

iQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. III Trimestre
2019



iQ
OUTSOURCING



Ficha Técnica

III Trimestre 2019

Introducción

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

Muestra por Punto de Atención

Septiembre 2019

Muestra por Punto de Atención

- Durante el mes de septiembre, se logró la aplicación de 519 encuestas que representan el 71% del total de la muestra recibida, compuesta por 728 encuestas.

MES	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
Septiembre	728	519	71%

% CUMPLIMIENTO	PUNTOS DE ATENCIÓN
100%	135
0%	6
8% - 99%	32

OBSERVACIÓN PARTICULAR	PUNTOS DE ATENCIÓN
Sin Registros HD	22
Sin Registros	28
Sin Registros Validos	5
Sin Muestra	11

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

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Caribe

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ATLANTICO	CZ BARANOA	4	2	50%	4	0	3	2
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	4	4	100%	49	143	38	
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	2	2	100%	3	2	3	
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	4	3	75%	3	0	3	1
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	4	3	75%	3	0	3	1
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	4		Sin Registros HD	0	19	0	
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	4	2	50%	2	0	2	2
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	3	3	100%	9	2	9	
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4	4	100%	73	1	62	
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	3	1	33%	1	0	1	2
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4	2	50%	4	0	2	2
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4	4	100%	20	15	20	
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	4	4	100%	7	36	7	
BOLIVAR	CZ MOMPOX	3	3	100%	15	6	14	
BOLIVAR	CZ SIMITI	2		Sin Registros HD	0	1	0	
BOLIVAR	CZ TURBACO	3	2	67%	6	1	6	1
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	2	2	100%	16	2	15	
CESAR	CZ AGUACHICA	3	3	100%	5	78	5	
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	0		Sin Muestra	1	0	1	
CESAR	CZ CHIRIGUANA	4		Sin Registros	0	0	0	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	1		Sin Registros	0	0	0	
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	4	4	100%	148	50	137	
CESAR	REGIONAL CESAR	1		Sin Registros	0	0	0	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	4	4	100%	104	3	99	
CORDOBA	CZ CERETE	4	0	0%	1	0	1	4
CORDOBA	CZ LORICA	4	4	100%	27	1	25	
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	2	2	100%	16	4	15	
CORDOBA	CZ PLANETARICA	4	4	100%	20	1	20	
CORDOBA	CZ SAHAGUN	4	4	100%	8	9	8	
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4		Sin Registros HD	0	26	0	
CORDOBA	CZ TIERRALTA	3	3	100%	8	0	8	
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	4	4	100%	24	1	23	

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	3		Sin Registros	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	3		Sin Registros HD	0	8	0	
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	0		Sin Muestra	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	1		Sin Registros	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	4	4	100%	33	0	23	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	4	4	100%	4	0	4	
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	4	5	125%	87	0	41	
MAGDALENA	CZ CIENAGA	0		Sin Muestra	3	0	0	
MAGDALENA	CZ DEL RIO	1		Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ EL BANCO	4	4	100%	10	5	10	
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	2		Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ PLATO	2		Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	3		Sin Registros Validos	2	0	0	
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	4		Sin Registros HD	0	1	0	
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	4	1	25%	2	0	2	3
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	4	1	25%	3	1	1	3
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	4	2	50%	3	18	3	2
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES	1	1	100%	5	0	5	
SUCRE	CZ BOSTON	2	2	100%	7	30	7	
SUCRE	CZ LA MOJANA	0		Sin Muestra	3	2	3	
SUCRE	CZ NORTE	2		Sin Registros	0	0	0	
SUCRE	CZ SINCELEJO	4	4	100%	40	45	40	
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1		Sin Registros	0	0	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Sur

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
AMAZONAS	CZ LETICIA	0		Sin Muestra	1	0	0	
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	1		Sin Registros Validos	1	0	0	
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4	4	100%	16	5	15	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	4		Sin Registros HD	0	25	0	
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	4	4	100%	138	3	87	
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	4		Sin Registros HD	0	2	0	
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	2	1	50%	1	0	1	1
HUILA	CZ GARZON	4	4	100%	151	49	145	
HUILA	CZ LA GAITANA	4	4	100%	184	40	177	
HUILA	CZ LA PLATA	4		Sin Registros	0	0	0	
HUILA	CZ NEIVA	1	1	100%	8	282	6	
HUILA	CZ PITALITO	4	4	100%	207	14	188	
HUILA	REGIONAL HUILA	2		Sin Registros HD	0	1	0	
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	4		Sin Registros Validos	6	0	0	
PUTUMAYO	CZ MOCOA	4	4	100%	20	1	17	
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	4		Sin Registros	0	0	0	
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	4	1	25%	4	0	1	3
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	1		Sin Registros	0	0	0	
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	4	4	100%	39	8	39	
TOLIMA	CZ ESPINAL	1	1	100%	8	3	8	
TOLIMA	CZ GALAN	4	4	100%	36	3	34	
TOLIMA	CZ HONDA	0		Sin Muestra	2	3	2	
TOLIMA	CZ IBAGUE	4	4	100%	12	2	12	
TOLIMA	CZ JORDAN	4	4	100%	5	1	5	
TOLIMA	CZ LERIDA	1	1	100%	8	1	8	
TOLIMA	CZ LIBANO	1		Sin Registros	0	0	0	
TOLIMA	CZ MELGAR	1	1	100%	2	1	2	
TOLIMA	CZ PURIFICACION	3	3	100%	12	0	11	
TOLIMA	REGIONAL TOLIMA	0		Sin Muestra	3	4	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Oriente

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	4	4	100%	42	13	23	
BOGOTA	CZ BOSA	4	4	100%	54	249	54	
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	4	4	100%	34	40	31	
BOGOTA	CZ CREER	4	4	100%	45	1	44	
BOGOTA	CZ ENGATIVA	4	4	100%	269	13	260	
BOGOTA	CZ FONTIBON	4	4	100%	104	15	101	
BOGOTA	CZ KENNEDY	4	4	100%	252	16	222	
BOGOTA	CZ MARTIRES	4	4	100%	46	1	45	
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	1		Sin Registros	0	0	0	
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	4	4	100%	20	14	18	
BOGOTA	CZ REVIVIR	3	3	100%	5	19	3	
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	4	4	100%	38	17	35	
BOGOTA	CZ SANTA FE	4	4	100%	15	4	15	
BOGOTA	CZ SUBA	4	4	100%	40	95	27	
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	4	4	100%	76	21	71	
BOGOTA	CZ USAQUEN	4	4	100%	71	5	64	
BOGOTA	CZ USME	4	4	100%	44	242	43	
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	4	4	100%	47	14	44	
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	2	2	100%	8	0	8	
BOYACA	CZ DUITAMA	2	2	100%	6	33	6	
BOYACA	CZ EL COCUY	4	2	50%	4	0	4	2
BOYACA	CZ GARAGOA	3	3	100%	8	6	7	
BOYACA	CZ MIRAFLORES	2	2	100%	4	0	4	
BOYACA	CZ MONIQUIRA	4	4	100%	7	1	7	
BOYACA	CZ OTANCHE	3	1	33%	1	0	1	2
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	3	3	100%	12	1	12	
BOYACA	CZ SOATA	1	1	100%	7	2	7	
BOYACA	CZ SOGAMOSO	4	4	100%	17	20	17	
BOYACA	CZ TUNJA 1	4	4	100%	6	2	6	
BOYACA	CZ TUNJA 2	4	4	100%	20	85	13	
BOYACA	REGIONAL BOYACA	4	1	25%	1	2	1	3

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	3	3	100%	11	1	9	
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	4	4	100%	7	1	7	
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	4	4	100%	126	6	117	
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	4	4	100%	131	0	121	
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	2	2	100%	3	1	2	
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	4	4	100%	183	5	173	
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	4	4	100%	6	11	5	
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	4	4	100%	28	4	26	
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4	3	75%	4	1	4	1
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	4	4	100%	10	378	8	
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	4	1	25%	3	6	2	3
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	1		Sin Registros	0	0	0	
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	4	4	100%	39	47	39	
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	1		Sin Registros	0	0	0	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	4	4	100%	106	18	102	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	4	4	100%	174	119	166	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	4	4	100%	314	20	285	
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	0		Sin Muestra	1	0	1	
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	4	4	100%	25	9	24	
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	4	0	0%	1	91	1	4
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4	4	100%	143	134	137	
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	4		Sin Registros HD	0	2	0	
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	4	4	100%	77	33	63	
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4	4	100%	63	1	58	
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	4	4	100%	13	11	12	
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4	1	25%	2	39	2	3
SANTANDER	CZ MALAGA	0		Sin Muestra	3	1	2	
SANTANDER	CZ RESURGIR	1	1	100%	1	0	1	
SANTANDER	CZ SAN GIL	3	1	33%	4	0	3	2
SANTANDER	CZ SOCORRO	4	4	100%	11	1	11	
SANTANDER	CZ VELEZ	4	4	100%	14	1	13	
SANTANDER	CZ YARIQUIES	4		Sin Registros	0	0	0	
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	1	1	100%	1	0	1	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Eje Cafetero

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	4	4	100%	102	3	99	
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	4	4	100%	44	16	44	
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	3		Sin Registros	0	0	0	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4	4	100%	13	1	13	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4	4	100%	7	28	7	
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4	4	100%	181	0	170	
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	4	2	50%	3	0	3	2
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	2	2	100%	7	0	5	
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	4	4	100%	78	0	76	
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	4		Sin Registros HD	0	1	0	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	4	4	100%	124	0	123	
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	4	4	100%	59	7	58	
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	2	2	100%	27	7	25	
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	4	4	100%	8	3	8	
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	4	1	25%	1	0	1	3
ANTIOQUIA	CZ URABA	4	4	100%	6	647	6	
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	4	4	100%	18	2	17	
CALDAS	CZ DEL CAFE	4	4	100%	30	4	30	
CALDAS	CZ MANIZALES 1	1		Sin Registros	0	0	0	
CALDAS	CZ MANIZALES 2	4	4	100%	242	29	230	
CALDAS	CZ NORTE	4	4	100%	10	0	9	
CALDAS	CZ OCCIDENTE	4	4	100%	11	1	10	
CALDAS	CZ ORIENTE	4	5	125%	32	1	28	
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	3	2	67%	2	0	2	1
CALDAS	REGIONAL CALDAS	1		Sin Registros	0	0	0	
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	4	4	100%	56	7	55	
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	4	4	100%	7	4	7	
QUINDIO	CZ CALARCA	2	2	100%	8	0	8	
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1		Sin Registros	0	0	0	
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	4	4	100%	42	6	23	
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	4	1	25%	1	62	1	3
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	4	4	100%	71	5	67	
RISARALDA	CZ PEREIRA	4	4	100%	283	205	268	
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	4	4	100%	132	34	129	
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	1	1	100%	1	9	1	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Llanos

