



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

# Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

Diciembre 2023  
Centro de contacto



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

**Ámbito geográfico:** Nacional (Colombia)

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

**Base:** 1,934 registros únicos

**Rango Temporal:** 1 – 31 de Diciembre del 2023.

**Formulario:** F.P6.RC Versión 2.

**Operador:** Unión Temporal ASD-IQ

# Introducción

En el marco del desarrollo del Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial, se ejecuta la clasificación de Alertas como resultado de las situaciones críticas que generan insatisfacción. Dicha clasificación se da como resultado de la aplicación de la encuesta vía telefónica al ciudadano a partir de la muestra recibida por parte del área de Planeación del ICBF, en la ejecución del Procedimiento de Medición de Satisfacción del Canal Presencial.

En el presente informe se presentará el resultado y valoración de las respuestas obtenidas luego de la aplicación del instrumento en el rango temporal correspondiente, así como el status para las Alertas generadas y categorización de cada una de ellas. De igual manera, se darán a conocer los diferentes niveles de satisfacción alcanzados a nivel Regional. La muestra se recibió con una frecuencia de dos veces por semana acorde al comportamiento de registro de cada punto de atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.

Se darán a conocer algunas conclusiones, sugerencias y acciones operativas específicas del segmento que se llevaron a cabo durante el mes.

# Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

Diciembre 2023









En la siguiente tabla se visualiza el consolidado de enero al mes de diciembre 2023, presentando un comparativo de la muestra recibida y resultados de gestión sobre la misma:

CONSOLIDADO VIGENCIA 2023												
Mes	Reg Recibidos	Reg Validos	% Registros Validos	Registros Marcados	% Gestión de la Muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador Indice	Efectividad	Contactabilidad
Enero--2023	2.820	2.335	82,80%	1.133	48,52%	758	66,90%	108	70	9,2%	82,39%	71,76%
Febrero--2023	3.364	2.668	79,31%	2.019	75,67%	1.100	54,48%	166	123	11,2%	76,18%	71,52%
Marzo--2023	3.517	2.646	75,23%	2.059	77,82%	1.270	61,68%	179	118	9,3%	84,50%	73,00%
Abril--2023	2.650	1.967	74,23%	1.140	57,96%	844	74,04%	201	148	17,5%	84,50%	71,84%
Mayo--2023	3.010	2.358	78,34%	1.853	78,58%	1.165	62,87%	263	193	16,6%	79,48%	78,99%
Junio--2023	2.827	2.236	79,09%	2.092	93,56%	1.046	50,00%	283	223	21,3%	82,68%	76,72%
Julio--2023	2.992	2.497	83,46%	1.874	75,05%	1.073	57,26%	314	210	19,6%	86,39%	85,01%
Agosto--2023	3.727	3.210	86,13%	2.042	63,61%	1.289	63,12%	333	224	17,4%	89,45%	87,02%
Septiembre--2023	3.767	3.258	86,49%	1.724	52,92%	1.109	64,33%	293	178	16,1%	88,65%	86,34%
Octubre--2023	4.222	3.613	85,58%	2.329	64,46%	1.495	64,19%	344	191	12,8%	88,67%	85,58%
Noviembre--2023	3.802	3.232	85,01%	2.647	81,90%	1.729	65,32%	248	150	8,7%	90,15%	84,75%
Diciembre--2023	2.298	1.986	86,42%	2.233	112,44%	1.455	65,16%	204	136	9,3%	90,7%	82,99%
<b>Total 2022</b>	<b>38.996</b>	<b>32.006</b>	<b>82,08%</b>	<b>23.145</b>	<b>72,31%</b>	<b>14.333</b>	<b>61,93%</b>	<b>2.936</b>	<b>1.964</b>	<b>13,70%</b>	<b>85,31%</b>	<b>79,63%</b>

- ❑ Durante el año 2023 se recibieron por parte del área de planeación de icbf 38,996 registros, que son registros de dos tipos de petición IO e IOT registrados de las Regionales y Centro Zonales, los cuales se revisa para verificar si tenemos datos mínimos de comunicación los cuales 32,006 registros fueron válidos para realizar la marcación.
- ❑ El porcentaje de gestión acumulado del año 2023 estuvo en 72,31%, sobre la muestra de registros validos recibida, considerando el incremento de la muestra recibida a partir del mes de agosto.
- ❑ El promedio de registros válidos para gestión se encuentra en 82,08% al corte del mes de diciembre.
- ❑ El indicador de contactabilidad incrementó gradualmente durante el año.
- ❑ La efectividad de los últimos dos meses cerró por encima del 90%.
- ❑ Se destaca el mes de noviembre que fue el que mes con más encuestas efectivas con 1,729.

# Comparativo por tipo de petición

Detalle resultado de gestión por tipo de petición

Tipo de petición	DP - Información y Orientación con Trámite	DP- Información y Orientación
Marcaciones	836	1397
Registros marcados	717	1217
Promedio de marcaciones	1,17	1,15
Contactados	602	1003
Encuestas Efectivas	558	897
Alertas	144	60
% Efectividad	 92,69%	 89,43%
% Contactabilidad	 83,96%	 82,42%
% Índice Alertas	 25,81%	 6,69%

- ❑ Se contactaron y encuestaron mayor cantidad de registros de IO, lo que corresponde al 63% de los registros gestionados y al 61,6% de las encuestas efectivas.
- ❑ El promedio de marcaciones fue ligeramente mayor en las IOT, recordando que tenemos una ventana de 5 días para realizar la marcación y 30 días para las IO.
- ❑ La contactabilidad de los registros de IOT fueron superior con 83,96% en comparación a los registros de IO con 82,42%.
- ❑ La efectividad de los registros de las IOT fue del 92,69% mayor en comparación con las IO 89,43%

En el mes de diciembre de 2023, el balance fue el siguiente:

- Registros recibidos: 2,298
- Registros válidos: 1,986
- Registros gestionados: 1,934
- Encuestas efectivas: 1,455
- Alertas creadas: 204
- Alertas escaladas: 136

Las regionales con mayor participación de las encuestas efectivas en diciembre fueron:

- Bogotá (17%)
- Risaralda (11%)
- Caldas (8,5%)
- Huila (6,6%)

Regionales que no presentaron encuestas:

- Chocó un registro no válido por ser Juzgado
- Vichada no presentó registros
- Amazonas dos registros, pero no se pudo contactar.
- Vaupés sin registros.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
BOGOTA	134	167	178	119	137	139	173	196	157	358	366	254	2378
RISARALDA	64	83	133	64	92	51	45	54	74	70	86	157	973
CALDAS	29	45	62	49	35	44	79	95	29	53	123	123	766
HUILA	58	69	51	18	55	36	26	44	63	100	141	96	757
VALLE DEL CAUCA	48	64	89	67	67	72	60	86	70	88	89	81	881
CORDOBA	18	27	58	28	54	33	43	70	47	65	65	69	577
CUNDINAMARCA	67	87	99	94	134	114	143	145	135	117	115	66	1316
NORTE DE SANTANDER	31	52	49	39	36	32	37	28	28	48	33	65	478
BOYACA	24	32	35	22	49	26	24	45	41	55	56	61	470
TOLIMA	42	61	48	37	58	67	84	76	74	65	73	58	743
CESAR	20	58	65	38	45	68	79	75	50	71	50	53	672
CAUCA	9	9	9	14	18	10	18	22	23	52	68	44	296
ANTIOQUIA	70	111	95	47	42	53	49	64	61	51	59	43	745
ATLANTICO	32	66	74	51	94	89	42	67	40	57	73	43	728
SANTANDER	26	37	48	30	28	48	39	59	55	34	61	35	500
PUTUMAYO	8	9	9	4	11	6	7	15	19	14	26	35	163
BOLIVAR	7	13	12	11	46	10	8	12	27	22	42	33	243
NARIÑO	17	34	40	30	57	46	30	24	20	32	54	25	409
QUINDIO	1	2	2	2		2	2	4	12	42	20	19	108
MAGDALENA	16	14	46	26	37	33	19	17	14	13	24	18	277
SUCRE	6	9	29	10	15	11	14	11	12	11	25	18	171
CAQUETA	4	10	8	4	20	22	18	16	11	19	19	18	169
META	12	12	2	12	8	15	14	13	17	13	15	12	145
CASANARE	2	1	5	2	11	4	2	8	6	11	17	11	80
ARAUCA	3	6	3	4	3	4	4	15	7	11	6	8	74
SAN ANDRES	2	3	3	2	2	2	2	7	6	7	4	4	44
GUAVIARE	3	7	7	11	4	5	6	14	3	3	9	3	75
LA GUAJIRA	3	3	5	9	2		4	5	6	8	5	2	52
GUAINIA									1		1	1	3
CHOCO	1	6	2		1	2			1	2	1		16
VICHADA			2			1	2	2		2	1		10
AMAZONAS	1	2				1				1	2		7
VAUPES		1	2		4								7
<b>Total</b>	<b>758</b>	<b>1100</b>	<b>1270</b>	<b>844</b>	<b>1165</b>	<b>1046</b>	<b>1073</b>	<b>1289</b>	<b>1109</b>	<b>1495</b>	<b>1729</b>	<b>1455</b>	<b>14333</b>

La tabla se organiza por cantidad de encuestas del mes de diciembre.



Regionales con más baja contactabilidad, el umbral mínimo de contactabilidad (<66%)

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
AMAZONAS	2	2	0	0	0	-	0,00%	-
LA GUAJIRA	5	5	2	2	0	100,00%	40,00%	0,00%
GUAVIARE	9	7	4	3	0	75,00%	57,14%	0,00%
MAGDALENA	40	34	22	18	2	81,82%	64,71%	11,11%

Regionales con más baja efectividad, el umbral es de(<55%)

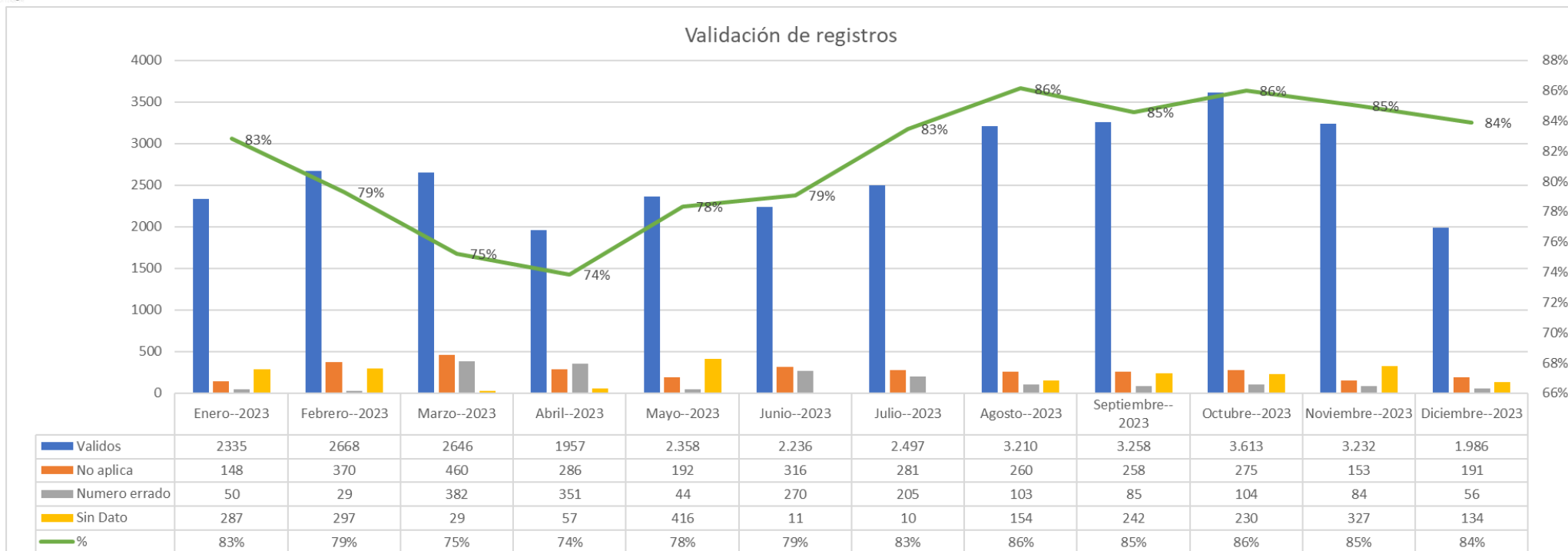
Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
GUAINIA	5	3	2	1	0	50,00%	66,67%	0,00%
GUAVIARE	9	7	4	3	0	75,00%	57,14%	0,00%
ANTIOQUIA	79	66	55	43	5	78,18%	83,33%	11,63%

De acuerdo con la proyección de la muestra estadística del mes de Diciembre, los puntos de atención que tenían muestra proyectada, pero que no reportaron registros de DP IO o IOT fueron 51 puntos de atención, (32 centros zonales y 19 sucursales regionales):

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuestas	% Cumplimiento
Caribe	Atlantico	CZ Suroriente	2	0	Sin registros
Caribe	Atlantico	Regional Atlantico	4	0	Sin registros
Caribe	Bolivar	CZ El Carmen De Bolivar	1	0	Sin registros
Caribe	Bolivar	CZ Industrial De La Bahia	3	0	Sin registros
Caribe	Bolivar	CZ Magangue	2	0	Sin registros
Caribe	La Guajira	CZ Maicao	1	0	Sin registros
Caribe	La Guajira	CZ Nazareth	0	0	Sin registros
Caribe	La Guajira	Regional La Guajira	4	0	Sin registros
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta 1	0	0	Sin registros
Caribe	Sucre	CZ La Mojana	0	0	Sin registros
Caribe	Sucre	Regional Sucre	2	0	Sin registros
Centro Sur	Amazonas	Regional Amazonas	0	0	Sin registros
Centro Sur	Huila	Regional Huila	1	0	Sin registros
Centro Sur	Putumayo	Regional Putumayo	0	0	Sin registros
Centro Sur	Tolima	CZ Ibague	2	0	Sin registros
Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda	0	0	Sin registros
Centroriente	Cundinamarca	CZ La Mesa	1	0	Sin registros
Centroriente	Cundinamarca	Regional Cundinamarca	0	0	Sin registros
Centroriente	Norte De Santan	Regional Norte De Santander	0	0	Sin registros
Centroriente	Santander	CZ Resurgir	1	0	Sin registros
Centroriente	Santander	CZ Velez	0	0	Sin registros
Centroriente	Santander	CZ Yariques	2	0	Sin registros
Centroriente	Santander	Regional Santander	2	0	Sin registros
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Bajo Cauca	0	0	Sin registros
Eje Cafetero	Antioquia	CZ La Meseta	1	0	Sin registros
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Occidente Medio	0	0	Sin registros

Eje Cafetero	Antioquia	CZ Porce Nus	1	0	Sin registros
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Suroeste	1	0	Sin registros
Eje Cafetero	Caldas	CZ Del Cafe	3	0	Sin registros
Eje Cafetero	Caldas	CZ Manizales 1	0	0	Sin registros
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas	0	0	Sin registros
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	0	0	Sin registros
Llanos	Arauca	Regional Arauca	0	0	Sin registros
Llanos	Casanare	Regional Casanare	0	0	Sin registros
Llanos	Guainia	Regional Guainia	0	0	Sin registros
Llanos	Meta	CZ Acacias	0	0	Sin registros
Llanos	Meta	CZ Villavicencio 1	3	0	Sin registros
Llanos	Meta	Regional Meta	0	0	Sin registros
Llanos	Vaupes	CZ Mitu	1	0	Sin registros
Llanos	Vaupes	Regional Vaupes	0	0	Sin registros
Llanos	Vichada	CZ Puerto Carreño	1	0	Sin registros
Llanos	Vichada	Regional Vichada	1	0	Sin registros
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano	2	0	Sin registros
Pacífico	Cauca	Regional Cauca	0	0	Sin registros
Pacífico	Choco	CZ Bahia Solano	1	0	Sin registros
Pacífico	Choco	CZ Istmina	0	0	Sin registros
Pacífico	Choco	CZ Riosucio	1	0	Sin registros
Pacífico	Choco	CZ Tado	1	0	Sin registros
Pacífico	Choco	Regional Choco	0	0	Sin registros
Pacífico	Nariño	CZ Barbacoas	1	0	Sin registros
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Ladera	1	0	Sin registros

# Validación de registros recibidos



Frente a la validación de datos que realiza el centro de contacto, sobre la muestra recibida para los meses de enero a diciembre de 2023, se evidencian los siguientes aspectos:

- ❑ La relación de registros válidos para la gestión ha tenido un promedio de 82,08% sobre el total de la muestra recibida en el año, para el mes de diciembre fue de 86,42%.

De los motivos de clasificación para los registros no válidos se evidencia que:

- ❑ El 8,1% no aplica por ser registros de sede nacional y personas jurídicas.
- ❑ El 2,4% corresponde a datos errados (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, campos alfanuméricos, números inexistentes, fuera de servicio, etc.)
- ❑ El 5,7% no cuenta con datos de teléfono

# Validación de registros recibidos por regional

Regional	Validos	No aplica	Numero errado	Sin Dato	Total general	%Valido	%No Valido
AMAZONAS	2	1		1	4	67%	33%
ANTIOQUIA	73	2	2	6	83	90%	10%
ARAUCA	10		1		11	91%	9%
ATLANTICO	61			6	67	91%	9%
BOGOTA	392	14	19	40	465	87%	13%
BOLIVAR	43	38	2	3	86	90%	10%
BOYACA	68		2	3	73	93%	7%
CALDAS	147		2	6	155	95%	5%
CAQUETA	38	3		2	43	95%	5%
CASANARE	10			1	11	91%	9%
CAUCA	56	3	4	12	75	78%	22%
CESAR	57	1		5	63	92%	8%
CORDOBA	83	1	1	3	88	95%	5%
CUNDINAMARCA	98	7	1	8	114	92%	8%
GUAVIARE	6			1	7	86%	14%
HUILA	134	6	3	1	144	97%	3%
LA GUAJIRA	6	1	1	1	9	75%	25%
MAGDALENA	42	2	1		45	98%	2%
META	22	2			24	100%	0%
NARIÑO	41	3		1	45	98%	2%
NORTE DE SANTANDER	89		1	5	95	94%	6%
PUTUMAYO	36			2	38	95%	5%
QUINDIO	24		1	2	27	89%	11%
RISARALDA	175	10	3	5	193	96%	4%
SAN ANDRES	8		1		9	89%	11%
SANTANDER	52	2	1	3	58	93%	7%
SUCRE	16		3	7	26	62%	38%
TOLIMA	85	12	2	3	102	94%	6%
VALLE DEL CAUCA	109	13	5	7	134	90%	10%
GUAINIA	3				3	100%	0%
Total general	1986	191	56	134	2367	91%	9%

Frente a la validación de datos de la muestra recibida para el mes de diciembre de 2023 creados en los puntos de atención de regionales, se evidencian los siguientes aspectos:

- ❑ La relación de registros válidos para la gestión fue del 86,4% sobre el total de la muestra recibida.
- ❑ Las regionales Meta y Guainía cumplen con el 100% de la calidad en registro (sobre una muestra de 3 a 22 registros).
- ❑ Las regionales Sucre y Amazonas presentaron por encima de 33% sobre el porcentaje no valido.
- ❑ La mayor participación en la muestra válida la presentaron las regionales Bogotá, Risaralda y Caldas.

# Encuestas por macro región - Caribe

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
ATLANTICO		32	66	74	51	94	89	42	67	40	57	73	43	728
	CZ HIPODROMO	17	54	45	32	72	75	33	37	22	42	60	33	522
	REGIONAL ATLANTICO	1	2	8	5	4			3					23
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	2	1	8	3		4	1	2	4	1	1	1	28
	CZ SURORIENTE	4	3	6			1		2	2		1		19
	CZ SUROCCIDENTE	5	3	3	4	6	2	1	2	2	8	9	5	50
	CZ SABANAGRANDE	2	1	2	1	1	2				1		3	13
	CZ BARANOA	1	1	1	2	8	4	2	6	3	1	1	1	31
	CZ SABANALARGA		1	1	4	3	1	5	15	7	4	1		42
CESAR		20	58	65	38	45	68	79	75	50	71	50	53	672
	CZ VALLEDUPAR 2	20	45	63	33	43	61	73	60	46	57	38	41	580
	CZ AGUACHICA		2	1	3		4	3	14	2	3	2	3	37
	CZ CHIRIGUANA		4	1	1	1	2	1	1	1	9	6	5	32
	CZ VALLEDUPAR 1		7					2				1	2	12
	REGIONAL CESAR									1	1	3	1	6
	CZ AGUSTIN CODAZZI				1	1	1				1		1	5
CALDAS		29	45	62	49	35	44	79	95	29	53	123	123	766
	CZ MANIZALES 2	19	30	28	33	26	28	66	75	17	34	85	106	547
	CZ OCCIDENTE	4	2	12	3		1		8		6	13	5	54
	CZ ORIENTE	3	4	10	12	6	6	2	6	9	8	19	8	93
	CZ NORTE	2	7	6	1	1	4	4	5	1	2	4	3	40
	CZ SUR ORIENTE		1	3		1				1	2	2	1	11
	CZ DEL CAFE		1	3		1	3	6	1	1	1			17
	REGIONAL CALDAS						2							2
	CZ MANIZALES 1	1						1						2
CORDOBA		18	27	58	28	54	33	43	70	47	65	65	69	577
	CZ 1 MONTERIA	6	14	27	6	15	17	18	23	18	9	22	17	192
	CZ TIERRALTA	4	2	7	4	8	4	5	8	5	5	7	8	67
	CZ MONTELIBANO	1		6	2	1		7	15	9	22	19	12	94
	CZ PLANETARICA			6	11	23	9	2	7	2	8	8	14	90
	CZ SAHAGUN	6	5	4	1	2		1	3	1	1	2	1	27
	REGIONAL CORDOBA		3	3	2	1				1	2	1		13
	CZ CERETE		1	2	1	1		2	4	8	3	3	16	41
	CZ LORICA	1	1	2	1	2	2	7	8	3	15	3		45
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		1	1		1	1	1	2				1	8

# Encuestas por macro región - Caribe

<b>SANTANDER</b>	26	37	48	30	28	48	39	59	55	34	61	35	500
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15	14	17	13	16	16	9	10	25	6	11	8	160
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	6	7	8	3	3	8	9	5	2	3	6	63
CZ BUCARAMANGA SUR	4	4	6	2	2	7	6	9	4	2	7	3	56
CZ LA FLORESTA	1	4	4	3	2	1		1	2	6	14	2	40
CZ SAN GIL			4	1	1		2	7	5	3	5	5	33
CZ MALAGA			4	1	3		1				2	1	12
CZ VELEZ			2			1		1			2		6
CZ SOCORRO		7	2	1	1	2	1	4	4	5	8	4	39
CZ YARIQUIES			1				2			1			4
CZ ANTONIA SANTOS	2	2	1			16	9	17	10	9	9	6	81
REGIONAL SANTANDER	1			1		1	1	1					5
CZ RESURGIR						1							1
<b>MAGDALENA</b>	16	14	46	26	37	33	19	17	14	13	24	18	277
CZ FUNDACIÓN	8	4	21	11	13	9	6	3	2		4		81
CZ CIENAGA		1	8	4	8	3			1	2	1	2	30
CZ SANTA MARTA 2	6	2	7	5	6	9	5	9	3	2	5		59
CZ DEL RIO			3	3	1	1	1						9
REGIONAL MAGDALENA			3	1	9	8	4	5	7	8	11	11	67
CZ SANTA ANA	1	1	2	1		1			1				7
CZ EL BANCO			1	1								1	4
CZ PLATO	1	2	1			2	3				1	3	13
CZ SANTA MARTA 1										1	1	1	3
CZ SANTA MARTA NORTE		4											4
<b>SUCRE</b>	6	9	29	10	15	11	14	11	12	11	25	18	171
CZ BOSTON	2	1	13	2	3		3	4	5	2	10	12	57
CZ NORTE	2	6	13	6	6	8	9	2	6	8	14	5	85
CZ SINCELEJO	1	2	3		4	2	2	2			1	1	18
REGIONAL SUCRE					1	1		2	1	1			6
CZ LA MOJANA	1			2	1			1					5
<b>BOLIVAR</b>	7	13	12	11	46	10	8	12	27	22	42	33	243
CZ SIMITI		1	4	1	3	1	2	2	4	3	6	3	30
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	1	1	4	1	32		1		7				47
REGIONAL BOLIVAR		2	2	1	1	1	2	7	8	6	7	8	45
CZ TURBACO	2	8	1	5	3	5	3	1	5	10	6	13	62
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	1		1	2		1		1		2	18	7	33
CZ MOMPOX	1											1	2
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	1				2			1	2	1	5	1	13
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR					3								3
CZ MAGANGUE	1	1		1	2	2			1				8
<b>CAUCA</b>	9	9	9	14	18	10	18	22	23	52	68	44	296
CZ POPAYAN	7	4	3	6	7	4	13	7	11	7	19	13	101
CZ NORTE	2	1	2	3	3	1	4	9	6	36	33	27	127
CZ COSTA PACIFICA			2	1	2	1		1	1				8
REGIONAL CAUCA			1	1	2	2	1				3		10
CZ INDIGENA		1	1										2
CZ SUR				1	3	1		1	5	4	1		16
CZ CENTRO		2		1	1			4		5	9	4	26
CZ MACIZO COLOMBIANO		1		1		1					3		6
<b>LA GUAJIRA</b>	3	3	5	9	2		4	5	6	8	5	2	52
CZ MAICAO		1	4		1				2	1	1		10
CZ RIOHACHA 2			1	5			3	3	2	2	1		17
REGIONAL LA GUAJIRA	1	1											2
CZ RIOHACHA 1				3				1		2	1	1	8
CZ FONSECA	2	1		1	1					1	1		7
CZ MANAURE							1	1	2	2	1	1	8
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>281</b>	<b>408</b>	<b>266</b>	<b>374</b>	<b>346</b>	<b>345</b>	<b>433</b>	<b>303</b>	<b>386</b>	<b>536</b>	<b>438</b>	<b>4282</b>

