZ La Hormiga				4		4
CZ Sibundoy				1		1
<b>Quindío</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>96</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>187</b>
CZ Armenia Norte	3	23	93	42	15	176
CZ Armenia Sur	5		1	1		7
CZ Calarca		1	2	1		4
<b>Risaralda</b>	<b>15</b>	<b>67</b>	<b>242</b>	<b>140</b>	<b>23</b>	<b>487</b>
CZ Pereira	5	37	122	98	16	278
CZ Dos Quebradas		9	44	13	3	69
CZ Santa Rosa De Cabal	5	5	34	6	2	52
CZ La Virginia		7	23	16	2	48
CZ Belen De Umbria	5	9	19	7		40



# Resumen Encuestas Efectivas (San Andrés, Santander, Sucre, Tolima)

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>San Andres</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>4</b>
CZ Los Almendros		1	1	1		3
Regional San Andres			1			1
<b>Santander</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>107</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>190</b>
CZ Bucaramanga Sur	5	12	55	10	1	83
CZ Carlos Lleras Restrepo	6	13	11	10		40
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	1	1	14	2		18
CZ Socorro	5		6	2	1	14
CZ La Floresta		3	8	3		14
CZ Velez	1	3	5	1		10
CZ Antonia Santos			5			5
Regional Santander			2	1		3
CZ San Gil			1	1		2
CZ Malaga		1				1
<b>Sucre</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>35</b>
CZ Sincelejo	1	11	7	1	1	21
CZ Boston		4	5	2		11
CZ La Mojana			2	1		3
<b>Tolima</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>135</b>
CZ Chaparral	5	7	25	11		48
CZ Libano			9	13	1	23
CZ Jordan	5	1	5	2	1	14
CZ Espinal	3	2	5	2		12
CZ Melgar		3	5	2		10
CZ Honda	2	1	5	1		9
CZ Galan	2		3	1		6
CZ Ibague	3	1	2			6
CZ Lerida			3		2	5
CZ Purificacion			2			2

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

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
<b>Valle Del Cauca</b>	<b>47</b>	<b>102</b>	<b>315</b>	<b>251</b>	<b>24</b>	<b>739</b>
CZ Cartago	5	24	101	65	9	204
Regional Valle	5	16	47	30	4	102
CZ Nororiental	5	15	38	33	5	96
CZ Centro	4	10	26	23	2	65
CZ Tulua	4	7	25	20		56
CZ Jamundi	5	1	17	22	1	46
CZ Ladera	2	7	17	14		40
CZ Palmira	3	4	13	14		34
CZ Buga	5	7	8	10	1	31
CZ Sur	1	3	4	14	1	23
CZ Suroriental	4		14	2	1	21
CZ Yumbo	4	6	3	2		15
CZ Restaurar		1	1	1		3
CZ Sevilla		1		1		2
CZ Buenaventura			1			1
<b>Vaupés</b>			<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>
CZ Mitu			4	1		5
<b>Vichada</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>9</b>		<b>23</b>
CZ Puerto Carreño	4	5	5	9		23

# Resultados Generales de las Encuestas de Satisfacción

I Semestre 2020



# Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

- Para los primeros dos meses del año la aplicación de encuestas se realiza haciendo uso del Formulario de Encuestas de Satisfacción, el cual se configura a partir de la evaluación de las siguientes variables y categorías:

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.

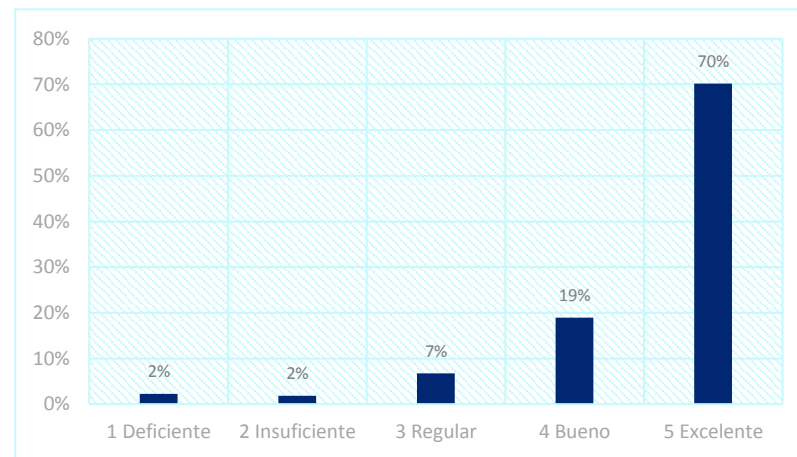
# 1. Calidad de la Atención

Enero - Febrero 2020

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Disposición y amabilidad del personal	2%	2%	8%	20%	69%
Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema	4%	2%	7%	16%	71%
Calidad de la asesoría brindada	4%	3%	9%	20%	65%
Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	0%	3%	14%	82%
Cómo califica la comodidad de las instalaciones	1%	2%	7%	24%	67%
En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF	2%	2%	8%	20%	67%

La variable de Calidad de la atención presentó un nivel de satisfacción alto durante los dos primeros meses del año. Las calificaciones bajas presentaron un leve incremento, generalmente en (1) un punto porcentual en comparación a los resultados del año anterior; mientras que un % de los ciudadanos que se encontraban en la calificación “Excelente” se movió a la calificación “Bueno”.

A nivel de criterio las principales oportunidades de mejora se presentaron en los criterios de Calidad de la Asesoría Brindada y Actitud del Colaborador, hechos que desembocan en el reporte de Alertas bajo las categorías: “Mal Procedimiento” y “Actitud Inadecuada del Colaborador que le Atendió”



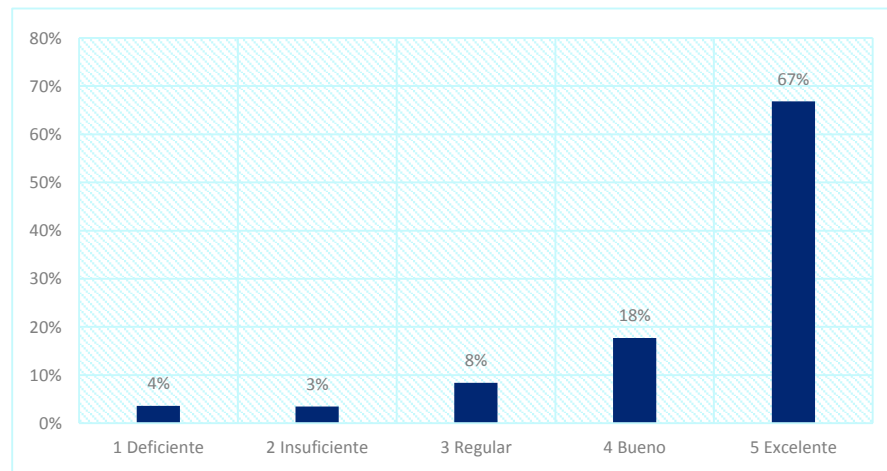
## 2. Claridad de la Información Suministrada

Enero - Febrero 2020

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4%	4%	8%	16%	67%
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	3%	3%	9%	19%	67%

La variable de Claridad de la Información Suministrada, presentó oportunidad de mejora principalmente en el atributo de Claridad, amplitud y precisión de la información brindada, ya que un 8% de los encuestados manifestó no estar a gusto con la orientación recibida.

A nivel general, las calificaciones bajas presentaron un incremento de 3 puntos porcentuales frente a los resultados generales del año anterior, mientras que las calificaciones “Bueno” y “Excelente” disminuyeron 6 puntos cada uno en comparación a los resultados que se obtuvieron anteriormente.



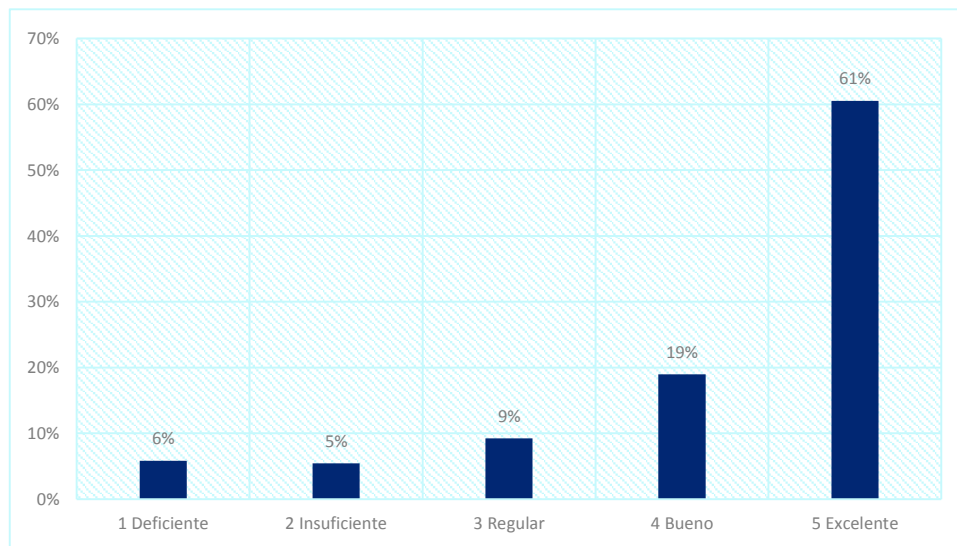
# 3. Resolución de la Necesidad

Enero - Febrero 2020

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	6%	5%	9%	19%	61%

Se presentó un incremento en las calificaciones bajas y una significativa disminución de 8 puntos porcentuales en la calificación más alta.

Los encuestados manifestaron que sus inquietudes en ocasiones no son resueltas y se les remite a otro punto del ICBF, a otra Institución, o a comunicarse con la línea 141. Este tipo de coyunturas son reportadas por medio de la generación de la alerta bajo la categoría: “Mal Procedimiento”.



# Resolución de la Necesidad

Enero - Febrero 2020



- Un porcentaje cercano a la cuarta parte de los consultados manifestó tener que asistir en más de una ocasión para resolver su pretensión. Este resultado presentó un incremento significativo frente a la tendencia que se mantuvo el año anterior, pasando de un 18.75% a un 24,89%. La razón más frecuente que manifestaron los encuestados fue la repartición de fichas limitadas para poder acceder al servicio de atención.



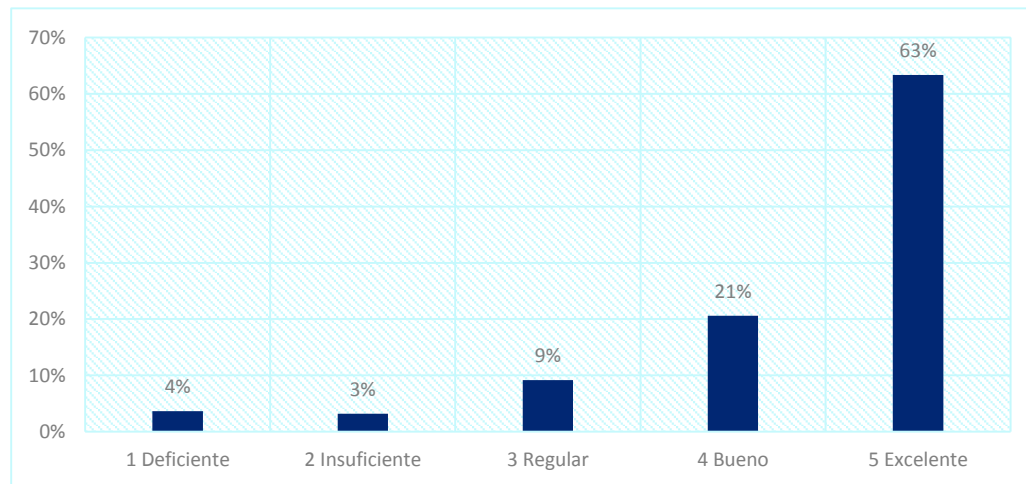
## 4. Oportunidad de Respuesta

Enero - Febrero 2020

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4%	3%	9%	22%	63%
Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes	4%	3%	9%	19%	64%

El 7% de los encuestados manifestó que se está limitando la atención en el punto de atención al cual se remite, este tipo de eventos se tramitaron como Alerta del proceso de relación con el ciudadano.