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ARAUCA	CZ ARAUCA	4	4	100%	7	0	7	
ARAUCA	CZ SARAVENA	4	4	100%	100	11	79	
ARAUCA	CZ TAME	4	4	100%	9	0	9	
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	1		Sin Registros HD	0	1	0	
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	3	2	67%	2	45	2	1
CASANARE	CZ VILLANUEVA	1	1	100%	1	0	1	
CASANARE	CZ YOPAL	4	2	50%	2	14	2	2
CASANARE	REGIONAL CASANARE	1		Sin Registros HD	0	1	0	
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	1	1	100%	7	0	5	
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	3	3	100%	3	3	3	
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	3	1	33%	1	1	1	2
META	CZ ACACIAS	2	1	50%	1	6	1	1
META	CZ GRANADA	2		Sin Registros HD	0	5	0	
META	CZ PUERTO LOPEZ	2		Sin Registros HD	0	2	0	
META	CZ VILLAVICENCIO 1	4		Sin Registros HD	0	7	0	
META	CZ VILLAVICENCIO 2	4	1	25%	2	11	2	3
VAUPES	CZ MITU	1	1	100%	8	0	4	
VAUPES	REGIONAL VAUPES	1		Sin Registros	0	0	0	
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	4	3	75%	14	0	6	1
VICHADA	REGIONAL VICHADA	1		Sin Registros Validos	1	0	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Pacifico

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	3	0	0%	1	0	1	3
CAUCA	CZ INDIGENA	2	0	0%	1	0	1	2
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1		Sin Registros Validos	1	0	0	
CAUCA	CZ NORTE	4	1	25%	4	10	4	3
CAUCA	CZ POPAYAN	1		Sin Registros HD	0	17	0	
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	3	0	0%	5	1	1	3
CHOCO	CZ ISTMINA	2	0	0%	3	0	3	2
CHOCO	CZ QUIBDO	2	2	100%	3	0	3	
CHOCO	CZ RIOSUCIO	4		Sin Registros HD	0	4	0	
CHOCO	CZ TADO	4	4	100%	6	0	5	
CHOCO	REGIONAL CHOCO	2		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ BARBACOA5	3		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ IPIALES	1		Sin Registros HD	0	1	0	
NARIÑO	CZ LA UNION	0		Sin Muestra	0	0	0	
NARIÑO	CZ PASTO 1	0		Sin Muestra	0	152	0	
NARIÑO	CZ PASTO 2	4		Sin Registros HD	0	178	0	
NARIÑO	CZ REMOLINO	4		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ TUMACO	1		Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ TUQUERRES	1		Sin Registros HD	0	46	0	
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	1		Sin Registros HD	0	102	0	
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	4	1	25%	1	1	1	3
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	4	4	100%	39	2	35	
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	4	4	100%	151	3	144	
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	4	4	100%	148	18	86	
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	4	4	100%	24	25	22	
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	4	1	25%	2	1	1	3
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	4		Sin Registros HD	0	130	0	
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	4	4	100%	10	51	9	
VALLE DEL CAUCA	CZ RESTAURAR	1	1	100%	1	0	1	
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	3		Sin Registros	0	0	0	
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	4	4	100%	7	0	7	
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	4	4	100%	65	3	59	
VALLE DEL CAUCA	CZ SUROCCIDENTAL	4	4	100%	5	2	5	
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	4	4	100%	107	16	106	
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	4	4	100%	10	8	10	
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	4	4	100%	171	19	168	

Registros sin Cumplimiento

Septiembre 2019

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Observación
CORDOBA	CZ CERETE	4	0	0%	1	Único registro valido (no contesta)
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	4	0	0%	1	Único registro valido (no contesta)
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	3	0	0%	1	Único registro valido (no contesta)
CAUCA	CZ INDIGENA	2	0	0%	1	Único registro valido (no contesta)
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	3	0	0%	1	Único registro (celular apagado)
CHOCO	CZ ISTMINA	2	0	0%	3	No se puede establecer contacto con ninguno de los 3 registros disponibles
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	4	1	25%	2	De los dos registros validos se aplica una encuesta y el restante se encuentra apagado
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	4	1	25%	1	La muestra es insuficiente
BOYACA	REGIONAL BOYACA	4	1	25%	1	La muestra es insuficiente
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	4	1	25%	2	De los dos registros validos se aplica una encuesta y el restante es número equivocado
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4	1	25%	2	De los dos registros validos se aplica una encuesta y el restante no contesta la encuesta
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	4	1	25%	1	La muestra es insuficiente
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	4	1	25%	1	La muestra es insuficiente
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	4	1	25%	1	La muestra es insuficiente
META	CZ VILLAVICENCIO 2	4	1	25%	2	De los dos registros validos se aplica una encuesta y el restante es número equivocado
CAUCA	CZ NORTE	4	1	25%	4	De los cuatro registros validos se aplica una encuesta y los tres restantes no contestan
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	4	1	25%	1	La muestra es insuficiente
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	4	1	25%	1	La muestra es insuficiente
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	3	1	33%	1	La muestra es insuficiente
BOYACA	CZ OTANCHE	3	1	33%	1	La muestra es insuficiente

- Los registros tienen 3 intentos de marcación a lo largo del día y cuando no es posible establecer contacto con el ciudadano, pasan a una tarea de remarcación en la cual se realizan 10 intentos en diferentes momentos del día y de la semana.
- Para los puntos en los cuales la muestra es insuficiente se logró encuestar al 100% de los registros validos.

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	Muestra	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Validos	Observación
SANTANDER	CZ SAN GIL	3	1	33%	3	De los tres registros validos se aplica una encuesta y en los dos restantes, uno no contesta la llamada y el otro no contesta la encuesta
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	3	1	33%	1	Muestra insuficiente
ATLANTICO	CZ BARANOA	4	2	50%	3	De los tres registros validos se aplican dos encuestas y el restante no contesta
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	4	2	50%	2	Muestra insuficiente
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4	2	50%	2	Muestra insuficiente
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	4	2	50%	3	De los tres registros validos se aplican dos encuestas y el restante no contesta
BOYACA	CZ EL COCUY	4	2	50%	4	De los cuatro registros validos se aplican dos encuestas y los dos restantes son números equivocados
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	2	1	50%	1	Muestra insuficiente
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	4	2	50%	3	De los tres registros validos se aplican dos encuestas y el restante es número equivocado
CASANARE	CZ YOPAL	4	2	50%	2	Muestra insuficiente
META	CZ ACACIAS	2	1	50%	1	Muestra insuficiente
BOLIVAR	CZ TURBACO	3	2	67%	6	De los seis registros validos se aplican dos encuestas, 3 no contestan la llamada y el restante no contesta la encuesta
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	3	2	67%	2	Muestra insuficiente
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	3	2	67%	2	Muestra insuficiente
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	4	3	75%	3	Muestra insuficiente
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	4	3	75%	3	Muestra insuficiente
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4	3	75%	4	De los cuatro registros validos se aplican tres encuestas y el restante es número equivocado.
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO	4	3	75%	6	De los seis registros validos se aplican tres encuestas y los tres restantes no contesta la llamada

- Los registros tienen 3 intentos de marcación a lo largo del día y cuando no es posible establecer contacto pasan a una tarea de remarcación en la cual se realizan 10 intentos en diferentes momentos del día y de la semana.
- Para los puntos en los cuales la muestra es insuficiente se logró encuestar al 100% de los registros validos.

Muestra por Punto de Atención

III Trimestre 2019

Muestra por Punto de Atención

- Durante el tercer trimestre del 2019, se logró la aplicación de 1.665 encuestas que representan el 77% del total de la muestra recibida, compuesta por 2.164 encuestas.

TRIMESTRE	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	%APLICACIÓN ENCUESTAS
III Trimestre	2.230	1.665	75%

% CUMPLIMIENTO	PUNTOS DE ATENCIÓN
100%	111
0%	12
8% - 99%	87

OBSERVACIÓN PARTICULAR	PUNTOS DE ATENCIÓN
Sin Registros HD	16
Sin Registros	9
Sin Registros Validos	4

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

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Caribe

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ATLANTICO	CZ BARANOA	11	9	82%	31	1	23	2
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	12	12	100%	164	273	137	0
ATLANTICO	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	11	7	64%	9	5	9	4
ATLANTICO	CZ SABANAGRANDE	8	7	88%	13	2	13	1
ATLANTICO	CZ SABANALARGA	13	12	92%	44	2	39	1
ATLANTICO	CZ SUROCCIDENTE	13	7	54%	10	35	9	6
ATLANTICO	CZ SURORIENTE	13	7	54%	8	1	8	6
ATLANTICO	REGIONAL ATLANTICO	9	9	100%	28	11	27	0
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	13	13	100%	261	17	227	0
BOLIVAR	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	8	6	75%	13	0	13	2
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	13	8	62%	17	1	9	5
BOLIVAR	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	13	13	100%	90	30	90	0
BOLIVAR	CZ MAGANGUE	13	12	92%	16	85	16	1
BOLIVAR	CZ MOMPOX	12	12	100%	57	13	51	0
BOLIVAR	CZ SIMITI	8	1	13%	8	17	8	7
BOLIVAR	CZ TURBACO	12	8	67%	13	1	12	4
BOLIVAR	REGIONAL BOLIVAR	7	7	100%	47	19	43	0
CESAR	CZ AGUACHICA	9	9	100%	54	338	53	0
CESAR	CZ AGUSTIN CODAZZI	3	1	33%	3	0	3	2
CESAR	CZ CHIRIGUANA	10	1	10%	1	2	1	9
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	1	0	0%	1	2	1	1
CESAR	CZ VALLEDUPAR 2	13	13	100%	583	270	541	0
CESAR	REGIONAL CESAR	1	0	0%	5	1	5	1
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	13	13	100%	186	5	174	0
CORDOBA	CZ CERETE	13	2	15%	4	0	4	11
CORDOBA	CZ LORICA	11	11	100%	106	2	100	0
CORDOBA	CZ MONTELIBANO	8	8	100%	77	9	74	0
CORDOBA	CZ PLANETARICA	13	13	100%	105	2	100	0
CORDOBA	CZ SAHAGUN	12	12	100%	48	22	46	0
CORDOBA	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	12	3	25%	3	52	3	9
CORDOBA	CZ TIERRALTA	9	9	100%	19	1	19	0
CORDOBA	REGIONAL CORDOBA	13	13	100%	64	3	61	0

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	12	0	Sin Registros HD	0	2	0	
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	5	0	Sin Registros HD	0	17	0	
LA GUAJIRA	CZ MANAURE	3	1	33%	4	0	3	2
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH	1	0	Sin Registros	0	0	0	
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 1	13	13	100%	116	0	79	0
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA 2	13	12	92%	22	0	22	1
LA GUAJIRA	REGIONAL LA GUAJIRA	7	8	114%	279	7	158	0
MAGDALENA	CZ CIENAGA	1	0	Sin Registros Validos	3	0	0	
MAGDALENA	CZ DEL RIO	3	0	Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ EL BANCO	12	12	100%	33	21	33	0
MAGDALENA	CZ FUNDACIÓN	3	0	Sin Registros HD	0	2	0	
MAGDALENA	CZ PLATO	3	0	Sin Registros	0	0	0	
MAGDALENA	CZ SANTA ANA	8	1	13%	4	0	2	7
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA NORTE	12	1	8%	1	2	1	11
MAGDALENA	CZ SANTA MARTA SUR	12	2	17%	3	0	3	10
MAGDALENA	REGIONAL MAGDALENA	9	4	44%	10	1	5	5
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	13	5	38%	6	45	6	8
SAN ANDRES	REGIONAL SAN ANDRES	1	1	100%	7	0	6	0
SUCRE	CZ BOSTON	6	3	50%	10	70	10	3
SUCRE	CZ LA MOJANA	3	3	100%	22	11	21	0
SUCRE	CZ NORTE	6	0	Sin Registros	0	0	0	
SUCRE	CZ SINCELEJO	13	13	100%	184	165	179	0
SUCRE	REGIONAL SUCRE	1	0	0%	1	0	1	1

