



GOBIERNO DE COLOMBIA

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

Marzo 2023

Centro de Contacto



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Marzo 2023

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: 2.059 registros

Rango Temporal: 1 – 31 de Marzo del 2023.

Formulario: F1.P6.RC Versión 1.

Operador: Unión Temporal ASD-IQ

Introducción



GOBIERNO DE COLOMBIA



- 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



GOBIERNO DE COLOMBIA

Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

Marzo 2023



BIENESTAR FAMILIAR

Resumen consolidado de gestión



GOBIERNO DE COLOMBIA



CONSOLIDADO VIGENCIA 2023												
Mes	Reg Recibidos	Reg Validos	% Registros Validos	Registros Marcados	% Gestión de la Muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% índice de alertas	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%
Total 2023	9.701	7.649	78,85%	5.211	68,13%	3.128	60,03%	453	311	9,94%	81,02%	72,09%

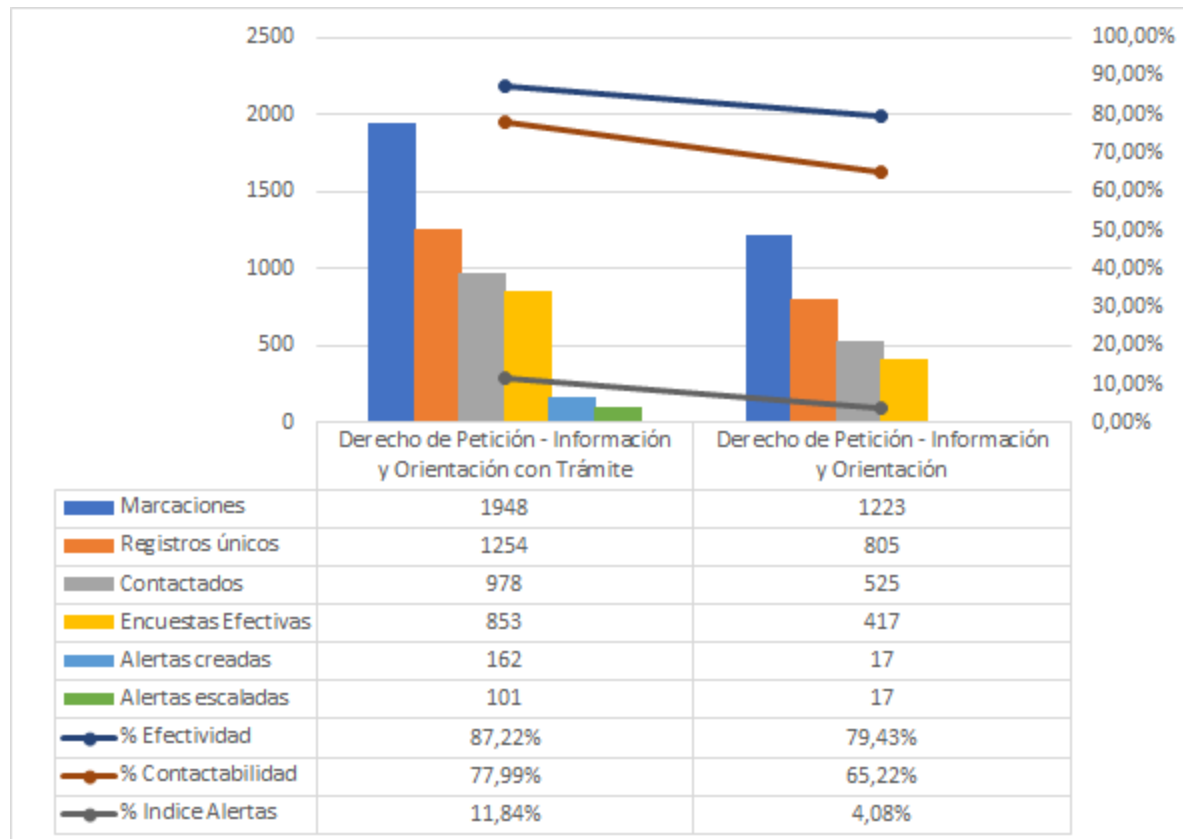
- Se visualiza en el consolidado de resultados de los meses enero a marzo en la vigencia 2023.
- Para el primer trimestre del año, la operativa para la gestión de la muestra fue del 68,13% en promedio. Se evidencia el incremento de la capacidad en comparación a los mismos meses del año anterior. El incremento ha sido gradual, ubicando en el mes de marzo el mejor resultado del trimestre (77,82%).
- Frente al promedio de registros válidos para gestión se encuentra que el promedio pasó de 82,80% en enero a un 75,23% en marzo, lo que arroja un promedio de 78,85%, que se mantiene en comparación el trimestre inmediatamente anterior.
- El indicador de contactabilidad tuvo un promedio de 72,09% en el trimestre, con un incremento en marzo (73%), resultado que supera el umbral esperado de 66%.
- La efectividad del primer trimestre estuvo en 81,02%, siendo Marzo el mejor mes con un resultado de 84,50%, presentando una variación positiva del 2,11% respecto al mes de enero, logrando la meta establecida del 55% y siendo el mes en donde mayor cantidad de encuestas se logró en el trimestre (1,270), que también estuvo por encima del resultado en marzo de 2022 y en el trimestre por encima del umbral en comparación el primer trimestre de 2022, el cual cerró con 2,880 encuestas (8,61% vs el primer trimestre de 2023).