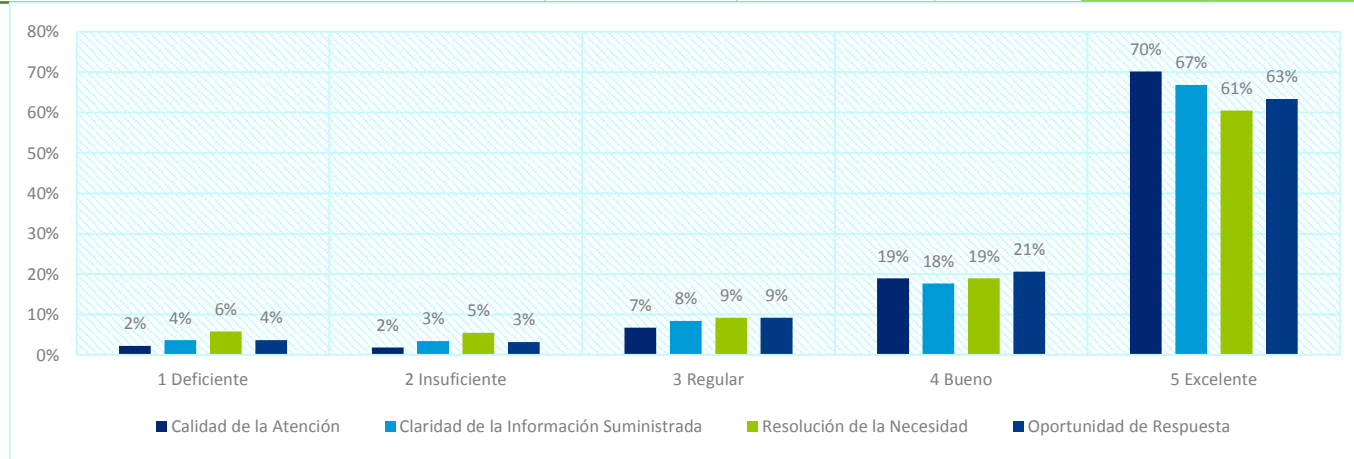
La tendencia que se evidenció en este criterio en las calificaciones “altas” es a la baja, pasando de un 73,5% a un 63,5%.



# Nivel de Satisfacción por Variables

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad de la Atención	2%	2%	7%	19%	70%
Claridad de la Información Suministrada	4%	3%	8%	18%	67%
Resolución de la Necesidad	6%	5%	9%	19%	61%
Oportunidad de Respuesta	4%	3%	9%	21%	63%
<b>Promedio</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>	<b>19%</b>	<b>65%</b>

Enero - Febrero 2020








En promedio las calificaciones bajas mostraron aumento en un punto en comparación a los resultados del año anterior; los encuestados que calificaron como Deficiente o Insuficiente ponen en conocimiento su inconformidad, la cual se tramita por medio de la tipificación de la Alerta bajo la categoría “Mal Procedimiento”

# Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound)

- Desde el día 2 de Marzo del año 2020 se empieza a realizar la aplicación de encuestas empleando como instrumento el Formulario de Encuestas de Satisfacción Outbound (F1.P6.RC Versión 1.), el cual se construyó en conjunto con el grupo de Calidad de la DSyA. Las preguntas que se realizan se agrupan en 3 categorías generales y se acompañan del cierre de la encuesta con una pregunta abierta que indaga sobre las sugerencias de mejora en el Servicio y la Atención.



# Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

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

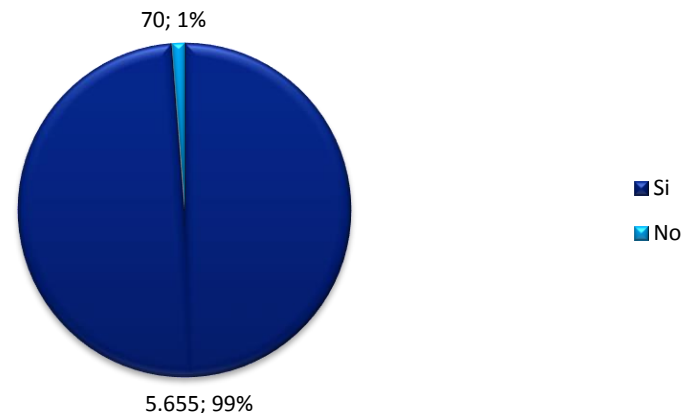


# Apertura punto de atención

Marzo - Mayo

- El grueso de la población encuestada (99%), manifestó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba abierto.
- En total, 70 de los encuestados (1%) indicó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba cerrado, dando lugar a la generación de la alerta bajo la categoría “Se limita la atención”.

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



Respuesta	¿Cuando usted se acercó al punto de atención éste se encontraba abierto?
Si	5655
No	70
<b>Total general</b>	<b>5,725</b>



# Duración de la Atención

Marzo - Mayo

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



Rango	¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser atendido?
Menos de 10 Minutos	2185
Entre 10 y 40 Minutos	2528
Entre 40 y 60 Minutos	561
Más de 60 Minutos	449
<b>Total general</b>	<b>5,723</b>

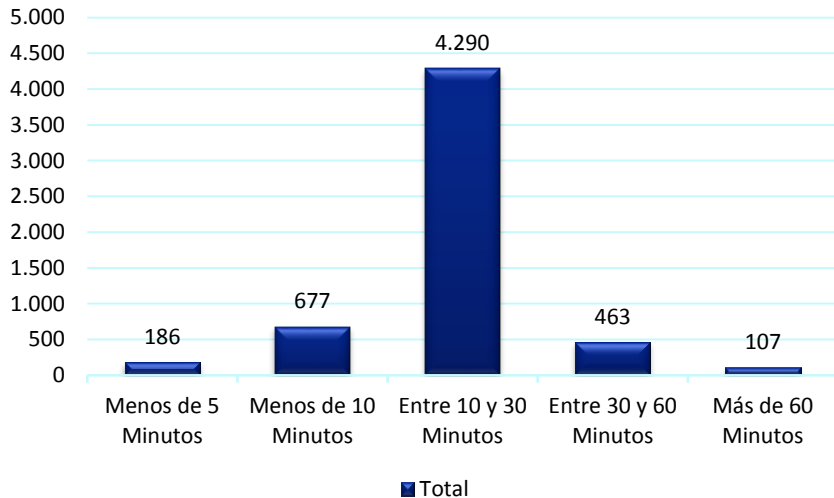
- El intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que comprende los 10 y 40 minutos y se mantuvo estable durante los meses de marzo, abril y mayo. Se mantuvo la tendencia que indica que los tiempos de espera no suelen superar los 60 minutos.
- Del total de encuestados, el 449 personas (7,8%) manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que deriva en la generación de la alerta bajo la tipificación de “Tiempo de Espera muy Largo”.



# Duración de la Atención

Marzo - Mayo

## ¿Cuánto tiempo duró la atención?



Rango	¿Cuánto tiempo duró la atención?
Menos de 10 Minutos	186
Entre 10 y 30 Minutos	677
Entre 30 y 60 Minutos	4,290
Más de 60 Minutos	107
<b>Total general</b>	<b>5,723</b>

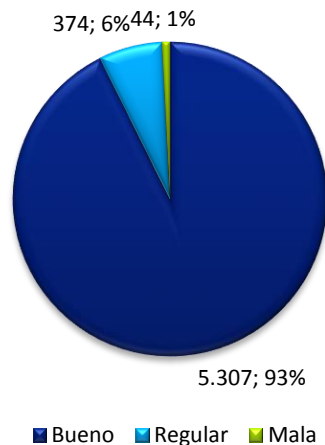
- Durante los meses de marzo, abril y mayo, se evidenció que el foco de la relación entre las variables **Tiempo de Espera y Duración de la Atención**, se dio en el rango de tiempo que comprende entre los 10 y 40 minutos de espera en sala, y el rango de tiempo que comprende entre los 10 y 30 minutos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



# Instalaciones físicas

Marzo - Mayo

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



Respuesta	¿Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio?
Bueno	5,307
Regular	374
Mala	44
<b>Total general</b>	<b>5,725</b>

- El 93% de los encuestados (5307 personas) manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención. Dentro de las principales sugerencias que se realizaron se contempló: “Las instalaciones se ven muy viejas”, “no hay baño en la sala de espera (CZ Nororiental Valle del Cauca)”, “las sillas no son cómodas”, “hay sillas rotas sin espaldares (CZ Centro Valle del Cauca)”, “el espacio es muy estrecho, no hay espacio para evacuar si se presenta algún incidente”.

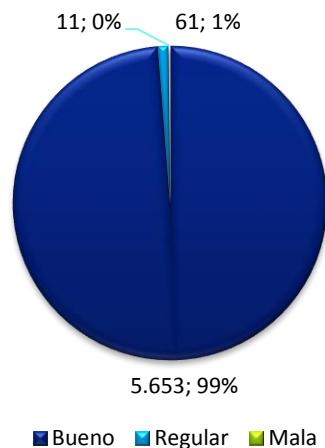




# Presentación personal del colaborador

Marzo - Mayo

## Presentación personal del colaborador que lo atendió



Respuesta	Presentación personal del colaborador que lo atendió
Bueno	5,653
Regular	61
Mala	11
<b>Total general</b>	<b>5,725</b>

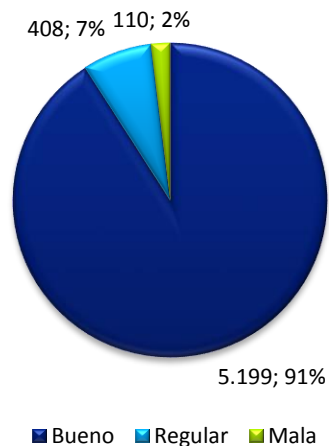
- De los 5725 encuestados, únicamente 72 de ellos manifestaron sentirse incómodos por la presentación personal del funcionario que les atendió. Dentro de las observaciones realizadas se destacan: “No tenían uniformes con los cuales se identificara como trabajadores”, “Su vestimenta fue del común, no se diferenciaba que era asesora”, Muy informal para prestar el servicio”.



# Actitud del colaborador que lo atendió

Marzo - Mayo

## Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad



Respuesta	Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad
Bueno	5,199
Regular	408
Mala	110
<b>Total general</b>	<b>5,717</b>

- El 9% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió. En total 518 personas presentaron inconformidad ante dicha situación, este tipo de alertas se tipificaron bajo la categoría “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió”.



# Dominio del tema

Marzo - Mayo

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



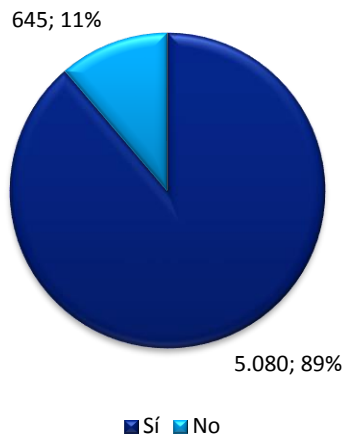
■ Bueno ■ Regular ■ Mala

Respuesta	Cuenta de Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió
Bueno	5,151
Regular	481
Mala	93
<b>Total general</b>	<b>5,725</b>

- 574 personas (el 10% de los encuestados) indicaron estar en desacuerdo con la orientación que recibieron ya que luego de la consulta se mostraban confundidos a partir de la orientación recibida. Para mediados del mes de abril se realizó modificación en el orden de aplicación de las preguntas (dominio del tema y actitud del colaborador que le atendió), esto con el fin de que el ciudadano diferencia ambas preguntas y la finalidad de cada una de ellas, En los escenarios que se identificó orientación incorrecta como producto de un mal manejo del tema, se procedió con la generación de la respectiva alerta por la categoría “Mal Procedimiento”.