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Sur

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
AMAZONAS	CZ LETICIA	1	0	Sin Registros Validos	1	1	0	
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	5	0	Sin Registros Validos	3	0	0	
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	13	13	100%	38	16	37	0
CAQUETA	CZ FLORENCIA 1	13	0	0%	1	53	1	13
CAQUETA	CZ FLORENCIA 2	13	14	108%	471	16	281	0
CAQUETA	CZ PUERTO RICO	11	0	Sin Registros HD	0	11	0	
CAQUETA	REGIONAL CAQUETA	4	1	25%	2	0	2	3
HUILA	CZ GARZON	13	13	100%	531	139	516	0
HUILA	CZ LA GAITANA	13	13	100%	382	231	366	0
HUILA	CZ LA PLATA	13	5	38%	11	0	9	8
HUILA	CZ NEIVA	8	7	88%	20	763	18	1
HUILA	CZ PITALITO	13	13	100%	687	57	607	0
HUILA	REGIONAL HUILA	3	1	33%	18	8	17	2
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA	10	6	60%	15	0	8	4
PUTUMAYO	CZ MOCOA	13	12	92%	40	20	34	1
PUTUMAYO	CZ PUERTO ASIS	13	3	23%	3	0	3	10
PUTUMAYO	CZ SIBUNDOY	13	3	23%	10	0	5	10
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO	1	0	Sin Registros	0	0	0	
TOLIMA	CZ CHAPARRAL	13	13	100%	188	19	187	0
TOLIMA	CZ ESPINAL	4	3	75%	32	10	32	1
TOLIMA	CZ GALAN	11	11	100%	206	14	200	0
TOLIMA	CZ HONDA	1	1	100%	19	18	14	0
TOLIMA	CZ IBAGUE	13	12	92%	30	3	30	1
TOLIMA	CZ JORDAN	13	13	100%	15	9	15	0
TOLIMA	CZ LERIDA	1	1	100%	12	14	12	0
TOLIMA	CZ LIBANO	1	0	0%	14	0	14	1
TOLIMA	CZ MELGAR	3	3	100%	8	2	8	0
TOLIMA	CZ PURIFICACION	6	6	100%	27	1	26	0
TOLIMA	REGIONAL TOIUMA	1	0	Sin Registros Validos	3	4	0	

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Centro Oriente

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS	13	13	100%	151	63	93	0
BOGOTA	CZ BOSA	13	13	100%	213	692	206	0
BOGOTA	CZ CIUDAD BOLIVAR	13	13	100%	216	260	208	0
BOGOTA	CZ CREER	13	13	100%	145	2	137	0
BOGOTA	CZ ENGATIVA	13	13	100%	1096	42	1060	0
BOGOTA	CZ FONTIBON	13	13	100%	403	54	383	0
BOGOTA	CZ KENNEDY	13	13	100%	513	23	457	0
BOGOTA	CZ MARTIRES	13	13	100%	138	6	133	0
BOGOTA	CZ PUENTE ARANDA	1	0	0%	1	0	1	1
BOGOTA	CZ RAFAEL URIBE	13	13	100%	75	64	73	0
BOGOTA	CZ REVIVIR	11	11	100%	31	51	20	0
BOGOTA	CZ SAN CRISTOBAL SUR	13	13	100%	125	47	119	0
BOGOTA	CZ SANTA FE	13	13	100%	80	13	80	0
BOGOTA	CZ SUBA	13	13	100%	170	279	129	0
BOGOTA	CZ TUNJUELITO	13	13	100%	240	60	223	0
BOGOTA	CZ USAQUEN	12	12	100%	263	15	242	0
BOGOTA	CZ USME	13	13	100%	150	714	141	0
BOGOTA	REGIONAL BOGOTA	13	13	100%	151	46	139	0
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA	5	5	100%	33	2	30	0
BOYACA	CZ DUITAMA	5	5	100%	14	78	14	0
BOYACA	CZ EL COCUY	11	6	55%	9	0	9	5
BOYACA	CZ GARAGOA	6	6	100%	29	12	27	0
BOYACA	CZ MIRAFLORES	5	5	100%	14	0	14	0
BOYACA	CZ MONIQUIRA	13	13	100%	23	2	23	0
BOYACA	CZ OTANCHE	10	5	50%	11	0	11	5
BOYACA	CZ PUERTO BOYACA	12	12	100%	38	3	38	0
BOYACA	CZ SOATA	1	1	100%	27	4	27	0
BOYACA	CZ SOGAMOSO	13	13	100%	98	105	93	0
BOYACA	CZ TUNJA 1	10	10	100%	16	2	15	0
BOYACA	CZ TUNJA 2	13	13	100%	37	341	30	0
BOYACA	REGIONAL BOYACA	11	8	73%	14	14	12	3

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	7	7	100%	27	2	20	0
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTA	13	13	100%	30	2	29	0
CUNDINAMARCA	CZ FACATATIVA	13	13	100%	473	39	443	0
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGA	13	13	100%	378	2	355	0
CUNDINAMARCA	CZ GACHETA	6	5	83%	6	5	5	1
CUNDINAMARCA	CZ GIRARDOT	13	13	100%	525	15	496	0
CUNDINAMARCA	CZ LA MESA	11	10	91%	16	45	14	1
CUNDINAMARCA	CZ PACHO	11	11	100%	82	11	79	0
CUNDINAMARCA	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	13	8	62%	10	1	10	5
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	12	12	100%	234	1112	195	0
CUNDINAMARCA	CZ UBATE	13	8	62%	16	18	14	5
CUNDINAMARCA	CZ VILLETA	7	0	Sin Registros HD	0	1	0	
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRA	13	13	100%	152	148	149	0
CUNDINAMARCA	REGIONAL CUNDINAMARCA	4	2	50%	6	0	3	2
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	13	13	100%	412	48	390	0
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 2	13	13	100%	480	526	460	0
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 3	13	13	100%	884	71	830	0
NORTE DE SANTANDER	CZ OCAÑA	5	3	60%	5	0	5	2
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	13	13	100%	83	9	81	0
NORTE DE SANTANDER	CZ TIBU	13	0	0%	1	306	1	13
NORTE DE SANTANDER	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	13	13	100%	340	313	328	0
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS	10	3	30%	38	25	37	7
SANTANDER	CZ BUCARAMANGA SUR	13	13	100%	274	50	199	0
SANTANDER	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	13	13	100%	247	9	236	0
SANTANDER	CZ LA FLORESTA	13	13	100%	31	22	29	0
SANTANDER	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	13	5	38%	7	84	6	8
SANTANDER	CZ MALAGA	6	1	17%	5	1	3	5
SANTANDER	CZ RESURGIR	1	1	100%	1	1	1	0
SANTANDER	CZ SAN GIL	7	1	14%	4	1	3	6
SANTANDER	CZ SOCORRO	13	12	92%	40	8	40	1
SANTANDER	CZ VELEZ	13	11	85%	38	1	34	2
SANTANDER	CZ YARQUIES	13	0	Sin Registros HD	0	2	0	
SANTANDER	REGIONAL SANTANDER	5	4	80%	5	0	5	1

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Eje Cafetero

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ANTIOQUIA	CZ ABURRA NORTE	13	13	100%	392	14	378	0
ANTIOQUIA	CZ ABURRA SUR	13	13	100%	321	67	317	0
ANTIOQUIA	CZ BAJO CAUCA	12	2	17%	2	4	2	10
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	13	12	92%	28	1	27	1
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	13	13	100%	71	75	66	0
ANTIOQUIA	CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	13	13	100%	579	9	512	0
ANTIOQUIA	CZ LA MESETA	9	6	67%	9	0	8	3
ANTIOQUIA	CZ MAGDALENA MEDIO	8	4	50%	10	3	8	4
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE	13	13	100%	206	1	197	0
ANTIOQUIA	CZ OCCIDENTE MEDIO	11	3	27%	6	4	6	8
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	13	13	100%	385	18	383	0
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE MEDIO	13	13	100%	174	24	171	0
ANTIOQUIA	CZ PENDERISCO	2	2	100%	94	15	91	0
ANTIOQUIA	CZ PORCE NUS	13	13	100%	20	9	19	0
ANTIOQUIA	CZ SUROESTE	13	6	46%	23	1	23	7
ANTIOQUIA	CZ URABA	13	6	46%	10	647	9	7
ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA	13	13	100%	73	15	70	0
CALDAS	CZ DEL CAFE	13	10	77%	65	7	63	3
CALDAS	CZ MANIZALES 1	1	0	0%	8	2	8	1
CALDAS	CZ MANIZALES 2	13	13	100%	879	102	856	0
CALDAS	CZ NORTE	13	13	100%	39	0	38	0
CALDAS	CZ OCCIDENTE	12	12	100%	31	12	29	0
CALDAS	CZ ORIENTE	13	14	108%	74	1	69	0
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	7	5	71%	6	1	6	2
CALDAS	REGIONAL CALDAS	2	0	Sin Registros	0	0	0	
QUINDIO	CZ ARMENIA NORTE	13	13	100%	289	26	282	0
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	13	10	77%	14	4	14	3
QUINDIO	CZ CALARCA	2	2	100%	33	1	31	0
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1	0	Sin Registros	0	0	0	
RISARALDA	CZ BELEN DE UMBRIA	13	13	100%	160	9	96	0
RISARALDA	CZ DOS QUEBRADAS	13	7	54%	82	242	76	6
RISARALDA	CZ LA VIRGINIA	13	13	100%	250	10	233	0
RISARALDA	CZ PEREIRA	13	13	100%	1022	571	934	0
RISARALDA	CZ SANTA ROSA DE CABAL	13	13	100%	226	104	220	0
RISARALDA	REGIONAL RISARALDA	1	1	100%	30	32	28	0

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Llanos

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
ARAUCA	CZ ARAUCA	12	12	100%	67	1	56	0
ARAUCA	CZ SARAVERNA	13	13	100%	334	14	293	0
ARAUCA	CZ TAME	13	10	77%	17	0	17	3
ARAUCA	REGIONAL ARAUCA	1	0	Sin Registros HD	0	2	0	
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO	9	5	56%	6	146	6	4
CASANARE	CZ VILLANUEVA	3	3	100%	8	1	7	0
CASANARE	CZ YOPAL	12	3	25%	3	39	3	9
CASANARE	REGIONAL CASANARE	1	0	Sin Registros HD	0	3	0	
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	3	2	67%	18	0	11	1
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	12	7	58%	7	4	7	5
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	9	2	22%	2	3	2	7
META	CZ ACACIAS	5	4	80%	5	13	5	1
META	CZ GRANADA	5	3	60%	9	21	9	2
META	CZ PUERTO LOPEZ	9	0	Sin Registros HD	0	6	0	
META	CZ VILLAVICENCIO 1	12	4	33%	22	18	21	8
META	CZ VILLAVICENCIO 2	13	4	31%	5	61	5	9
VAUPES	CZ MITU	1	1	100%	20	1	12	0
VAUPES	REGIONAL VAUPES	1	0	Sin Registros	0	0	0	
VICHADA	CZ PUERTO CARRERÑO	13	12	92%	83	2	34	1
VICHADA	REGIONAL VICHADA	1	0	0%	11	0	3	1