# Encuestas por macro región – Centro Sur

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
▾	HUILA	58	69	51	18	55	36	26	44	63	100	141	96	757
	CZ PITALITO	14	20	15	5	7	11	4	4		1	6	10	97
	CZ NEIVA	19	15	12	3	7	3	5	8	18	8	10	7	115
	CZ LA GAITANA	15	23	12	5	10	13	7	17	20	59	101	58	340
	CZ LA PLATA	7	11	7	3	13	5	6	13	10	9	11	11	106
	CZ GARZON	3		5	2	18	4	4	1	15	23	13	10	98
	REGIONAL HUILA								1					1
▾	TOLIMA	42	61	48	37	58	67	84	76	74	65	73	58	743
	CZ ESPINAL	7	13	12	6	10	10	12	16	5	7	8	7	113
	CZ GALAN	16	17	11	11	7	9	11	6	13	6	15	8	130
	REGIONAL TOLIMA	2	4	10	5	20	27	29	20	30	16	26	14	203
	CZ JORDAN	5	6	7	4	8	11	16	14	5	16	11	10	113
	CZ HONDA	3	6	2		2	2	4	5	5	3	2	4	38
	CZ PURIFICACION		1	2	2	3	1	3			2		5	19
	CZ LERIDA	1	1	2	1			1		1	1	1		9
	CZ IBAGUE	3	2	1		1	1	2	6	4	3			23
	CZ MELGAR	1	2	1	3	5		1	2	2	6	2	2	27
	CZ CHAPARRAL	3	8		5		4	4	5	8	5	6	5	53
	CZ LIBANO	1	1			2	1	2	2	1		2	3	15
▾	PUTUMAYO	8	9	9	4	11	6	7	15	19	14	26	35	163
	CZ SIBUNDOY	3		4		1		3	1	2	3			17
	CZ PUERTO ASIS	1	3	3		3		1	9	1	1	2	1	25
	CZ LA HORMIGA	2	5	2	2	6	4	3	3	6		4	2	39
	CZ MOCOA	2	1		2	1	2		2	10	10	20	32	82
▾	CAQUETA	4	10	8	4	20	22	18	16	11	19	19	18	169
	CZ PUERTO RICO	1	1	6	1	14	17	15	11	11	17	12	13	119
	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	2	4	1	2	3	3	2	1			2	1	21
	CZ FLORENCIA 2		2	1		1	2	1	3		2	4	2	18
	REGIONAL CAQUETA				1	1			1			1		4
	CZ FLORENCIA 1	1	3			1							2	7
▾	AMAZONAS	1	2				1				1	2		7
	REGIONAL AMAZONAS		2								1			3
	CZ LETICIA	1					1					2		4
<b>Total</b>		<b>113</b>	<b>151</b>	<b>116</b>	<b>63</b>	<b>144</b>	<b>132</b>	<b>135</b>	<b>151</b>	<b>167</b>	<b>199</b>	<b>261</b>	<b>207</b>	<b>1839</b>

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
BOGOTA		134	167	178	119	137	139	173	196	157	358	366	254	2378
	CZ USME	24	30	40	26	17	22	25	24	13	35	38	10	304
	CZ RAFAEL URIBE	18	33	23	11	21	15	25	33	16	26	49	34	304
	CZ KENNEDY	14	12	17	10	22	20	21	14	12	17	30	18	207
	CZ USAQUEN	12	11	15	8	13	16	19	12	5	20	44	41	216
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	6	15	15	10	4	4	10	18	21	26	39	11	179
	CZ TUNJUELITO	5	11	14	6	5	9	19	16	14	41	42	24	206
	CZ MARTIRES	4	9	14	6	5	2	9	4	3	4	3	3	66
	CZ FONTIBON	16	9	11	6	9	13	9	18	15	31	31	58	226
	CZ ENGATIVA	7	5	10	6	6	11	3	5	4	4	10	4	75
	CZ BOSA	4	10	4	5	5	3	10	12	13	128	36	13	243
	REGIONAL BOGOTA	5	5	3	3	6	2	6	12	7	8	1	8	66
	CZ SANTA FE	2	4	3	3	4	1	5	5	6	3	6	2	44
	CZ BARRIOS UNIDOS	3	2	3	7	2				1	6	11	5	40
	CZ SUBA	3	3	2	6	3	1	1	4	14	6	12	11	66
	CZ CIUDAD BOLIVAR	1	1	2	2				4	3	2	4	5	24
	CZ REVIVIR		1	1			3					3	1	9
	CZ CREER	1		1	1	7	4	1	2	5	1	5	3	31
	CZ KENNEDY CENTRAL	9	5		3	8	13	10	12	5		2	3	70
	CZ PUENTE ARANDA		1						1					2
CUNDINAMARCA		67	87	99	94	134	114	143	145	135	117	115	66	1316
	CZ SOACHA	36	50	57	46	56	55	81	42	46	40	36	12	557
	CZ FUSAGASUGA	2	15	18	8	16	13	15	29	3	4	5	8	136
	CZ FACATATIVA	10	8	10	32	32	18	14	32	35	34	22	6	253
	CZ SOACHA CENTRO		6	5	3	3	8	6	8	14	6	5	11	75
	CZ CHOCONTA	5	3	3	2	4	2	7	9	9	7	9	5	65
	CZ UBATE	1		1		2			1					5
	CZ CAQUEZA	1	1	1		1			1		1			6
	CZ VILLETA	4	2	1	1	1	2	5	1	3	12	12	9	53
	CZ ZIPAQUIRA	1	1	1	1	16	14	10	6	10	5	13	5	83
	REGIONAL CUNDINAMARCA			1	1			2	3					7
	CZ LA MESA	1	1	1			1		10	6	2			22
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	1				2							3	6
	CZ GIRARDOT	3				1	1	2	3	6			1	17
	CZ GACHETA										1	5	2	8
	CZ PACHO	2						1		3	5	8	4	23



☰ NORTE DE SANTANDER	31	52	49	39	36	32	37	28	28	48	33	65	478
CZ CUCUTA 3	15	11	18	20	20	12	16	12	13	19	18	30	204
CZ OCAÑA	5	19	13	8	7	9	10	4	2	4	2	3	86
CZ CUCUTA 2	7	14	10	5	6	8	6	7	8	14	7	9	101
CZ CUCUTA 1	4	5	8	5	3	1	5	1	4	9	3	10	58
CZ TIBU		1		1		1			1	2	2	13	21
REGIONAL NORTE DE SANTANDER								3					3
CZ PAMPLONA		2				1		1			1		5
☰ SANTANDER	26	37	48	30	28	48	39	59	55	34	61	35	500
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15	14	17	13	16	16	9	10	25	6	11	8	160
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	6	7	8	3	3	8	9	5	2	3	6	63
CZ BUCARAMANGA SUR	4	4	6	2	2	7	6	9	4	2	7	3	56
CZ LA FLORESTA	1	4	4	3	2	1		1	2	6	14	2	40
CZ SAN GIL			4	1	1		2	7	5	3	5	5	33
CZ MALAGA			4	1	3		1				2	1	12
CZ VELEZ			2			1		1			2		6
CZ SOCORRO		7	2	1	1	2	1	4	4	5	8	4	39
CZ YARIQUIES			1				2			1			4
CZ ANTONIA SANTOS	2	2	1			16	9	17	10	9	9	6	81
REGIONAL SANTANDER	1			1		1	1	1					5
CZ RESURGIR						1							1
☰ BOYACA	24	32	35	22	49	26	24	45	41	55	56	61	470
CZ SOGAMOSO	3	4	6	5	7	2		4	9	11	10	12	73
CZ TUNJA 2	7	12	5	9	12	10	8	4	9	12	15	13	116
CZ MIRAFLORES	1	3	3	1	3		3	5	3	3	7	5	37
CZ PUERTO BOYACA	1		3	2	3	2	2	10	7	11	7	5	53
CZ CHIQUINQUIRA	5	1	3	1	2	1	3	4	2	4	2	1	29
CZ MONIQUIRA	1	4	3	1	1	3	1					2	16
CZ OTANCHE		1	3	2	4			7		2		4	23
CZ GARAGOA	1	3	2		3	5		5	9	5	5	8	46
CZ TUNJA 1		1	2		1					1		2	7
REGIONAL BOYACA	2	1	2		2	1	1	2		1	1	1	14
CZ DUITAMA			2	1	4	1			1	4	5	2	20
CZ EL COCUY	1	1	1		5	1	5	3			3	3	23
CZ SOATA	2	1			2		1	1	1	1	1	3	13
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>375</b>	<b>409</b>	<b>304</b>	<b>384</b>	<b>359</b>	<b>416</b>	<b>473</b>	<b>416</b>	<b>612</b>	<b>631</b>	<b>481</b>	<b>5142</b>

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<b>RISARALDA</b>		64	83	133	64	92	51	45	54	74	70	86	157	973
	CZ DOS QUEBRADAS	30	51	83	35	40	14	12	23	15	5	11	15	334
	CZ PEREIRA	21	18	32	22	33	22	23	17	54	55	71	136	504
	CZ BELEN DE UMBRIA	6	6	8		7	8	5	7	2	4	4	1	58
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	5	4	5	4	5	2	2	2		4		4	37
	CZ LA VIRGINIA	2	3	5	3	7	2	2	5	3	2		1	35
	REGIONAL RISARALDA		1				3	1						5
<b>ANTIOQUIA</b>		70	111	95	47	42	53	49	64	61	51	59	43	745
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	19	34	24	12	7	12	5	3	3	7	10	2	138
	CZ SUR ORIENTE	5	3	10	8	3	6	1	3	6	4	1	2	52
	CZ ABURRA NORTE	4	4	9	4	5	7	4	9	8	3	7	5	69
	CZ OCCIDENTE	4	11	9	4	6	4	5	4	7	5	9	3	71
	CZ OCCIDENTE MEDIO		3	7										10
	REGIONAL ANTIOQUIA	6	6	6	4	7	3	5	4	6	4	4	19	74
	CZ SUROESTE	1		6			1	1	2		2			13
	CZ ABURRA SUR	1	3	6	1	8	4	3	2	8		4	1	41
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	2	1	5	4		4	5	15	12	13	9	5	75
	CZ ORIENTE	9	25	4	3	2	9	10	12	4	6	6	1	91
	CZ URABA	4	3	3	3	1	1	9	2	1		3	1	31
	CZ PENDERISCO	2	5	3	3	1			3	2	2	1	1	23
	CZ ROSALES	1	4	2		2				1	1	1		12
	CZ PORCE NUS	2	1	1			1		1			1		7
	CZ ORIENTE MEDIO	1	3						2	1	1	1	1	10
	CZ BAJO CAUCA								1	2	2	2		7
	CZ LA MESETA	7	4		1		1							13
	CZ MAGDALENA MEDIO	2	1					1	1		1		2	8
<b>CALDAS</b>		29	45	62	49	35	44	79	95	29	53	123	123	766
	CZ MANIZALES 2	19	30	28	33	26	28	66	75	17	34	85	106	547
	CZ OCCIDENTE	4	2	12	3		1		8		6	13	5	54
	CZ ORIENTE	3	4	10	12	6	6	2	6	9	8	19	8	93
	CZ NORTE	2	7	6	1	1	4	4	5	1	2	4	3	40
	CZ SUR ORIENTE		1	3		1				1	2	2	1	11
	CZ DEL CAFE		1	3		1	3	6	1	1	1			17
	REGIONAL CALDAS						2							2
	CZ MANIZALES 1	1						1						2
<b>QUINDIO</b>		1	2	2	2		2	2	4	12	42	20	19	108
	REGIONAL QUINDIO		1	1			1						1	4
	CZ CALARCA			1	1				2		1			5
	CZ ARMENIA NORTE		1		1		1	2	1	9	31	15	13	74
	CZ ARMENIA SUR	1							1	3	10	5	5	25
<b>Total</b>		<b>164</b>	<b>241</b>	<b>292</b>	<b>162</b>	<b>169</b>	<b>150</b>	<b>175</b>	<b>217</b>	<b>176</b>	<b>216</b>	<b>288</b>	<b>342</b>	<b>2592</b>

# Encuestas por macro región – Llanos

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
GUAVIARE		3	7	7	11	4	5	6	14	3	3	9	3	75
	REGIONAL GUAVIARE	1	3	4	5	1	1						1	16
	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	2	4	3	6	3	4	6	14	3	3	9	2	59
CASANARE		2	1	5	2	11	4	2	8	6	11	17	11	80
	CZ VILLANUEVA	2		5	2	6	1		1	3	2	3	4	29
	CZ YOPAL		1					1	5	1	4	8	2	22
	CZ PAZ DE ARIPORO					5	3	1	2	2	5	6	5	29
ARAUCA		3	6	3	4	3	4	4	15	7	11	6	8	74
	CZ ARAUCA	1	2	1		1		2	11	2	8	3	4	35
	CZ TAME	1		1	3	2	3	1	2	4	2	2	3	24
	CZ SARAVERENA	1	4	1	1		1	1	2	1	1	1	1	15
VAUPES			1	2		4								7
	CZ MITU		1	2		4								7
VICHADA				2			1	2	2		2	1		10
	REGIONAL VICHADA			2							1			3
	CZ PUERTO CARREÑO						1	2	2		1	1		7
META		12	12	2	12	8	15	14	13	17	13	15	12	145
	CZ PUERTO LOPEZ	1		1	2		2		1			2	2	11
	CZ GRANADA	3	5	1	4	4	4	7	7	2	5	7	2	51
	CZ ACACIAS					1	5	2			2			10
	REGIONAL META	1												1
	CZ VILLAVICENCIO 2	4	6		6	3	4	5	5	15	6	6	8	68
	CZ VILLAVICENCIO 1	3	1											4
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>34</b>	<b>391</b>

# Encuestas por macro región – Pacífico

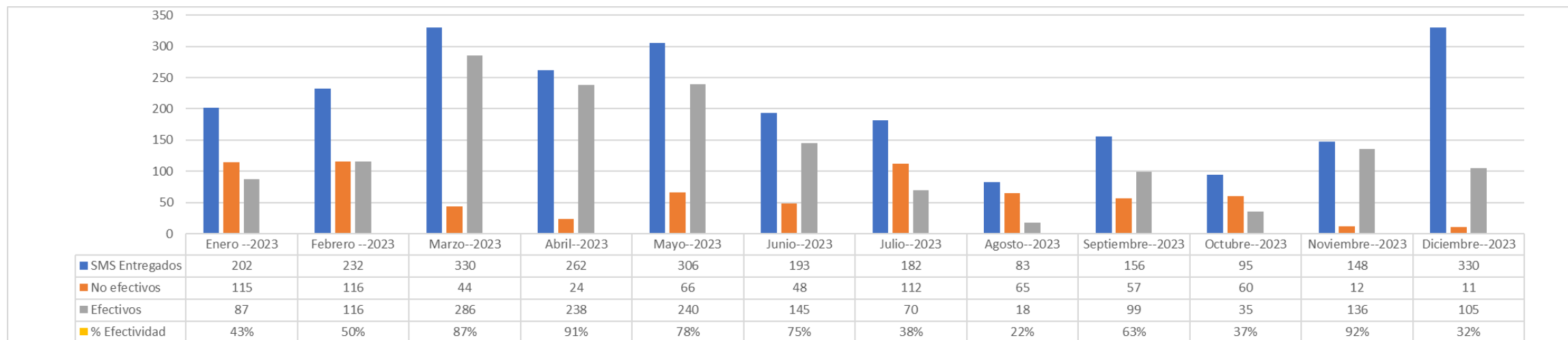
Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<b>VALLE DEL CAUCA</b>		48	64	89	67	67	72	60	86	70	88	89	81	881
	CZ CARTAGO	17	10	21	23	11	6	5	30	13	9	16	8	169
	CZ PALMIRA	5	2	12	8	7	8	11	7	9	8	5	6	88
	CZ CENTRO	3	7	11	4	4	2	3	3	1	10	7	10	65
	CZ JAMUNDI	7	11	9	5	8	10	8	8	3	5	4	3	81
	CZ SURORIENTAL	2	2	7	3	2	4	3	6	15	13	21	17	95
	REGIONAL VALLE	6	5	7	4	9	18	13	7	4	6	10	6	95
	CZ TULUA	4	7	5	4	5	3	1	1	3	1	2	1	37
	CZ SUR	1	7	4	5	3	5	1	7	6	8	11	7	65
	CZ NORORIENTAL		2	4				4	1	2	6	1	3	23
	CZ BUENAVENTURA			3	1	12	12	6	8	4	2	2	2	52
	CZ SEVILLA	2		2	2		1	2	1	4	4	4	5	27
	CZ ROLDANILLO		4	2	5	3	1	3	7	3	5	1	3	37
	CZ BUGA		2	1	2	1				1	8	3	7	25
	CZ YUMBO	1	5	1	1	1	2			2	2	1	3	19
	CZ LADERA					1					1	1		3
<b>NARIÑO</b>		17	34	40	30	57	46	30	24	20	32	54	25	409
	REGIONAL NARIÑO	5	5	10	2	7	10	2					1	42
	CZ PASTO 2		6	10	6	12	11	4	8	5	14	35	9	120
	CZ TUMACO	3	14	6	5	12	7	6	2	3	2	3	3	66
	CZ IPIALES		1	5	3	10	2	6	2	2	3	4	1	39
	CZ PASTO 1	6	4	4	5	8	6	3	3	2	4	9	6	60
	CZ TUQUERRES	3	2	2	4	6	6	6	5	4	6	2	1	47
	CZ REMOLINO			2	2	2	2	1	4	3			2	18
	CZ BARBACOAS			1	1					1	3	1		7
	CZ LA UNION		2		2		2	2					2	10
<b>CAUCA</b>		9	9	9	14	18	10	18	22	23	52	68	44	296
	CZ POPAYAN	7	4	3	6	7	4	13	7	11	7	19	13	101
	CZ NORTE	2	1	2	3	3	1	4	9	6	36	33	27	127
	CZ COSTA PACIFICA			2	1	2	1		1	1				8
	REGIONAL CAUCA			1	1	2	2	1				3		10
	CZ INDIGENA		1	1										2
	CZ SUR				1	3	1		1	5	4	1		16
	CZ CENTRO		2		1	1			4		5	9	4	26
	CZ MACIZO COLOMBIANO		1		1		1					3		6
<b>CHOCO</b>		1	6	2		1	2			1	2	1		16
	CZ TADO		1	1										2
	CZ ISTMINA		1	1		1	2							5
	CZ RIOSUCIO	1								1				2
	CZ QUIBDO		4								2	1		7
<b>Total</b>		<b>75</b>	<b>113</b>	<b>140</b>	<b>111</b>	<b>143</b>	<b>130</b>	<b>108</b>	<b>132</b>	<b>114</b>	<b>174</b>	<b>212</b>	<b>150</b>	<b>1602</b>

# Ajustes operativos

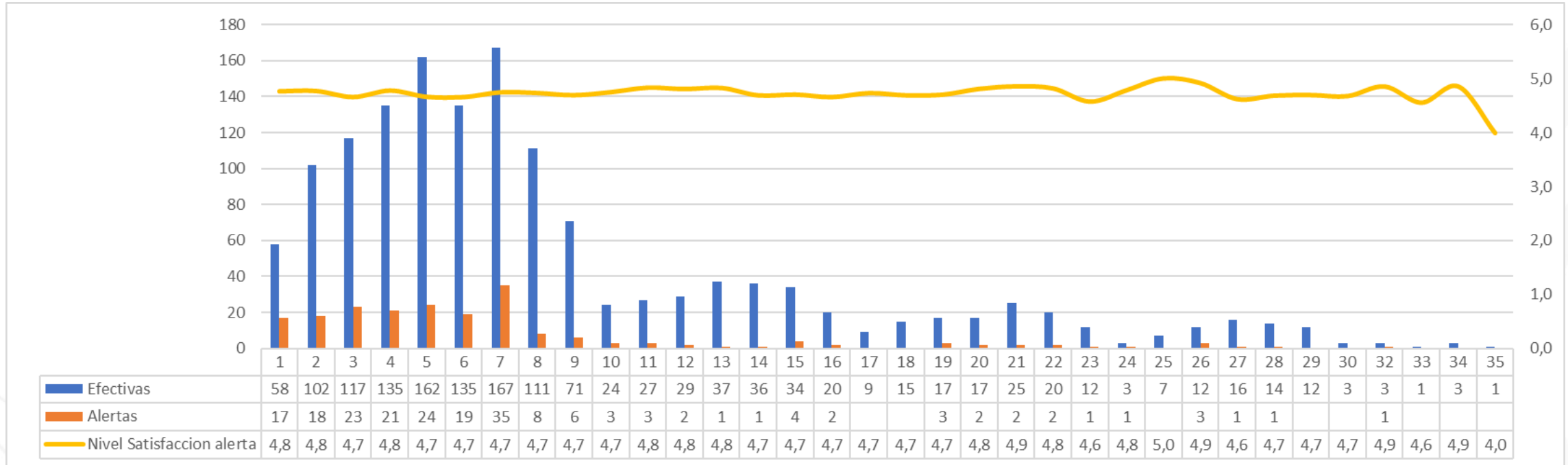
Diciembre 2023



# Efectividad de los Mensajes de texto



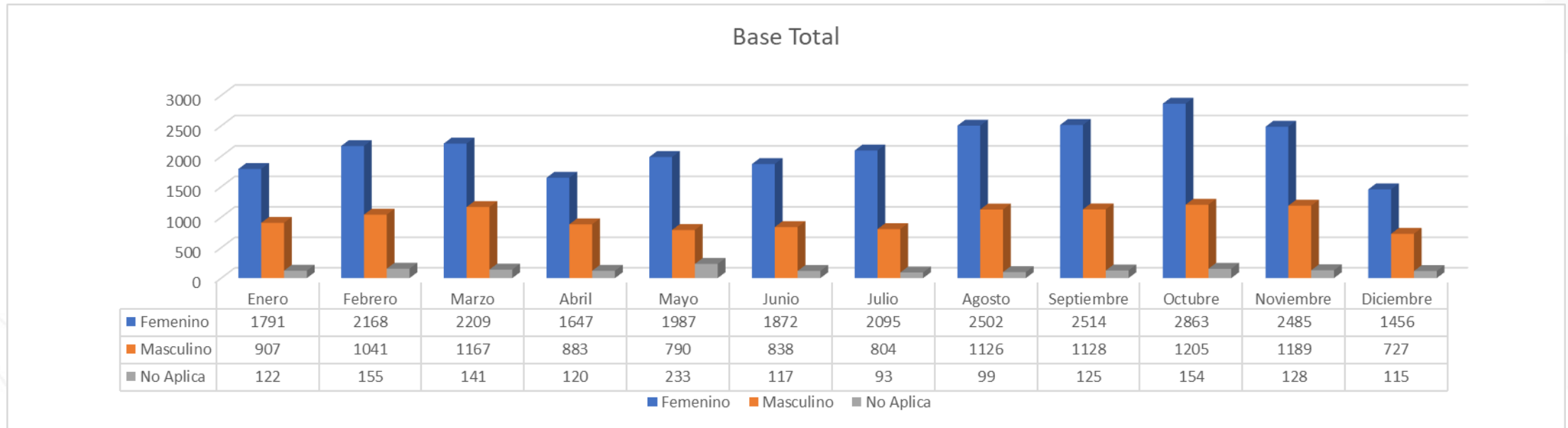
- ❑ Durante el año 2023 se viene ejecutando la estrategia de entregar mensaje de texto a los ciudadanos que en el primer contacto es un resultado como "no efectivo", la finalidad es promover la participación de la encuesta.
- ❑ Para el mes de diciembre se entregaron 330 mensajes de texto, el promedio de efectividad fue del 32%.



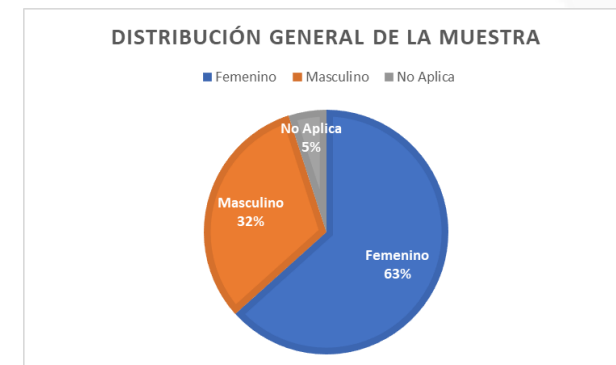
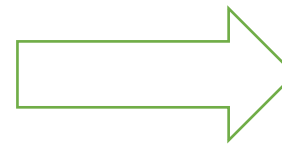
- ❑ La mayor concentración de encuestas efectivas (73%) se realizaron en el rango de los primeros 10 días transcurridos entre la visita al punto de contacto y el contacto efectivo.
- ❑ El 81% de las alertas creadas se realizaron del día 2 al 8 día transcurrido a la visita al punto de atención.
- ❑ Se tiene una ventana de 30 días para la marcación de las IO y de las IOT 5 días.

# Caracterización de la población – Sexo

En la siguiente gráfica se visualiza la base recibida por parte del área de planeación del mes de enero a diciembre del año 2023, en el mes de diciembre se recibió 2.298 registros, el mes más representativo con más registros fue Octubre con 4,222 registros.