Marzo - Mayo

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



Respuesta	Cuenta de Considera usted que la información brindada por el colaborador f
Sí	5,080
No	645
<b>Total general</b>	<b>5,725</b>

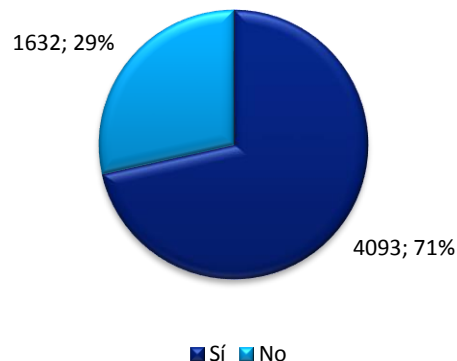
- 645 personas indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. La mayoría de los que respondieron de esta manera indicaron que el motivo de su consulta refería a recibir orientación sobre procesos conciliables. Dentro de los escenarios que se identificaron y que denotaron una orientación incompleta, se procedió a la generación de la alerta bajo la categoría “Mal Procedimiento”. Compartimos algunas de las observaciones identificadas en el desarrollo de la encuesta “algunos asesores si la atendieron muy bien luego paso con un funcionario que no le presto atención”, “el funcionario le indicó que las preguntas le serán resueltas en la citación correspondiente”, : “me remitieron a otra entidad sin explicarme la razón”.



# Número de colaboradores

Marzo - Mayo

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



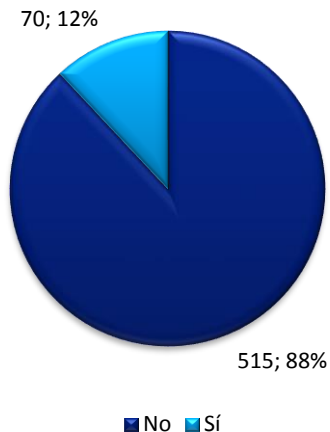
Respuesta	¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el punto de atención?
Sí	4093
No	1632
<b>Total general</b>	<b>5725</b>

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

# Queja o Reclamo (SIM)

Marzo - Mayo

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



Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Usted esta interesado en colocar una queja o reclamo?
No	515
Sí	70
<b>Total general</b>	<b>585</b>

- El 12% de los encuestados indicó que más allá de su insatisfacción, se encontraba interesado en registrar su inconformidad para recibir respuesta formal por parte de la Institución. Durante primer semestre se registran desde el segmento 105 DP - Reclamos y 74 DP – Quejas. Para los casos restantes, a pesar de la solicitud del ciudadano, los hechos no aplicaban para el registro del DP.

# Nivel de Satisfacción por Regional y Centro Zonal

I Semestre 2020



# Nivel de Satisfacción

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

Mayor al 82%  
Mayor al 4.1



**Nivel Alto de Satisfacción**

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

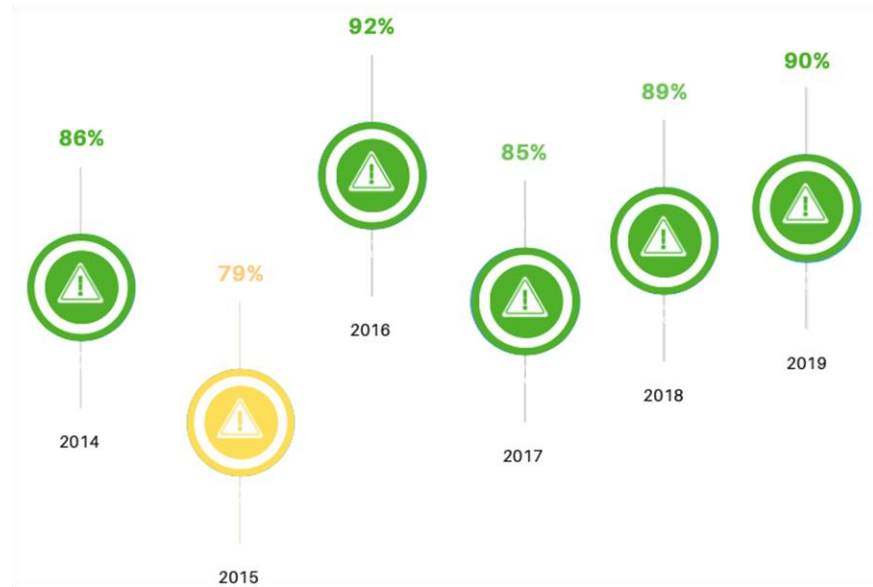


**Nivel Aceptable de Satisfacción**

Menor al 75%  
Menor al 3.85



**Nivel Bajo de Satisfacción**





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

I Semestre 2020



# Oportunidad del Servicio I Semestre 2020 (Pacífico)

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

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



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención I Semestre 2020 (Pacífico)

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

Para la categoría de Calidad y Servicio en la Atención el panorama se muestra diferente ya que el grueso de los puntos de atención presentan un nivel aceptable o bajo de satisfacción. De las regionales incluidas en la macroregión, ninguna alcanzó a tener un nivel alto de satisfacción. Es importante tener en cuenta lo presentado con el Centro Zonal Sevilla el cual tuvo la calificación más baja (2,4) ubicándose en un nivel bajo de satisfacción.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad I Semestre 2020 (Pacífico)

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

La categoría Resolución de la Necesidad presentó un nivel de satisfacción alto para las 4 regionales incluidas en la macroregión. La regional del Valle del Cauca es la que contó con los únicos dos puntos de atención que tienen un nivel bajo de satisfacción (Nororiental y Sur). Este resultado generalmente se ha visto reflejado en la generación de alertas por trato inadecuado por parte del funcionario que brinda la atención.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General I Semestre 2020 (Pacífico)

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

En conjunto, el nivel de satisfacción en las 4 regionales es alto si se revisa el resultado general del total de categorías. Para el CZ Buenaventura, que presentaba un nivel de satisfacción bajo durante el primer trimestre, no se contó con registros para realizar marcación.



Nivel Alto de Satisfacción

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

I Semestre 2020



# Oportunidad del Servicio I Semestre 2020 (Llanos)

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

Las 6 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio, situación que se mantuvo desde inicio del año. El único punto de atención que no alcanzó dicha categoría fue el CZ Villanueva, el cual para el semestre cierra con un nivel de satisfacción bajo.



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención I Semestre 2020 (Llanos)

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

En general la macroregión presenta un nivel de satisfacción aceptable para la categoría Calidad y Servicio en la Atención durante el primer semestre del año; no obstante, Meta y Vaupés se mantienen en un nivel de satisfacción bajo. Ninguna de las regionales alcanzó un nivel alto de satisfacción para la categoría.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción



# Resolución de la Necesidad I Semestre 2020 (Llanos)

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

Se evidencia un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la Necesidad en la macroregión de los Llanos. Esta tendencia se mantuvo en comparación a los resultados obtenidos durante el primer trimestre, sin embargo, Casanare, Guaviare, Meta y Vaupés obtuvieron resultados inferiores a los conseguidos durante los primeros tres meses del año, encontrándose estas dos últimas en un nivel bajo de satisfacción.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General I Semestre 2020 (Llanos)

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

La satisfacción general de la macroregión se mantuvo en un nivel alto, esta tendencia se extiende para las 6 regionales. De los puntos de atención incluidos en la imagen, el único que no alcanzó un nivel alto de satisfacción para el segundo trimestre fue el CZ Villavicencio 2, sin embargo, para la totalidad del semestre se mantiene en un nivel alto de satisfacción.



Nivel Alto de Satisfacción

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

I Semestre 2020



# Oportunidad del Servicio I Semestre 2020 (Eje Cafetero)

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

Las 4 regionales presentaron un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio durante el primer semestre, situación que se mantiene como tendencia dentro de lo corrido del año. El CZ Integral Noroccidental presenta un nivel de satisfacción acumulado medio, sin embargo el resultado durante los últimos meses se mantiene en un nivel alto. El CZ Armenia Sur tienen un acumulado anual aceptable, sin embargo, durante los últimos meses obtuvo un resultado de 5.0.



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención I Semestre 2020 (Eje Cafetero)

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

La macroregión presentó un nivel de satisfacción aceptable para la categoría Calidad y Servicio en la Atención durante el primer semestre del año. Importante señalar que ninguna de las regionales alcanzó un nivel alto de satisfacción, y la regional Antioquia obtuvo un resultado durante el último trimestre de 3,8, ubicándose en el nivel bajo de satisfacción para la categoría.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad I Semestre 2020 (Eje Cafetero)

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

Se evidencia un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la Necesidad en la macroregión. Esta tendencia se viene manteniendo durante lo corrido del año, sin embargo, para el último trimestre, Antioquia es la única de las regionales que no cumple con este nivel y su resultado se mantiene en calificación aceptable.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General Mayo I Semestre 2020 (Eje Cafetero)

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

La satisfacción general de la macroregión se mantuvo en un nivel alto para el semestre, esta tendencia se evidencia durante lo corrido del año y se extiende para las 4 regionales. Armenia Sur mantiene un acumulado anual medio, sin embargo para el último trimestre su resultado se mantuvo en un nivel alto de satisfacción.



Nivel Alto de Satisfacción

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

I Semestre 2020





# Oportunidad del Servicio I Semestre 2020 (Centro Oriente)

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

La satisfacción en la categoría Oportunidad del Servicio de la macroregión se mantuvo en un nivel alto para el último trimestre, esta tendencia se evidencia durante lo corrido del año y se extiende para las 5 regionales. El Centro Zonal Revivir fue el único punto de atención que no obtuvo dichos resultados, obteniendo un nivel de satisfacción bajo para el último trimestre.



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención I Semestre 2020 (Centro Oriente)

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

Para la categoría Calidad y Servicio en la Atención en resultado es aceptable en la macroregión. A tener en cuenta los resultados obtenidos en las Regionales Bogotá y Santander, las cuales obtuvieron un nivel de satisfacción bajo durante el último trimestre.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad I Semestre 2020 (Centro Oriente)

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

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

La macroregión mantiene un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la Necesidad, sin embargo, Bogotá y Santander obtuvieron resultados aceptables de satisfacción durante el último trimestre.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General I Semestre 2020 (Centro Oriente)

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

La satisfacción general de la macroregión se mantuvo en un nivel alto para el último trimestre, esta tendencia se evidencia durante lo corrido del año y se extiende para las 5 regionales.



Nivel Alto de Satisfacción

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

I Semestre 2020



# Oportunidad del Servicio I Semestre 2020 (Centro Sur)

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

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio, situación que se mantiene como tendencia durante lo corrido del año.



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención I Semestre 2020 (Centro Sur)

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

La macroregión presenta un nivel de satisfacción aceptable para la categoría Calidad y Servicio en la Atención durante el primer semestre del año; ninguna de las regionales alcanzó el umbral del nivel de satisfacción alto. Los puntos de atención CZ Sibundoy, CZ Espinal y CZ Jordán obtuvieron resultados bajos para el nivel de satisfacción de la categoría durante el segundo trimestre.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad I Semestre 2020 (Centro Sur)

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

Se evidencia un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la Necesidad en la macroregión. El resultado obtenido durante el segundo trimestre estuvo por encima del promedio del primer trimestre del año. Todas las regionales obtuvieron un resultado en un alto nivel, y en referencia a los puntos de atención, Regional Caquetá, CZ Neiva, CZ Sibundoy, CZ Galán y CZ Jordán obtuvieron un resultado de satisfacción bajo.