Muestra por Punto de Atención

Macro Región Pacifico

Detalle por Punto de Atención

Regional	Centro Zonal	III Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros Acepta HD	Registros No Acepta HD	Registros Validos	Encuestas Faltantes
CAUCA	CZ COSTA PACIFICA	12	1	8%	6	0	3	11
CAUCA	CZ INDIGENA	6	1	17%	8	0	8	5
CAUCA	CZ MACIZO COLOMBIANO	1	0	0%	5	0	4	1
CAUCA	CZ NORTE	13	3	23%	7	56	6	10
CAUCA	CZ POPAYAN	2	0	Sin Registros HD	0	135	0	
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO	10	1	10%	21	4	7	9
CHOCO	CZ ISTMINA	3	1	33%	18	1	12	2
CHOCO	CZ QUIBDO	8	4	50%	6	0	5	4
CHOCO	CZ RIOSUCIO	10	3	30%	5	16	5	7
CHOCO	CZ TADO	13	12	92%	19	0	17	1
CHOCO	REGIONAL CHOCO	2	0	0%	1	0	1	2
NARIÑO	CZ BARBACOAS	7	2	29%	2	0	2	5
NARIÑO	CZ IPIALES	3	0	Sin Registros HD	0	6	0	
NARIÑO	CZ LA UNION	1	0	Sin Registros HD	0	27	0	
NARIÑO	CZ PASTO 1	1	0	Sin Registros HD	0	435	0	
NARIÑO	CZ PASTO 2	13	0	Sin Registros HD	0	417	0	
NARIÑO	CZ REMOLINO	4	0	Sin Registros	0	0	0	
NARIÑO	CZ TUMACO	1	0	0%	2	0	2	1
NARIÑO	CZ TUQUERRES	1	0	Sin Registros HD	0	151	0	
NARIÑO	REGIONAL NARIÑO	1	0	Sin Registros HD	0	191	0	
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA	12	1	8%	2	4	1	11
VALLE DEL CAUCA	CZ BUGA	12	12	100%	133	28	121	0
VALLE DEL CAUCA	CZ CARTAGO	13	13	100%	480	8	462	0
VALLE DEL CAUCA	CZ CENTRO	13	13	100%	490	158	209	0
VALLE DEL CAUCA	CZ JAMUNDI	13	13	100%	55	79	44	0
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	10	1	10%	2	2	1	9
VALLE DEL CAUCA	CZ NORORIENTAL	13	7	54%	51	368	44	6
VALLE DEL CAUCA	CZ PALMIRA	13	13	100%	40	194	35	0
VALLE DEL CAUCA	CZ RESTAURAR	1	1	100%	2	0	2	0
VALLE DEL CAUCA	CZ ROLDANILLO	9	1	11%	1	0	1	8
VALLE DEL CAUCA	CZ SEVILLA	13	9	69%	17	2	16	4
VALLE DEL CAUCA	CZ SUR	13	13	100%	204	11	185	0
VALLE DEL CAUCA	CZ SURORIENTAL	13	11	85%	16	2	16	2
VALLE DEL CAUCA	CZ TULUA	13	13	100%	304	91	301	0
VALLE DEL CAUCA	CZ YUMBO	13	11	85%	39	37	30	2
VALLE DEL CAUCA	REGIONAL VALLE	13	13	100%	491	77	472	0

Puntos de Atención reincidentes en No Aceptación de Habeas Data

III Trimestre 2019

No Aceptación Habeas Data

I Trimestre 2019

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

II Trimestre 2019

Regional	Centro Zonal	Total general
CESAR	CZ CHIRIGUANA	4
LA GUAJIRA	CZ FONSECA	11
LA GUAJIRA	CZ MAICAO	1
SANTANDER	CZ MALAGA	4
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO	1
CASANARE	REGIONAL CASANARE	1
NARIÑO	CZ IPIALES	3
NARIÑO	CZ LA UNION	7
NARIÑO	CZ TUQUERRES	1

III Trimestre 2019

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

- Durante el tercer trimestre se presentan 16 puntos de atención en los cuales el 100% de los registros no acepta el uso de datos personales.
- Los puntos de atención reincidentes en la no aceptación de uso de datos personales son: CZ Maicao (La Guajira) y CZ Ipiiales (Nariño).
- En 6 de los 9 puntos de la Regional Nariño no se acepto el uso de datos en ningún registro.

Puntos de Atención Sin Registros

III Trimestre 2019

Puntos de Atención Sin Registros

I Trimestre 2019

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

II Trimestre 2019

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

III Trimestre 2019

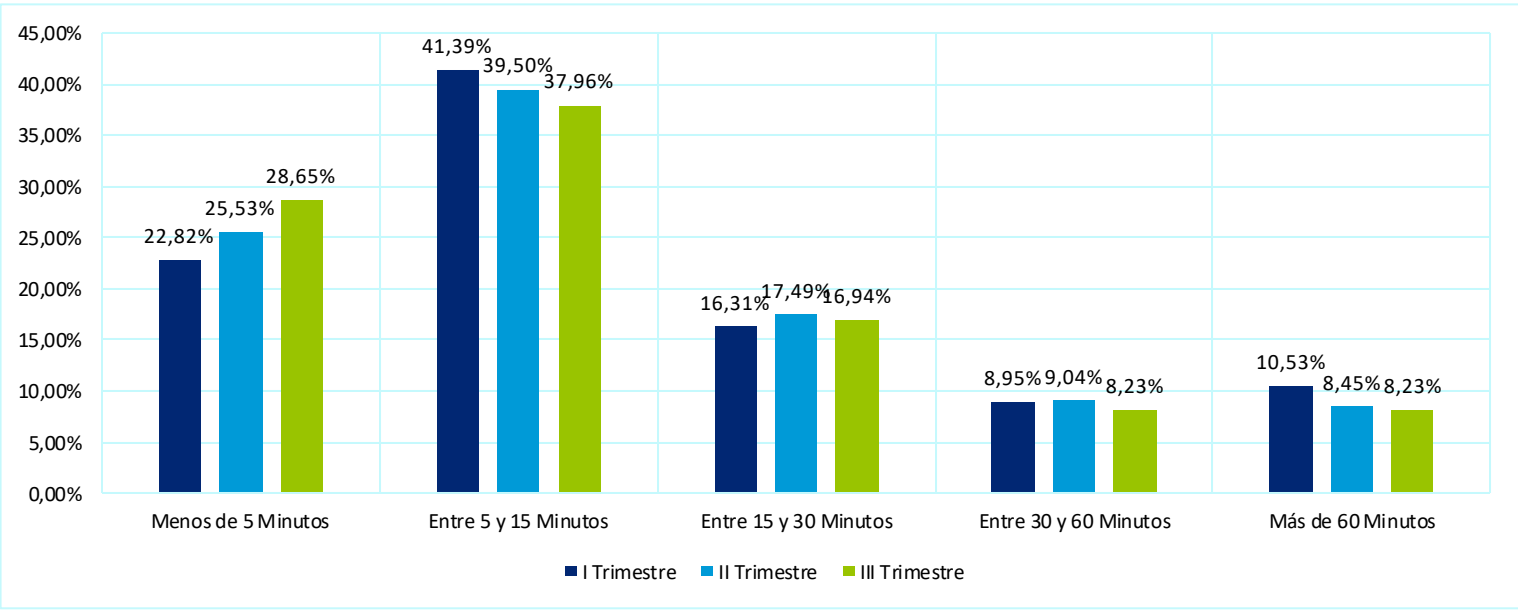
Regional	Centro Zonal
LA GUAJIRA	CZ NAZARETH
MAGDALENA	CZ DEL RIO
MAGDALENA	CZ PLATO
SUCRE	CZ NORTE
PUTUMAYO	REGIONAL PUTUMAYO
CALDAS	REGIONAL CALDAS
QUINDIO	REGIONAL QUINDIO
VAUPES	REGIONAL VAUPES
NARIÑO	CZ REMOLINO

- De los 239 puntos de atención con muestra definida, 9 puntos no presentaron peticiones registradas en SIM durante el tercer trimestre del año.
- Se presentan dos puntos de atención sin registros durante los trimestres evaluados.

Resultado Encuestas de Satisfacción

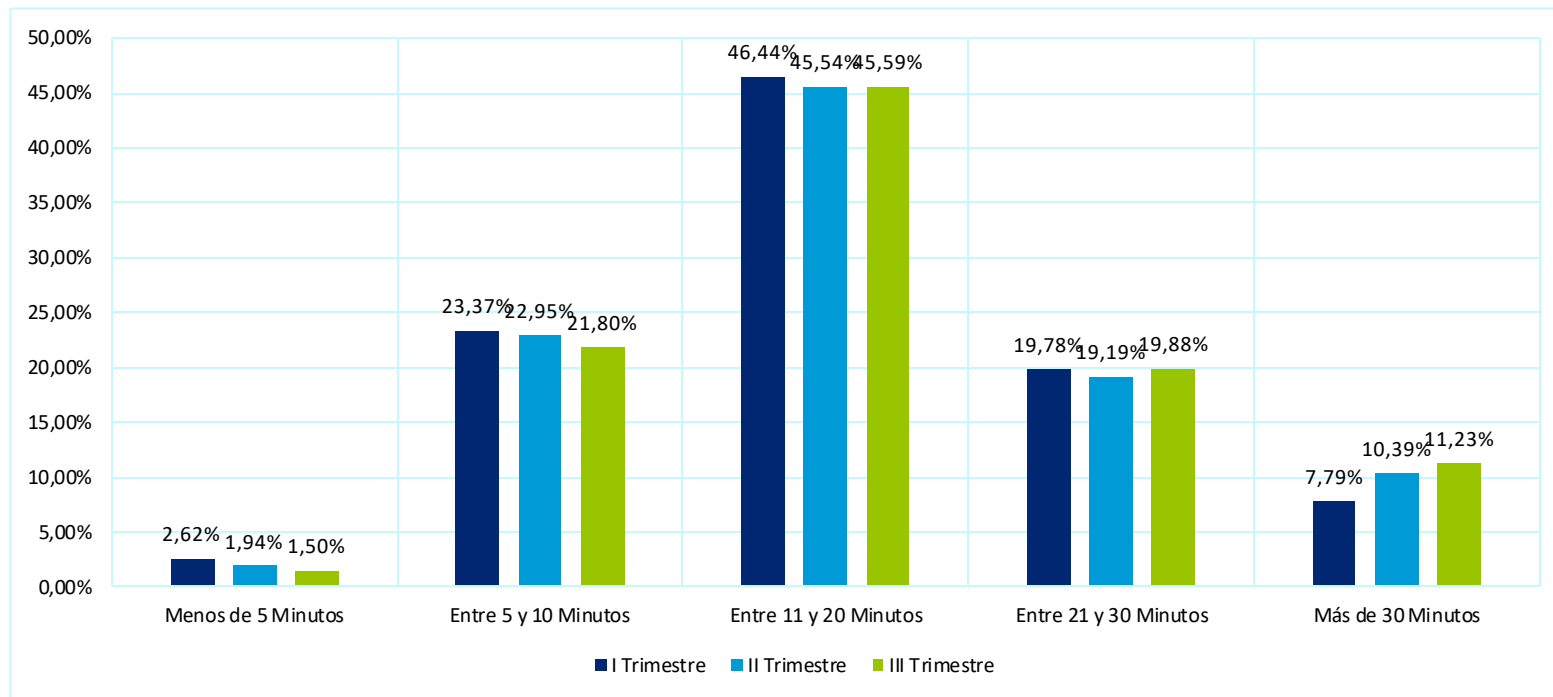
II Trimestre 2019

Tiempo para ser Atendido



- El 37,96% de los ciudadanos encuestados esperó entre 5 y 15 minutos para ser atendido en los puntos de atención durante el tercer trimestre del año 2019 y en comparación con los trimestres anteriores se mantiene como el intervalo de mayor participación.