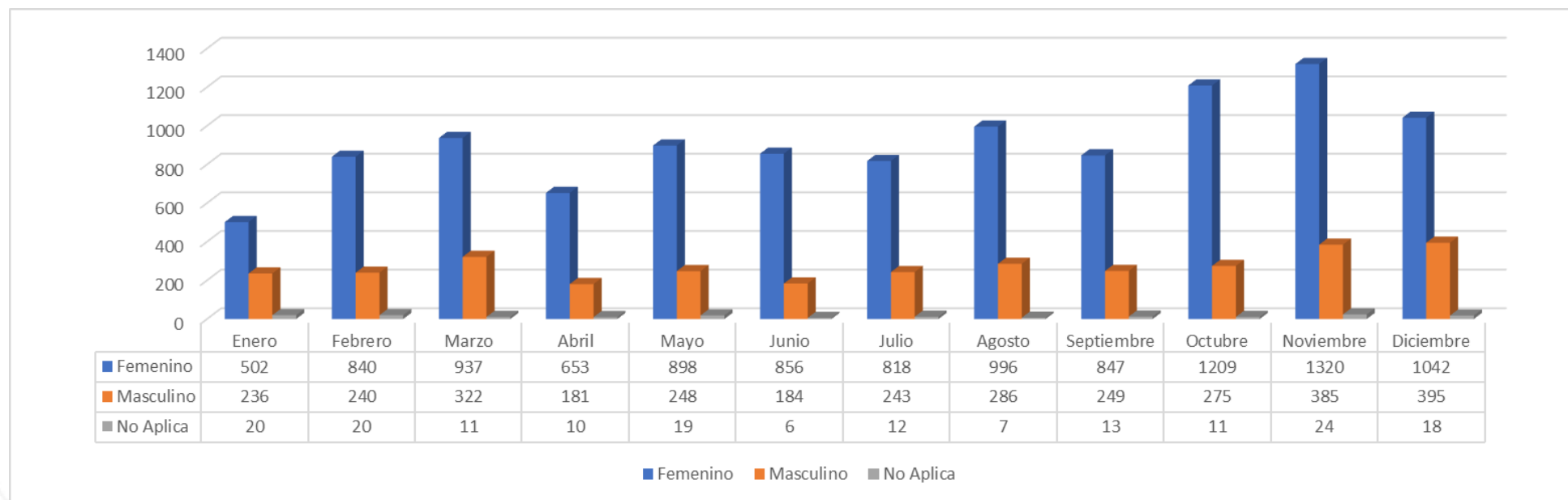


De los registros recibidos del mes de diciembre se tiene la siguiente participación:



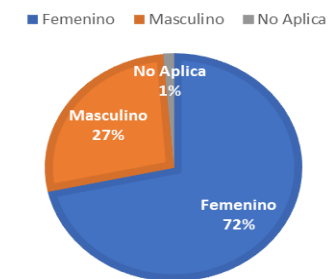


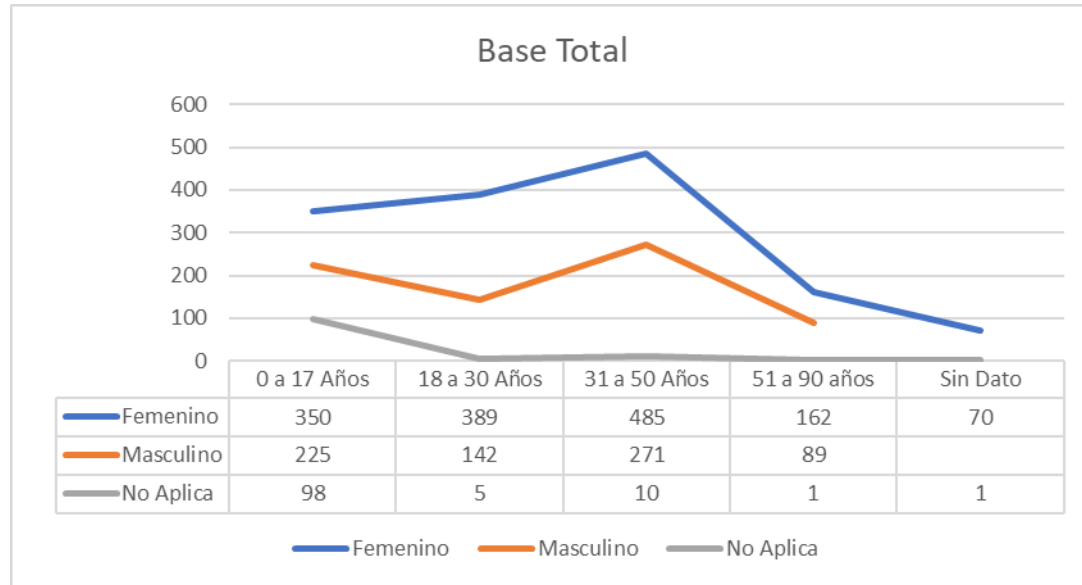
En la gráfica se evidencia la base gestionada del mes de enero al diciembre del año 2023, para el mes de diciembre se realizaron 1455 encuestas efectivas, el mes con más encuestas fue noviembre con 1.729 encuestas.



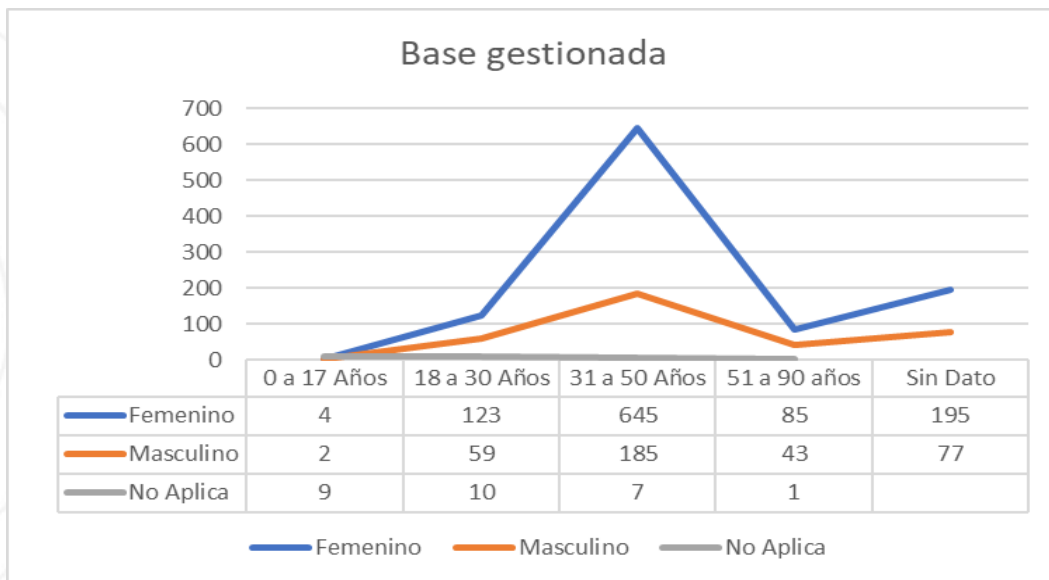
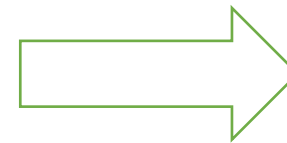
De los registros encuestados predomina el género femenino con el 72% de participación y 27% de género masculino.

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

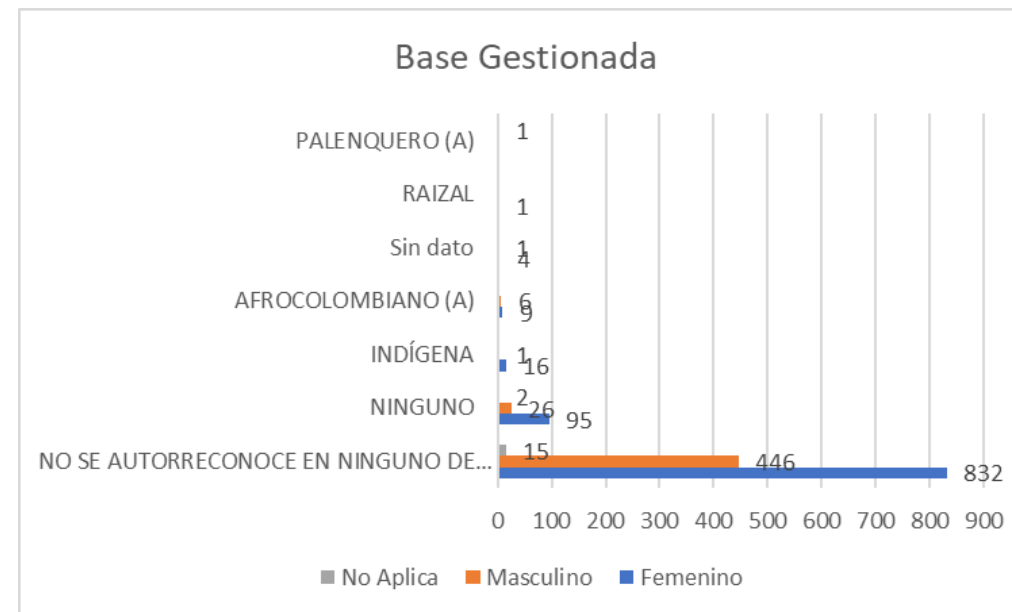
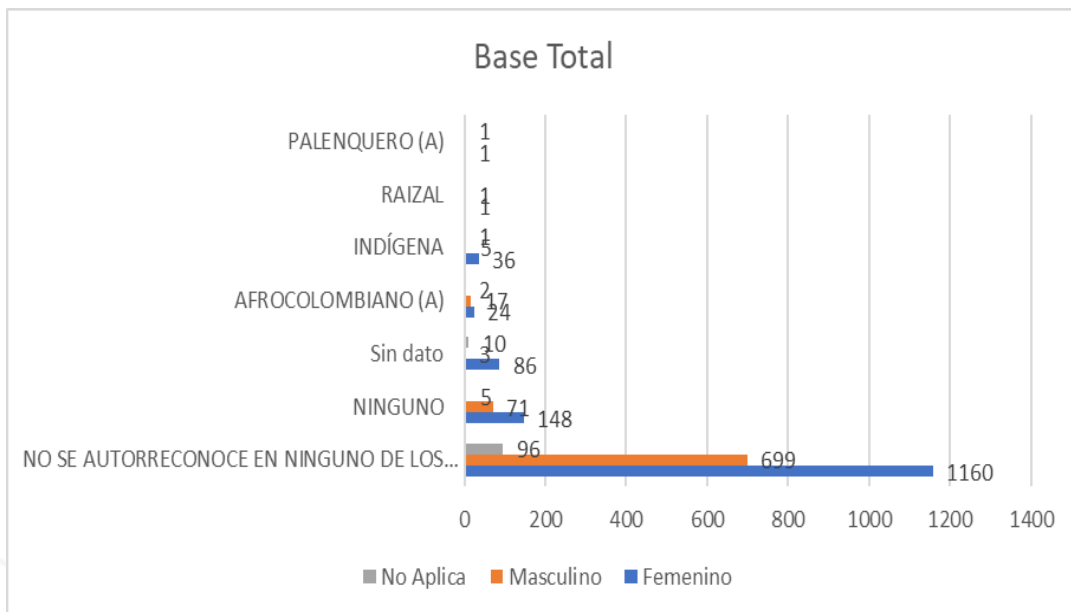




De la base total del mes de diciembre que fue 2.298 registros la mayor concentración por sexo/género y rango de edad se encuentra en mujeres de 31 a 50 años con un 21% de participación, de género masculino es 31 a 50 años con el 12 % sobre la muestra total recibida.

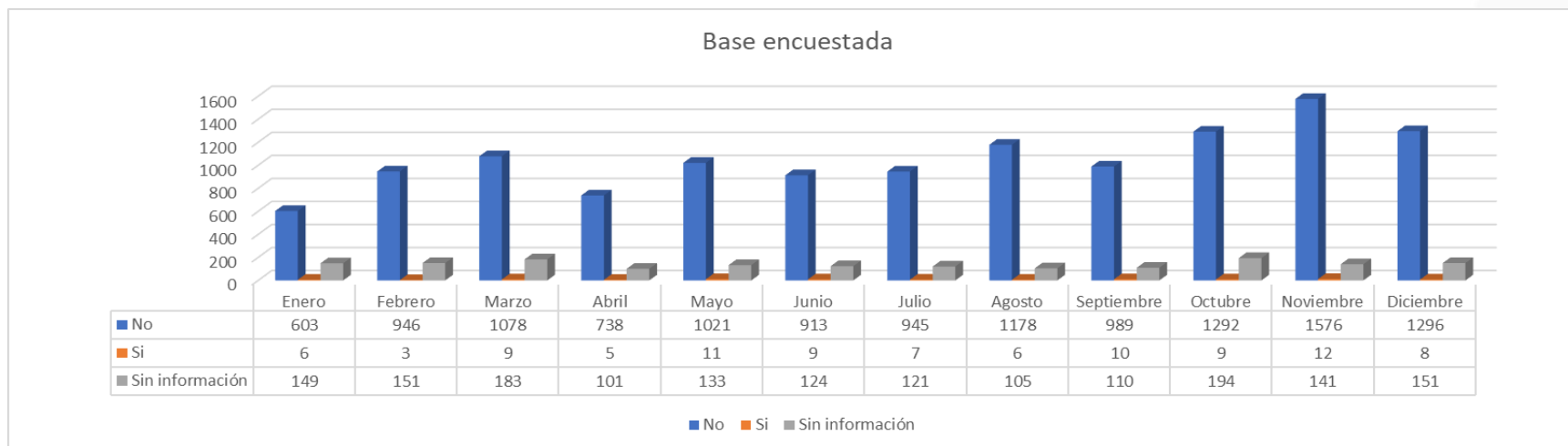
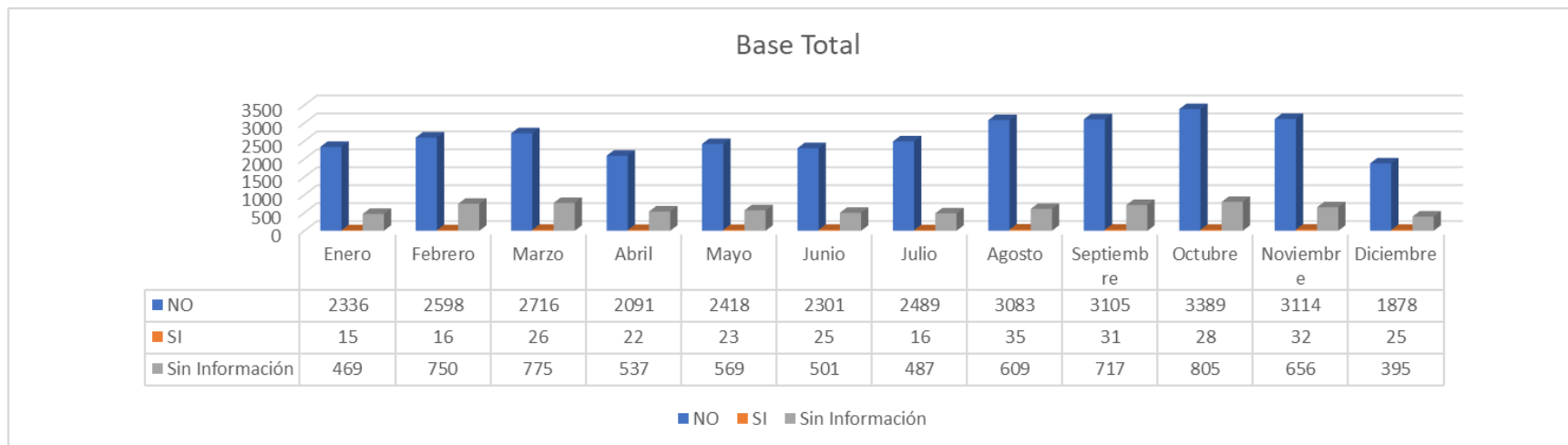


En cuanto a la base gestionada, se presentó la misma tendencia, con mayor participación de mujeres en el rango de edad de 31 a 50 años con el 45% y hombres con el 13% sobre el total de las encuestas efectivas.



- ❑ En cuanto a la base gestionada se encontró que el 88,9 % de los ciudadanos no se autorreconoce en ninguno de estos grupos (mujeres 57% y hombres 31%).
- ❑ Sobre el autorreconocimiento étnico de los encuestados, se encontró el 1% de la población se reconoce como afrodescendiente, el 0,6% son mujeres y 0,4% son hombres.
- ❑ Esta tendencia en los datos se ha mantenido a lo largo del año 2023.

# Caracterización de la población - Discapacidad



Sobre la base del mes de diciembre, respecto a la variable de Discapacidad se encontró que, de la muestra total 25 personas de la población se reconocen como persona con discapacidad, y en la población encuestada 8 personas.

# Resultados encuestas de satisfacción

Diciembre 2023



# Categorías Medición de Satisfacción

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

**Oportunidad del Servicio**



**Calidad y Servicio en la Atención**



**Resolución de la Necesidad**



**Cierre de la Encuesta**



# Categorías Medición de Satisfacción

## Formulario de Encuesta de Satisfacción Outbound

### Oportunidad del servicio

- ¿Recuerda a qué hora llegó al punto de atención?
- ¿Y a esa hora el centro zonal estaba abierto?
- ¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?
- Y ¿Cuánto tiempo duró la atención?

### Calidad y Servicio en la Atención

- ¿Cómo le parecieron las instalaciones físicas del Centro Zonal?
- ¿Cómo le pareció la presentación personal del colaborador?
- ¿Cómo le pareció la actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad?
- ¿Cómo le pareció el conocimiento del tema por parte del colaborador que lo atendió?

## Encuesta de satisfacción

### Resolución de la necesidad

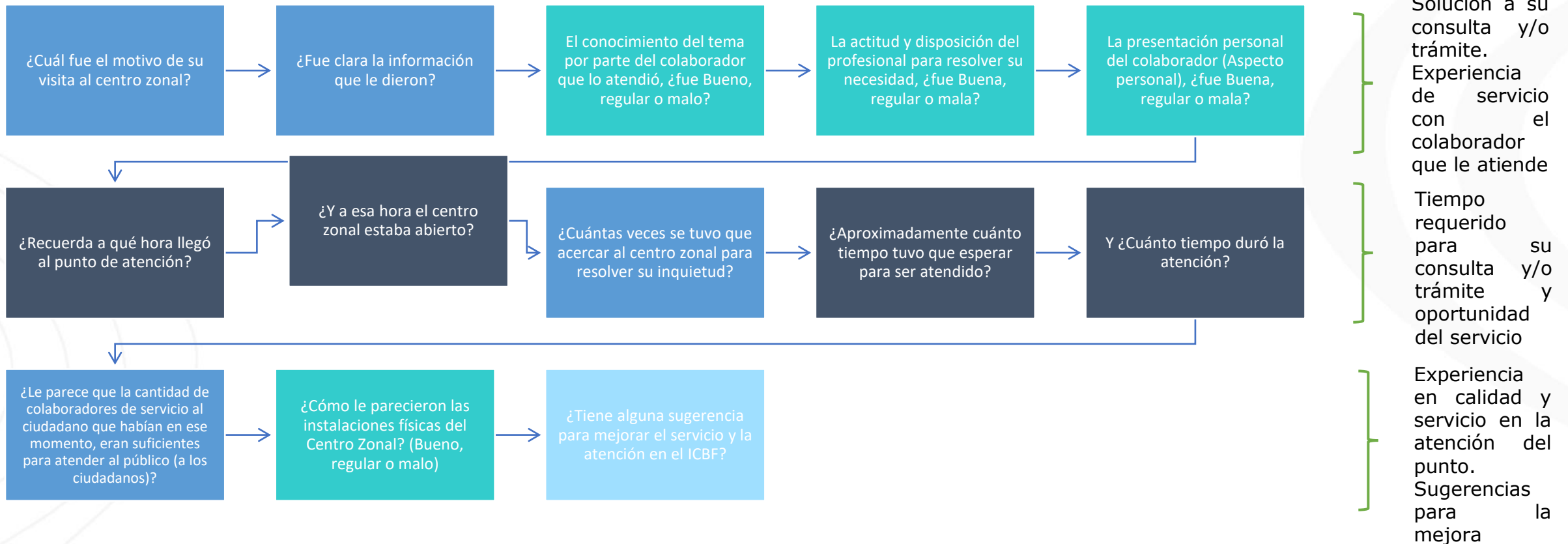
- ¿Cuál fue el motivo de su visita al centro zonal?
- ¿Fue clara la información que le dieron?
- ¿Cuántas veces se tuvo que acercar al centro zonal para resolver su inquietud o que le registraran su petición?
- ¿Le parece que la cantidad de colaboradores de servicio al ciudadano que había en ese momento, eran suficientes para atender al público (a los ciudadanos)?

### Cierre de la encuesta

- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio y la atención en el ICBF?

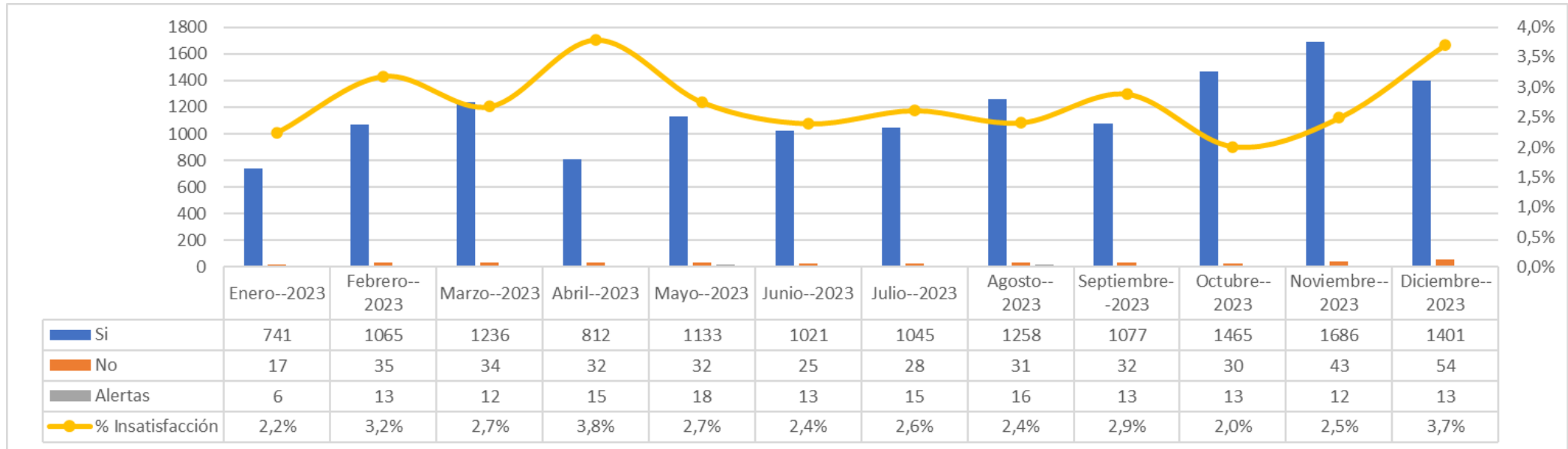
# Ajuste en el flujo de la Encuesta

- Dentro de los ajustes realizados en la actualización del procedimiento de Medición de Satisfacción del Canal Presencial, se llevaron a cabo modificaciones en el flujo de la Encuesta y los enunciados de las preguntas, derivado de los aprendizajes aportados por el equipo del Operador del Centro de Contacto, las sugerencias y el trabajo que realizó el Grupo de Calidad de la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
- El objetivo de estos ajustes fue mejorar la experiencia en la aproximación con el ciudadano, hacer más fluida la conversación, dar prioridad a los aspectos relevantes al ciudadano y aplicar los principios del Lenguaje Claro.





# ¿Fue clara la información que le dieron?



- ❑ En la gráfica se visualiza las encuestas efectivas realizadas del mes de enero al mes de diciembre del año 2023, en cuanto al mes de diciembre el 96,3% de los encuestados calificó de manera positiva a la pregunta ¿fue clara la información que le dieron?.
- ❑ Un total de 54 personas indicaron que no fue clara la información que le suministraron, con un porcentaje de insatisfacción del 3,7%.