Nivel Alto de Satisfacción



# Satisfacción General I Semestre 2020 (Centro Sur)

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

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto, esta tendencia se presenta durante lo corrido del año y se extiende para las 4 regionales. Durante el segundo trimestre del año, el único punto de atención que no alcanzó un nivel alto de satisfacción fue el CZ Jordán.



Nivel Alto de Satisfacción

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

I Semestre 2020



# Oportunidad del Servicio I Semestre 2020 (Caribe)

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

Para las 8 regionales que componen la macroregión se evidencia un nivel de satisfacción alto durante el semestre. La tendencia se mantiene al alza en el resultado general. Sabanalarga se encuentra en un nivel medio en el resultado semestral y el CZ Histórico y del Caribe se mantiene en un nivel bajo de satisfacción para lo corrido del año.



Nivel Alto de Satisfacción

# Calidad y Servicio en la Atención I Semestre 2020 (Caribe)

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

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

La macroregión presenta un nivel de satisfacción aceptable para la categoría Calidad y Servicio en la Atención durante el segundo trimestre del 2020; ninguna de las regionales alcanzó el umbral del nivel de satisfacción alto. San Andrés obtuvo resultado en el nivel bajo de satisfacción



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad I Semestre 2020 (Caribe)

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

El resultado semestral para la macrosección incrementó a un nivel de satisfacción alto en comparación a los resultados obtenidos durante los meses anteriores. La regional Atlántico es la única que no alcanza el nivel de satisfacción alto para esta categoría durante el segundo trimestre del año.



Nivel Alto de Satisfacción

# Satisfacción General I Semestre 2020 (Caribe)

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

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

La satisfacción general de la macroregión se mantiene en un nivel alto, esta tendencia se presenta durante lo corrido del año y se extiende para las 8 regionales. Durante el mes de abril el Centro Zonal Sabanalarga estuvo en un nivel general de satisfacción bajo, siendo el único de la macroregión en esta condición.



Nivel Alto de Satisfacción

## Nivel de Satisfacción Consolidado por Macroregión

I Semestre 2020



# Oportunidad del Servicio I Semestre 2020

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

Las 6 macroregiones se mantienen en un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio. El resultado general último trimestre se encuentra por encima del promedio obtenido durante los primeros 3 meses del año.



Nivel Alto de Satisfacción



# Calidad y Servicio en la Atención I Semestre 2020

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

Ninguna de las macroregiones obtuvo un nivel de satisfacción alto para la categoría durante el segundo trimestre del año. Caribe, Centro Sur y Llanos obtuvieron un resultado inferior en comparación al nivel de satisfacción obtenido durante los primeros 3 meses del año.



Nivel Aceptable  
de Satisfacción

# Resolución de la Necesidad I Semestre 2020

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

El resultado mensual para las 6 macroregiones se mantiene en un nivel alto de satisfacción. El resultado del segundo trimestre del año se mantiene el promedio obtenido durante el primer trimestre.



**Nivel Alto de Satisfacción**

# Satisfacción General I Semestre 2020

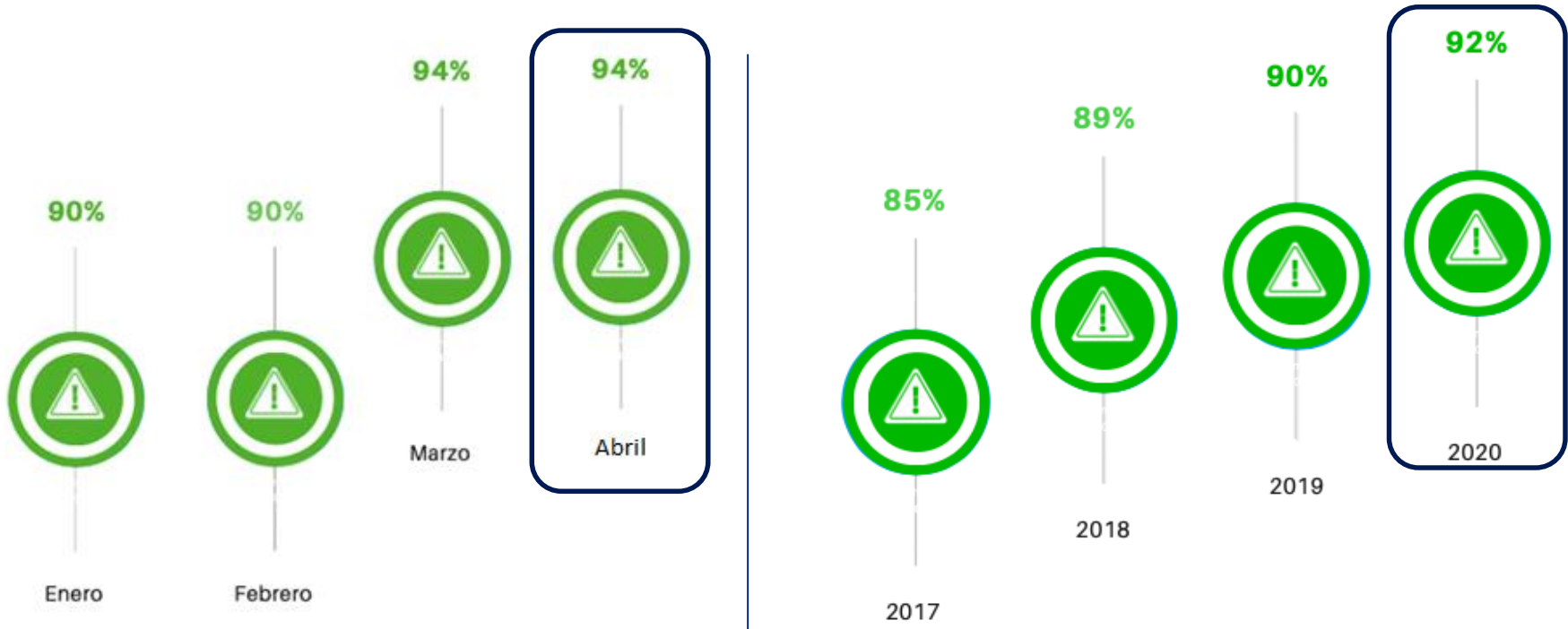
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Caribe	● 4,6	● 4,7	● 4,7
Centro Sur	● 4,7	● 4,8	● 4,7
Centroriente	● 4,6	● 4,7	● 4,6
Eje Cafetero	● 4,7	● 4,7	● 4,7
Llanos	● 4,6	● 4,7	● 4,7
Pacífico	● 4,6	● 4,7	● 4,7
<b>Total general</b>	● <b>4,6</b>	● <b>4,7</b>	● <b>4,7</b>

El nivel de satisfacción general en las macroregiones se mantienen alto y los resultados del segundo trimestre son superiores a los obtenidos durante los primeros tres meses del año.



**Nivel Alto de Satisfacción**

# Nivel de Satisfacción I Semestre 2020



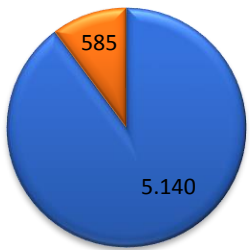
# Resultados de Alertas de Eventos Críticos

I Semestre 2020

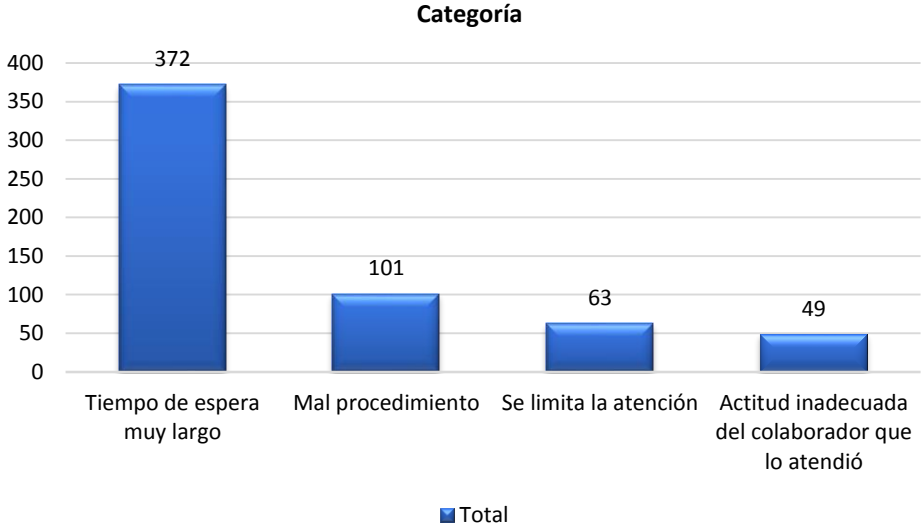


# ¿Desea poner en conocimiento su inconformidad?

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



■ No ■ Sí



- El 10,2% de los encuestados manifestó su intención de poner en conocimiento su inconformidad, derivando así en la generación de la alerta por las categorías ya conocidas. Esto representa un total de 585 alertas generadas desde que se implementa esta pregunta en el formulario de encuestas (2 de marzo). En total en el año se han reportado 813 alertas, de las cuales, 585 fueron reportadas con el nuevo formulario de aplicación de encuestas.

# Detalle Gestión Alertas

- Para el primer semestre del 2020 se contaba con un total de 813 alertas generadas, de las cuales, luego de la respectiva verificación y validación de la afectación a la línea técnica se tramitan 768. De ese total, 546 (71,0%) corresponden a las categorías “Tiempo de Espera Muy Largo y Actitud Inadecuada del Colaborador que lo Atendió” las cuales no se remiten a la Regional. Del total de alertas generadas 155 se encuentran cerradas y 67 se encuentran abiertas.