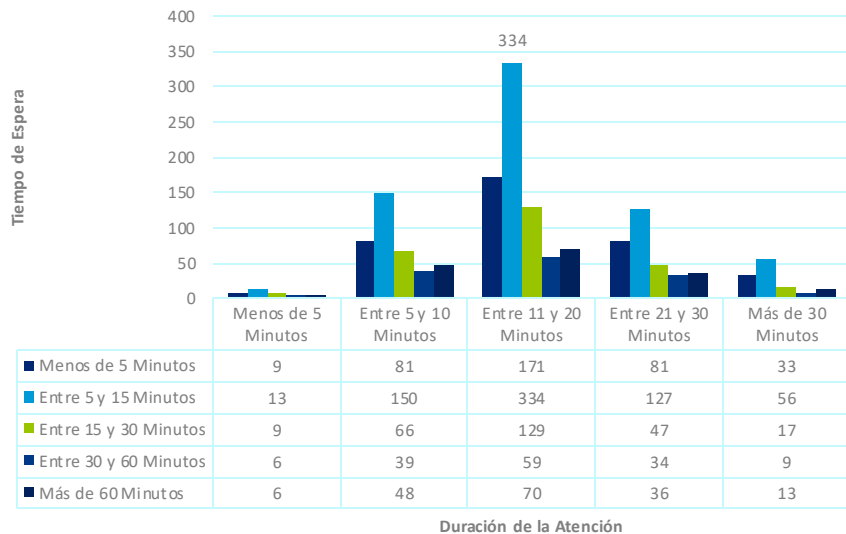
Duración de la Atención



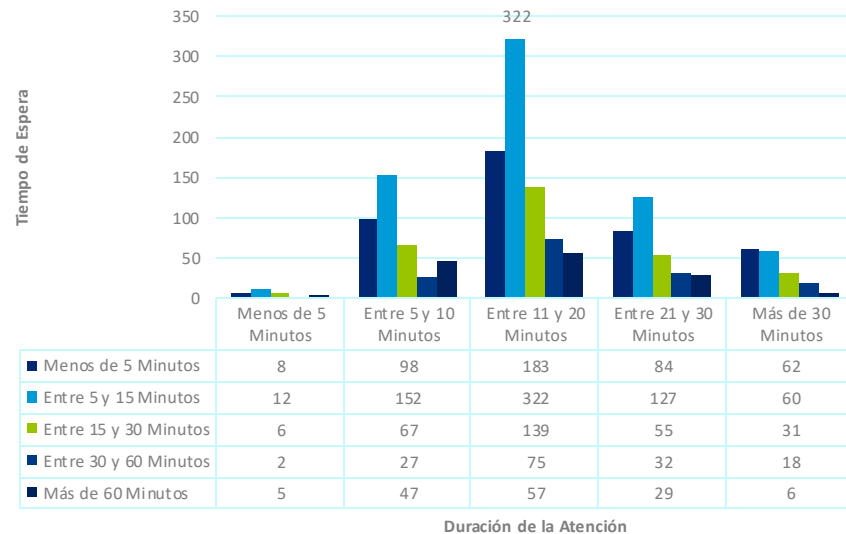
- El intervalo de duración de la atención con mayor participación es el que comprende los 11 y 20 minutos y se mantiene estable en comparación con los trimestres anteriores.

Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

I Trimestre 2019



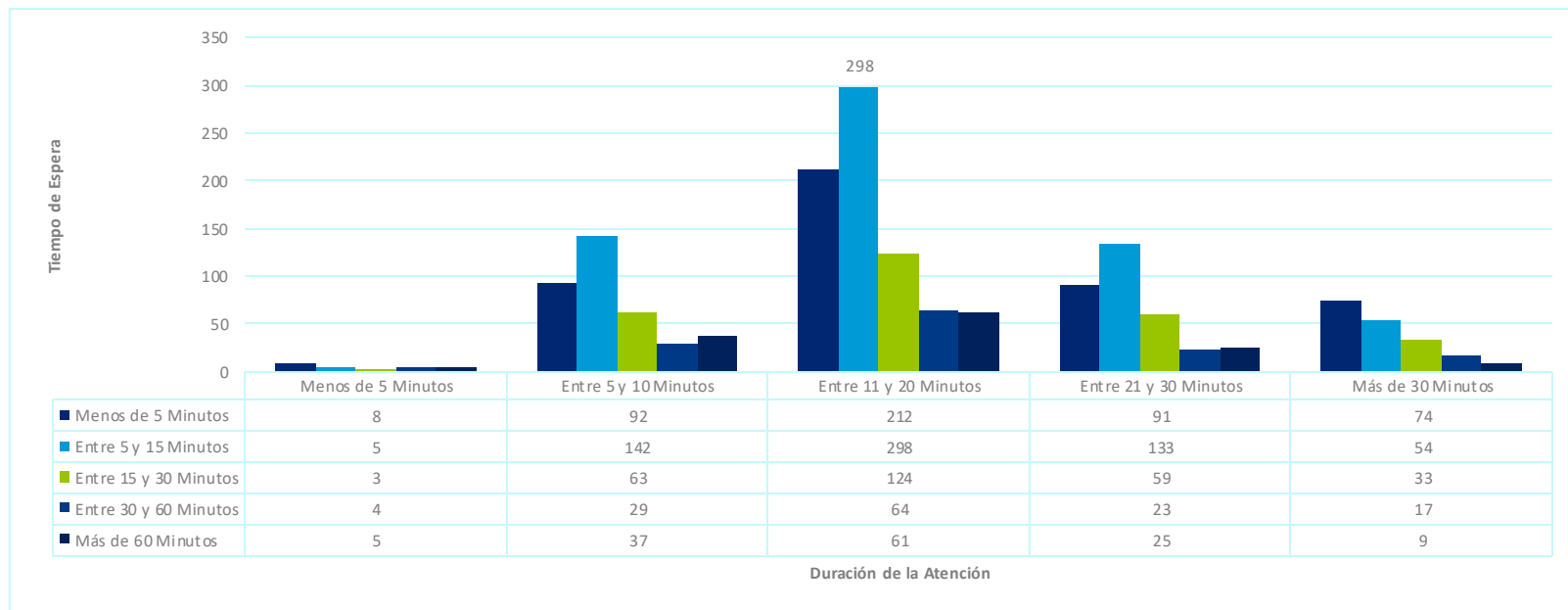
II Trimestre 2019



- La relación entre tiempo de espera y tiempo para ser atendido se mantiene al igual que la obtenida durante el primer trimestre del año. Esto indica que el mayor porcentaje de ciudadanos espera entre 5 y 15 minutos y su atención se demora entre 11 y 20 minutos.

Tiempo de Espera Vs Tiempo de Atención

III Trimestre 2019



- La relación entre tiempo de espera y tiempo para ser atendido se mantiene al igual que la obtenida durante el primer trimestre del año. Esto indica que el mayor porcentaje de ciudadanos espera entre 5 y 15 minutos y su atención se demora entre 11 y 20 minutos.

Criterios de Satisfacción

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

Criterios de Satisfacción



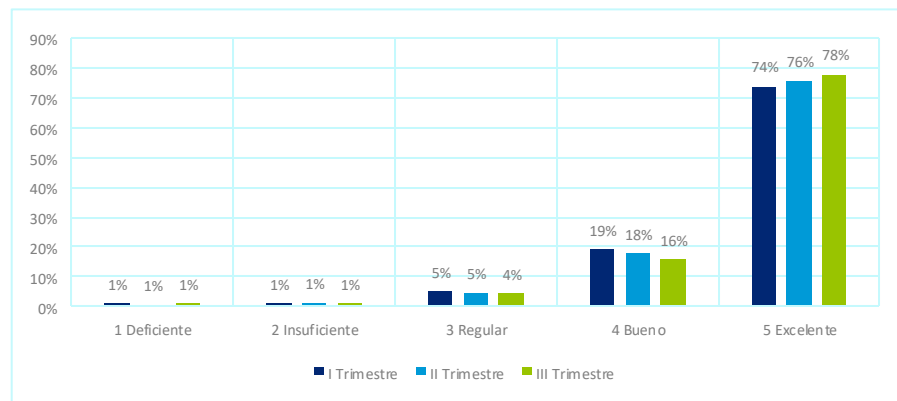
De acuerdo con los criterios definidos se procede a la identificación del nivel de satisfacción en las encuestadas aplicadas durante el cuarto trimestre del año.

1. Calidad de la Atención

2019

Criterio	1 Deficiente			2 Insuficiente			3 Regular			4 Bueno			5 Excelente		
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
	Disposición y amabilidad del personal	1%	1%	1%	1%	1%	1%	5%	4%	5%	21%	21%	17%	72%	73%
Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema	1%	1%	2%	2%	2%	1%	6%	6%	5%	17%	15%	13%	74%	76%	80%
Calidad de la asesoría brindada	2%	1%	1%	2%	2%	2%	6%	5%	4%	18%	16%	14%	73%	75%	79%
Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	2%	19%	16%	15%	78%	81%	82%
Cómo califica la comodidad de las instalaciones	0%	1%	1%	1%	1%	1%	4%	4%	4%	19%	17%	18%	76%	77%	77%
En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF	1%	0%	1%	1%	1%	1%	6%	5%	5%	22%	20%	19%	70%	73%	74%

Durante el tercer trimestre del 2019, el criterio con mayor oportunidad de mejora es el de *Calidad de la Asesoría Brindada*. Mientras que el de mayor satisfacción es el relacionado con la *Presentación Personal de Colaborador que lo Atendió*.