# ¿Fue clara la información que le dieron?

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
Otros	11	16	19	24	12	15	12	13	18	15	28	39	222	56%
La información estuvo incompleta	5	19	12	8	15	6	14	11	8	10	7	8	123	31%
Quien lo atendió No se hizo entender			2		3	3	1	6	4	2	6	5	32	8,1%
Usted fue remitido a otra entidad y no le informaron el porqué	1		1		2	1	1	1	2	2	2		13	3,3%
Uso de tecnicismos o palabras coloquiales										1		2	3	0,8%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>54</b>	<b>393</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA	6	8	6	9	7	3	8	9	5	6	9	12	88	22%
RISARALDA		6	6		4	2		2	3	2	4	12	41	10%
VALLE DEL CAUCA		3	3	4	2	2	2	1	3	1	3	6	30	7,6%
ATLANTICO	1	3	4	2	3	3		4			4	4	28	7,1%
CUNDINAMARCA	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2			26	6,6%
ANTIOQUIA	2	4	1	1	2	1		4	2	3	2	2	24	6,1%
CALDAS	2	2	1	1			2	1	2	1	4	4	20	5,1%
CORDOBA			4	4				1	2	3	2	1	17	4,3%
TOLIMA	1	2	1	1	5	3		2			1	1	17	4,3%
CESAR		1	1	1		1	2	1	2	3		1	13	3,3%
HUILA	2		1					2	2	2	3	1	13	3,3%
SANTANDER			1		1	4	3	1				2	12	3,1%
NORTE DE SANTANDER				1			3		2	2	1	2	11	2,8%
BOLIVAR				1	1		1		2	1	3	1	10	2,5%
BOYACA				1		2	2			1		4	10	2,5%
NARIÑO		1	1		1	1			2	1	1		8	2,0%
CAUCA					1						3	1	5	1,3%
MAGDALENA					1		1		1				3	0,8%
CAQUETA		1							1				2	0,5%
LA GUAJIRA				1	1								2	0,5%
META		1									1		2	0,5%
PUTUMAYO							1		1				2	0,5%
QUINDIO										1	1		2	0,5%
SAN ANDRES	1									1			2	0,5%
SUCRE						1		1					2	0,5%
ARAUCA				1									1	0,3%
CASANARE					1								1	0,3%
GUAVIARE											1		1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>54</b>	<b>393</b>	<b>100%</b>

Otros	Cantidad
No cumple con expectativas	27
La respuesta brindada no fue satisfactoria.	12
<b>Total</b>	<b>39</b>



- ❑ El conocimiento y dominio del tema por parte de los responsables de servicios y atención fue calificado como Bueno por el 93,9% de los encuestados en diciembre.
- ❑ El 6,1% refirió oportunidades de mejora con respecto al conocimiento del tema.
- ❑ Se realizaron 25 alertas por este tema.

**CZ: PEREIRA**  
**Radicado: 280124748**

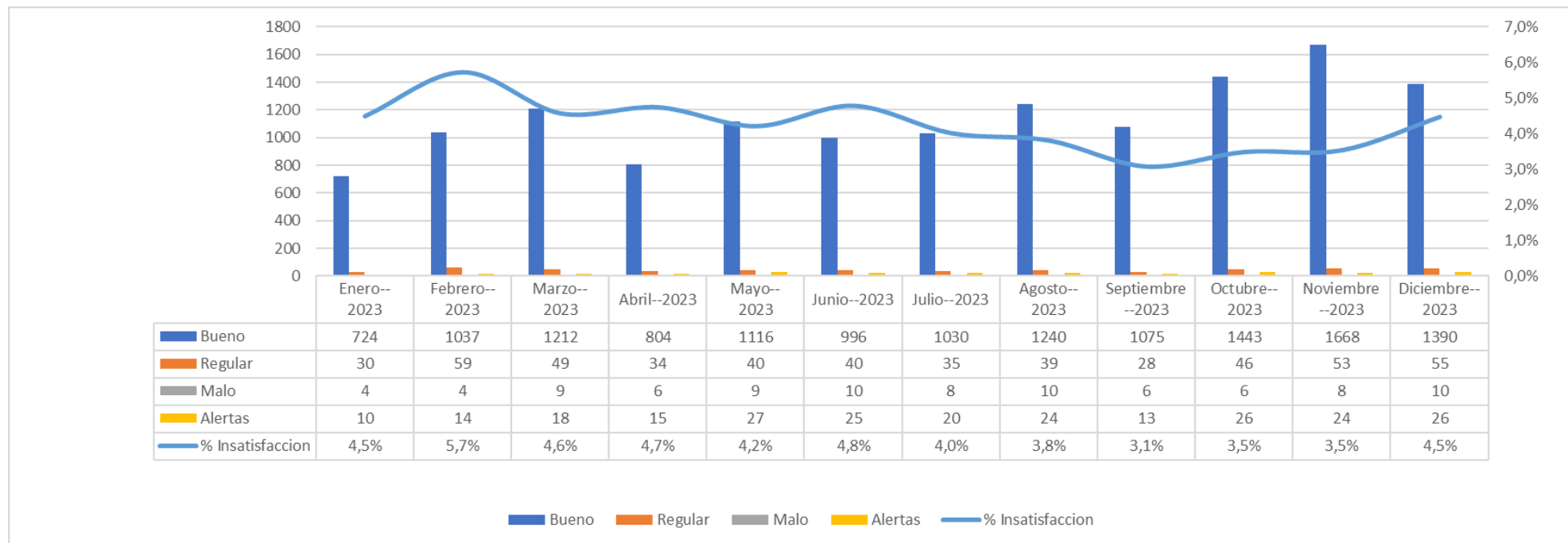
“Me dijo, si no tiene la dirección no podemos hacer nada” ”.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
Otro	26	36	38	33	33	32	33	24	29	43	63	55	445	63%
Falta de seguridad en el tema.	8	20	10	12	19	18	15	12	7	13	17	24	175	25%
Requirió de apoyo del computador o de un compañero.	2	8		7	2	1	5	8	4	4	2	3	46	6,5%
Asesoría incorrecta.	3	1	3		3	4	3	7	5	4	5	7	45	6,3%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>65</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>64</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA	10	17	10	16	9	12	15	13	8	16	24	28	178	25%
RISARALDA	3	7	8	2	6	2	3	3	3	5	5	15	62	4,5%
CUNDINAMARCA	3	5	5	5	6	3	10	3	6	5	2	2	55	7,7%
ATLANTICO	2	7	4	6	5	8	3	5	1	3	4	4	52	7,3%
VALLE DEL CAUCA	3	3	3	1	3	4	4	1	4	3	8	4	41	5,8%
ANTIOQUIA	2	9	2	3	4	1		4	2	3	3	2	35	4,9%
CORDOBA		1	7	4		1	1	4	3	3	5	4	33	4,6%
HUILA	4	4	2	1	1	2	1	1	2	5	4	2	29	4,1%
TOLIMA	2	3	1	1	1	5	2	4	1	2	2	4	28	3,9%
CALDAS	2	2	1	2	1	1	2	3	1	2	5	5	27	3,8%
SANTANDER		2		2	3	5	1	2	1	1	3	2	22	3,1%
CESAR	3		1		1	3	5	1	3	3		1	21	3,0%
BOLIVAR		1	1	2	5				3		5	2	19	2,7%
NARIÑO	1	2	1		4	4	1	1	2	2	1		19	2,7%
BOYACA	1	1	1	1	2	2	2	1		1	3		15	2,1%
NORTE DE SANTANDER			1	2	1	1	2		1	3	3	1	15	2,1%
CAUCA				1							3	4	8	1,1%
CAQUETA							1	1	2	1	1	1	7	1,0%
MAGDALENA	1		2		2		1					1	7	1,0%
META		1						1	1	1		2	6	0,8%
PUTUMAYO			1			1	2			1		1	6	0,8%
SAN ANDRES	1				1				1	2		1	6	0,8%
SUCRE	1					1		1		1	1	1	5	0,7%
QUINDIO				1						1	2	1	5	0,7%
GUAVIARE				1				1			1	1	4	0,6%
ARAUCA				1				1			1		3	0,4%
CASANARE					1						1		2	0,3%
LA GUAJIRA					1								1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>65</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>64</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>

Otros	Cantidad
No cumplió con sus expectativas	36
Me trata de enredar y nunca son claros	7
La información que se brindó no fue satisfactoria (fue correcta)	3
La información no cumplió las expectativas. (fue correcta)	3
No me sentí bien atendido	2
No escuchó al peticionario.	1
Manifiesta que el servicio es pésimo, pero no sabría como calificar al colaborador	1
Considera que se debe unificar la información que se brinda.	1
No anotó todo lo que se le indicó, faltó información que el ciudadano brindó	1
<b>Total</b>	<b>55</b>

# Actitud y disposición del profesional



- ❑ El 95,5% de los ciudadanos calificó de manera positiva este ítem, el 4,5% de los encuestados manifestó no estar satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió.
- ❑ Se crearon 26 alertas por esta categoría.

CZ USAQUEN

Radicado: 14773728

"Me miraba con rabia, me dijo: señora que no entiende, me pareció grosero".

# Actitud y disposición del profesional

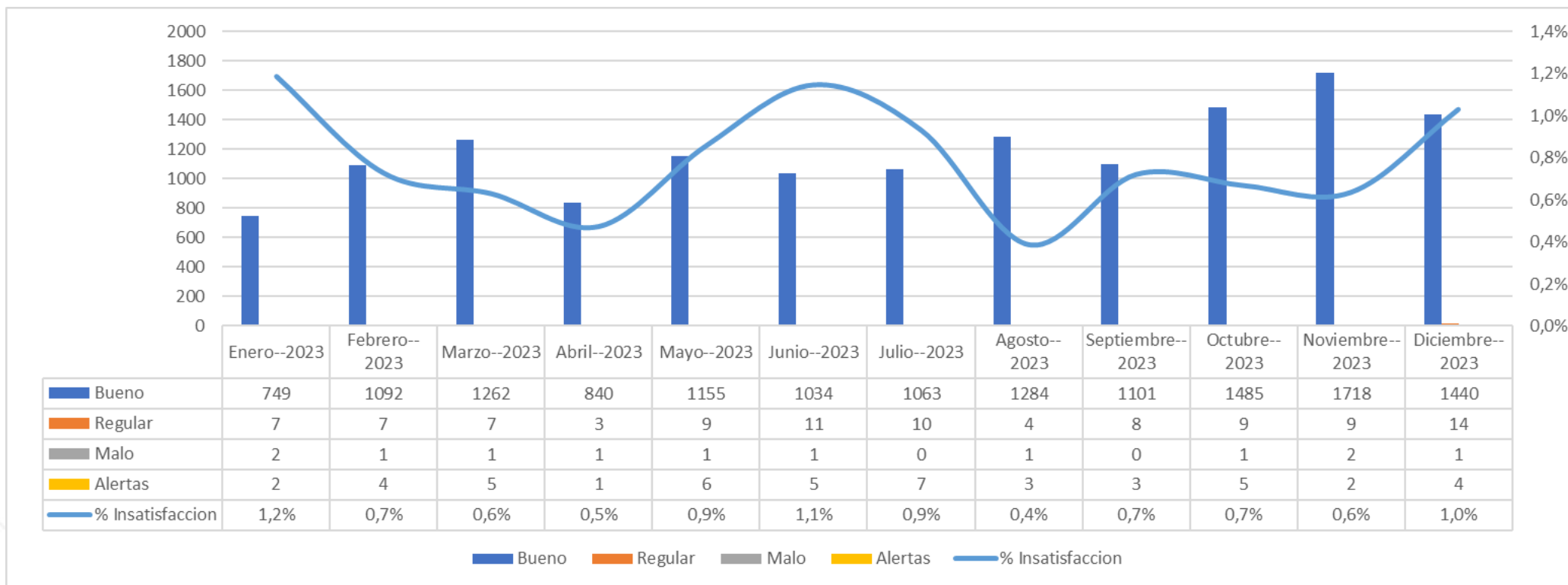
Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
Otro	6	18	22	16	14	18	13	16	20	18	33	34	230	38%
No empático (a)	12	19	10	9	6	10	13	15	6	16	8	11	141	24%
No escucha o resuelve todas las dudas	8	13	17	11	17	14	11	6	4	12	10	11	134	22%
Afán en dar asesoría	3	3	1	2	2		5	8	3	3	4	5	39	6,5%
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	1	8	2		3	6		1		2	2	2	27	4,5%
Comunicación no verbal no asertiva	2		6	1	4	1			1		4	2	21	3,5%
Generación de juicios de valor	2	2		1	3	1	1	3		1			14	2,3%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>61</b>	<b>65</b>	<b>598</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA	12	16	12	11	11	16	17	18	5	15	27	20	180	30%
RISARALDA	1	5	14	3	5	2	2	6	1	6	2	11	58	10%
ATLANTICO	1	9	6	3	5	8	3	6	2	2	5	3	53	8,9%
CUNDINAMARCA	3	5	7	7	6	2	4	1	4	2	2	1	44	7,4%
VALLE DEL CAUCA	2	4	2	3	2	1	2	1	2	2	3	6	32	5,4%
ANTIOQUIA	1	7	3	1	2	1	1	1	3	2	2		24	4,0%
CORDOBA		1	2	4		1	1	3	1	4	1	5	23	3,8%
HUILA	3	3	1			2	1	1	2	2	3	2	20	3,3%
CESAR	3	2	2		1		2	1	4	1	1	2	19	3,2%
TOLIMA	2	2	1	1	3	4		3			2		18	3,0%
CALDAS	2	2	1			4		1			3	3	17	2,8%
NARIÑO	1	3	2		3	2			1	1	2	1	16	2,7%
SANTANDER		1	1		2	3	1	1	1		3	3	16	2,7%
NORTE DE SANTANDER				1	1	2	3		2	3	2	1	15	2,5%
BOYACA	1		1	1	2	1	2	2		3	1		14	2,3%
CAUCA			1	1	1		1				4	3	11	1,8%
BOLIVAR				1	3				2	1	1	2	10	1,7%
MAGDALENA	1	1	2		1		2						7	1,2%
QUINDIO				1					1	4			6	1,0%
CAQUETA								1	1	1	2	1	5	0,8%
GUAVIARE		1		1				1			1	1	5	0,8%
PUTUMAYO						1	1	1		1			4	0,7%
SAN ANDRES	1								1	2			4	0,7%
META		1						1	1				3	0,5%
ARAUCA				1									1	0,2%
CASANARE								1					1	0,2%
LA GUAJIRA					1								1	0,2%
SUCRE											1		1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>61</b>	<b>65</b>	<b>598</b>	<b>100%</b>

Otros	Cantidad
No cumplió sus expectativas	23
No resuelve su situación.	4
No me sentí bien atendido	4
Actitud no fue la adecuada	1
Poco cordial y amable	1
No han sido claros	1
<b>Total general</b>	<b>34</b>

# Presentación personal del colaborador



- ❑ El 99% de los ciudadanos encuestados calificó de manera positiva la presentación personal de los colaboradores.
- ❑ De los encuestados 15 ciudadanos manifestaron insatisfacción con este aspecto que es el 1,0% de participación.
- ❑ Para el mes de diciembre se generaron 4 alertas por esta categoría.

# Presentación personal del colaborador

Texto Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

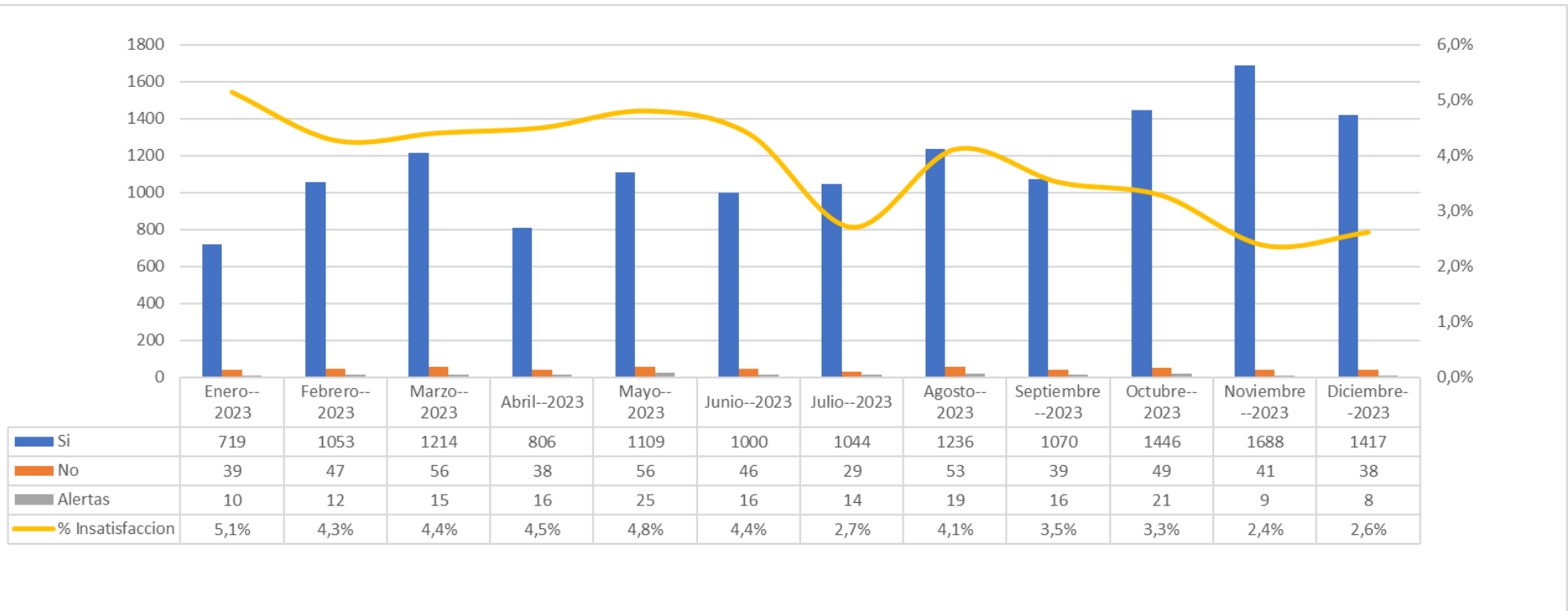
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
Otro	3	1		1	4	3	7	5	4	7	8	8	51	46%
Vestuario no adecuado para la atención de ciudadanos	6	5	7	2	5	6	3		3	1	3	4	45	41%
No cuenta con el carnet institucional		2	1	1	1	1			1	1		1	9	8%
Falta de aseo						2				1		2	5	5%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA		2	4		2	3		2		1	5	6	25	23%
RISARALDA	1	1	1	1	2	1		1				3	11	10%
VALLE DEL CAUCA		1			1	2	1			1	2	1	9	8,2%
ATLANTICO		1	2	1		1	2			1			8	7,3%
CORDOBA							2		3	2		1	8	7,3%
CUNDINAMARCA	2	1		1	2	1	1						8	7,3%
NARIÑO	1	1				1					1	1	5	4,5%
NORTE DE SANTANDER			1		1		1				1	1	5	4,5%
BOLIVAR	2			1	1								4	3,6%
CESAR									3	1			4	3,6%
TOLIMA	2					1	1						4	3,6%
CALDAS							1		1			1	3	2,7%
SAN ANDRES	1				1					1			3	2,7%
ANTIOQUIA		1								1			2	1,8%
GUAVIARE								1		1			2	1,8%
HUILA											2		2	1,8%
MAGDALENA						1	1						2	1,8%
BOYACA									1				1	0,9%
CAQUETA										1			1	0,9%
CAUCA												1	1	0,9%
PUTUMAYO								1					1	0,9%
SANTANDER						1							1	0,9%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Otros	Cantidad
No cumplió con sus expectativas	8
<b>Total</b>	<b>8</b>



# Apertura del Punto de Atención



- ❑ El 97,4% de los ciudadanos indico que, si estaba abierto el punto de atención, dando cumplimiento al horario de atención del punto de atención.
- ❑ Para el mes de diciembre se realizaron 8 alertas por esta categoría, el 2,6% de los ciudadanos manifestó insatisfacción con este punto.

**CZ: Norte**  
**Radicado: 18839874**

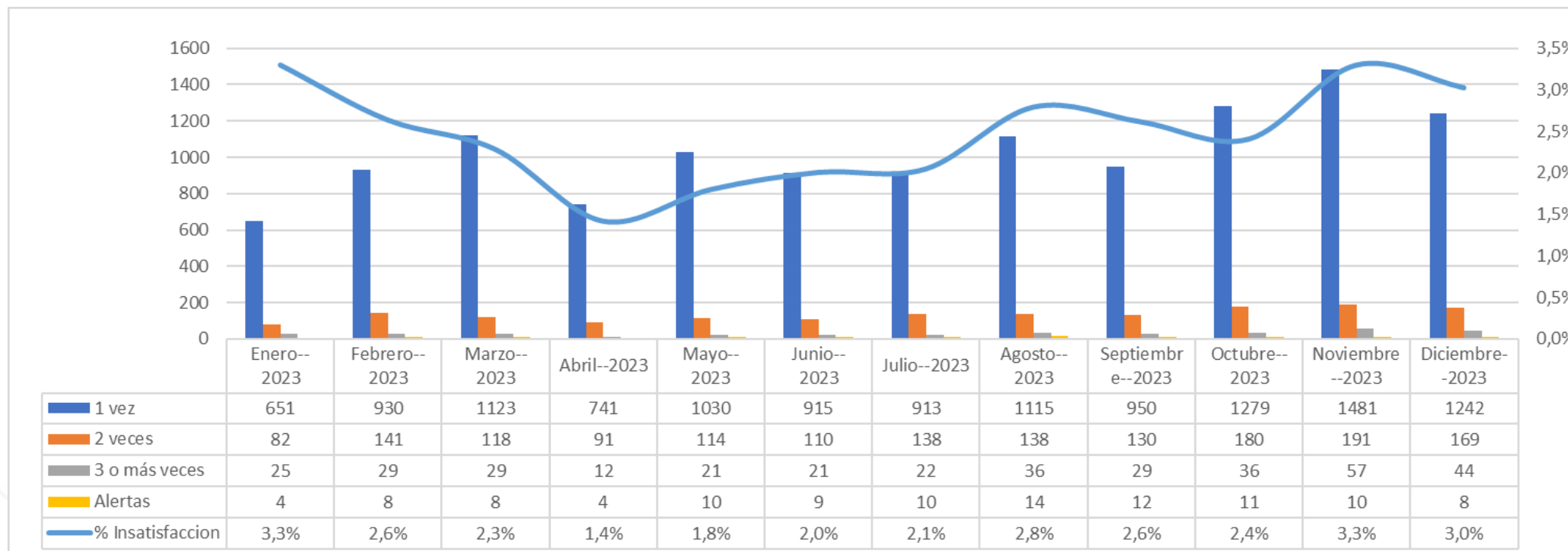
“El guarda en portería me explicó que los funcionarios estaban en hora de almuerzo, por lo que debía acercarme a las 2 pm”, "se veía que no había nadie"

# Apertura del Punto de Atención

Moitvo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
Llegó antes de la apertura	37	44	51	31	47	38	27	44	36	41	37	32	465	88%
Los colaboradores de servicio al ciudadano se encontraban en receso/almuerzo	1	1	2	4	4	7	1	3	1	5	2	3	34	6,4%
Desconoce el motivo	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2		2	20	3,8%
Retraso o demora en apertura			1					2		1	2	1	7	1,3%
Los colaboradores de servicio al ciudadano se encontraban en reunión					2			1					3	0,6%
Llegó después del horario de cierre								1					1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>56</b>	<b>38</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA	5	3	5	2	9	9	8	6	6	14	13	4	84	16%
ATLANTICO	5	5	10	8	11	8	1	6	6	9	6	3	78	15%
CUNDINAMARCA	17	14	10	5	9	3	3	2	8	1	4		76	14%
SANTANDER	2	6	5	5	2	4	2	5	3		3	1	38	7,2%
VALLE DEL CAUCA	1	1	1	1	5	4	1	5	1	3	2	6	31	5,8%
CESAR	1	4	3	1	1	1	1	5	3	2	1	2	25	4,7%
ANTIOQUIA	2	2	3	1	4	2	1	4	1	2		1	23	4,3%
RISARALDA		3	4	3	2	2	1			1		6	22	4,1%
HUILA	1	2				3	1	3	3	2	4	1	20	3,8%
CAUCA				1	1		2	4	2	3	2	1	16	3,0%
NORTE DE SANTANDER		1	3	3	2	3		1	1	1		1	16	3,0%
BOLIVAR		1	1	1	4		2		1	2	2	1	15	2,8%
CORDOBA	1	1	3		2			4	1	1	1		14	2,6%
CALDAS			2		1	2		3			1	3	12	2,3%
NARIÑO	1		1	1		3	2	1		1	1	1	12	2,3%
TOLIMA		2	1	2	1		1		2			1	10	1,9%
BOYACA		1	1	1		1				2	1		7	1,3%
SUCRE			2	1		1	1			1		1	7	1,3%
QUINDIO				1						3		2	6	1,1%
MAGDALENA	2		1		1		1						5	0,9%
META	1			1				1	1			1	5	0,9%
CASANARE		1						2				1	4	0,8%
ARAUCA							1	1		1			3	0,6%
CAQUETA												1	1	0,2%
LA GUAJIRA					1								1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>56</b>	<b>38</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>

# Cuántas veces tuvo que acercarse al punto de atención



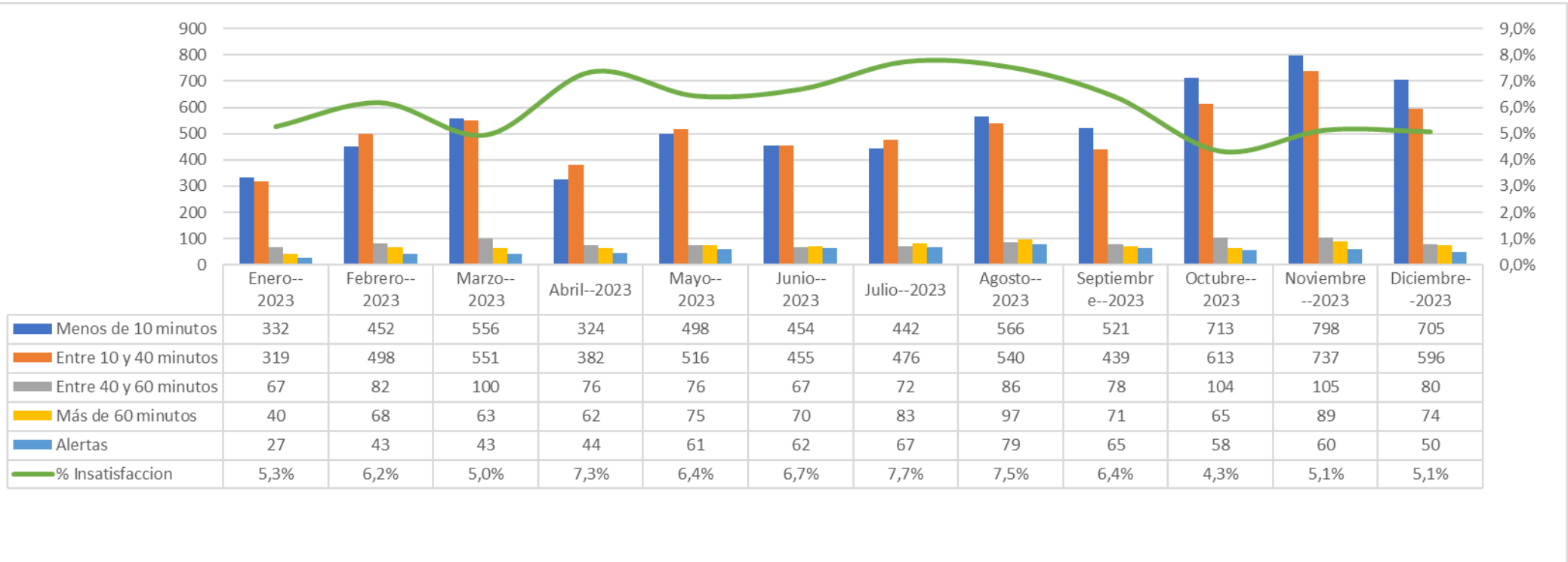
- ❑ El 97% de los ciudadanos expresó haberse acercado 1 o 2 veces al punto de atención.
- ❑ El 3,0% de los encuestados indicó tener que haber ido al punto de atención más de tres ocasiones.
- ❑ Se realizaron 8 alertas por esta pregunta.