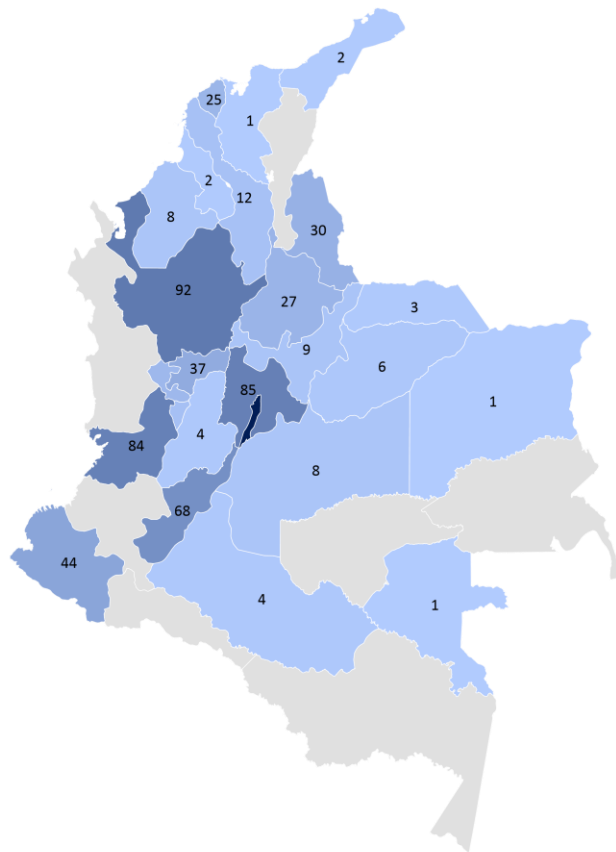
Regional	Total Alertas Generadas	Total Alertas Remitidas	Tiempo de Espera / Actitud Inadecuada	Acciones de mejora	Cerradas	Abiertas
ANTIOQUIA	92	89	47	1	34	8
ARAUCA	3	2	1	0	1	0
ATLÁNTICO	25	25	21	1	3	1
BOGOTÁ	197	190	150	0	31	9
BOLÍVAR	12	9	7	0	1	1
BOYACÁ	9	9	7	1	2	0
CALDAS	37	34	31	0	1	2
CAQUETÁ	4	4	4	0	0	0
CASANARE	6	6	5	0	1	0
CESAR	28	28	16	1	6	6
CÓRDOBA	8	8	3	0	2	3
CUNDINAMARCA	85	76	57	1	12	7
HUILA	68	66	53	1	10	3
LA GUAJIRA	2	2	2	0	0	0
MAGDALENA	1	1	0	0	0	1
META	8	7	6	0	1	0
NARIÑO	44	44	21	0	13	10
NORTE DE SANTANDER	30	24	14	0	7	3
QUINDÍO	13	11	5	1	3	3
RISARALDA	22	15	9	0	6	0
SANTANDER	27	26	17	1	9	0
SUCRE	2	2	1	0	0	1
TOLIMA	4	4	2	0	1	1
VALLE DEL CAUCA	84	84	66	1	10	8
VAUPÉS	1	1	0	0	1	0
VICHADA	1	1	1	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>813</b>	<b>768</b>	<b>546</b>	<b>9</b>	<b>155</b>	<b>67</b>

Alertas Generadas	Alertas tramitadas	Acciones de Mejora	Tiempo de Espera / Actitud Inadecuada	Cerradas	Abiertas
813	768	9	546	155	67

# Alertas por Regional

## I Semestre 2020

Categoría	Total de Alertas Generadas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	71
Mal procedimiento	136
Se limita la atención	86
Tiempo de espera muy largo	475
<b>Total general</b>	<b>768</b>



### Total Alertas Generadas

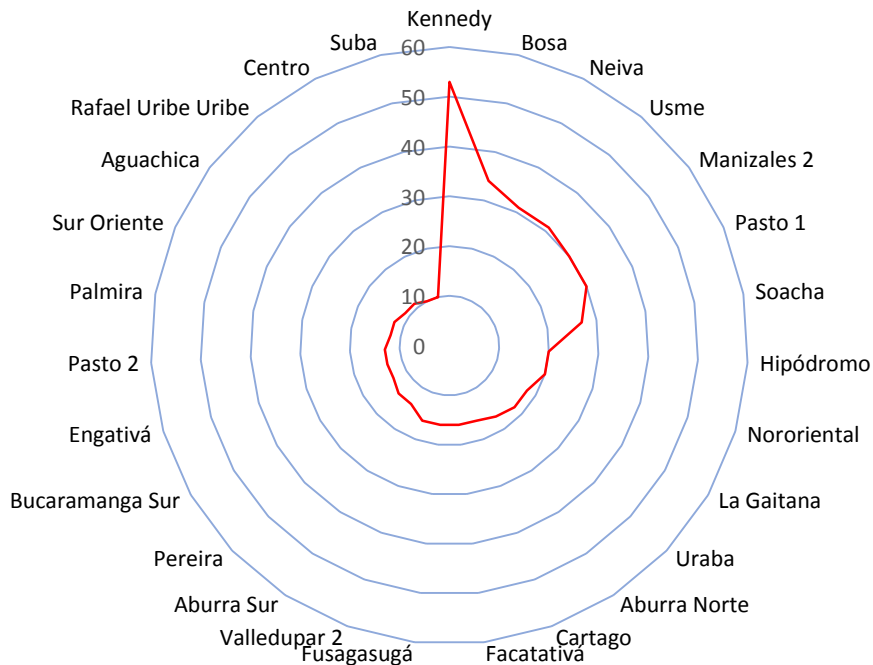


Regional	Total Alertas Remitidas
ANTIOQUIA	89
ARAUCA	2
ATLÁNTICO	25
BOGOTÁ	190
BOLÍVAR	9
BOYACÁ	9
CALDAS	34
CAQUETÁ	4
CASANARE	6
CESAR	28
CÓRDOBA	8
CUNDINAMARCA	76
HUILA	66
LA GUAJIRA	2
MAGDALENA	1
META	7
NARIÑO	44
NORTE DE SANTANDER	24
QUINDÍO	11
RISARALDA	15
SANTANDER	26
SUCRE	2
TOLIMA	4
VALLE DEL CAUCA	84
VAUPÉS	1
VICHADA	1
<b>Total general</b>	<b>768</b>

Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca Cundinamarca y Huila son las regionales que se muestran con mayor cantidad de alertas.



# Alertas por Centro Zonal



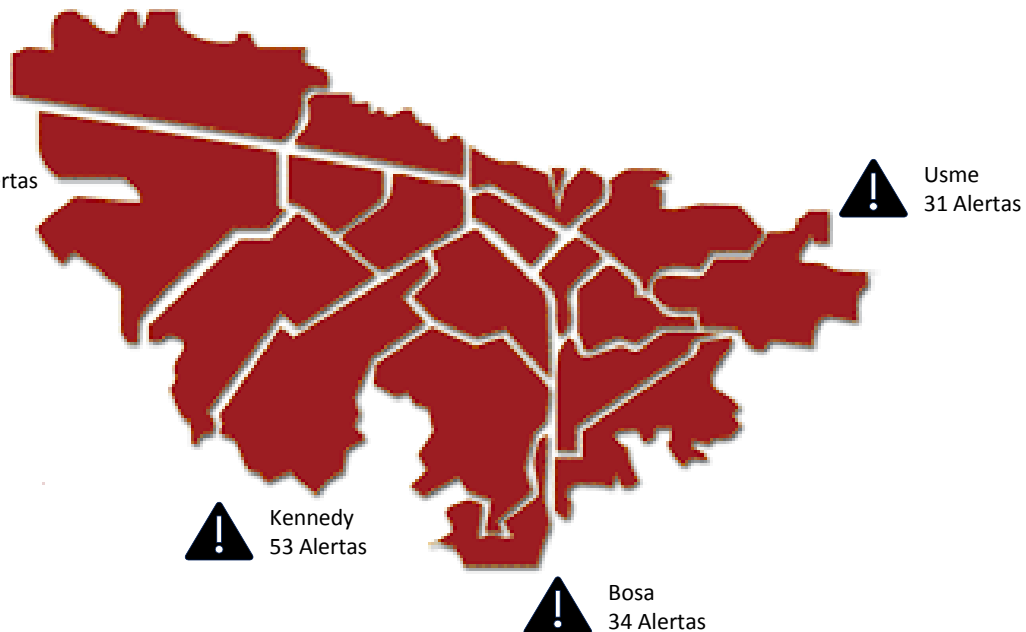
Centro Zonal	Total
Kennedy	53
Bosa	34
Neiva	31
Usme	31
Manizales 2	30
Pasto 1	30
Soacha	27
Hipódromo	20
Nororiental	20
La Gaitana	18
Uraba	18
Aburra Norte	17
Cartago	16
Facatativá	16
Fusagasugá	16
Valledupar 2	16
Aburra Sur	14
Pereira	14
Bucaramanga Sur	13
Engativá	13
Pasto 2	13
Palmira	12
Sur Oriente	12
Aguachica	11
Rafael Uribe Uribe	11
Centro	10
Suba	10

El Centro Zonal Kennedy se mantiene como el punto de atención que recibió mayor cantidad de Alertas durante el primer semestre del año. Contó con un total de 41 alertas generadas por Tiempo de Espera Muy Largo, 9 alertas por la categoría de Mal Procedimiento, 1 alerta por la categoría de Se limita la Atención y 2 por Actitud Inadecuada del Colaborador. En la tabla se muestran los CZ con mayor cantidad de alertas generadas.

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
BOGOTÁ	190	958	3269	20%

Centro Zonal	Total Alertas
Bosa	34
Ciudad Bolívar	8
Creer	3
Engativá	13
Fontibón	8
Kennedy	53
Mártires	5
Rafael Uribe	1
Rafael Uribe Uribe	11
Regional Bogota	1
San Cristobal	4
Santa Fe	2
Suba	10
Tunjuelito	1
Usaquén	5
Usme	31
<b>Total general</b>	<b>190</b>



Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	8
Mal procedimiento	29
Se limita la atención	11
Tiempo de espera muy largo	142
<b>Total general</b>	<b>190</b>

## I Semestre 2020

Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Bogota	CZ Barrios Unidos	179	55	31%	90%
Bogota	CZ Bosa	447	97	22%	82%
Bogota	CZ Ciudad Bolivar	259	51	20%	92%
Bogota	CZ Creer	159	20	13%	88%
Bogota	CZ Engativa	270	64	24%	84%
Bogota	CZ Fontibon	166	171	103%	86%
Bogota	CZ Kennedy	208	119	57%	81%
Bogota	CZ Martires	172	45	26%	82%
Bogota	CZ Puente Aranda	1	1	100%	100%
Bogota	CZ Rafael Uribe	125	45	36%	87%
Bogota	CZ Revivir	44	6	14%	71%
Bogota	CZ San Cristobal Sur	175	23	13%	73%
Bogota	CZ Santa Fe	107	20	19%	94%
Bogota	CZ Suba	298	85	29%	87%
Bogota	CZ Tunjuelito	207	13	6%	50%
Bogota	CZ Usaquen	114	43	38%	82%
Bogota	CZ Usme	432	69	16%	75%
Bogota	Regional Bogota	130	31	24%	85%

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

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
CUNDINAMARCA	76	733	2272	10%

Centro Zonal	Total Alertas
Facatativá	16
Fusagasugá	16
Girardot	9
Soacha	27
Soacha Centro	6
Ubate	1
Zipaquirá	1
<b>Total general</b>	<b>76</b>



Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	12
Mal procedimiento	13
Se limita la atención	6
Tiempo de espera muy largo	45
<b>Total general</b>	<b>76</b>

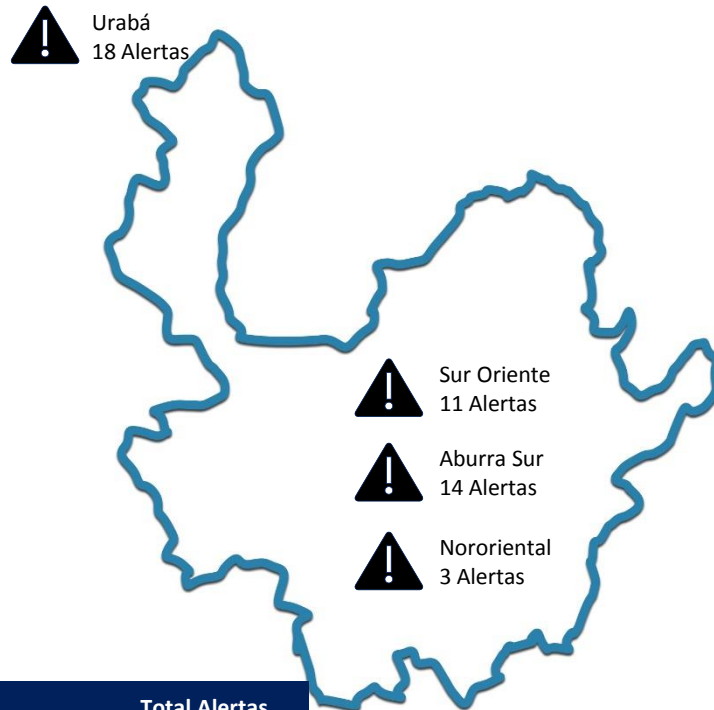
## I Semestre 2020

Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Cundinamarca	CZ Caqueza	28	23	82%	93%
Cundinamarca	CZ Choconta	45	9	20%	83%
Cundinamarca	CZ Facatativa	259	174	67%	87%
Cundinamarca	CZ Fusagasuga	268	72	27%	84%
Cundinamarca	CZ Gacheta	10	1	10%	100%
Cundinamarca	CZ Girardot	288	107	37%	86%
Cundinamarca	CZ La Mesa	80	2	3%	100%
Cundinamarca	CZ Pacho	146	13	9%	70%
Cundinamarca	CZ San Juan De Rioseco	32	6	19%	100%
Cundinamarca	CZ Soacha	108	190	176%	81%
Cundinamarca	CZ Soacha Centro	0	25	<i>Sin muestra</i>	91%
Cundinamarca	CZ Ubate	142	26	18%	100%
Cundinamarca	CZ Villeta	13	4	31%	60%
Cundinamarca	CZ Zipaquirá	252	79	31%	80%
Cundinamarca	Regional Cundinamarca	19	2	11%	100%