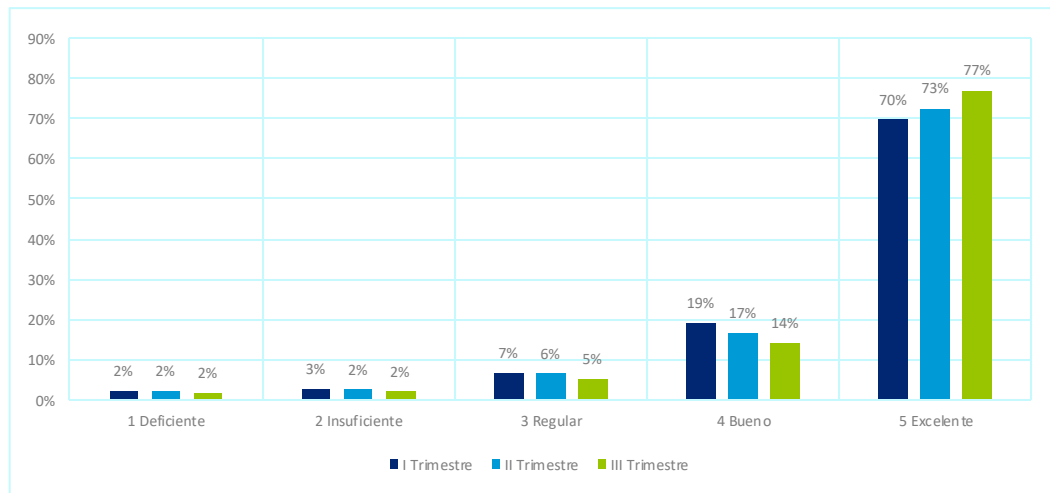
2. Claridad de la Información Suministrada

2019

Criterio	1 Deficiente			2 Insuficiente			3 Regular			4 Bueno			5 Excelente		
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	3%	3%	2%	4%	3%	3%	7%	8%	6%	21%	18%	15%	65%	68%	74%
Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	2%	1%	1%	2%	2%	1%	6%	5%	5%	17%	15%	13%	74%	77%	80%

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

Esta variable presenta una tendencia a la alza en la calificación Excelente.



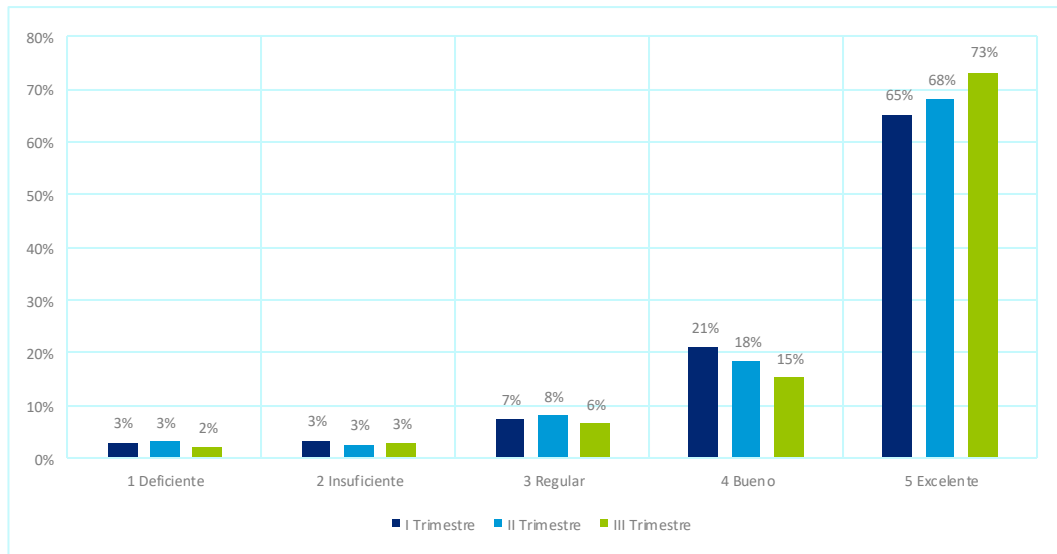
3. Resolución de la Necesidad

2019

Criterio	1 Deficiente			2 Insuficiente			3 Regular			4 Bueno			5 Excelente		
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	3%	3%	2%	3%	3%	3%	7%	8%	6%	21%	18%	15%	65%	68%	73%

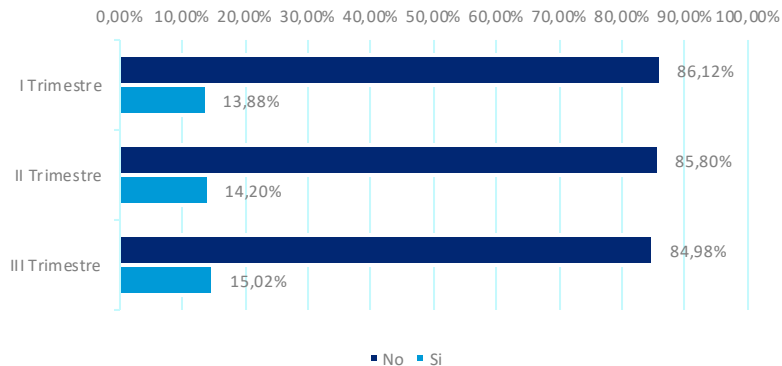
En la variable Resolución de la Necesidad que contempla si se resolvieron todas las dudas e inquietudes formuladas por el ciudadano, el 73% de las personas encuestadas opinó que el servicio es Excelente.

Se observa que la calificación de este atributo ha ido en aumento desde el 1er trimestre ya que ha pasado de un 65% a 73% de % de participación en Excelente.

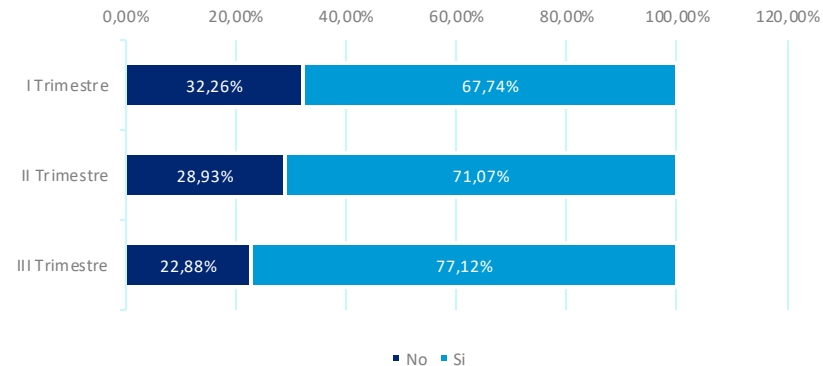


Resolución de la Necesidad

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



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

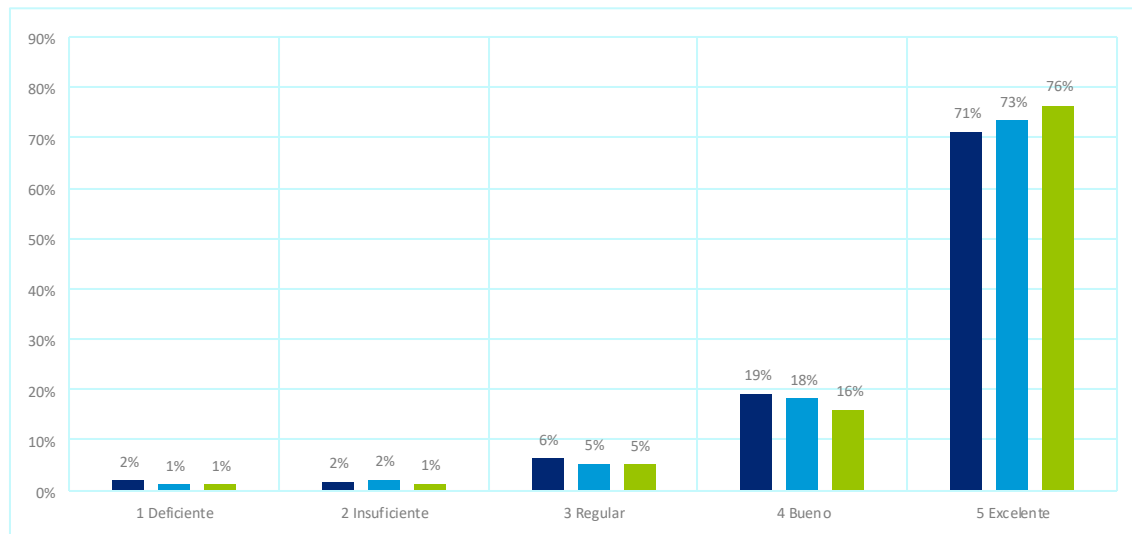


- Durante el tercer trimestre del año 2019, el 15% de los ciudadanos manifestó que tuvo que asistir más de una vez al punto de atención para realizar la consulta. Se presenta un incremento de 1 punto en comparación con el resultado del segundo trimestre y de 2 puntos en comparación con el primer trimestre.
- Así mismo, podemos evidenciar que el % de ciudadanos que considera que con cada visita su trámite avanza, va en aumento y con respecto al trimestre anterior presenta un incremento de 77%.

4. Oportunidad de Respuesta

Criterio	1 Deficiente			2 Insuficiente			3 Regular			4 Bueno			5 Excelente		
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	2%	1%	1%	1%	2%	1%	7%	5%	6%	21%	22%	18%	69%	70%	74%
Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes	2%	1%	1%	2%	3%	1%	6%	5%	5%	17%	15%	14%	73%	77%	79%

Podemos evidenciar que durante el tercer trimestre el porcentaje de respuesta de la opción Excelente se mantiene como la de mayor participación y a su vez presenta una tendencia a la alza desde el primer trimestre del año.




5. Nivel de Satisfacción

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

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

2016	2017	2018
 92%	 85%	 89%

I Trimestre 2019	II Trimestre 2019	III Trimestre 2019
 90%	 90%	 91%

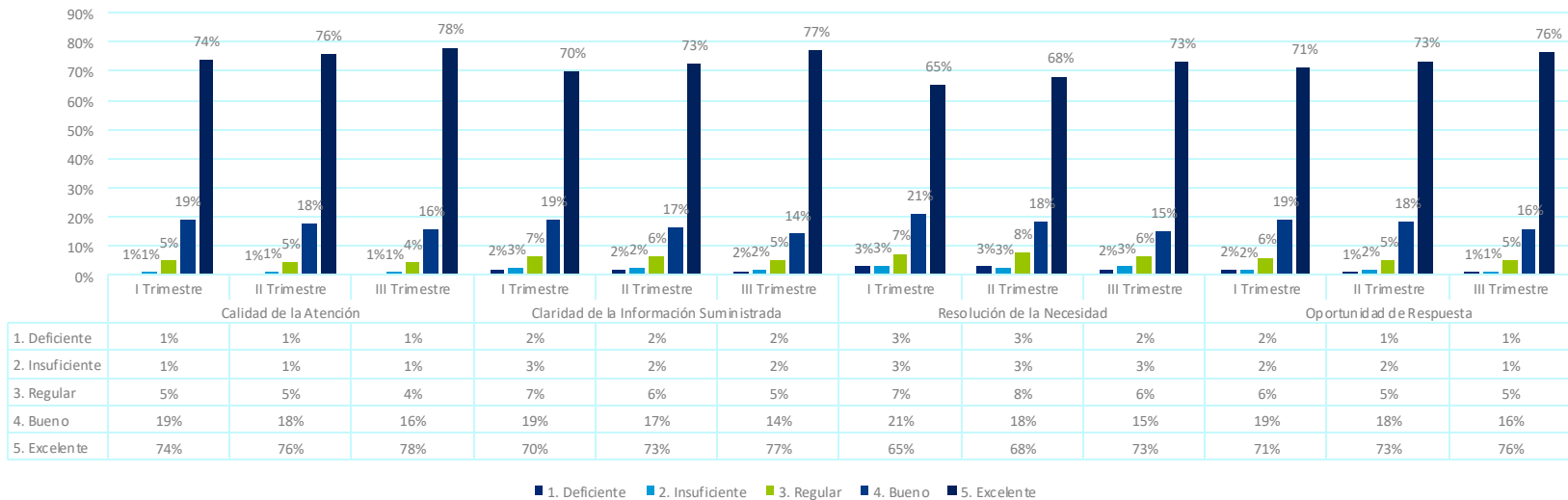
2019
 90%

El Nivel de Satisfacción para el tercer trimestre del 2019 cerro en el 91% y presenta un incremento de 1 punto porcentual con respecto al trimestre anterior.