# Cuántas veces tuvo que acercarse al punto de atención

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
Por motivos o situaciones diferentes	21	23	22	7	16	11	18	30	19	28	46	31	272	75%
Aclaración de dudas por asesoría incompleta		2	3	2	3	6	3	4	6	6	2	4	41	11%
Se requería por citas programas	4	3	3	1		3		1	1		3	8	27	7,5%
Se requería traer documentación		1	1	2	2	1	1	1	3	2	6	1	21	5,8%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA	7	5	4	2	1	5	3	4	3	16	14	9	73	20%
CUNDINAMARCA	5	4	3	4	3	2	5	3	4		1	3	37	10%
CESAR	1	3	2	2		3	3	2	2	3	2		23	6,4%
ANTIOQUIA	2	3	2	1	1	1		1	5		2	4	22	6,1%
CALDAS	1		3			1	2	4		2	1	6	20	5,5%
RISARALDA	1	3	2				1	2	2	3	4	2	20	5,5%
VALLE DEL CAUCA	2	2	3	1	2	1	1	4		1	2	1	20	5,5%
ATLANTICO	3	1	1			2	1	1	1	1	4	1	16	4,4%
HUILA	1						1	3	2		3	5	15	4,2%
BOLIVAR			1		3	1			2		3	3	13	3,6%
SANTANDER		2	3		1	1	2		1	1	2		13	3,6%
BOYACA	1	1						1	3	2	3		11	3,0%
NARIÑO	1	3	1		1						3	1	10	2,8%
TOLIMA				1	1	2		3			2	1	10	2,8%
CORDOBA			1					3	1	1	1	2	9	2,5%
NORTE DE SANTANDER			1		1		2	1		1		3	9	2,5%
MAGDALENA		1			2	1			1	1	1	1	8	2,2%
CAQUETA					1	1	1			1		1	5	1,4%
CAUCA			1					1		1	2		5	1,4%
PUTUMAYO		1			1				1		2		5	1,4%
QUINDIO										2	2		4	1,1%
META			1					1				1	3	0,8%
SUCRE								1	1		1		3	0,8%
ARAUCA					1						1		2	0,6%
CASANARE					1						1		2	0,6%
GUAVIARE				1				1					2	0,6%
VAUPES					1								1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

# Tiempo de espera



- ❑ El 94,9% de los ciudadanos califico positivo el tiempo de espera para recibir atención del responsable.
- ❑ El 5,1 % de los ciudadanos indicaron que esperaron más de 60 minutos en la sala de espera.
- ❑ Se presentaron 50 alertas por este ítem.

Radicado:290109003  
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO

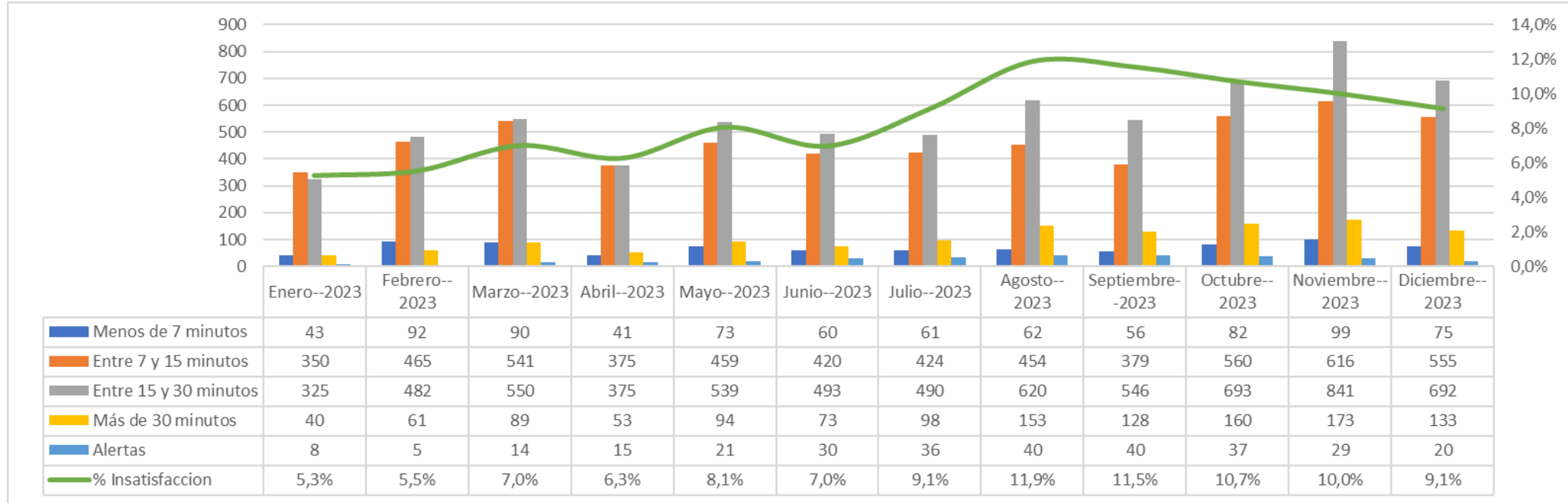
“Llegue a las 8 de la mañana, espere como 2 horas más o menos, me atendieron a la 10 am”.

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Habían muchas personas en la sala de espera	27	44	39	32	44	43	55	52	41	45	55	43	520
Solo había un colaborador de Servicio al Ciudadano atendiendo al público	8	17	19	29	25	19	26	41	23	15	27	29	278
Los colaboradores de Servicio al Ciudadano estaban en receso/almuerzo	3	3	2		5	4	2	2	4	1	5		31
No había ningún colaborador de Servicio al Ciudadano atendiendo	2	4	3	1	1	3		1	2	4	2	2	25
Los colaboradores de Servicio al Ciudadano estaban en reunión						1		1	1				3
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>83</b>	<b>97</b>	<b>71</b>	<b>65</b>	<b>89</b>	<b>74</b>	<b>857</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA	12	19	12	15	5	16	22	31	13	16	24	11	196	23%
CUNDINAMARCA		5	7	12	24	13	15	21	10	10	2	2	121	14%
RISARALDA	2	2	2	3	2	3	1	3	12	11	10	17	68	7,9%
ATLANTICO	3	7	4	8	13	5	5	3	2	6	8	1	65	7,6%
SANTANDER	4	6	5	5	7	6	6	5	6	2	6	7	65	7,6%
VALLE DEL CAUCA	2	2	5	3	3	7	6	7	5	5	4	7	56	6,5%
CALDAS	2	3	2	5	3	7	10	3	1	1	8	8	53	6,2%
CORDOBA	1	3	8		2	3	7	6	4	2	2	5	43	5,0%
ANTIOQUIA	3	10	4	2	2			4	6		4	3	38	4,4%
CESAR		2	6	1	5	4	6	3	2			1	30	3,5%
BOLIVAR	1				5	2			2	1	2	3	16	1,9%
TOLIMA	1	1	2	1		1	1	1		5	2	1	16	1,9%
HUILA	2	3	2		1			2		2	2	1	15	1,8%
BOYACA		2		1			1	1	2	1	6		14	1,6%
NORTE DE SANTANDER	2		2	1				1	1	1	1	4	13	1,5%
NARIÑO		2	1	3		1	1	1	1	1	1	1	12	1,4%
CAUCA	3			1	1		1	1	1				8	0,9%
QUINDIO									2	1	2	1	6	0,7%
SUCRE			1		1	1		1			1		5	0,6%
MAGDALENA	2				1				1				4	0,5%
META		1		1			1	1					4	0,5%
PUTUMAYO								1			2		3	0,4%
CASANARE									1			1	2	0,2%
GUAVIARE								1			1		2	0,2%
ARAUCA						1							1	0,1%
LA GUAJIRA											1		1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>83</b>	<b>97</b>	<b>71</b>	<b>65</b>	<b>89</b>	<b>74</b>	<b>857</b>	<b>100%</b>

# Duración de la atención



- ❑ El 90,9% de los encuestados calificó como positiva la duración de la atención dentro de los rangos de tiempo establecidos en el protocolo de atención presencial.
- ❑ El 9,1% de los ciudadanos manifestó insatisfacción con el tiempo de atención.
- ❑ Para el mes de diciembre se evidenciaron 20 alertas por este ítem.

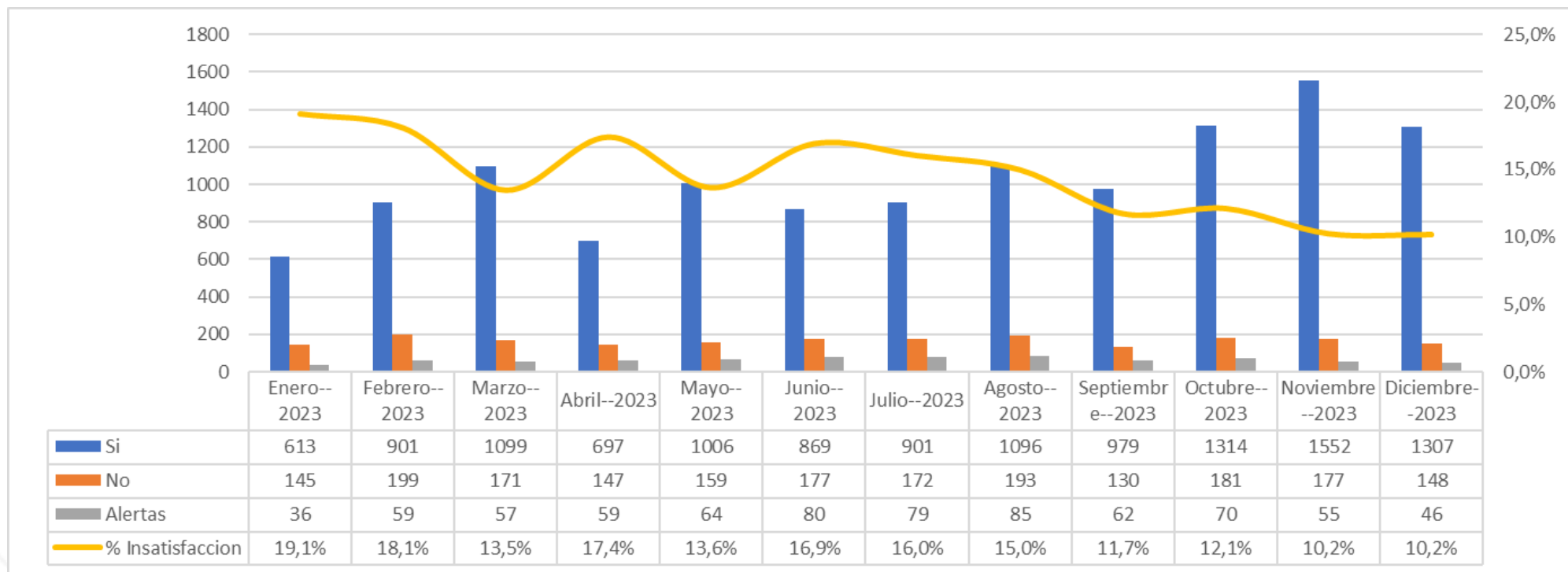
# Duración de la atención

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
Iniciaron trámite	33	40	69	37	60	53	64	86	85	90	98	57	772	62%
El colaborador tuvo que hacer la consulta a otro colaborador o área	7	21	20	16	34	20	34	67	43	70	75	76	483	38%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>61</b>	<b>89</b>	<b>53</b>	<b>94</b>	<b>73</b>	<b>98</b>	<b>153</b>	<b>128</b>	<b>160</b>	<b>173</b>	<b>133</b>	<b>1255</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA	8	7	13	10	9	7	7	27	16	40	24	19	187	15%
CUNDINAMARCA	5	3	3	4	17	12	18	20	20	9	13	4	128	10%
VALLE DEL CAUCA	1	3	8	2	6	3	5	9	5	7	11	13	73	5,8%
TOLIMA	2	3	4	2	4	8	7	10	8	5	11	5	69	5,5%
ANTIOQUIA	4	6	11	1	2	5	4	9	6	4	8	6	66	5,3%
ATLANTICO	3	7	3	2	6	2	7	8	10	4	7	5	64	5,1%
CORDOBA	2	1	10	2	4	4	3	9	4	6	8	10	63	5,0%
CALDAS	1	5	4	4	2	5	5	7	1	4	10	12	60	4,8%
HUILA	1		2		3	2	2	5	7	15	15	7	59	4,7%
SANTANDER		1	10	3	2	4	8	8	8	7	7		58	4,6%
RISARALDA		1	6	1	9	4	7	3	7	7	4	4	53	4,2%
MAGDALENA			3	4	6	2	4	3	4	6	9	3	44	3,5%
BOYACA	2	5	3	3	4	2	2	7	2	3	6	4	43	3,4%
BOLIVAR	1				5	1	1	4	7	5	12	5	41	3,3%
NORTE DE SANTANDER		2	1	1	2	3	1	6	4	6	3	7	36	2,9%
CAUCA		2		4	2		2		1	5	6	10	32	2,5%
NARIÑO	2	1	2	4	3	2	4	2	2	4	3		29	2,3%
CESAR	1	4	2		1	3		3	1	1	2	6	24	1,9%
QUINDIO								2	3	8	3	3	19	1,5%
ARAUCA	1	2	1	1		2	3	2	2	1	1	1	17	1,4%
META	1	1	1	3	1		2	2	1	3		1	16	1,3%
PUTUMAYO	3			1	3			2	3	1	1	2	16	1,3%
SUCRE	1	2	1				1	2	2		4	2	15	1,2%
CASANARE					1			1	1	2	1	2	8	0,6%
GUAVIARE		1				1	2	2		2	2		8	0,6%
LA GUAJIRA	1			1			2		2	1	1		8	0,6%
CAQUETA		1			1		1			2		1	6	0,5%
SAN ANDRES		2	1						1			1	5	0,4%
AMAZONAS						1				1			2	0,2%
CHOCO		1								1			2	0,2%
VICHADA										2			2	0,2%
VAUPES					1								1	0,1%
GUAINIA											1		1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>61</b>	<b>89</b>	<b>53</b>	<b>94</b>	<b>73</b>	<b>98</b>	<b>153</b>	<b>128</b>	<b>160</b>	<b>173</b>	<b>133</b>	<b>1255</b>	<b>100%</b>





- El 89,8% de los encuestados manifestaron que eran suficiente el personal en ese momento para la atención.
- El 10,2% de los ciudadanos manifestaron que no eran suficiente el personal para la cantidad de personas que había en el punto de atención.
- Se generaron 46 alertas por este ítem.

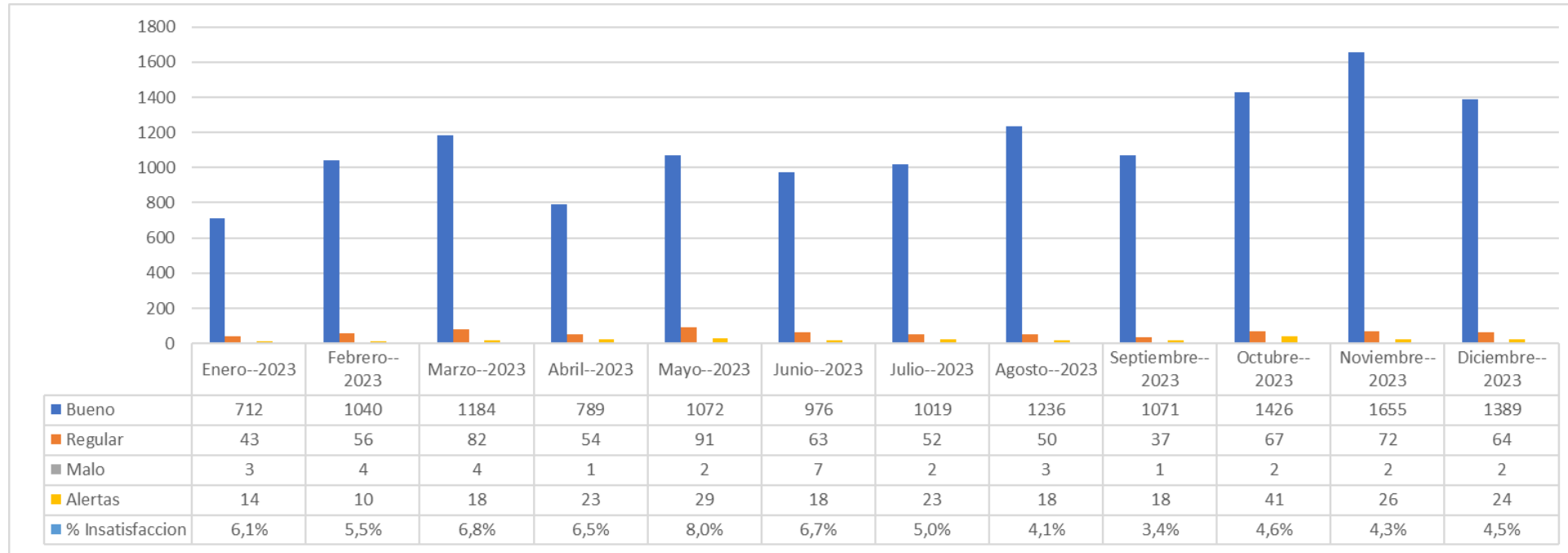
# Suficiencia del personal para la atención

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
Únicamente había un asesor	80	93	84	91	95	88	87	114	55	77	94	63	1021	104%
Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios presentes	65	106	87	56	64	89	85	79	75	104	83	85	978	49%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>199</b>	<b>171</b>	<b>147</b>	<b>159</b>	<b>177</b>	<b>172</b>	<b>193</b>	<b>130</b>	<b>181</b>	<b>177</b>	<b>148</b>	<b>1999</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA	32	51	31	30	19	31	35	52	31	60	47	33	452	23%
CUNDINAMARCA	17	23	20	24	31	34	31	35	17	11	5	6	254	13%
RISARALDA	10	13	20	13	10	6	6	4	14	17	12	35	160	8,0%
ATLANTICO	5	18	9	10	13	17	6	13	2	9	9	2	113	5,7%
CESAR	7	6	17	9	12	17	19	6	8	4	6	2	113	5,7%
CALDAS	8	11	7	7	7	9	15	10	1	8	13	11	107	5,4%
VALLE DEL CAUCA	7	7	8	11	6	12	10	11	9	12	7	6	106	5,3%
ANTIOQUIA	12	18	9	7	2	9	3	9	7	7	8	4	95	4,8%
SANTANDER	9	7	7	7	8	6	8	9	6	3	10	5	85	4,3%
TOLIMA	3	9	4	3	5	4	15	7	3	10	12	5	80	4,0%
HUILA	11	11	7	1	11	4	4	5	3	7	8	7	79	4,0%
CORDOBA		6	9	4	6	5	4	3	5	4	2	5	53	2,8%
NORTE DE SANTANDER	4	5	6	3	4	2	4	8	4	3	1	2	46	2,3%
NARIÑO	4	2	8	2	6	6	3	1		2	4	5	43	2,2%
BOYACA	1	4	1	4	4	4	3	2	2	4	6	3	38	1,9%
CAUCA	4	1	1	5		1	1	3	6	3	5		30	1,5%
BOLIVAR	2	1	1	2	8	3		1	4	1	3	3	29	1,5%
MAGDALENA	2	2	3	1	1	2	1	3	2		2	1	20	1,0%
META	5	2		1		2	2	2		1	2	2	19	1,0%
PUTUMAYO		1			2	1		3	2		4	4	17	0,9%
QUINDIO				1					2	5	4	3	15	0,8%
CAQUETA	1	1			2	1				2	2	2	11	0,6%
LA GUAJIRA			2	2			1			2	1		8	0,4%
SUCRE	1		1		1			1		2		1	7	0,4%
ARAUCA						1		1		1		1	4	0,2%
CASANARE					1				1	2			4	0,2%
GUAVIARE								3			1		4	0,2%
SAN ANDRES							1		1		2		4	0,2%
AMAZONAS											1		1	0,1%
CHOCO										1			1	0,1%
VICHADA								1					1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>199</b>	<b>171</b>	<b>147</b>	<b>159</b>	<b>177</b>	<b>172</b>	<b>193</b>	<b>130</b>	<b>181</b>	<b>177</b>	<b>148</b>	<b>1999</b>	<b>100%</b>

# Instalaciones físicas del punto de atención



- ❑ El 95,5% de los encuestados manifestaron estar a gusto con las instalaciones de los puntos de atención.
- ❑ El 4,5% de los ciudadanos manifestaron oportunidades de mejora en las instalaciones físicas, y esto se debe a falta de aseo y orden, falta de sillas, ventilación.
- ❑ Para el mes de diciembre se generaron 24 alertas.

Radicado: 15127584  
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO

“Hace falta mantenimiento a la entrada del CZ, la fachada se ve con humedad”.

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
Otro	29	35	46	22	61	47	31	42	18	46	48	49	474	62%
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	5	8	12	7	13	11	4	3	4	1	3	3	74	10%
Falta aseo y orden	1	3	4	8	5	3	4	4	5	7	4	6	54	0,1%
Las sillas estaban en mal estado	2	5	7	3		2	4	1	2	8	7	2	43	5,6%
Poca o ninguna ventilación	5	1	4	7	7	1	3	1	2	3	1	2	37	4,8%
Falta de sillas	1	2	7	2	5	2	4	1	2		5	4	35	4,6%
Los baños están en mal estado o desaseados	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2		18	2,4%
Poca o ninguna iluminación	1		1	3		1	2		2	2			12	1,6%
No existe accesibilidad para PcD (Personas con Discapacidad)		3		2	1		1				2		9	5,5%
Falta de señalización			2						1		2		5	0,7%
No tiene baños	1					1			1				3	0,4%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>86</b>	<b>55</b>	<b>93</b>	<b>70</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>38</b>	<b>69</b>	<b>74</b>	<b>66</b>	<b>764</b>	<b>100%</b>

En la siguiente tabla se da a conocer el resultado por mes de la insatisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Porcentaje
BOGOTA	3	8	11	9	6	6	4	11	7	16	19	24	124	16%
ATLANTICO	7	6	16	8	14	9	6	4	1	5	7	2	85	11%
CUNDINAMARCA	6	3	3	7	16	10	8	3	4	4	4		68	8,9%
CORDOBA	1	2	5	4	15	7	5	4	3	11	3	2	62	4,2%
VALLE DEL CAUCA	1	6	5	7	4	6	6	8	2	6	5	5	61	8,0%
CESAR	6	5	7		4	6	5	1	3	3	2	2	44	5,8%
ANTIOQUIA	1	7	7	3	2		1	3	5	2	4	1	36	4,7%
HUILA	3	3	2		5	4	1	1	2	3	1	4	29	3,8%
TOLIMA		3	4	2	7	3	2	1	2		2	2	28	3,7%
CALDAS	3	1		3	1	3		4			6	5	26	3,4%
SANTANDER		2	7	2	2	4	2	1			3	3	26	3,4%
SUCRE	2	1	2	1	5	2	3	2		2	2	2	24	3,1%
RISARALDA	4	1	5		5	1	3		1	1		1	22	28,9%
BOLIVAR	1	3	3	3	1		1		1	1	3	2	19	2,5%
MAGDALENA	3	1	2	1	1	4	1	2		1			16	2,1%
CAUCA		1	1	1	1			2	2	3	2	2	15	2,0%
NARIÑO	1	1	2			1	1			3	4	2	15	2,0%
NORTE DE SANTA	1	2		2	3		2		1			1	12	1,6%
BOYACA			2				1	1		1	1	3	9	1,2%
PUTUMAYO	1		1			1	1	1	2	1			8	1,0%
CASANARE						1		1	1	1	2	1	7	0,9%
CAQUETA					1	1					2		4	0,5%
CHOCO		2				1				1			4	0,5%
GUAVIARE		2						1			1		4	0,5%
QUINDIO				1						1		2	4	0,5%
LA GUAJIRA			1					1		1			3	0,4%
META	2									1			3	0,4%
SAN ANDRES									1	1	1		3	0,4%
VICHADA							1	1					2	0,3%
ARAUCA				1									1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>86</b>	<b>55</b>	<b>93</b>	<b>70</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>38</b>	<b>69</b>	<b>74</b>	<b>66</b>	<b>764</b>	<b>100%</b>

# Sugerencias para mejorar el servicio y la atención

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Categoría / Subcategoría de la sugerencia	Cantidad	% Participación
<b>Recurso Humano</b>	97	26,58%
Suficiencia del personal para atención de ciudadanos	67	18,36%
Actitud de los vigilantes y otros profesionales	30	8,22%
<b>Otros</b>	79	21,64%
Otros* (Emplearla sólo como último recurso)	79	21,64%
<b>Capacitaciones</b>	68	18,63%
Protocolos de Atención	42	11,51%
Línea Técnica	26	7,12%
<b>Sugerencias remitidas a protección</b>	61	16,71%
Actitud y conocimiento de los defensores de familia	38	10,41%
Disponibilidad de la agenda (Protección)	23	6,30%
<b>Infraestructura</b>	36	9,86%
Adecuación de espacios destinados a la atención de ciudadanos	36	9,86%
<b>No aplica al ICBF</b>	14	3,84%
No es competencia de ICBF - Otras instituciones	14	3,84%
<b>Sistemas Tecnológicos</b>	6	1,64%
SDAT (Sistema digital de asignación de turnos)	4	1,10%
Nuevos desarrollos tecnológicos destinados a la atención de ciudadanos	2	0,55%
<b>Registrado en SIM</b>	4	1,10%
Se registra en SIM	4	1,10%
<b>Total general</b>	<b>365</b>	<b>100,00%</b>

De acuerdo a la naturaleza de la sugerencia, considerando el alcance del Instituto, dichas sugerencias se remiten a las respectivas áreas misionales y de apoyo al interior del instituto, con la finalidad de viabilizar y tener en cuenta en los planes de acción y mejora continua de cada área.