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

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
ANTIOQUIA	89	639	1831	14%



Centro Zonal	Total Alertas
Aburra Norte	17
Aburra Sur	14
Integral Noroccidental	5
Integral Nororiental	9
Noroccidental	1
Nororiental	3
Occidente	3
Oriente	1
Oriente Medio	2
Regional Antioquia	1
Rosales	4
Sur Oriente	11
Uraba	18
<b>Total general</b>	<b>89</b>

Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	10
Mal procedimiento	19
Se limita la atención	23
Tiempo de espera muy largo	37
<b>Total general</b>	<b>89</b>

## I Semestre 2020

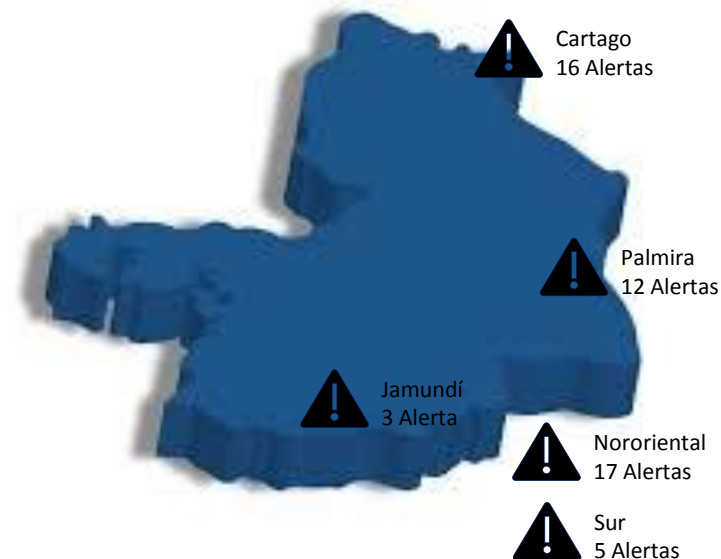
Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Antioquia	Caif Comuna 13	0	20	<i>Sin muestra</i>	88%
Antioquia	CZ Aburra Norte	249	65	26%	81%
Antioquia	CZ Aburra Sur	398	74	19%	89%
Antioquia	CZ Bajo Cauca	58	2	3%	100%
Antioquia	CZ Integral Noroccidental	29	15	52%	86%
Antioquia	CZ Integral Nororiental	428	55	13%	74%
Antioquia	CZ La Meseta	13	3	23%	100%
Antioquia	CZ Magdalena Medio	6	6	100%	100%
Antioquia	CZ Occidente	156	48	31%	74%
Antioquia	CZ Occidente Medio	24	1	4%	100%
Antioquia	CZ Oriente	255	49	19%	88%
Antioquia	CZ Oriente Medio	190	57	30%	88%
Antioquia	CZ Penderisco	71	1	1%	100%
Antioquia	CZ Porce Nus	45	11	24%	80%
Antioquia	CZ Rosales	0	45	<i>Sin muestra</i>	80%
Antioquia	CZ Sur Oriente	180	38	21%	97%
Antioquia	CZ Suroeste	128	0	<i>Sin Registros</i>	-
Antioquia	CZ Uraba	102	138	135%	89%
Antioquia	Regional Antioquia	112	11	10%	88%

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

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
VALLE DEL CAUCA	84	739	2276	11%

Punto de Atención	Total de Alertas
Buga	1
Cartago	16
Centro	10
Hipódromo	1
Jamundi	3
Ladera	2
Nororiental	17
Palmira	12
Regional Valle	5
Sur	5
Suroriental	6
Tuluá	4
Yumbo	2
<b>Total general</b>	<b>84</b>



Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	6
Mal Procedimiento	10
Se limita la atención	8
Tiempo de espera muy largo	60
<b>Total general</b>	<b>84</b>



## I Semestre 2020

Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Valle Del Cauca	CZ Buenaventura	67	1	1%	100%
Valle Del Cauca	CZ Buga	252	31	12%	79%
Valle Del Cauca	CZ Cartago	276	204	74%	82%
Valle Del Cauca	CZ Centro	283	65	23%	67%
Valle Del Cauca	CZ Jamundi	130	46	35%	84%
Valle Del Cauca	CZ Ladera	10	40	400%	85%
Valle Del Cauca	CZ Nororiental	293	96	33%	70%
Valle Del Cauca	CZ Palmira	205	34	17%	89%
Valle Del Cauca	CZ Restaurar	1	3	300%	100%
Valle Del Cauca	CZ Roldanillo	7	0	0%	0%
Valle Del Cauca	CZ Sevilla	74	2	3%	50%
Valle Del Cauca	CZ Sur	161	23	14%	89%
Valle Del Cauca	CZ Suroriental	263	21	8%	73%
Valle Del Cauca	CZ Tulua	262	56	21%	85%
Valle Del Cauca	CZ Yumbo	145	15	10%	62%
Valle Del Cauca	Regional Valle	318	102	32%	80%

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

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
HUILA	66	493	2119	13%

Centro Zonal	Total Alertas
Garzón	9
La Gaitana	18
Neiva	31
Pitalito	8
<b>Total general</b>	<b>66</b>

Categoría	Total de Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	4
Mal Procedimiento	10
Se limita la atención	3
Tiempo de espera muy largo	49
<b>Total general</b>	<b>66</b>



Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Huila	CZ Garzon	298	112	38%	74%
Huila	CZ La Gaitana	316	123	39%	75%
Huila	CZ La Plata	150	8	5%	82%
Huila	CZ Neiva	338	114	34%	76%
Huila	CZ Pitalito	293	136	46%	81%
Huila	Regional Huila	18	0	0%	0%

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

I Semestre 2020



Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
NARIÑO	44	347	901	13%

Centro Zonal	Total Alertas
Pasto 1	30
Pasto 2	13
Regional Nariño	1
<b>Total general</b>	<b>44</b>

Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	3
Mal Procedimiento	5
Se limita la atención	18
Tiempo de espera muy largo	18
<b>Total general</b>	<b>44</b>



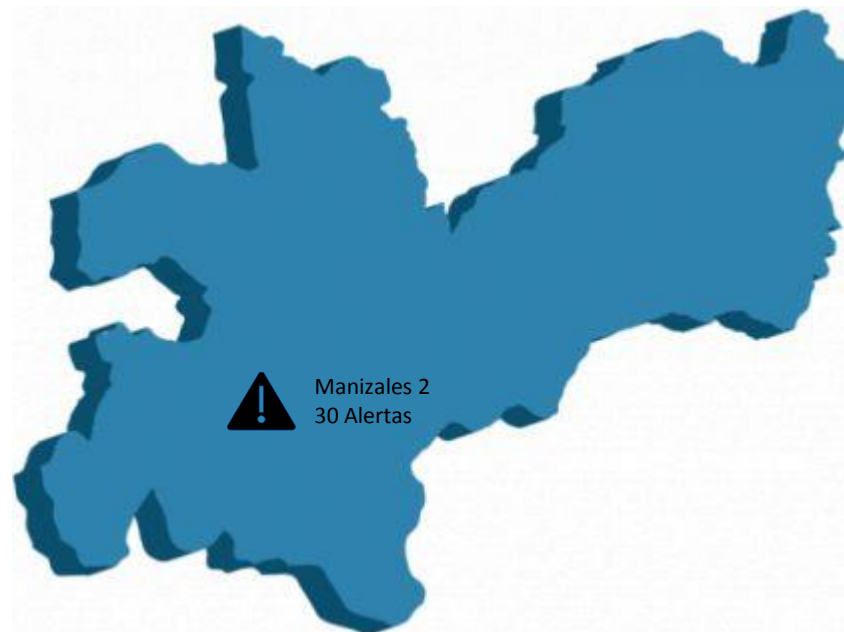
Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Nariño	CZ Barbacoas	15	0	0%	100%
Nariño	CZ Ipiales	8	0	Sin Registros Validos	-
Nariño	CZ La Union	28	0	0%	0%
Nariño	CZ Pasto 1	324	102	31%	89%
Nariño	CZ Pasto 2	189	150	79%	89%
Nariño	CZ Remolino	2	0	Sin Registros	-
Nariño	CZ Tumaco	0	0	Sin muestra	-
Nariño	CZ Tuquerres	87	38	44%	88%
Nariño	Regional Nariño	212	57	27%	80%

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

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
CALDAS	34	328	920	10%

Centro Zonal	Total Alertas
Manizales 1	1
Manizales 2	30
Norte	1
Oriente	2
<b>Total general</b>	<b>34</b>



Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	3
Mal Procedimiento	2
Se limita la atención	1
Tiempo de espera muy largo	28
<b>Total general</b>	<b>34</b>

Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Caldas	CZ Del Cafe	116	0	Sin Registros	-
Caldas	CZ Manizales 1	15	1	7%	100%
Caldas	CZ Manizales 2	129	284	220%	89%
Caldas	CZ Norte	48	9	19%	100%
Caldas	CZ Occidente	48	13	27%	63%
Caldas	CZ Oriente	99	19	19%	77%
Caldas	CZ Sur Oriente	21	2	10%	60%
Caldas	Regional Caldas	2	0	Sin Registros	-

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

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
RISARALDA	15	487	1786	3%

Centro Zonal	Total
Dos Quebradas	1
Pereira	14
<b>Total general</b>	<b>15</b>

Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	8
Mal Procedimiento	6
Tiempo de espera muy largo	1
<b>Total general</b>	<b>15</b>





Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Risaralda	CZ Belen De Umbria	106	40	38%	88%
Risaralda	CZ Dos Quebradas	348	69	20%	85%
Risaralda	CZ La Virginia	191	48	25%	73%
Risaralda	CZ Pereira	390	278	71%	84%
Risaralda	CZ Santa Rosa De Cabal	24	52	217%	84%
Risaralda	Regional Risaralda	3	0	0%	0%

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

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
QUINDÍO	11	187	538	6%

Centro Zonal	Total Alertas
Armenia Norte	8
Armenia Sur	3
<b>Total general</b>	<b>11</b>

Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1
Mal Procedimiento	4
Se limita la atención	2
Tiempo de espera muy largo	4
<b>Total general</b>	<b>11</b>



Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Quindío	CZ Armenia Norte	115	176	153%	91%
Quindío	CZ Armenia Sur	146	7	5%	100%
Quindío	CZ Calarca	129	4	3%	100%
Quindío	Regional Quindío	0	0	<i>Sin muestra</i>	-

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

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
SANTANDER	26	190	750	14%

Centro Zonal	Total Alertas
Bucaramanga Sur	13
Carlos Lleras Restrepo	8
La Floresta	3
Luis Carlos Galán Sarmiento	2
<b>Total general</b>	<b>26</b>

Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1
Mal Procedimiento	4
Se limita la atención	5
Tiempo de espera muy largo	16
<b>Total general</b>	<b>26</b>



## I Semestre 2020

Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Santander	CZ Antonia Santos	146	5	3%	58%
Santander	CZ Bucaramanga Sur	215	83	39%	78%
Santander	CZ Carlos Lleras Restrepo	151	40	26%	73%
Santander	CZ La Floresta	67	14	21%	73%
Santander	CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	77	18	23%	77%
Santander	CZ Malaga	4	1	25%	60%
Santander	CZ Resurgir	11	0	0%	0%
Santander	CZ San Gil	11	2	18%	67%
Santander	CZ Socorro	98	14	14%	100%
Santander	CZ Velez	21	10	48%	100%
Santander	CZ Yariques	7	0	Sin Registros Validos	-
Santander	Regional Santander	12	3	25%	100%

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

## I Semestre 2020

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
NORTE DE SANTANDER	24	669	2452	4%

Centro Zonal	Total Alertas
Cúcuta 1	4
Cúcuta 2	9
Cúcuta 3	6
Ocaña	3
Regional Norte De Santander	1
Tibu	1
<b>Total general</b>	<b>24</b>

Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	5
Mal Procedimiento	9
Se limita la atención	1
Tiempo de espera muy largo	9
<b>Total general</b>	<b>24</b>



Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Norte De Santander	CZ Cucuta 1	363	83	23%	87%
Norte De Santander	CZ Cucuta 2	203	204	100%	88%
Norte De Santander	CZ Cucuta 3	330	201	61%	87%
Norte De Santander	CZ Ocaña	153	37	24%	84%
Norte De Santander	CZ Pamplona	130	26	20%	89%
Norte De Santander	CZ Tibu	179	68	38%	81%
Norte De Santander	Regional Norte De Santander	234	50	21%	85%

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

## I Semestre 2020



Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
----------	-------------------------	---------------------	-----------	-----------

BOLÍVAR	9	142	475	6%
---------	---	-----	-----	----



De la Virgen y Turístico  
4 Alertas



Centro Zonal	Total Alertas
De La Virgen Y Turístico	4
Histórico y del Caribe Norte	2
Industrial de la Bahía	2
Regional Bolívar	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>

Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1
Mal Procedimiento	1
Se limita la atención	1
Tiempo de espera muy largo	6
<b>Total general</b>	<b>9</b>



Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Bolívar	CZ De La Virgen Y Turístico	253	53	21%	76%
Bolívar	CZ El Carmen De Bolívar	24	2	8%	100%
Bolívar	CZ Histórico Y Del Caribe Norte	20	4	20%	100%
Bolívar	CZ Industrial De La Bahía	291	10	3%	75%
Bolívar	CZ Magangue	151	23	15%	88%
Bolívar	CZ Mompox	102	7	7%	78%
Bolívar	CZ Simiti	37	13	35%	80%
Bolívar	CZ Turbaco	115	7	6%	83%
Bolívar	Regional Bolívar	63	23	37%	89%

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

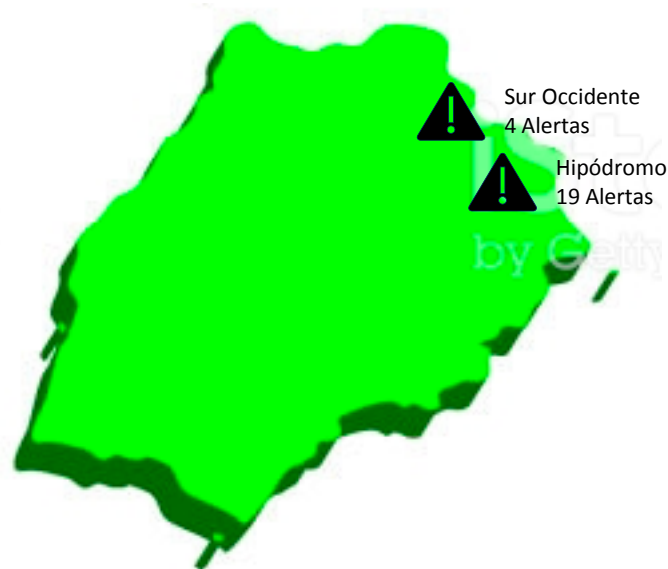
## I Semestre 2020



Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
ATLÁNTICO	25	162	398	15%

Centro Zonal	Total Alertas
Hipódromo	19
Norte Centro Historico	1
Sur Occidente	4
Sur Oriente	1
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1
Mal Procedimiento	3
Se limita la atención	1
Tiempo de espera muy largo	20
<b>Total general</b>	<b>25</b>



Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Atlantico	CZ Baranoa	34	6	18%	100%
Atlantico	CZ Hipodromo	168	59	35%	92%
Atlantico	CZ Norte Centro Historico	23	4	17%	100%
Atlantico	CZ Sabanagrande	24	0	0%	100%
Atlantico	CZ Sabanalarga	182	6	3%	100%
Atlantico	CZ Suroccidente	156	15	10%	94%
Atlantico	CZ Suroriente	111	61	55%	91%
Atlantico	Regional Atlantico	36	11	31%	100%

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

## I Semestre 2020

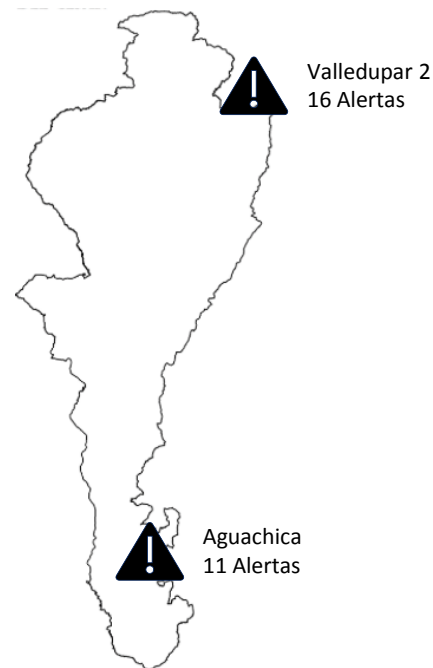


El 12% de las encuestas aplicadas para la Regional derivaron en la generación de Alerta. El grueso de las alertas se generaron por tiempos de espera superiores a 60 minutos.

Centro Zonal	Total Alertas
Aguachica	11
Chiriguana	1
Valledupar 2	16
<b>Total general</b>	<b>28</b>

Categoría	Total Alertas
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1
Mal Procedimiento	9
Se limita la atención	3
Tiempo de espera muy largo	15
<b>Total general</b>	<b>28</b>

Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
CESAR	28	243	821	12%



Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Cesar	CZ Aguachica	335	149	44%	89%
Cesar	CZ Agustin Codazzi	3	0	0%	0%
Cesar	CZ Chiriguana	7	4	57%	100%
Cesar	CZ Valledupar 1	10	3	30%	100%
Cesar	CZ Valledupar 2	342	85	25%	78%
Cesar	Regional Cesar	28	2	7%	80%

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

I Semestre 2020



Regional	Total Alertas Generadas	Encuestas Efectivas	Registros	% Alertas
AMAZONAS	0	0	1	0%
ARAUCA	2	85	229	2%
BOYACÁ	9	109	364	8%
CAQUETÁ	4	109	518	4%
CASANARE	6	49	135	12%
CAUCA	0	4	23	0%
CHOCÓ	0	18	82	0%
CÓRDOBA	8	127	500	6%
GUAINIA	0	0	2	0%
GUAVIARE	0	8	17	0%
LA GUAJIRA	2	49	159	4%
MAGDALENA	1	31	96	3%
META	7	50	155	14%
PUTUMAYO	0	28	86	0%
SAN ANDRES	0	4	22	0%
SUCRE	2	35	95	6%
TOLIMA	4	135	377	3%
VAUPÉS	1	5	17	20%
VICHADA	1	23	89	4%

## I Semestre 2020

Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Cordoba	CZ 1 Monteria	111	30	27%	76%
Cordoba	CZ Cerete	8	6	75%	75%
Cordoba	CZ Lorica	106	15	14%	93%
Cordoba	CZ Montelibano	72	15	21%	78%
Cordoba	CZ Planetarica	108	16	15%	70%
Cordoba	CZ Sahagun	89	8	9%	50%
Cordoba	CZ San Andres De Sotavento	56	2	4%	100%
Cordoba	CZ Tierralta	25	5	20%	100%
Cordoba	Regional Cordoba	115	30	26%	74%
La Guajira	CZ Fonseca	14	0	0%	0%
La Guajira	CZ Maicao	17	0	0%	0%
La Guajira	CZ Manaure	3	0	0%	0%
La Guajira	CZ Nazareth	0	0	Sin muestra	-
La Guajira	CZ Riohacha 1	183	28	15%	76%
La Guajira	CZ Riohacha 2	47	7	15%	100%
La Guajira	Regional La Guajira	123	14	11%	89%
Magdalena	CZ Cienaga	0	0	Sin muestra	-
Magdalena	CZ Del Rio	3	0	0%	0%
Magdalena	CZ El Banco	46	17	37%	77%
Magdalena	CZ Fundación	9	2	22%	100%
Magdalena	CZ Plato	3	4	133%	100%
Magdalena	CZ Santa Ana	10	2	20%	60%
Magdalena	CZ Santa Marta Norte	27	2	7%	100%
Magdalena	CZ Santa Marta Sur	120	1	1%	33%
Magdalena	Regional Magdalena	38	3	8%	60%

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

## I Semestre 2020

Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
San Andres	CZ Los Almendros	51	3	6%	67%
San Andres	Regional San Andres	14	1	7%	50%
Sucre	CZ Boston	34	11	32%	91%
Sucre	CZ La Mojana	37	3	8%	80%
Sucre	CZ Norte	12	0	Sin Registros	-
Sucre	CZ Sinclejo	179	21	12%	63%
Sucre	Regional Sucre	3	0	0%	0%
Amazonas	CZ Leticia	2	0	Sin Registros	-
Amazonas	Regional Amazonas	3	0	0%	0%
Caqueta	CZ Belen De Los Andaquies	69	7	10%	100%
Caqueta	CZ Florencia 1	149	42	28%	91%
Caqueta	CZ Florencia 2	356	23	6%	70%
Caqueta	CZ Puerto Rico	25	33	132%	78%
Caqueta	Regional Caqueta	4	4	100%	75%
Putumayo	CZ La Hormiga	146	4	3%	100%
Putumayo	CZ Mocoa	59	23	39%	95%
Putumayo	CZ Puerto Asis	9	0	0%	100%
Putumayo	CZ Sibundoy	9	1	11%	100%
Putumayo	Regional Putumayo	0	0	Sin muestra	-
Tolima	CZ Chaparral	155	48	31%	80%
Tolima	CZ Espinal	65	12	18%	100%
Tolima	CZ Galan	284	6	2%	80%
Tolima	CZ Honda	124	9	7%	88%
Tolima	CZ Ibague	59	6	10%	67%
Tolima	CZ Jordan	39	14	36%	93%
Tolima	CZ Lerida	24	5	21%	63%
Tolima	CZ Libano	25	23	92%	93%
Tolima	CZ Melgar	47	10	21%	64%
Tolima	CZ Purificacion	44	2	5%	67%
Tolima	Regional Tolima	2	0	0%	100%