Nivel de Satisfacción por Variables

2019

Criterio	1 Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad de la Atención	1%	1%	5%	18%	76%
Claridad de la Información Suministrada	2%	2%	6%	17%	73%
Resolución de la Necesidad	3%	3%	7%	18%	69%
Oportunidad de Respuesta	1%	2%	6%	18%	74%
Promedio	2%	2%	6%	18%	73%



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

Detalle por Macroregión

III Trimestre 2019

Nivel de Satisfacción por Macroregión

2019

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



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

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

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

Nivel de Satisfacción por Macroregión

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



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

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

Macroregión Caribe

III Trimestre 2019



Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
ATLANTICO	64	78	70	212
CZ HIPODROMO	14	12	12	38
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	6	9	7	22
CZ SABANAGRANDE	6	6	7	19
CZ SABANALARGA	13	12	12	37
CZ SURORIENTE	4	5	7	16
CZ SUROCCIDENTE	12	12	7	31
REGIONAL ATLANTICO	6	11	9	26
CZ BARANOA	3	11	9	23
BOLIVAR	74	88	80	242
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	13	13	13	39
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	12	13	13	38
CZ MOMPOX	13	13	12	38
CZ SIMITI	2	3	1	6
CZ TURBACO	10	13	8	31
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3	9	8	20
CZ MAGANGUE	6	12	12	30
REGIONAL BOLIVAR	8	9	7	24
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	7	3	6	16
CESAR	23	23	24	70
CZ AGUACHICA	5	9	9	23
CZ CHIRIGUANA	2		1	3
CZ VALLEDUPAR 2	12	13	13	38
REGIONAL CESAR		1		1
CZ AGUSTIN CODAZZI	2		1	3
CZ VALLEDUPAR 1	2			2
CORDOBA	83	72	84	239
CZ 1 MONTERIA	16	12	13	41
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5	1	3	9
CZ TIERRALTA	5	8	9	22
REGIONAL CORDOBA	13	13	13	39
CZ CERETE		3	2	5
CZ PLANETARICA	12	8	13	33
CZ MONTELIBANO	9	11	8	28
CZ SAHAGUN	11	7	12	30
CZ LORICA	12	9	11	32

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
LA GUAJIRA	30	31	34	95
CZ FONSECA	1			1
REGIONAL LA GUAJIRA	4	5	8	17
CZ RIOHACHA 2	14	13	12	39
CZ RIOHACHA 1	11	13	13	37
CZ MANAURE			1	1
MAGDALENA	28	30	20	78
CZ SANTA ANA	1	2	1	4
CZ SANTA MARTA NORTE	7	5	1	13
CZ FUNDACIÓN	1	3		4
REGIONAL MAGDALENA	6	5	4	15
CZ SANTA MARTA SUR	3	4	2	9
CZ PLATO	3			3
CZ EL BANCO	6	10	12	28
CZ DEL RIO	1			1
CZ CIENAGA		1		1
SAN ANDRES	10	4	6	20
CZ LOS ALMENDROS	9	3	5	17
REGIONAL SAN ANDRES	1	1	1	3
SUCRE	18	19	19	56
CZ NORTE	2			2
CZ SINCELEJO	10	13	13	36
CZ BOSTON	2	2	3	7
CZ LA MOJANA	4	3	3	10
REGIONAL SUCRE		1		1
Total general	330	345	337	1.012

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

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

- Durante el tercer trimestre del año el único punto que no cerro en un Nivel Alto de Satisfacción es el CZ Los Almendros, al cual se le aplicaron 5 encuestas de satisfacción durante este periodo.
- Durante le tercer trimestre del año se puede observar que el único punto de atención que no se encuentra en un nivel de satisfacción alto es el Centro Zonal Valledupar 1.

Calidad de la Atención

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

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Los Almendros – San Andres: “Se sugiere manejar una estrategia para aumentar el personal. Además potenciar las habilidades de escucha entre el profesional y el ciudadano para que fluya la información”.

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

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

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

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Chiriguana – Cesar: “Que ICBF brinde atención a los adultos y no solamente a los niños.”

Oportunidad de Respuesta

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

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

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

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

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

Macroregión Centrosur

III Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
AMAZONAS		2		2
REGIONAL AMAZONAS		2		2
CAQUETA	33	32	28	93
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5	13	13	31
CZ FLORENCIA 1	10	3		13
CZ FLORENCIA 2	17	13	14	44
CZ PUERTO RICO		2		2
REGIONAL CAQUETA	1	1	1	3
HUILA	88	57	52	197
CZ GARZON	16	13	13	42
CZ LA GAITANA	22	13	13	48
CZ LA PLATA	16	10	5	31
CZ NEIVA	10	7	7	24
CZ PITALITO	20	13	13	46
REGIONAL HUILA	4	1	1	6
PUTUMAYO	14	20	24	58
CZ SIBUNDOY	2	1	3	6
CZ MOCOA	8	11	12	31
CZ PUERTO ASIS	1	5	3	9
CZ LA HORMIGA	2	3	6	11
REGIONAL PUTUMAYO	1			1
TOLIMA	64	54	63	181
CZ CHAPARRAL	10	13	13	36
CZ IBAGUE	16	13	12	41
CZ JORDAN	8	6	13	27
CZ GALAN	16	12	11	39
CZ HONDA	2	3	1	6
CZ LIBANO	3	1		4
CZ LERIDA	3	1	1	5
CZ PURIFICACION	3	3	6	12
CZ ESPINAL		1	3	4
CZ MELGAR	2	1	3	6
REGIONAL TOLIMA	1			1
Total general	199	165	167	531

Satisfacción General

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

Durante el tercer trimestre podemos evidenciar que dos puntos de atención se encuentran en un nivel de satisfacción medio. Estos puntos son CZ Puerto Asís (3 Encuestas Efectivas) y CZ Sibundoy (3 Encuestas Efectivas).

A nivel general, el punto de atención con mayor oportunidad de mejora corresponde a la Regional Putumayo al que tan solo ha sido posible aplicarle una encuesta durante el primer trimestre.

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Sibundoy - Putumayo: “Que se les permita a los ciudadanos hablar con la defensora de familia cuando presentan inquietudes sobre sus procesos y que no solamente se pueda hablar con ella teniendo una cita de conciliación.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Galán - Tolima: “Ciudadano refiere que los profesionales tengan una capacitación para que tengan más carisma para atender al público, así mismo manifiesta que las sillas del punto de atención no se encuentran en buenas condiciones”.

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

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

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

Macroregión Centroriente

III Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
BOGOTA	165	206	218	589
CZ BARRIOS UNIDOS	14	13	13	40
CZ BOSÁ	19	13	13	45
CZ CIUDAD BOLIVAR	11	13	13	37
CZ CREER	7	13	13	33
CZ ENGATIVA	11	13	13	37
CZ FONTIBON	14	13	13	40
CZ KENNEDY	10	13	13	36
CZ MARTIRES	10	13	13	36
CZ RAFAEL URIBE	6	13	13	32
CZ REVIVIR	5	4	11	20
CZ SAN CRISTOBAL SUR	6	13	13	32
CZ SANTA FE	8	13	13	34
CZ SUBA	14	13	13	40
CZ TUNJUELITO	6	13	13	32
CZ USAQUEN	6	7	12	25
CZ USME	12	13	13	38
REGIONAL BOGOTA	6	13	13	32
BOYACA	89	94	102	285
CZ TUNJA 2	14	13	13	40
CZ SOGAMOSO	8	13	13	34
CZ CHIQUINQUIRA	2	3	5	10
REGIONAL BOYACA	6	3	8	17
CZ OTANCHE	10	10	5	25
CZ MONIQUIRA	2	12	13	27
CZ MIRAFLORES	9	8	5	22
CZ PUERTO BOYACA	4	12	12	28
CZ TUNJA 1	11	6	10	27
CZ DUITAMA	6	1	5	12
CZ GARAGOA	6	5	6	17
CZ EL COCUY	8	7	6	21
CZ SOATA	3	1	1	5

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
CUNDINAMARCA	103	123	128	354
CZ UBATE	6	13	8	27
CZ GIRARDOT	13	13	13	39
CZ LA MESA	6	6	10	22
CZ FACATATIVA	14	13	13	40
CZ ZIPAQUIRA	8	13	13	34
CZ FUSAGASUGA	14	13	13	40
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5	6	8	19
CZ CAQUEZA	5	6	7	18
CZ CHOCONTA	6	13	13	32
CZ GACHETA	4	4	5	13
REGIONAL CUNDINAMARCA	2	2	2	6
CZ PACHO	8	13	11	32
CZ SOACHA	7	7	12	26
CZ VILLETA	5	1		6
NORTE DE SANTANDER	52	76	68	196
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	6	13	13	32
CZ CUCUTA 1	12	13	13	38
CZ TIBU	8	2		10
CZ CUCUTA 3	8	13	13	34
CZ CUCUTA 2	8	13	13	34
CZ PAMPLONA	5	12	13	30
CZ OCAÑA	5	10	3	18
SANTANDER	50	82	77	209
CZ SAN GIL	2	5	1	8
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	11	13	13	37
CZ SOCORRO	6	13	12	31
CZ LA FLORESTA	6	13	13	32
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	5	5	13
CZ BUCARAMANGA SUR	6	13	13	32
CZ ANTONIA SANTOS	6	9	3	18
CZ MALAGA			1	1
REGIONAL SANTANDER	1	5	4	10
CZ YARIQUIES	2			2
CZ VELEZ	6	6	11	23
CZ RESURGIR	1		1	2
Total general	459	581	593	1.633

Satisfacción General

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

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

- A nivel de Regional, se observa que todas se encuentran en un Nivel Alto de Satisfacción durante el tercer trimestre de 219.
- Durante el tercer trimestre podemos observar los puntos CZ Kennedy (13 Encuestas) y CZ Revivir (11 Encuestas) presentan un nivel de satisfacción medio y el punto CZ Ocaña (3 Encuestas) presenta un nivel de satisfacción bajo.
- A nivel general el CZ Suba es el punto que mayor oportunidad de mejora presenta.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Ocaña– Norte de Santander: “Se sugiere tener una estrategia frente a la ampliación del talento humano y además profundizar en contratos de psicología para tener experticia en situaciones específicas”.

Satisfacción por Criterio

Claridad de la Información

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

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Revivir– Bogotá: “Que los procesos que maneja el ICBF sobre los niños se gestionen cada uno de manera única y con una sensibilidad por parte de los profesionales al momento de intervenir cada situación, agrega que la atención que se debe brindar de forma imparcial sin tener preferencias de género.”.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Engativá– Bogotá: “Que cada profesional tenga su propia oficina o modub para que brinden una atención más personalizada y que tengan una cartelera en un lugar visible donde indiquen cuales son los servicios y procesos que atiende ICBF”.