□ En el mes de diciembre se recibieron 365 sugerencias, que fueron en 8 categorías y 12 subcategorías.

□ La Subcategoría que más sugerencias tiene es Recurso Humano con 26,58% de participación.

# Nivel de Satisfacción

Diciembre 2023



# Cálculo del Nivel de Satisfacción

El nivel de satisfacción se calcula a partir de la homologación numérica en una escala de 1 a 5, de las respuestas obtenidas en las encuestas como se ilustra a continuación:

Pregunta	Respuesta	Homologación
¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?	Si	5
	No	1
¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser atendido?	Menos de 10 Minutos	5
	Entre 10 y 40 Minutos	5
	Entre 40 y 60 Minutos	5
	Más de 60 Minutos	1
¿Cuánto tiempo duró la atención?	Menos de 5 Minutos	5
	Entre 10 y 30 Minutos	5
	Entre 30 y 60 Minutos	5
	Más de 60 Minutos	1
Adecuación de las instalaciones físicas para la prestación del servicio.	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1

Pregunta	Respuesta	Homologación
Presentación personal del colaborador que lo atendió	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1
Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1
Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1
¿Considera usted que la información brindada por el colaborador fue completa y clara?	Si	5
	No	1
¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el punto de atención?	Si	5
	No	1

Una vez realizada la homologación de las respuestas, se realiza el cálculo del nivel de satisfacción de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>Satisfacción General</b>	<b>(promedio Homologación)/5</b>
<b>Oportunidad del Servicio</b>	<b>Promedio Homologación Atributos Oportunidad del Servicio</b>
<b>Calidad del Servicio</b>	<b>Promedio Homologación Atributos Calidad del Servicio</b>
<b>Resolución de la Necesidad</b>	<b>Promedio Homologación Atributos Resolución de la Necesidad</b>



# Histórico Nivel de Satisfacción

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

Mayor al 82%  
Mayor al 4.1



Nivel Alto  
de satisfacción

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



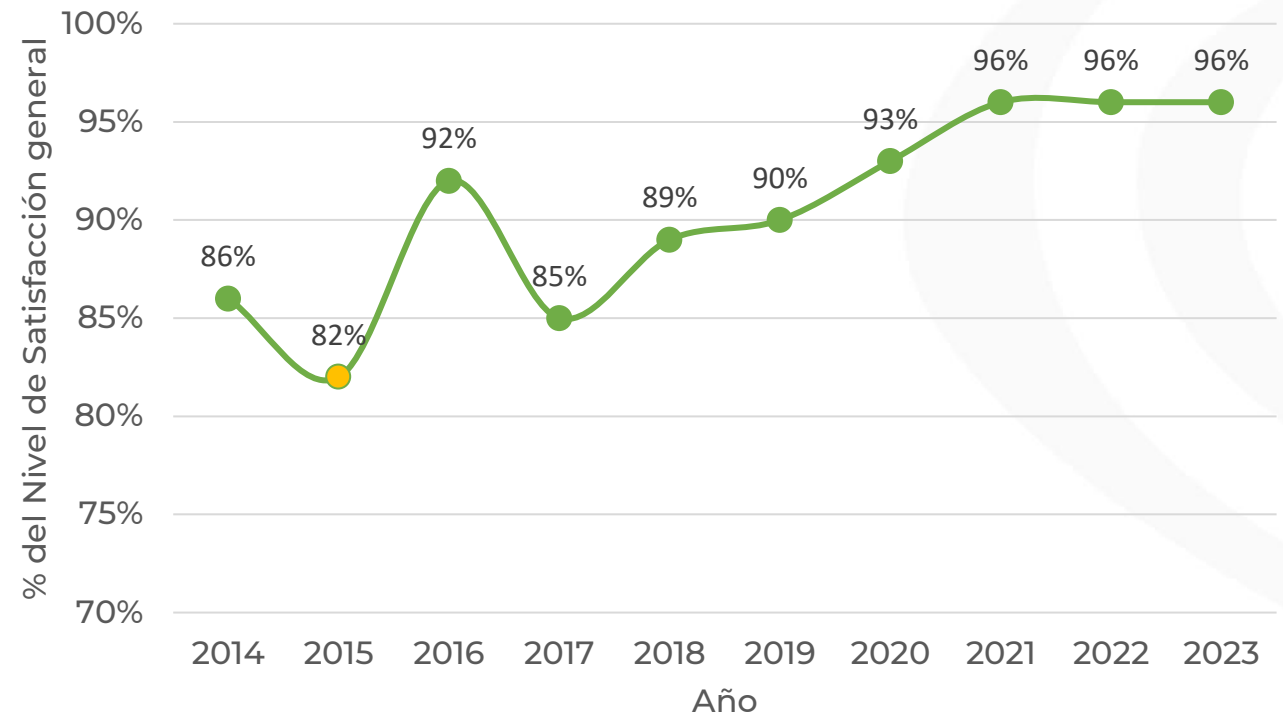
Nivel Aceptable  
de satisfacción

Menor al 75%  
Menor al 3.85



Nivel Bajo  
de satisfacción

Histórico anual del Nivel de Satisfacción



# Nivel de Satisfacción por categoría

Oportunidad del servicio													
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Caribe	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7
Centro Sur	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
Centroriente	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7
Eje Cafetero	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8
Llanos	4,8	4,7	4,9	4,7	4,9	4,8	4,6	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7
Pacífico	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

La categoría (Oportunidad de servicio), tuvo un resultado de 4,8%, se resalta la macro región Centro Sur con un resultado del 4,9.

Calidad del servicio													
Macro Region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Caribe	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Centro Sur	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	4,9
Centroriente	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Eje Cafetero	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Llanos	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9
Pacífico	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

La categoría (Calidad del servicio) obtuvo el mejor resultado de satisfacción con 4,9, se resalta la macro región Centro Sur que presentó un resultado de 5,0.




Resolucion de la necesidad													
Macro Region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Caribe	4,6	4,6	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7
Centro Sur	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
Centroriente	4,5	4,5	4,6	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6
Eje Cafetero	4,6	4,6	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6	4,6
Llanos	4,5	4,8	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
Pacífico	4,6	4,8	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7	4,8	4,6	4,8	4,8	4,8	4,7
<b>Total general</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>

La categoría (Resolución de la necesidad) obtuvo un resultado de 4,7%, la macro región Eje Cafetero obtuvo un resultado de 4,6.

# Nivel de Satisfacción general

Promedio de Satisfacción general													
Macro Region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Caribe	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Centro Sur	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,9	4,8
Centroriente	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7
Eje Cafetero	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8
Llanos	4,8	4,8	5,0	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8
Pacífico	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

El nivel de satisfacción general fue de 4,8, equivalente al 96%; la macro región que tuvo el mejor resultado del mes fue Centro Sur con 4,9.

Calificación	Categoría del indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	
Menor que 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	

# Puntos de atención con menores niveles de satisfacción por categoría 2023

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
CZ PUENTE ARANDA	▶ 5,0		▶ 2,3		▶ 3,7
CZ FONSECA	▶ 4,6	▶ 3,7		▶ 3,7	▶ 4,0

Oportunidad de servicio

Calidad de servicio

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
REGIONAL SUCRE		▶ 4,5	▶ 4,7	▶ 4,5	▶ 4,6
CZ QUIBDO	▶ 4,5			▶ 4,8	▶ 4,6

Resolución de la necesidad

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
REGIONAL META	▶ 3,0				▶ 3,0
CZ MOMPOX	▶ 5,0			▶ 3,0	▶ 4,0
CZ VILLAVICENCIO 1	▶ 4,0				▶ 4,0

Satisfacción general

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
REGIONAL META	▶ 4,3				▶ 4,3

Calificación	Categoría del indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	▶
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	▶
Menor que 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	▶

# Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Oportunidad del servicio	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>Macro region</b>					
<b>ATLANTICO</b>	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6
CZ BARANOA	4,6	4,9	4,8	5,0	4,8
CZ HIPODROMO	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,6	4,2	4,0	5,0	4,4
CZ SABANAGRANDE	4,7	4,3		4,7	4,6
CZ SABANALARGA	5,0	4,8	4,6	4,7	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,4	4,0	3,9	4,0	4,1
CZ SURORIENTE	4,6	5,0	5,0	3,7	4,6
REGIONAL ATLANTICO	4,9	4,7	4,6		4,8
<b>BOLIVAR</b>	4,8	4,6	4,5	4,5	4,6
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	3,0	4,1	5,0	4,5	4,4
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		5,0			5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	3,7	5,0	4,8	4,7
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,8	4,6	4,3		4,6
CZ MAGANGUE	5,0	4,5	3,7		4,5
CZ MOMPOX	5,0			5,0	5,0
CZ SIMITI	5,0	4,7	4,7	4,9	4,8
CZ TURBACO	5,0	4,9	4,6	4,6	4,7
REGIONAL BOLIVAR	5,0	5,0	4,5	4,3	4,5
<b>CALDAS</b>		4,3			4,3
CZ NORTE		4,3			4,3
<b>CAUCA</b>		5,0			5,0
CZ NORTE		5,0			5,0
<b>CESAR</b>	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ AGUACHICA	5,0	4,6	4,8	4,8	4,8
CZ AGUSTIN CODAZZI		5,0		4,3	4,7
CZ CHIRIGUANA	5,0	5,0	4,6	4,8	4,8
CZ VALLEDUPAR 1	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8
REGIONAL CESAR			5,0	5,0	5,0
<b>CORDOBA</b>	4,6	4,8	4,7	4,8	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,3	4,7	4,5	4,6	4,5
CZ CERETE	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ LORICA	5,0	4,5	4,6	4,6	4,6
CZ MONTELIBANO	4,8	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ PLANETARICA	5,0	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ SAHAGUN	4,9	4,1	5,0	4,7	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TIERRALTA	4,9	4,8	4,9	4,7	4,8
REGIONAL CORDOBA	4,8	4,6	5,0	5,0	4,8

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

# Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Calidad del servicio	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>Macro region</b>					
<b>ATLANTICO</b>	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ BARANOA	4,8	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ HIPODROMO	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,6	4,6	5,0	5,0	4,8
CZ SABANAGRANDE	4,9	4,6		5,0	4,8
CZ SABANALARGA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUROCCIDENTE	4,9	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ SURORIENTE	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9
REGIONAL ATLANTICO	4,8	4,9	4,7		4,8
<b>BOLIVAR</b>	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,0	4,8	5,0	4,9	4,8
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		5,0			5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,5	5,0	4,3	4,8	4,7
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,8	4,8	4,7		4,8
CZ MAGANGUE	4,8	5,0	5,0		4,9
CZ MOMPOX	5,0			4,5	4,8
CZ SIMITI	4,8	4,7	5,0	5,0	4,9
CZ TURBACO	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
REGIONAL BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CALDAS</b>		5,0			5,0
CZ NORTE		5,0			5,0
<b>CAUCA</b>		5,0			5,0
CZ NORTE		5,0			5,0
<b>CESAR</b>	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ AGUACHICA	4,8	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ AGUSTIN CODAZZI		5,0		5,0	5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 1	4,9		5,0	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
REGIONAL CESAR			5,0	5,0	5,0
<b>CORDOBA</b>	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ 1 MONTERIA	4,9	4,7	4,9	4,9	4,9
CZ CERETE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ LORICA	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ MONTELIBANO	4,7	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ PLANETARICA	4,8	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ SAHAGUN	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,5	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ TIERRALTA	4,9	4,7	4,9	5,0	4,9
REGIONAL CORDOBA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>LA GUAJIRA</b>	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ FONSECA	5,0	4,5			5,0
CZ MAICAO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MANAURE			5,0	4,9	4,9
CZ RIOHACHA 1		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RIOHACHA 2	4,5	5,0	4,9	5,0	4,9
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0				5,0
<b>MAGDALENA</b>	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ CIENAGA	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ DEL RIO	4,7	5,0	5,0		4,9
CZ EL BANCO	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ FUNDACIÓN	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ PLATO	5,0	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ SANTA ANA	4,8	5,0	5,0		4,9
CZ SANTA MARTA 1				5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 2	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ SANTA MARTA NORTE	5,0				5,0
REGIONAL MAGDALENA	4,7	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>SAN ANDRES</b>	4,6	4,8	4,9	4,7	4,8
CZ LOS ALMENDROS	4,4	4,3	5,0	4,8	4,8
REGIONAL SAN ANDRES	5,0	5,0	4,0	4,7	4,8
<b>SUCRE</b>	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BOSTON	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ LA MOJANA	4,5	4,8	5,0		4,8
CZ NORTE	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ SINCELEJO	5,0	4,8	5,0	5,0	4,9
REGIONAL SUCRE		4,5	4,7	4,5	4,6
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Resolución de la necesidad					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ATLANTICO</b>	4,5	4,6	4,7	4,7	4,6
CZ BARANOA	5,0	4,9	4,6	5,0	4,8
CZ HIPODROMO	4,4	4,6	4,6	4,7	4,6
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,6	3,6	4,7	4,3	4,4
CZ SABANAGRANDE	5,0	4,5		5,0	4,8
CZ SABANALARGA	4,0	4,5	4,7	4,6	4,6
CZ SUROCCIDENTE	4,6	4,7	4,6	4,5	4,6
CZ SURORIENTE	4,8	5,0	5,0	5,0	4,9
REGIONAL ATLANTICO	4,8	4,8	5,0		4,8
<b>BOLIVAR</b>	4,8	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	5,0	3,7	3,0	4,6	4,5
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		5,0			5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	5,0	3,7	4,7	4,5
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,7	4,6	4,5		4,6
CZ MAGANGUE	5,0	4,2	5,0		4,5
CZ MOMPOX	5,0			3,0	4,0
CZ SIMITI	5,0	4,6	4,8	5,0	4,9
CZ TURBACO	4,5	4,5	4,6	4,8	4,6
REGIONAL BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
<b>CALDAS</b>		4,5			4,5
CZ NORTE		4,5			4,5
<b>CAUCA</b>		5,0			5,0
CZ NORTE		5,0			5,0
<b>CESAR</b>	4,6	4,5	4,6	4,8	4,6
CZ AGUACHICA	4,3	4,7	5,0	5,0	4,9
CZ AGUSTIN CODAZZI		5,0		5,0	5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,5	5,0	4,8	4,8
CZ VALLEDUPAR 1	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,5	4,4	4,6	4,8	4,6
REGIONAL CESAR			5,0	5,0	5,0
<b>CORDOBA</b>	4,6	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ 1 MONTERIA	4,4	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ CERETE	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0
CZ LORICA	5,0	4,2	4,7	4,9	4,7
CZ MONTELIBANO	4,4	5,0	4,8	4,7	4,7
CZ PLANETARICA	5,0	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ SAHAGUN	4,7	4,3	5,0	5,0	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TIERRALTA	4,8	4,3	4,9	4,8	4,7
REGIONAL CORDOBA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>LA GUAJIRA</b>	4,6	4,3	4,9	4,6	4,6
CZ FONSECA	5,0	4,0		5,0	4,7
CZ MAICAO	4,2	5,0		5,0	4,4
CZ MANAURE				5,0	4,5
CZ RIOHACHA 1		5,0		5,0	5,0
CZ RIOHACHA 2	5,0	3,8	4,8	4,3	4,4
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0				5,0
<b>MAGDALENA</b>	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ CIENAGA	4,8	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ DEL RIO	5,0	4,6	5,0		4,8
CZ EL BANCO	5,0	5,0		4,0	4,5
CZ FUNDACIÓN	4,9	4,8	4,8	5,0	4,9
CZ PLATO	4,5	5,0	4,3	5,0	4,7
CZ SANTA ANA	5,0	5,0	3,0		4,7
CZ SANTA MARTA 1				5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 2	4,7	4,9	4,8	5,0	4,8
CZ SANTA MARTA NORTE	5,0				5,0
REGIONAL MAGDALENA	4,3	5,0	4,6	4,9	4,8
<b>SAN ANDRES</b>	4,8	5,0	4,7	4,6	4,7
CZ LOS ALMENDROS	4,6	5,0	4,7	4,6	4,7
REGIONAL SAN ANDRES	5,0	5,0	5,0	4,7	4,9
<b>SUCRE</b>	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BOSTON	5,0	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ LA MOJANA	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ NORTE	4,8	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ SINCELEJO	5,0	5,0	4,5	5,0	4,9
REGIONAL SUCRE		5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Total general</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Satisfacción general					
Macro región	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ATLANTICO</b>	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ BARANOA	4,8	4,9	4,7	5,0	4,8
CZ HIPODROMO	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,6	4,2	4,6	4,8	4,5
CZ SABANAGRANDE	4,9	4,5		4,9	4,8
CZ SABANALARGA	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,6	4,5	4,5	4,4	4,5
CZ SURORIENTE	4,8	5,0	5,0	4,6	4,8
REGIONAL ATLANTICO	4,8	4,8	4,7		4,8
<b>BOLIVAR</b>	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,0	4,2	4,3	4,7	4,6
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		5,0			5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,8	4,6	4,3	4,8	4,6
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,8	4,7	4,5		4,6
CZ MAGANGUE	4,9	4,6	4,6		4,6
CZ MOMPOX	5,0			4,2	4,6
CZ SIMITI	4,9	4,7	4,8	4,9	4,9
CZ TURBACO	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8
REGIONAL BOLIVAR	5,0	5,0	4,8	4,7	4,8
<b>CALDAS</b>		4,6			4,6
CZ NORTE		4,6			4,6
<b>CAUCA</b>		5,0			5,0
CZ NORTE		5,0			5,0
<b>CESAR</b>	4,7	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ AGUACHICA	4,7	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ AGUSTIN CODAZZI		5,0		4,8	4,9
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ VALLEDUPAR 1	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,7	4,8	4,8	4,9	4,8
REGIONAL CESAR			5,0	5,0	5,0
<b>CORDOBA</b>	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ 1 MONTERIA	4,5	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ CERETE	5,0	4,7	5,0	4,9	4,9
CZ LORICA	5,0	4,5	4,7	4,8	4,8
CZ MONTELIBANO	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ PLANETARICA	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ SAHAGUN	4,9	4,5	5,0	4,9	4,9
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TIERRALTA	4,9	4,6	4,9	4,8	4,8
REGIONAL CORDOBA	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9

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



Oportunidad del servicio					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>AMAZONAS</b>	5,0	3,7		4,6	4,6
CZ LETICIA	5,0	3,7		5,0	4,7
REGIONAL AMAZONAS	5,0			3,7	4,6
<b>CAQUETA</b>	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,8	5,0	4,6	5,0	4,9
CZ FLORENCIA 1	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ FLORENCIA 2	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
REGIONAL CAQUETA		4,3	5,0	5,0	4,7
<b>HUILA</b>	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ GARZON	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ LA GAITANA	5,0	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ LA PLATA	4,9	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ NEIVA	4,9	4,9	4,6	4,7	4,8
CZ PITALITO	4,9	4,9	4,8	4,8	4,9
REGIONAL HUILA			5,0		5,0
<b>PUTUMAYO</b>	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ LA HORMIGA	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ MOCOA	5,0	4,7	4,8	4,9	4,9
CZ PUERTO ASIS	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ SIBUNDOY	4,8	5,0	5,0	5,0	4,9
<b>TOLIMA</b>	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ CHAPARRAL	5,0	4,6	4,8	4,9	4,8
CZ ESPINAL	4,7	4,7	4,8	5,0	4,8
CZ GALAN	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ HONDA	4,9	5,0	4,6	4,6	4,7
CZ IBAGUE	5,0	5,0	4,6	5,0	4,8
CZ JORDAN	5,0	4,9	4,8	4,5	4,7
CZ LERIDA	4,7	5,0	5,0	4,3	4,7
CZ LIBANO	4,3	4,6	4,5	3,9	4,3
CZ MELGAR	5,0	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ PURIFICACION	5,0	4,8	5,0	4,8	4,9
REGIONAL TOLIMA	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Calidad del servicio					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>AMAZONAS</b>	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ LETICIA	5,0	5,0		5,0	5,0
REGIONAL AMAZONAS	5,0			5,0	5,0
<b>CAQUETA</b>	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FLORENCIA 1	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ FLORENCIA 2	5,0	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9
REGIONAL CAQUETA		5,0	5,0	5,0	5,0
<b>HUILA</b>	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ GARZON	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ LA GAITANA	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ LA PLATA	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ NEIVA	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ PITALITO	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
REGIONAL HUILA			5,0		5,0
<b>PUTUMAYO</b>	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ LA HORMIGA	4,9	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ MOCOA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO ASIS	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ SIBUNDOY	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9
<b>TOLIMA</b>	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ CHAPARRAL	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ ESPINAL	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ GALAN	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ HONDA	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ IBAGUE	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ JORDAN	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ LERIDA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ LIBANO	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ MELGAR	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ PURIFICACION	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL TOLIMA	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>

Resolucion de la necesidad					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>AMAZONAS</b>	5,0	5,0		4,3	4,7
CZ LETICIA	5,0	5,0		4,0	4,5
REGIONAL AMAZONAS	5,0			5,0	5,0
<b>CAQUETA</b>	4,7	4,9	5,0	4,8	4,8
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,7	5,0	5,0	4,3	4,8
CZ FLORENCIA 1	4,0	5,0		5,0	4,4
CZ FLORENCIA 2	5,0	4,3	5,0	4,8	4,8
CZ PUERTO RICO	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9
REGIONAL CAQUETA		5,0	5,0	5,0	5,0
<b>HUILA</b>	4,6	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ GARZON	5,0	4,4	4,7	5,0	4,8
CZ LA GAITANA	4,9	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ LA PLATA	4,6	4,8	4,9	5,0	4,8
CZ NEIVA	4,5	4,7	4,7	4,8	4,6
CZ PITALITO	4,5	4,8	4,8	4,6	4,6
REGIONAL HUILA			5,0		5,0
<b>PUTUMAYO</b>	4,9	4,7	4,7	4,8	4,8
CZ LA HORMIGA	4,8	4,7	4,5	5,0	4,7
CZ MOCOA	5,0	4,6	4,7	4,8	4,8
CZ PUERTO ASIS	5,0	5,0	4,8	4,5	4,8
CZ SIBUNDOY	5,0	5,0	4,7	5,0	4,9
<b>TOLIMA</b>	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7
CZ CHAPARRAL	4,6	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ ESPINAL	4,8	4,9	4,7	5,0	4,8
CZ GALAN	4,7	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ HONDA	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ IBAGUE	5,0	4,0	4,8	5,0	4,8
CZ JORDAN	4,7	4,6	4,6	4,4	4,5
CZ LERIDA	4,5	4,0	5,0	5,0	4,6
CZ LIBANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MELGAR	5,0	4,8	5,0	4,4	4,7
CZ PURIFICACION	5,0	5,0	4,3	5,0	4,9
REGIONAL TOLIMA	4,8	4,7	4,7	4,6	4,7
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Satisfaccion general					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>AMAZONAS</b>	5,0	4,6		4,6	4,8
CZ LETICIA	5,0	4,6		4,7	4,7
REGIONAL AMAZONAS	5,0			4,6	4,9
<b>CAQUETA</b>	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,8	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ FLORENCIA 1	4,7	5,0		5,0	4,8
CZ FLORENCIA 2	5,0	4,7	5,0	4,8	4,9
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
REGIONAL CAQUETA		4,8	5,0	5,0	4,9
<b>HUILA</b>	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ GARZON	4,9	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ LA GAITANA	4,9	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ LA PLATA	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ NEIVA	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ PITALITO	4,7	4,9	4,9	4,8	4,8
REGIONAL HUILA			5,0		5,0
<b>PUTUMAYO</b>	4,9	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ LA HORMIGA	4,8	4,7	4,7	4,9	4,8
CZ MOCOA	5,0	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ PUERTO ASIS	5,0	5,0	4,8	4,8	4,9
CZ SIBUNDOY	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9
<b>TOLIMA</b>	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ CHAPARRAL	4,8	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ ESPINAL	4,8	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ GALAN	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ HONDA	4,9	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ IBAGUE	5,0	4,7	4,8	5,0	4,9
CZ JORDAN	4,9	4,8	4,8	4,6	4,7
CZ LERIDA	4,7	4,7	5,0	4,8	4,8
CZ LIBANO	4,8	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ MELGAR	5,0	4,9	5,0	4,7	4,9
CZ PURIFICACION	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9
REGIONAL TOLIMA	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>