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



## I Semestre 2020

Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Boyaca	CZ Chiquinquirá	7	5	71%	67%
Boyaca	CZ Duitama	89	11	12%	85%
Boyaca	CZ El Cocuy	21	6	29%	75%
Boyaca	CZ Garagoa	45	5	11%	80%
Boyaca	CZ Miraflores	20	8	40%	100%
Boyaca	CZ Moniquirá	23	6	26%	100%
Boyaca	CZ Otanche	42	3	7%	60%
Boyaca	CZ Puerto Boyacá	53	3	6%	67%
Boyaca	CZ Soata	43	12	28%	82%
Boyaca	CZ Sogamoso	278	6	2%	100%
Boyaca	CZ Tunja 1	35	5	14%	100%
Boyaca	CZ Tunja 2	263	24	9%	82%
Boyaca	Regional Boyaca	19	15	79%	100%
Arauca	CZ Arauca	58	14	24%	86%
Arauca	CZ Saravena	262	65	25%	72%
Arauca	CZ Tame	165	4	2%	60%
Arauca	Regional Arauca	3	2	67%	100%
Casanare	CZ Paz De Aripuro	126	39	31%	80%
Casanare	CZ Villanueva	27	1	4%	100%
Casanare	CZ Yopal	66	9	14%	100%
Casanare	Regional Casanare	1	0	Sin Registros Validos	-
Guainia	Regional Guainia	8	0	0%	100%
Guaviare	CZ San Jose De Guaviare	21	5	24%	60%
Guaviare	Regional Guaviare	14	3	21%	100%
Meta	CZ Acacias	39	9	23%	54%
Meta	CZ Granada	27	3	11%	80%
Meta	CZ Puerto Lopez	12	3	25%	80%
Meta	CZ Villavicencio 1	75	20	27%	89%
Meta	CZ Villavicencio 2	142	14	10%	79%
Meta	Regional Meta	4	1	25%	60%

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

## I Semestre 2020

Regional	Centro Zonal	2020	Encuestas	% Cumplimiento	% Contactabilidad
Vaupes	CZ Mitu	29	5	17%	50%
Vichada	CZ Puerto Carreño	96	23	24%	69%
Vichada	Regional Vichada	4	0	Sin Registros	-
Cauca	CZ Centro	0	0	Sin muestra	-
Cauca	CZ Costa Pacifica	14	2	14%	60%
Cauca	CZ Indigena	8	0	Sin Registros	-
Cauca	CZ Macizo Colombiano	5	0	Sin Registros	-
Cauca	CZ Norte	97	2	2%	100%
Cauca	CZ Popayan	3	0	0%	0%
Cauca	CZ Sur	0	0	Sin muestra	-
Cauca	Regional Cauca	2	0	0%	0%
Choco	CZ Bahia Solano	25	7	28%	100%
Choco	CZ Istmina	5	3	60%	100%
Choco	CZ Quibdo	11	2	18%	100%
Choco	CZ Riosucio	27	0	0%	0%
Choco	CZ Tado	38	6	16%	75%
Choco	Regional Choco	3	0	Sin Registros	-

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

# Registros en SIM

I Semestre 2020



# Quejas, Reclamos, SRD, RAVD por Agente

## I Semestre 2020

Agente	Quejas	Reclamos	SRD	RAVD	Total
LINA MARCELA DELGADO SEVILLA	10	11	6	1	28
YURY XIMENA BAÑOL HENAO	11	17	10	4	42
FREDY ALEXANDER GONZALES CELLS	9	9	5	1	24
JOHANA ALEXA MAYORGA SARAY	4	10	0	0	14
SHARON NICOL CASTRO MILLARES	12	13	1	0	26
WENDY VANESSA BECERRA ZAMUDIO	12	20	6	1	39
ANDREA DEL PILAR TAUTIVA GOMEZ	1	1	0	0	2
LAURA GIMENA CORREDOR BERNAL	2	1	0	0	3
VALERIA RUIZ QUIROGA	2	0	1	0	3
WENDY VANESSA BECERRA ZAMUDIO	9	22	2	0	33
ZAIRA VALENTINA GUZMAN RODRIGUEZ	2	1	0	0	3
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>105</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>217</b>

En su mayoría, los registros que se realizaron desde el segmento corresponden a DP Quejas y DP Reclamos, los primeros se registraron generalmente por el trato inadecuado recibido por parte del funcionario, y los segundos se registran generalmente por los tiempos de espera prolongados.

# Monitoreo de Interacciones

I Semestre 2020



# Resultados Monitoreo de Interacciones

## I Semestre 2020

- A partir del mes de abril del 2020 se da inicio al monitoreo de interacciones para el segmento de encuestas a partir del formulario establecido. Se definen las siguientes categorías de evaluación:

<p><b>Precisión de Error Crítico del Usuario Final:</b> Son las imprecisiones que causan que una encuesta entera sea defectuosa desde el punto de vista del Cliente o Usuario final. Estos errores tendrán un impacto directo en la Satisfacción/Insatisfacción de usuario final.</p>
<p><b>Precisión Error Crítico del Negocio:</b> hace referencia a las imprecisiones que causan que una encuesta entera sea defectuosa desde el punto de vista del negocio. Estos errores tendrán un impacto directo en los costos o satisfacción de cliente. Normalmente incluyen errores que afectan el contacto permanente y activo con el peticionario, la privacidad de datos, estadísticas de la entidad compradora o información y trámite que no garantice la gestión completa al peticionario</p>
<p><b>Precisión Error No Crítico:</b> se relaciona con las imprecisiones que no hacen que</p>

Se realizan en total 40 escuchas de llamadas, garantizando un mínimo de 4 monitoreos por cada agente. Los resultados generales obtenidos se mantienen dentro de las metas contractuales definidas, obteniendo un resultado por PECUF del 100%, y PECN del 98,39%.

En total se identifican 1 **Error Crítico del Negocio** por uso incorrecto de guiones.

En total se identifican 1 **Error Crítico** por tiempos de espera excedidos.

Ítem	Resultado Abril 2020
<b>Monitoreos</b>	31
ECUF	0
ECN	1
ENC	0
EC	1
<b>Nota de calidad</b>	98,61%
PECUF	100,00%
PECN	96,77%
PENC	100,00%

Ítem	Resultado Mayo 2020
<b>Monitoreos</b>	9
ECUF	0
ECN	0
ENC	0
EC	0
<b>Nota de calidad</b>	98,44%
PECUF	100,00%
PECN	100,00%
PENC	100,00%

# Conclusiones y Sugerencias

I Semestre 2020



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



- El grueso de los encuestados manifestó esperar en sala para ser atendido por un tiempo adecuado y dentro de lo establecido. Son mínimos los casos (en comparación al total de encuestados) que se reportan por tiempos de espera superiores a 60 minutos, sin embargo, no puede perderse de vista los escenarios en donde se reportaron tiempos de 4 o 5 horas de espera en sala (CZ Kennedy).
- Se mantuvo como tendencia que el grueso de las alertas generadas se reportaron por tiempos de espera superiores a 60 minutos, no obstante, la mayoría de los ciudadanos manifestó haber esperado en sala por un periodo de tiempo coherente.
- El personal dispuesto por parte del Instituto para la atención al ciudadano no es suficiente, haciendo que los tiempos de atención se prolonguen, alcanzando en ocasiones periodos superiores a las 4 horas.





- Se identifican casos puntuales de puntos de atención sobre los cuales vale la pena centrar la atención y ejecutar acciones específicas. Para el Centro Zonal Urabá se generaron durante el mes de abril 11 alertas por la categoría “Se limita la atención”. El denominador común en dichos reportes indicaba que cuando el ciudadano se acercaba al punto de atención presencial, se le indicaba que no se contaba con personal para atenderle y, por tanto, se tomaban sus datos personales para posteriormente establecer comunicación con el peticionario; dicha comunicación nunca se generó y a la fecha de aplicación de la encuesta, el ciudadano aún se encontraba sin recibir la orientación correspondiente.
- Es importante adelantar procesos de sensibilización para el personal vinculado con el proceso de relación con el ciudadano, esto con el fin de alcanzar niveles de comunicación asertiva durante las orientaciones que se desarrollan generalmente alrededor de los procesos conciliables.
- Se sugiere realizar revisión a los hechos presentados en el Centro Zonal Kennedy. El dicho punto de atención se generaron en total 53 alertas, siendo el Centro Zonal con mayor cantidad de alertas generadas.



- 2185 ciudadanos de los encuestados manifestó haber recibido una atención con una duración menor a los 10 minutos. En el desarrollo de la encuesta se identificó que la mayoría de estos casos obedecen a atenciones que no se extendieron más allá de los 5 minutos, lo cual desemboca en un estado de insatisfacción del ciudadano al percibir una orientación incompleta por parte del funcionario.
- El grueso de los encuestados que refirieron trato inadecuado por parte del colaborador que les atendió, centraban su inconformidad como resultado de una orientación incompleta y/o poco profunda. Desde la percepción del ciudadano, el no recibir orientación total frente a su consulta se interpretó como actitud inadecuada de parte de quién le atendió .
- La remisión hacia Otras Instituciones (Comisaría de Familia) generalmente no va acompañada de una clara instrucción que muestre al ciudadano las razones por las cuales no se atiende su caso desde el Instituto. Dicho escenario es percibido como orientación incompleta e inconclusa para con el encuestado.

- Se destaca el trato cordial y asertivo, el cual es señalado por los ciudadanos durante el desarrollo de la encuesta. En reiteradas ocasiones manifestaron sentirse satisfechos con la atención y trato que recibieron, mencionando incluso que el superar en ocasiones los 60 minutos de tiempo de espera no debía invisibilizar el trato cordial que recibieron.



- Fortalecimiento de los registros realizados en el aplicativo SIM desde territorio, propiciando una cultura de registro que sea internalizada y apropiada por parte de los colaboradores.

# Estrategias de Gestión

I Semestre 2020



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

- El equipo de encuestadores recibió capacitación por parte del Supervisor de Operaciones, equipo de Formación y segmento de Abogados del Centro de Contacto. Dichos espacios abordaron temáticas específicas enfocadas al registro de DP – Quejas y Reclamos en el aplicativo SIM, y temáticas enfocadas al desarrollo de Procesos Conciliables por parte del ICBF.
- De acuerdo a los resultados obtenidos (productividad) durante el mes de febrero, se realiza sustitución del personal del segmento, aumentando el resultado de encuestas efectivas aplicadas durante el mes de marzo.
- Se realizaron juegos de roles en donde el encuestador realizó monitoreo de interacciones, esto con el fin de identificar por medio del ejercicio de la escucha de la llamada, las distintas estrategias a emplear para abordar al ciudadano por medio de la aplicación de la encuesta.





- Se mantiene la estrategia implementada para dar aumento al % de contactabilidad para la aplicación de la encuesta al ciudadano. Por tanto, la malla de turnos del equipo se diseñó con el fin de abarcar un rango temporal comprendido entre las 08:00 y las 20:00 de lunes a viernes, y de 08:00 a 17:00 del día sábado. Esta modificación de turnos, fue consecuente al diseño mapa de contactabilidad creado de acuerdo a los rangos del día en los cuales se generaba mayor contacto con el encuestado en las diferentes ciudades del país.
- El equipo de encuestadores recibió capacitación por parte del Supervisor de Operaciones y equipo de Formación del Centro de Contacto. Dichos espacios abordaron temáticas específicas enfocadas a las minutas de los diferentes programas de Primera Infancia, Hogares Sustitutos, y coyuntura de Emergencia COVID – 19. Esto con el fin de poder dar solución y remisión adecuada durante la aplicación de la encuesta.
- Para el mes de abril el segmento de encuestas contó con la totalidad del equipo trabajando desde casa (teletrabajo). Se han adelantado las pruebas para el empleo del discador automático para aumentar los niveles de productividad.

- Se socializó con el equipo de encuestas el diccionario de conceptos de monitoreo, el Informe mensual de encuestas Outbound y formato de contratación de metas, con el fin de contextualizar al segmento en referencia a los indicadores contractuales establecidos.





**iQ**  
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

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