Satisfacción por Criterio

Oportunidad de Respuesta

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

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

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

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

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

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

Macroregión Eje Cafetero

III Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
ANTIOQUIA	140	161	158	459
CZ ABURRA NORTE	14	13	13	40
CZ ABURRA SUR	13	13	13	39
CZ BAJO CAUCA	8	10	2	20
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	8	9	12	29
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	14	15	13	42
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	13	13	13	39
CZ LA MESETA	3	6	6	15
CZ OCCIDENTE	6	13	13	32
CZ ORIENTE	13	13	13	39
CZ ORIENTE MEDIO	12	13	13	38
CZ PORCE NUS	2	4	13	19
CZ SUROESTE	7	13	6	26
CZ URABA	12	5	6	23
REGIONAL ANTIOQUIA	6	13	13	32
CZ OCCIDENTE MEDIO	5	4	3	12
CZ MAGDALENA MEDIO	2	3	4	9
CZ PENDERISCO	2	1	2	5
CALDAS	41	66	67	174
CZ DEL CAFE	6	13	10	29
CZ MANIZALES 2	12	13	13	38
CZ NORTE	6	13	13	32
CZ OCCIDENTE	6	11	12	29
CZ ORIENTE	5	10	14	29
CZ SUR ORIENTE	5	6	5	16
CZ MANIZALES 1	1			1
QUINDIO	31	27	25	83
CZ ARMENIA NORTE	16	13	13	42
CZ ARMENIA SUR	13	13	10	36
CZ CALARCA	2	1	2	5
RISARALDA	77	59	60	196
CZ BELEN DE UMBRIA	14	13	13	40
CZ LA VIRGINIA	13	13	13	39
CZ PEREIRA	22	13	13	48
CZ SANTA ROSA DE CABAL	12	7	13	32
CZ DOS QUEBRADAS	16	13	7	36
REGIONAL RISARALDA			1	1
Total general	289	313	310	912

Satisfacción General

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

- Durante el tercer trimestre de 2019 se evidencia que la macrorregión Eje Cafetero se encuentra dentro del nivel de satisfacción Alto.
- El punto de atención con mayor oportunidad de mejora, durante el tercer trimestre, es el CZ Occidente Medio (13 Encuestas).
- El CZ Penderisco mejoró su nivel de satisfacción en comparación con los trimestres anteriores.

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Occidente Medio – Antioquia: *“Se sugiere que se brinde más colaboración en la atención a los ciudadanos y campesino”.*
- CZ Integral Noroccidental – Antioquia: *“Falta un psicólogo que pueda orientar a las personas que llegan alteradas emocionalmente y que los funcionarios sean más amables con la atención que brindan”.*

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- Regional Urabá – Antioquia: “Se sugiere contratar más personal para ejercer una colaboración a la atención de los ciudadanos. Ya que la primera recepción de orientación e información la genera el personal de seguridad. Debido a esto se aconseja limitar las funciones del personal de vigilancia para que no se extralimitan las funciones de cada personal del centro Zonal”.

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

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

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

Macroregión Llanos

III Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
ARAUCA	65	37	35	137
CZ SARAVERA	25	13	13	51
CZ TAME	28	13	10	51
CZ ARAUCA	12	11	12	35
CASANARE	13	17	11	41
CZ PAZ DE ARIPORO	5	8	5	18
CZ YOPAL	6	9	3	18
CZ VILLANUEVA	2		3	5
GUAINIA	2	5	2	9
REGIONAL GUAINIA	2	5	2	9
GUAVIARE	7	4	9	20
REGIONAL GUAVIARE	2	1	2	5
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5	3	7	15
META	33	24	15	72
CZ GRANADA	6	3	3	12
CZ VILLAVICENCIO 1	11	8	4	23
CZ VILLAVICENCIO 2	11	11	4	26
CZ ACACIAS	5	1	4	10
CZ PUERTO LOPEZ		1		1
VAUPES	1	1	1	3
CZ MITU	1	1	1	3
VICHADA	15	14	12	41
REGIONAL VICHADA	1	1		2
CZ PUERTO CARREÑO	14	13	12	39
Total general	136	102	85	323

Satisfacción General

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

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

Satisfacción por Criterio

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Villavicencio 1– Meta: “Que los profesionales solucionen las inquietudes que tienen los ciudadanos y brinden una atención imparcial.

Satisfacción por Criterio

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Acacias – Meta: “Que manejen horario adicional y continuo para mayor facilidad de los ciudadanos..”

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

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

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

Macroregión Pacífico

III Trimestre 2019



Encuestas Aplicadas

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
CAUCA	7	14	5	26
CZ NORTE	4	7	3	14
CZ INDIGENA	1	3	1	5
CZ COSTA PACIFICA	2	4	1	7
CHOCO	35	19	21	75
CZ TADO	14	8	12	34
CZ QUIBDO	3	2	4	9
CZ BAHIA SOLANO	5	4	1	10
REGIONAL CHOCO	1			1
CZ RIOSUCIO	9	4	3	16
CZ ISTMINA	3	1	1	5
NARIÑO	8	6	2	16
CZ PASTO 2	1	2		3
CZ LA UNION	1			1
CZ BARBACOAS	3	3	2	8
CZ TUMACO	1			1
CZ PASTO 1		1		1
CZ TUQUERRES	2			2
VALLE DEL CAUCA	180	159	145	484
CZ BUENAVENTURA	7	7	1	15
CZ BUGA	13	13	12	38
CZ CARTAGO	18	13	13	44
CZ CENTRO	20	13	13	46
CZ JAMUNDI	13	13	13	39
CZ LADERA	4	1	1	6
CZ NORORIENTAL	9	10	7	26
CZ PALMIRA	15	13	13	41
CZ SEVILLA	12	12	9	33
CZ SUR	13	13	13	39
CZ SURORIENTAL	12	10	11	33
CZ TULUA	15	13	13	41
REGIONAL VALLE	13	13	13	39
CZ YUMBO	13	13	11	37
CZ ROLDANILLO	3	1	1	5
CZ RESTAURAR		1	1	2
Total general	230	198	173	601

Satisfacción General

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

- La macroregión Pacífico presenta un Nivel de Satisfacción Alto en cada una de las Regionales que la integran.
- Durante el tercer trimestre la Regional Cauca presenta dos puntos de atención con un nivel de satisfacción aceptable. Estos puntos son: CZ Costa Pacífica (1 Encuesta) y CZ Indígena (1 Encuesta).
- A su vez la Regional Valle del Cauca presenta 1 punto con nivel de Satisfacción Aceptable (CZ Nororiental - 7 Encuestas) y 1 punto con nivel de satisfacción bajo (CZ Buenaventura – 1 Encuesta).
- A nivel general los puntos con mayor oportunidad de mejora son el CZ Tuquerres y el CZ Tumaco, aunque desde el primer trimestre no ha sido posible aplicar encuestas de satisfacción.

Calidad de la Atención

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

Claridad de la Información

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Nororiental – Valle del Cauca: “Se sugiere que la comisaria de familia y el Instituto colombiano de bienestar familiar tengan un convenio para solo realizar un trámite y así los ciudadanos no tener que desplazarse entre estas instituciones”

Resolución de la Necesidad

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

Oportunidad de Respuesta

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

Oportunidades de mejora:

- CZ Jamundi– Valle del cauca: “Que los funcionarios de ICBF se puedan acercar a las zonas rurales para brindar asesoría y acompañamiento a las personas que lo requieran”.

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

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

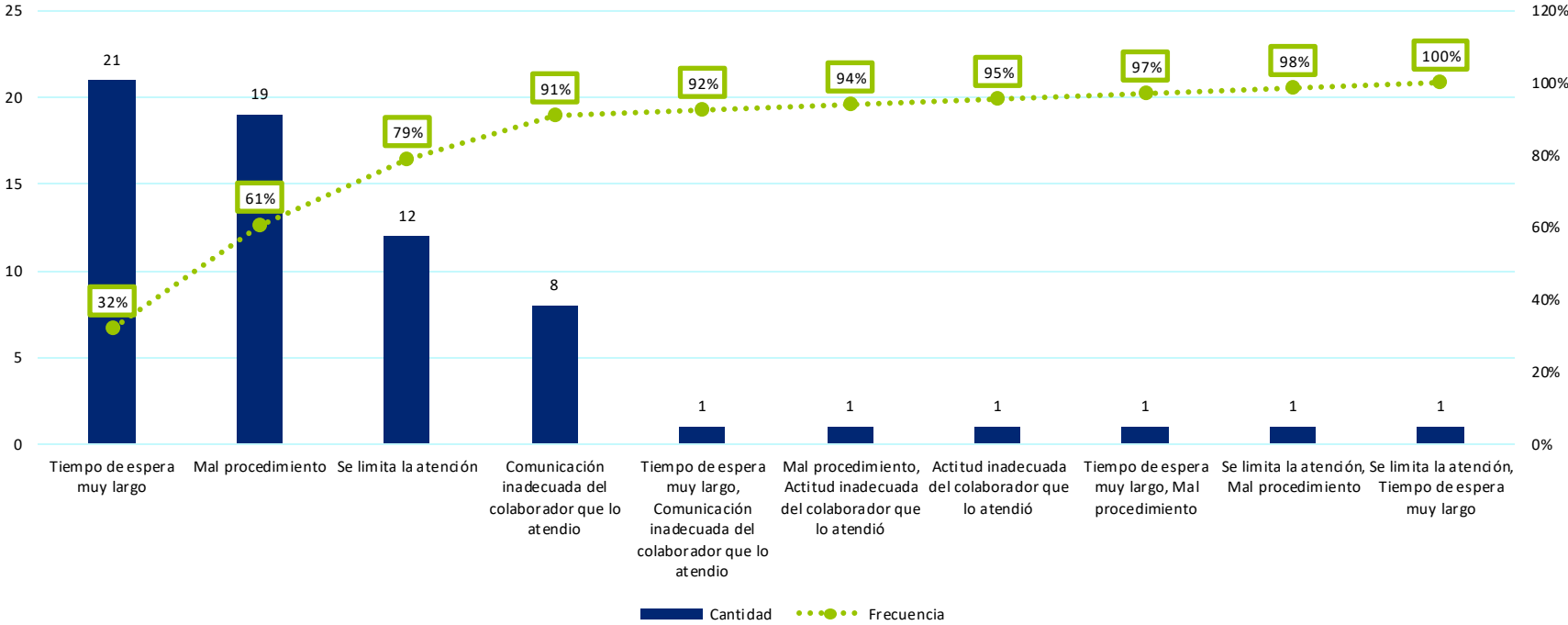
Durante el tercer trimestre del año 2019, se registraron 2 Reclamos por inconformidad con la atención recibida en la Macroregion Pacifico.

Alertas

III Trimestre 2019



Diagrama de Pareto



Durante el tercer trimestre se registraron un total de 66 alertas a nivel nacional. Con el objetivo de identificar las principales oportunidades de mejora se realizó un diagrama de Pareto en el cual se identifica que El Tiempo de Espera muy largo, los malos procedimientos y la limitación de la atención; son las principales causas de insatisfacción identificadas por las agentes encuestadoras.



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com