Oportunidad del servicio	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>BOGOTÁ</b>	4,8	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	4,8	4,6	5,0	4,9	4,8
CZ BOSA	4,6	4,3	4,3	4,7	4,6
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ CREER	4,3	4,8	4,5	4,7	4,7
CZ ENGATIVA	4,6	4,9	4,9	4,3	4,7
CZ FONTIBON	4,9	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ KENNEDY	4,7	4,7	4,5	4,8	4,7
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	4,7	4,7	4,7	4,8
CZ MARTIRES	5,0	4,7	4,7	5,0	4,9
CZ PUENTE ARANDA	5,0		2,3		3,7
CZ RAFAEL URIBE	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ REVIVIR	5,0	5,0		4,3	4,7
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ SANTA FE	4,6	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ SUBA	5,0	4,6	4,6	4,8	4,7
CZ TUNJUELITO	4,9	5,0	4,7	4,9	4,9
CZ USAQUEN	4,7	4,6	4,7	4,9	4,8
CZ USME	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7
REGIONAL BOGOTÁ	4,8	4,8	4,6	4,8	4,7
<b>BOYACÁ</b>	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	4,7	4,9	4,4	4,8
CZ DUITAMA	5,0	4,8	3,7	4,4	4,5
CZ EL COCUI	4,6	4,8	4,7	4,6	4,7
CZ GARAGOA	4,6	4,8	4,8	5,0	4,9
CZ MIRAFLORES	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ MONQUIRA	4,5	4,7	5,0	5,0	4,7
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	4,6	4,9
CZ PUERTO BOYACA	5,0	4,6	4,9	4,8	4,8
CZ SOATA	5,0	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ SOGAMOSO	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ TUNJA 1	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ TUNJA 2	4,7	4,9	4,9	5,0	4,9
REGIONAL BOYACA	5,0	4,6	4,6	5,0	4,8
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,7	4,6	4,6	4,8	4,7
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	4,7	4,9	4,9
CZ FACATATIVA	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ FUSAGASUGA	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ GACHETA				4,8	4,8
CZ GIRARDOT	4,1	5,0	4,8	5,0	4,7
CZ LA MESA	5,0	5,0	5,0	4,3	4,9
CZ PACHO	5,0		4,7	4,8	4,8
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	4,3		5,0	4,8
CZ SOACHA	4,5	4,5	4,5	4,8	4,5
CZ SOACHA CENTRO	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4
CZ UBATE	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ VILLETA	4,8	4,7	4,9	5,0	4,9
CZ ZIPAQUIRA	4,6	4,4	4,4	4,7	4,5
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	4,2		4,4

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ CUCUTA 1	4,8	5,0	4,9	4,8	4,8
CZ CUCUTA 2	4,9	4,6	4,7	4,8	4,8
CZ CUCUTA 3	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ OCAÑA	4,9	4,9	4,8	4,7	4,9
CZ OCAÑA					
CZ PAMPLONA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TIBU	5,0	5,0	5,0	4,8	4,8
REGIONAL NORTE DE SANTANDER			4,1		4,1
<b>SANTANDER</b>	4,5	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ ANTONIA SANTOS					
CZ BUCARAMANGA SUR	4,6	4,9	4,6	4,9	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,4	4,1	3,9	4,4	4,2
CZ LA FLORESTA	3,8	4,3	4,6	4,4	4,3
CZ LA FLORESTA					
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ MALAGA	4,3	4,7	5,0	5,0	4,7
CZ RESURGIR		5,0			5,0
CZ SAN GIL	4,3	4,3	4,8	4,7	4,7
CZ SOCORRO	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ VELEZ	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ YARIQUIES	5,0		5,0	5,0	5,0
REGIONAL SANTANDER	5,0	4,3	5,0		4,7
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>

Calidad del servicio					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>BOGOTÁ</b>	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ BARRIOS UNIDOS	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ BOSA	4,7	4,6	4,9	4,9	4,8
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ CREER	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ENGATIVA	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ FONTIBON	4,8	4,7	4,9	4,9	4,9
CZ KENNEDY	4,8	4,7	4,9	4,9	4,8
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ MARTIRES	4,7	4,6	4,7	4,9	4,7
CZ PUENTE ARANDA	4,5		5,0		4,8
CZ RAFAEL URIBE	4,9	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ REVIVIR	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ SANTA FE	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ SUBA	5,0	4,6	4,9	4,9	4,9
CZ TUNJUELITO	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ USAQUEN	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ USME	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
REGIONAL BOGOTÁ	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8
<b>BOYACÁ</b>	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ DUITAMA	4,8	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ EL COCUY	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ GARAGOÁ	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MIRAFLORES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MONIQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO BOYACÁ	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOATÁ	4,7	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ SOGAMOSO	5,0	4,6	5,0	4,9	4,9
CZ TUNJA 1	4,7	5,0		5,0	4,9
CZ TUNJA 2	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0
REGIONAL BOYACÁ	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FACATATIVA	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ FUSAGASUGA	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ GACHETA				5,0	5,0
CZ GIRARDOT	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ LA MESA	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ PACHO	5,0		4,6	4,9	4,9
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ SOACHA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ SOACHA CENTRO	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ UBATE	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ VILLETA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ZIPAQUIRA	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	5,0		5,0

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 1	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ CUCUTA 2	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 3	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ OCAÑA	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ PAMPLONA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TIBU	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER			5,0		5,0
<b>SANTANDER</b>	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	4,9	4,6	4,9	5,0	4,9
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ LA FLORESTA	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,9	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ MALAGA	5,0	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ RESURGIR		5,0			5,0
CZ SAN GIL	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOCORRO	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0
CZ VELEZ	5,0	4,5	5,0	5,0	4,9
CZ YARIQUIES	5,0		4,8	4,5	4,8
REGIONAL SANTANDER	5,0	5,0	5,0		5,0
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Macro región	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>BOGOTÁ</b>	4,4	4,5	4,5	4,7	4,5
CZ BARRIOS UNIDOS	4,3	5,0	5,0	4,7	4,7
CZ BOSA	4,1	3,9	4,4	4,6	4,5
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ CREER	5,0	4,8	4,8	5,0	4,9
CZ ENGATIVA	4,5	4,8	4,8	4,4	4,6
CZ FONTIBON	4,4	4,6	4,7	4,6	4,6
CZ KENNEDY	4,5	4,4	4,3	4,6	4,5
CZ KENNEDY CENTRAL	4,4	4,6	4,6	4,2	4,5
CZ MARTIRES	4,6	3,6	4,5	5,0	4,4
CZ PUENTE ARANDA	5,0		5,0		5,0
CZ RAFAEL URIBE	4,3	4,5	4,3	4,6	4,5
CZ REVIVIR	5,0	4,3		5,0	4,8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,2	4,2	4,3	4,7	4,4
CZ SANTA FE	5,0	4,8	4,8	4,6	4,8
CZ SUBA	5,0	4,0	4,5	4,7	4,6
CZ TUNJUELITO	4,7	4,8	4,6	4,8	4,7
CZ USAQUEN	4,3	4,5	4,4	4,6	4,5
CZ USME	4,4	4,5	4,4	4,6	4,5
REGIONAL BOGOTÁ	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
<b>BOYACÁ</b>	4,9	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	4,5	5,0	4,7	4,9
CZ DUITAMA	5,0	5,0	5,0	4,3	4,6
CZ EL COCUI	5,0	5,0	4,5	5,0	4,8
CZ GARAGOA	5,0	4,8	5,0	4,8	4,9
CZ MIRAFLORES	5,0	4,5	5,0	4,7	4,8
CZ MONIQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO BOYACA	5,0	4,7	4,8	5,0	4,9
CZ SOATA	5,0	5,0	4,3	5,0	4,8
CZ SOGAMOSO	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ TUNJA 1	5,0	5,0		4,3	4,7
CZ TUNJA 2	4,7	4,4	4,7	4,9	4,7
REGIONAL BOYACA	4,6	5,0	5,0	4,3	4,7
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,5	4,4	4,6	4,8	4,6
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ FACATATIVA	4,6	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ FUSAGASUGA	4,5	4,8	4,7	4,9	4,7
CZ GACHETA				5,0	5,0
CZ GIRARDOT	5,0	5,0	4,1	5,0	4,4
CZ LA MESA	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ PACHO	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ SOACHA	4,3	4,1	4,4	4,7	4,3
CZ SOACHA CENTRO	3,7	4,3	4,4	4,5	4,3
CZ UBATE	5,0	4,0	5,0		4,6
CZ VILLETA	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ ZIPAQUIRA	5,0	4,7	4,7	4,8	4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	5,0		5,0

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,8	4,8	4,5	4,8	4,8
CZ CUCUTA 1	4,8	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ CUCUTA 2	4,6	4,6	4,1	4,7	4,5
CZ CUCUTA 3	4,7	4,8	4,6	4,9	4,8
CZ CUCUTA 3					
CZ OCAÑA	5,0	4,9	4,8	4,8	4,9
CZ OCAÑA					
CZ PAMPLONA	4,0	5,0	5,0	5,0	4,6
CZ TIBU	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
REGIONAL NORTE DE SANTANDER			4,3		4,3
<b>SANTANDER</b>	4,6	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ ANTONIA SANTOS					
CZ BUCARAMANGA SUR	4,9	4,3	4,8	4,8	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,3	4,3	4,3	4,5	4,3
CZ LA FLORESTA	4,1	4,3	5,0	4,5	4,4
CZ LA FLORESTA					
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,9	4,7	4,8	4,6	4,8
CZ MALAGA	5,0	5,0	5,0	4,3	4,8
CZ RESURGIR		5,0			5,0
CZ SAN GIL	5,0	4,0	4,7	4,8	4,8
CZ SOCORRO	5,0	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ VELEZ	5,0	3,0	5,0	5,0	4,7
CZ YARIQUIES	3,0		5,0	5,0	4,5
REGIONAL SANTANDER	5,0	5,0	3,0		4,2
<b>Total general</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Centrooriental

Satisfacción general	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>BOGOTÁ</b>	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	4,6	4,8	5,0	4,9	4,8
CZ BOSA	4,5	4,3	4,5	4,7	4,7
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ CREER	4,8	4,9	4,8	4,9	4,8
CZ ENGATIVA	4,6	4,9	4,9	4,5	4,7
CZ FONTIBON	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7
CZ KENNEDY	4,7	4,6	4,6	4,8	4,7
CZ KENNEDY CENTRAL	4,8	4,7	4,7	4,6	4,7
CZ MARTIRES	4,8	4,3	4,6	5,0	4,7
CZ PUENTE ARANDA	4,8		4,1		4,5
CZ RAFAEL URIBE	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ REVIVIR	5,0	4,8		4,8	4,8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,6	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ SANTA FE	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ SUBA	5,0	4,4	4,7	4,8	4,7
CZ TUNJUELITO	4,8	4,9	4,8	4,9	4,8
CZ USAQUEN	4,7	4,6	4,6	4,8	4,7
CZ USME	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7
REGIONAL BOGOTÁ	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8
<b>BOYACÁ</b>	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	4,7	4,9	4,7	4,9
CZ DUITAMA	4,9	4,9	4,6	4,5	4,7
CZ EL COCUI	4,9	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ GARAGOÁ	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ MIRAFLORES	4,9	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ MONIQUEIRA	4,8	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ PUERTO BOYACÁ	5,0	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ SOATA	4,9	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ SOGAMOSO	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ TUNJA 1	4,9	5,0		4,8	4,9
CZ TUNJA 2	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8
REGIONAL BOYACÁ	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,7	4,6	4,7	4,9	4,7
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ FACATATIVA	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ FUSAGASUGA	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ GACHETA				4,9	4,9
CZ GIRARDOT	4,7	5,0	4,6	5,0	4,7
CZ LA MESA	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ PACHO	5,0		4,8	4,9	4,9
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	4,8		5,0	4,9
CZ SOACHA	4,6	4,5	4,6	4,8	4,6
CZ SOACHA CENTRO	4,3	4,5	4,6	4,6	4,5
CZ UBATE	5,0	4,7	5,0		4,9
CZ VILLETA	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ ZIPAQUIRA	4,9	4,7	4,7	4,8	4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	4,7		4,8

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,9	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ CUCUTA 1	4,8	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 2	4,8	4,7	4,6	4,8	4,7
CZ CUCUTA 3	4,9	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ OCAÑA	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ PAMPLONA	4,7	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ TIBU	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
REGIONAL NORTE DE SANTANDER			4,5		4,5
<b>SANTANDER</b>	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BUCARAMANGA SUR	4,8	4,6	4,8	4,9	4,8
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,5	4,4	4,4	4,6	4,5
CZ LA FLORESTA	4,3	4,6	4,9	4,6	4,5
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9
CZ MALAGA	4,8	4,9	5,0	4,7	4,8
CZ RESURGIR		5,0			5,0
CZ SAN GIL	4,8	4,4	4,8	4,8	4,8
CZ SOCORRO	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ VELEZ	5,0	4,2	5,0	5,0	4,9
CZ YARIQUIES	4,3		4,9	4,8	4,8
REGIONAL SANTANDER	5,0	4,8	4,3		4,6
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>

Oportunidad del servicio					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ANTIOQUIA</b>	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ ABURRA NORTE	4,8	4,8	4,6	4,8	4,7
CZ ABURRA SUR	4,7	5,0	5,0	4,5	4,9
CZ BAJO CAUCA			4,6	4,7	4,6
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,7	4,8	4,8	4,6	4,7
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,8	4,7	4,5	4,8	4,7
CZ LA MESETA	4,8	5,0			4,8
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0		3,7	5,0	4,7
CZ OCCIDENTE	4,8	4,7	5,0	4,8	4,8
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,9				4,9
CZ ORIENTE	4,8	4,8	4,8	5,0	4,8
CZ ORIENTE MEDIO	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ PORCE NUS	4,7	5,0	5,0	5,0	4,8
CZ ROSALES	4,8	5,0	5,0	4,3	4,8
CZ SUR ORIENTE	4,7	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ SUROESTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ URABA	4,9	5,0	4,8	4,3	4,8
REGIONAL ANTIOQUIA	4,9	4,9	4,6	4,7	4,7
<b>CALDAS</b>	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ MANIZALES 1	5,0		3,7		4,3
CZ MANIZALES 2	4,8	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ NORTE	4,8	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ ORIENTE	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CALDAS		5,0			5,0
<b>QUINDIO</b>	5,0	4,7	4,5	4,6	4,6
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,3	4,6	4,6	4,6
CZ ARMENIA SUR	5,0		4,3	4,6	4,6
CZ CALARCA	5,0	5,0	4,3	5,0	4,7
REGIONAL QUINDIO	5,0	5,0		5,0	5,0
<b>RISARALDA</b>	4,9	4,8	4,7	4,7	4,8
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	4,7	4,8	4,9	4,9
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,7	5,0	4,6	4,8
CZ PEREIRA	4,8	4,8	4,6	4,7	4,7
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL RISARALDA	5,0	5,0	5,0		5,0
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Calidad del servicio					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ANTIOQUIA</b>	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ ABURRA NORTE	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ ABURRA SUR	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0	5,0
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9
CZ LA MESETA	5,0	4,0			4,8
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE MEDIO	5,0				5,0
CZ ORIENTE	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ ORIENTE MEDIO	5,0		5,0	4,8	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	5,0	5,0	5,0	4,5	4,9
CZ ROSALES	5,0	5,0	4,5	4,8	4,9
CZ SUR ORIENTE	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ SUROESTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ URABA	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CALDAS</b>	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MANIZALES 1	5,0		5,0		5,0
CZ MANIZALES 2	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ NORTE	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR ORIENTE	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
REGIONAL CALDAS		5,0			5,0
<b>QUINDIO</b>	5,0	4,5	5,0	4,9	4,9
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,0	5,0	4,9	4,9
CZ ARMENIA SUR	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ CALARCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL QUINDIO	5,0	5,0		5,0	5,0
<b>RISARALDA</b>	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ LA VIRGINIA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PEREIRA	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL RISARALDA	4,5	5,0	5,0		4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Resolucion de la necesidad					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ANTIOQUIA</b>	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ ABURRA NORTE	3,9	4,8	4,4	4,5	4,4
CZ ABURRA SUR	4,6	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ BAJO CAUCA			5,0	4,0	4,4
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,6	4,4	4,8	4,4	4,5
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	5,0	4,0	4,4	4,3	4,4
CZ LA MESETA	5,0	4,0			4,8
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,8				4,8
CZ ORIENTE	4,7	4,7	4,6	5,0	4,7
CZ ORIENTE MEDIO	5,0		5,0	4,3	4,8
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	5,0	5,0	3,0	5,0	4,7
CZ ROSALES	4,4	5,0	5,0	5,0	4,7
CZ SUR ORIENTE	4,4	4,8	4,8	4,4	4,6
CZ SUROESTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ URABA	5,0	4,6	5,0	5,0	4,9
REGIONAL ANTIOQUIA	4,7	4,9	5,0	4,9	4,8
<b>CALDAS</b>	4,5	4,6	4,7	4,7	4,7
CZ DEL CAFE	5,0	4,5	5,0	5,0	4,9
CZ MANIZALES 1	5,0		5,0		5,0
CZ MANIZALES 2	4,4	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ NORTE	4,9	5,0	4,6	5,0	4,8
CZ OCCIDENTE	4,7	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ ORIENTE	4,6	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ SUR ORIENTE	5,0	5,0	5,0	4,6	4,8
REGIONAL CALDAS		5,0			5,0
<b>QUINDIO</b>	5,0	4,5	4,8	4,7	4,7
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,0	4,7	4,6	4,6
CZ ARMENIA SUR	5,0		5,0	4,8	4,8
CZ CALARCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL QUINDIO	5,0	5,0		5,0	5,0
<b>RISARALDA</b>	4,6	4,7	4,7	4,5	4,6
CZ BELEN DE UMBRIA	4,9	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ DOS QUEBRADAS	4,5	4,6	4,8	4,7	4,6
CZ LA VIRGINIA	4,6	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ PEREIRA	4,9	4,5	4,5	4,4	4,5
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,7	4,8	5,0	4,8	4,8
REGIONAL RISARALDA	5,0	5,0	5,0		5,0
<b>Total general</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>

Satisfaccion general					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ANTIOQUIA</b>	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ ABURRA NORTE	4,5	4,8	4,6	4,7	4,7
CZ ABURRA SUR	4,8	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,7	4,7	4,9	4,7	4,7
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,9	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ LA MESETA	4,9	4,3			4,8
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0		4,6	5,0	4,9
CZ OCCIDENTE	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,9				4,9
CZ ORIENTE	4,7	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ ORIENTE MEDIO	5,0		5,0	4,7	4,9
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	4,9	5,0	4,3	4,8	4,8
CZ ROSALES	4,7	5,0	4,8	4,7	4,8
CZ SUR ORIENTE	4,7	4,8	4,9	4,7	4,8
CZ SUROESTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ URABA	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
REGIONAL ANTIOQUIA	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ BAJO CAUCA			4,9	4,6	4,7
<b>CALDAS</b>	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ DEL CAFE	5,0	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ MANIZALES 1	5,0		4,6		4,8
CZ MANIZALES 2	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ NORTE	4,9	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ OCCIDENTE	4,8	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ ORIENTE	4,8	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ SUR ORIENTE	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
REGIONAL CALDAS		5,0			5,0
<b>QUINDIO</b>	5,0	4,6	4,7	4,7	4,8
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,1	4,7	4,7	4,7
CZ ARMENIA SUR	5,0		4,8	4,8	4,8
CZ CALARCA	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
REGIONAL QUINDIO	5,0	5,0		5,0	5,0
<b>RISARALDA</b>	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ DOS QUEBRADAS	4,7	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ LA VIRGINIA	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ PEREIRA	4,9	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9
REGIONAL RISARALDA	4,8	5,0	5,0		5,0
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>



# Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Oportunidad del servicio					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ARAUCA</b>	4,6	4,5	4,5	4,8	4,6
CZ ARAUCA	4,7	5,0	4,6	4,7	4,7
CZ SARAVENA	4,6	3,7	4,0	5,0	4,4
CZ TAME	4,3	4,7	4,8	4,8	4,7
<b>CASANARE</b>	4,8	4,9	4,6	4,8	4,8
CZ PAZ DE ARIPORO		5,0	4,5	4,7	4,7
CZ VILLANUEVA	5,0	4,9	5,0	4,6	4,8
CZ YOPAL	3,7		4,4	5,0	4,8
REGIONAL CASANARE					
<b>GUAINIA</b>			5,0	4,3	4,6
CZ INIRIDA			5,0	4,3	4,6
REGIONAL GUAINIA					
<b>GUAVIARE</b>	4,9	4,9	4,7	4,7	4,8
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,9	4,9	4,7	4,7	4,8
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0		5,0	5,0
<b>META</b>	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ ACACIAS		5,0	5,0	3,7	4,7
CZ GRANADA	4,7	4,8	4,7	5,0	4,8
CZ PUERTO LOPEZ	5,0	4,7	5,0	4,7	4,8
CZ VILLAVICENCIO 1	4,7				4,7
CZ VILLAVICENCIO 2	4,7	4,7	4,7	4,9	4,8
REGIONAL META	5,0				5,0
<b>VAUPES</b>	5,0	4,7			4,8
CZ MITU	5,0	4,7			4,8
<b>VICHADA</b>	5,0	5,0	5,0	4,1	4,7
CZ PUERTO CARREÑO		5,0	5,0	4,3	4,8
REGIONAL VICHADA	5,0			3,7	4,6
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>

Calidad del servicio					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ARAUCA</b>	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ ARAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SARAVENA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TAME	5,0	4,8	5,0	5,0	4,9
<b>CASANARE</b>	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ PAZ DE ARIPORO		4,9	4,8	4,9	4,9
CZ VILLANUEVA	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ YOPAL	5,0		4,9	5,0	5,0
REGIONAL CASANARE					
<b>GUAINIA</b>			5,0	5,0	5,0
CZ INIRIDA			5,0	5,0	5,0
REGIONAL GUAINIA					
<b>GUAVIARE</b>	4,9	5,0	4,8	4,8	4,9
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0		5,0	5,0
<b>META</b>	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ACACIAS		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GRANADA	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ PUERTO LOPEZ	5,0	5,0	4,5	5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	4,9				4,9
CZ VILLAVICENCIO 2	4,8	5,0	5,0	4,9	4,9
REGIONAL META	5,0				5,0
<b>VAUPES</b>	5,0	5,0			5,0
CZ MITU	5,0	5,0			5,0
<b>VICHADA</b>	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ PUERTO CARREÑO		5,0	4,8	5,0	4,9
REGIONAL VICHADA	5,0			5,0	5,0
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Resolucion de la necesidad					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ARAUCA</b>	5,0	4,6	4,9	4,8	4,9
CZ ARAUCA	5,0	5,0	4,9	4,7	4,8
CZ SARAVENA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TAME	5,0	4,5	5,0	5,0	4,8
<b>CASANARE</b>	5,0	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ PAZ DE ARIPORO		4,5	4,6	5,0	4,8
CZ VILLANUEVA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ YOPAL	5,0		5,0	4,7	4,8
REGIONAL CASANARE					
<b>GUAINIA</b>			5,0	5,0	5,0
CZ INIRIDA			5,0	5,0	5,0
REGIONAL GUAINIA					
<b>GUAVIARE</b>	5,0	5,0	4,7	4,7	4,9
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5,0	5,0	4,7	4,7	4,8
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0		5,0	5,0
<b>META</b>	4,4	4,8	4,8	4,7	4,7
CZ ACACIAS		4,7	5,0	5,0	4,8
CZ GRANADA	4,6	4,7	4,8	4,7	4,7
CZ PUERTO LOPEZ	5,0	5,0	5,0	4,5	4,8
CZ VILLAVICENCIO 1	4,0				4,0
CZ VILLAVICENCIO 2	4,4	5,0	4,8	4,7	4,8
REGIONAL META	3,0				3,0
<b>VAUPES</b>	5,0	5,0			5,0
CZ MITU	5,0	5,0			5,0
<b>VICHADA</b>	5,0	5,0	4,5	5,0	4,8
CZ PUERTO CARREÑO		5,0	4,5	5,0	4,7
REGIONAL VICHADA	5,0			5,0	5,0
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Satisfaccion general					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>ARAUCA</b>	4,9	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ ARAUCA	4,9	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ SARAVENA	4,9	4,6	4,7	5,0	4,8
CZ TAME	4,8	4,7	4,9	4,9	4,8
<b>CASANARE</b>	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ PAZ DE ARIPORO		4,8	4,6	4,9	4,8
CZ VILLANUEVA	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ YOPAL	4,6		4,8	4,9	4,9
REGIONAL CASANARE					
<b>GUAINIA</b>			5,0	4,8	4,9
REGIONAL GUAINIA					
CZ INIRIDA			5,0	4,8	4,9
<b>GUAVIARE</b>	4,9	5,0	4,8	4,8	4,9
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,9	4,9	4,8	4,7	4,8
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0		5,0	5,0
<b>META</b>	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ ACACIAS		4,9	5,0	4,6	4,8
CZ GRANADA	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ PUERTO LOPEZ	5,0	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ VILLAVICENCIO 1	4,5				4,5
CZ VILLAVICENCIO 2	4,6	4,9	4,9	4,8	4,8
REGIONAL META	4,3				4,3
<b>VAUPES</b>	5,0	4,9			4,9
CZ MITU	5,0	4,9			4,9
<b>VICHADA</b>	5,0	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ PUERTO CARREÑO		5,0	4,8	4,8	4,8
REGIONAL VICHADA	5,0			4,8	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Oportunidad del servicio					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
CAUCA	4,8	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ CENTRO	5,0	3,7	5,0	4,9	4,8
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ INDIGENA	4,3				4,3
CZ MACIZO COLOMBIANO	3,7	4,3		4,6	4,3
CZ NORTE	5,0	4,6	4,2	4,8	4,7
CZ POPAYAN	4,7	4,6	4,9	4,8	4,8
CZ SUR		5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CHOCO	4,9	5,0	5,0	4,6	4,8
CZ BAHIA SOLANO					
CZ ISTMINA	5,0	5,0			5,0
CZ QUIBDO	4,7			4,6	4,6
CZ RIOSUCIO	5,0		5,0		5,0
CZ TADO	5,0				5,0
NARIÑO	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ BARBACOAS	5,0	5,0	5,0	4,3	4,6
CZ IPIALES	4,8	4,6	4,6	5,0	4,7
CZ LA UNION	5,0	4,7	4,3	5,0	4,7
CZ PASTO 1	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ PASTO 2	5,0	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ REMOLINO	5,0	5,0	4,5	5,0	4,8
CZ TUMACO	4,9	4,7	5,0	4,8	4,8
CZ TUQUERRES	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9
REGIONAL NARIÑO	4,7	4,9	4,3	5,0	4,8
VALLE DEL CAUCA	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8
CZ BUENAVENTURA	3,7	4,5	4,4	5,0	4,5
CZ BUGA	5,0	4,6	5,0	4,9	4,8
CZ CARTAGO	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CENTRO	5,0	4,6	4,8	4,6	4,7
CZ JAMUNDI	4,7	4,9	4,6	4,3	4,7
CZ LADERA		5,0		5,0	5,0
CZ NORORIENTAL	5,0		5,0	4,9	4,9
CZ PALMIRA	4,4	4,4	4,6	4,0	4,4
CZ RESTAURAR					
CZ ROLDANILLO	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ SEVILLA	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ SUR	5,0	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ SURORIENTAL	5,0	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ TULUA	4,9	5,0	5,0	4,3	4,9
CZ YUMBO	4,8	5,0	5,0	4,8	4,9
REGIONAL VALLE	4,9	5,0	4,8	4,8	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Calidad del servicio					
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
CAUCA	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ CENTRO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ INDIGENA	5,0				5,0
CZ MACIZO COLOMBIANO	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ NORTE	4,7	4,7	4,9	4,9	4,9
CZ POPAYAN	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ SUR		5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CHOCO	4,8	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ BAHIA SOLANO					
CZ ISTMINA	5,0	4,8			4,9
CZ QUIBDO	4,5			4,8	4,6
CZ RIOSUCIO	5,0		5,0		5,0
CZ TADO	5,0				5,0
NARIÑO	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ BARBACOAS	5,0	5,0	4,0	4,9	4,8
CZ IPIALES	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ LA UNION	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PASTO 1	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ PASTO 2	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0
CZ REMOLINO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TUMACO	4,9	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ TUQUERRES	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0
REGIONAL NARIÑO	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9
VALLE DEL CAUCA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BUENAVENTURA	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ BUGA	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ CARTAGO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CENTRO	4,8	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ JAMUNDI	4,9	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ LADERA		5,0		5,0	5,0
CZ NORORIENTAL	5,0		4,9	4,9	4,9
CZ PALMIRA	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ RESTAURAR					
CZ ROLDANILLO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SEVILLA	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ SUR	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ SURORIENTAL	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ TULUA	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ YUMBO	4,6	4,6	5,0	5,0	4,8
REGIONAL VALLE	4,9	4,9	5,0	4,8	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>CAUCA</b>	4,6	4,7	4,7	4,9	4,8
CZ CENTRO	5,0	5,0	5,0	4,8	4,8
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ INDIGENA	5,0				5,0
CZ MACIZO COLOMBIANO	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ NORTE	4,2	4,3	4,4	5,0	4,8
CZ POPAYAN	4,4	4,4	4,7	4,7	4,6
CZ SUR	4,4	5,0	5,0	4,2	4,8
REGIONAL CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CHOCO</b>	5,0	5,0	5,0	4,3	4,9
CZ BAHIA SOLANO					
CZ ISTMINA	5,0	5,0			5,0
CZ QUIBDO	5,0			4,3	4,7
CZ RIOSUCIO	5,0		5,0		5,0
CZ TADO	5,0				5,0
<b>NARIÑO</b>	4,6	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ BARBACOAS	5,0	5,0	3,0	5,0	4,7
CZ IPIALES	4,7	4,5	4,8	5,0	4,7
CZ LA UNION	4,0	5,0	5,0	5,0	4,8
CZ PASTO 1	4,6	4,6	4,8	4,6	4,6
CZ PASTO 2	4,9	4,9	4,9	4,7	4,8
CZ REMOLINO	4,0	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ TUMACO	4,8	4,7	4,8	5,0	4,8
CZ TUQUERRES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO	4,3	4,8	4,0	5,0	4,5
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7
CZ BUENAVENTURA	4,3	4,9	4,7	5,0	4,8
CZ BUGA	5,0	5,0	3,0	4,9	4,8
CZ CARTAGO	4,9	4,5	4,8	4,9	4,8
CZ CENTRO	4,7	4,6	4,4	4,6	4,6
CZ JAMUNDI	4,6	4,5	4,8	4,5	4,6
CZ LADERA		5,0		5,0	5,0
CZ NORORIENTAL	5,0		4,7	4,4	4,7
CZ PALMIRA	4,1	4,1	4,5	4,5	4,3
CZ RESTAURAR					
CZ ROLDANILLO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SEVILLA	4,5	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ SUR	5,0	4,7	4,6	4,9	4,8
CZ SURORIENTAL	5,0	5,0	4,3	4,6	4,6
CZ TULUA	4,8	4,8	4,6	4,5	4,7
CZ YUMBO	4,4	5,0	5,0	5,0	4,8
REGIONAL VALLE	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>

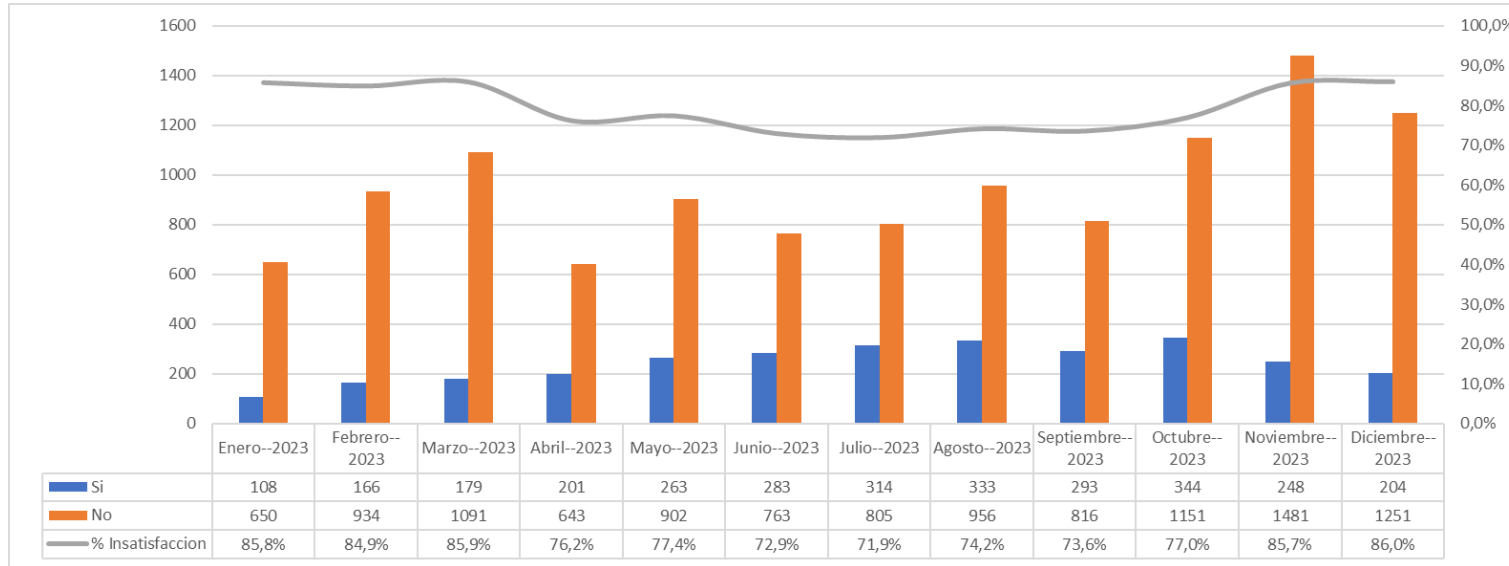
Macro región	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Trimestre 4 2023	Total general
<b>CAUCA</b>	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ CENTRO	5,0	4,6	5,0	4,9	4,9
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ INDIGENA	4,8				4,8
CZ MACIZO COLOMBIANO	4,6	4,8		4,9	4,8
CZ NORTE	4,6	4,5	4,5	4,9	4,8
CZ POPAYAN	4,7	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ SUR		5,0	5,0	4,7	4,9
REGIONAL CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CHOCO</b>	4,9	4,9	5,0	4,6	4,8
CZ ISTMINA	5,0	4,9			5,0
CZ QUIBDO	4,7			4,6	4,7
CZ RIOSUCIO	5,0		5,0		5,0
CZ TADO	5,0				5,0
CZ BAHIA SOLANO					
<b>NARIÑO</b>	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ BARBACOAS	5,0	5,0	4,0	4,7	4,7
CZ IPIALES	4,8	4,7	4,8	5,0	4,8
CZ LA UNION	4,6	4,9	4,8	5,0	4,8
CZ PASTO 1	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ PASTO 2	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ REMOLINO	4,7	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ TUMACO	4,9	4,7	4,9	4,9	4,8
CZ TUQUERRES	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
REGIONAL NARIÑO	4,6	4,9	4,4	5,0	4,8
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ BUENAVENTURA	4,3	4,8	4,7	5,0	4,7
CZ BUGA	5,0	4,9	4,3	4,9	4,9
CZ CARTAGO	5,0	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ CENTRO	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ JAMUNDI	4,7	4,8	4,8	4,6	4,7
CZ LADERA		5,0		5,0	5,0
CZ NORORIENTAL	5,0		4,9	4,7	4,8
CZ PALMIRA	4,5	4,5	4,7	4,4	4,5
CZ RESTAURAR					
CZ ROLDANILLO	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ SEVILLA	4,8	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ SUR	5,0	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ SURORIENTAL	4,9	4,9	4,6	4,7	4,7
CZ TULUA	4,9	4,9	4,8	4,6	4,8
CZ YUMBO	4,6	4,9	5,0	4,9	4,8
REGIONAL VALLE	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

# Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

Diciembre 2023

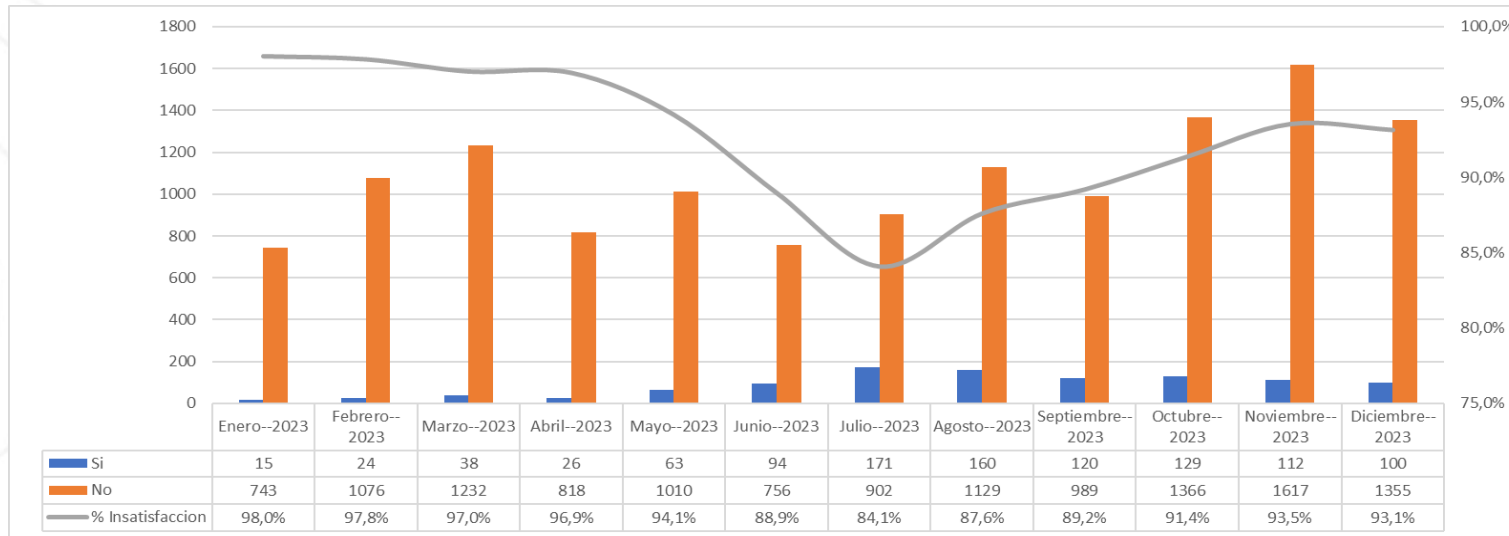


# Alertas y Registros



## Alertas

Para el mes de diciembre se generaron 1.455 encuestas efectivas, de las cuales se crearon 204 alertas, escaladas a regional 136, 68 alertas cerradas.



## Registro

Respecto a la creación de registros durante el mes de diciembre se realizaron 100 registros, derivados de las encuestas efectivas.

# Registro peticiones encuestadores

A partir del procedimiento de medición de satisfacción, durante las encuestas, los colaboradores del centro de contacto realizan registros en el Sistema de Información Misional, de acuerdo a la necesidad del ciudadano encuestado. A continuación, se relaciona el detalle de dichos registros del 01 al 31 de diciembre de 2023.

Causa de registro	Cantidad
Orientación adicional	65
Subsanación - Información incompleta	11
Quejas y Reclamos	4
Subsanación - Petición con trámite	4
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	4
Subsanación - Información incorrecta	4
Sugerencias	3
RAVD	2
IO	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	1
Subsanación - Error en registro	1
<b>Total general</b>	<b>100</b>

# Balance general de alertas

Regional	# Alertas creadas	# Participación
BOGOTA	31	15,20%
RISARALDA	20	9,80%
VALLE DEL CAUCA	18	8,82%
HUILA	14	6,86%
CORDOBA	12	5,88%
CALDAS	11	5,39%
BOYACA	10	4,90%
NORTE DE SANTANDER	9	4,41%
TOLIMA	9	4,41%
ATLANTICO	8	3,92%
SANTANDER	8	3,92%
BOLIVAR	8	3,92%
NARIÑO	7	3,43%
CAUCA	7	3,43%
CUNDINAMARCA	7	3,43%
CESAR	5	2,45%
ANTIOQUIA	5	2,45%
QUINDIO	5	2,45%
SAN ANDRES	3	1,47%
MAGDALENA	2	0,98%
PUTUMAYO	1	0,49%
SUCRE	1	0,49%
CASANARE	1	0,49%
ARAUCA	1	0,49%
CAQUETA	1	0,49%
<b>Total general</b>	<b>204</b>	<b>100,00%</b>

Para el mes de diciembre de 2023 se crearon 204 alertas, de las cuales se escalaron a regional 136, cerradas 68. El índice de alertas creadas a nivel nacional al corte es de 14,02%.

Las regionales con mayor cantidad de alertas creadas fueron:

- Bogotá
- Risaralda
- Valle Del Cauca
- Huila



# Alertas por categoría

De las 204 alertas creadas, la categoría de Alertas más frecuente es la de “Mal procedimiento” con un 68,6% de participación, seguida del “tiempo de espera muy largo” con el 20,6%.

Categoría de la alerta	#Alertas Creadas	# Participación
Mal procedimiento	140	68,6%
Tiempo de espera muy largo	42	20,6%
Espacios físicos inadecuados para la atención	11	5,4%
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	9	4,4%
Se limita la atención	2	1,0%
Total general	204	100%

Respecto a las 140 creadas por la categoría “Mal procedimiento” se evidencia sobre las subcategorías definidas, que la mayor participación se encontró por tipificación errada con el 79,3% seguida de “Información incompleta e incorrecta” con el 11,4%.

SubCategoría de la alerta	# Alertas creadas	# Participación
Tipificación errada	111	79,3%
Incumplimiento protocolo de atención presencial	16	11,4%
Información incompleta e incorrecta	13	9,3%
Total	140	100%

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
AMAZONAS	2	2	0	0	0	-	0,00%	-
ANTIOQUIA	79	66	55	43	5	78,18%	83,33%	11,63%
ARAUCA	13	12	10	8	1	80,00%	83,33%	12,50%
ATLANTICO	69	62	50	43	8	86,00%	80,65%	18,60%
BOGOTA	421	353	282	254	31	90,07%	79,89%	12,20%
BOLIVAR	51	42	37	33	8	89,19%	88,10%	24,24%
BOYACA	87	75	66	61	10	92,42%	88,00%	16,39%
CALDAS	186	158	136	123	11	90,44%	86,08%	8,94%
CAQUETA	33	27	22	18	1	81,82%	81,48%	5,56%
CASANARE	15	12	11	11	1	100,00%	91,67%	9,09%
CAUCA	68	59	48	44	7	91,67%	81,36%	15,91%
CESAR	82	67	55	53	5	96,36%	82,09%	9,43%
CHOCO	0	0	0	0	0	-	-	-
CORDOBA	90	86	74	69	12	93,24%	86,05%	17,39%
CUNDINAMARCA	96	88	71	66	7	92,96%	80,68%	10,61%
GUAINIA	5	3	2	1	0	50,00%	66,67%	0,00%
GUAVIARE	9	7	4	3	0	75,00%	57,14%	0,00%
HUILA	151	134	110	96	14	87,27%	82,09%	14,58%
LA GUAJIRA	5	5	2	2	0	100,00%	40,00%	0,00%
MAGDALENA	40	34	22	18	2	81,82%	64,71%	11,11%
META	20	18	15	12	0	80,00%	83,33%	0,00%
NARIÑO	47	36	27	25	7	92,59%	75,00%	28,00%
NORTE DE SANTANDER	84	79	71	65	9	91,55%	89,87%	13,85%
PUTUMAYO	50	43	36	35	1	97,22%	83,72%	2,86%
QUINDIO	25	23	21	19	5	90,48%	91,30%	26,32%
RISARALDA	212	186	166	157	20	94,58%	89,25%	12,74%
SAN ANDRES	7	6	4	4	3	100,00%	66,67%	75,00%
SANTANDER	59	48	35	35	8	100,00%	72,92%	22,86%
SUCRE	30	27	21	18	1	85,71%	77,78%	5,56%
TOLIMA	82	72	63	58	9	92,06%	87,50%	15,52%
VALLE DEL CAUCA	115	104	89	81	18	91,01%	85,58%	22,22%
VAUPES	0	0	0	0	0	-	-	-
VICHADA	0	0	0	0	0	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2.233</b>	<b>1.934</b>	<b>1.605</b>	<b>1.455</b>	<b>204</b>	<b>90,65%</b>	<b>82,99%</b>	<b>14,02%</b>

En la siguiente tabla se visualiza la gestión por regional, el mayor índice de alertas con una muestra representativa es Bogotá con 31 alertas, le sigue Cundinamarca con 7 alertas.

# Conclusiones

Diciembre 2023



# Conclusiones gestión operativa

Respecto a la gestión realizada desde el operador centro de contacto, se resaltan los siguientes aspectos: Sobre los acuerdos de nivel de servicio pactados con el ICBF, se dio cumplimiento a todos los indicadores esperados en el mes de diciembre:

ANS	META	Resultado
Contacto	Meta: $\geq 66\%$	82,99%
Efectividad	Meta: $\geq 55\%$	91%
TMO (Tiempo de conversación)	$\leq 00:08:00$	0:01:59
Ocupacion	Meta $\geq 75\%$	89%

Métrica	Indicador de cierre	Cumple	Análisis del seguimiento
<b>% Efectividad Cuadro Enfoque Meta 90%</b>	100%	Si	De acuerdo con el umbral mínimo establecido que es 90%, se da cumplimiento al 100%, manteniendo el resultado del mes anterior, se concluye que las acciones que se vienen implementando son efectivas dado al excelente resultado obtenido, las acciones estrellas son: reunión acerca del cumplimiento del indicador, estrategias para garantizar un adecuado registro, socialización de material de sim y tips de verificación, análisis y lectura de la petición, se evidencia que el seguimiento continuo ayuda a dar cumplimiento a la meta.
<b>ECA Meta 90%</b>	100%	Si	Se genera cumplimiento al indicador, presentaron un resultado del 100% por lo cual se genera el reconocimiento por el excelente resultado, se mantuvo las estrategias del mes pasado dado que fueron efectivas las cuales fueron: *se compartió material de capacitación, * se generó espacio de refuerzo donde se resolvieron dudas y se recordó la importancia del autoestudio y análisis de caso.
<b>Anulaciones ≤10</b>	0	Si	Durante el mes de diciembre se mantuvo el excelente resultado de 0 anulaciones, se resalta el compromiso de todos los agentes para dar cumplimiento al mismo, se destaca el análisis de las peticiones, la búsqueda por los diferentes motores de sim y estudio de material, gracias a ellos se cerró el año con cumplimiento.
<b>Cambios de tipo de petición</b>	0	Si	Se reconoce el compromiso en mantener el resultado, generando cumplimiento mes a mes, durante el seguimiento se evaluó que el continuo refuerzo sobre producto de icbf, es decir sobre capsulas, preturnos y capacitaciones que se hacen al interior del equipo que ayuda a fortalecer conocimiento y así mismo los encuestadores tengan claridad sobre qué tipo de peticiones tomar.

Se da conocer las actividades que se trabajaron en el mes de diciembre para dar cumplimiento:

## Acciones

### Refuerzos

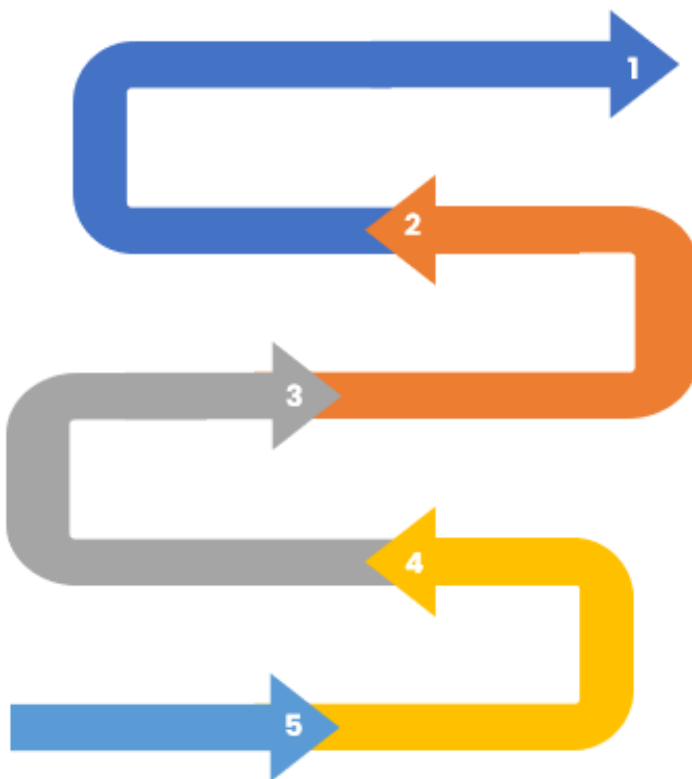
Fortalecer conocimiento y habilidades a los encuestadores, además de hacerlo partícipes en la generación de conocimientos y estrategias para fortalecer el proceso.

### Seguimiento a la productividad

De manera diaria se realiza seguimiento de las encuestas que cada encuestador lleva y al evidenciar que no están dando cumplimiento se da a conocer al interno.

### Reconocimiento

De manera semanal se realiza una reunión para resaltar los resultados, y mensual se hace certificados de felicitación



### Multiplicadores de buenas practicas

Se realiza reunión con la finalidad que entre ellos den a conocer las estrategias que utilizan y compartir ideas

### Retroalimentación

Se evidencia que la Retroalimentación continua ayuda a fortalecer varios aspectos y hacer partícipe al agente para que sea como va y como puede mejorar.

Para el mes de diciembre se realizaron 25 muestras de monitoreo donde se escucharon las encuestas encontrando llamadas con notas del 100% y 1 encuesta con oportunidad de mejora, las cuales se retroalimentaron con la finalidad de evitar que se volvieran a presentar.

## Estrategia de escucha de llamadas



# Nos proyectamos a seguir mejorando

## Verificación de resultados

Durante el primer mes del año 2024 se evalúa los resultados globales para identificar en cuales tenemos que fortalecer.



## Proyección de nuevas acciones

De acuerdo con los resultados se plantea plan de acción para los primeros meses teniendo como objetivo en fortalecer al equipo y renovar estrategias.



## Ejecución de estrategias

Se llevará a cabo de manera mensual las estrategias del plan de acción enfocando en una mejora continua.



## Resultados

Se dará a conocer el avance positivo y las oportunidades de mejora.





# Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

Diciembre 2023



# Gracias