Comparativo por tipo de petición

Detalle resultado de gestión por tipo de petición



GOBIERNO DE COLOMBIA



- Se gestionaron, contactaron y encuestaron mayor cantidad de registros de IOT, lo que corresponde al 61% de los registros gestionados y al 67% de las encuestas efectivas.
- El promedio de marcaciones fue menor en las IOT, lo que se refleja en que el 68% de los registros gestionados fueron encuesta efectiva, en comparación con un 51,8% de los registros de IO.
- Finalmente, la efectividad y contactabilidad de los registros de IOT fueron mayores en comparación a los registros de IO.

Resumen encuestas por regional



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
BOGOTA	134	167	178	479	15,3%
RISARALDA	64	83	133	280	9,0%
ANTIOQUIA	70	111	95	276	8,8%
CUNDINAMARCA	67	87	99	253	8,1%
VALLE DEL CAUCA	48	64	89	201	6,4%
HUILA	58	69	51	178	5,7%
ATLANTICO	32	66	74	172	5,5%
TOLIMA	42	61	48	151	4,8%
CESAR	20	58	65	143	4,6%
CALDAS	29	45	62	136	4,3%
NORTE DE SANTANDER	31	52	49	132	4,2%
SANTANDER	26	37	48	111	3,5%
CORDOBA	18	27	58	103	3,3%
NARIÑO	17	34	40	91	2,9%
BOYACA	24	32	35	91	2,9%
MAGDALENA	16	14	46	76	2,4%
SUCRE	6	9	29	44	1,4%
BOLIVAR	7	13	12	32	1,0%
CAUCA	9	9	9	27	0,9%
META	12	12	2	26	0,8%
PUTUMAYO	8	9	9	26	0,8%
CAQUETA	4	10	8	22	0,7%
GUAVIARE	3	7	7	17	0,5%
ARAUCA	3	6	3	12	0,4%
LA GUAJIRA	3	3	5	11	0,4%
CHOCO	1	6	2	9	0,3%
SAN ANDRES	2	3	3	8	0,3%
CASANARE	2	1	5	8	0,3%
QUINDIO	1	2	2	5	0,2%
VAUPES		1	2	3	0,1%
AMAZONAS	1	2		3	0,1%
VICHADA			2	2	0,1%
Total	758	1100	1270	3128	100,0%

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

Registros recibidos: 3.3517

Registros válidos: 2.646

Registros gestionados: 2.059

Encuestas efectivas: 1.270

Alertas creadas: 179

Alertas escaladas: 118

Las regionales con mayor participación (57,7%) de las encuestas efectivas fueron:

Bogotá (14,0%)

Risaralda (10,5%)

Cundinamarca (7,8%)

Antioquia (7,5%)

Valle del Cauca (7,0%)

Atlántico (5,8%)

Cesar (5,1%)

Por su parte, si bien se recibieron 5 registros de la regional Amazonas en el mes de marzo para gestionara, no se lograron encuestas efectivas en esta regional.

Ranking de Contactabilidad



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regionales con menores índices de contactabilidad (por debajo del 66%)

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
META	28	13	4	2	1	50,00%	30,77%	50,00%
VAUPES	17	6	2	2	0	100,00%	33,33%	0,00%
QUINDIO	11	7	3	2	0	66,67%	42,86%	0,00%
CAUCA	35	20	12	9	1	75,00%	60,00%	11,11%

Regionales con mejores índices de contactabilidad (por encima del 75%)

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
VICHADA	2	2	2	2	1	100,00%	100,00%	50,00%
BOLIVAR	22	18	17	12	3	70,59%	94,44%	25,00%
SUCRE	47	36	33	29	1	87,88%	91,67%	3,45%
CORDOBA	126	89	70	58	10	82,86%	78,65%	17,24%
VALLE DEL CAUCA	237	144	113	89	13	78,76%	78,47%	14,61%
MAGDALENA	96	65	50	46	2	92,00%	76,92%	4,35%
NARIÑO	109	72	55	40	3	72,73%	76,39%	7,50%
ARAUCA	6	4	3	3	0	100,00%	75,00%	0,00%
LA GUAJIRA	11	8	6	5	2	83,33%	75,00%	40,00%

Ranking de Efectividad



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regionales con menores índices de efectividad (50% o menos)

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
META	28	13	4	2	1	50,00%	30,77%	50,00%

Regionales con mejores índices de efectividad (por encima del 90%)

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
VICHADA	2	2	2	2	1	100,00%	100,00%	50,00%
ARAUCA	6	4	3	3	0	100,00%	75,00%	0,00%
CAQUETA	14	11	8	8	1	100,00%	72,73%	12,50%
CASANARE	11	7	5	5	0	100,00%	71,43%	0,00%
GUAVIARE	14	10	7	7	1	100,00%	70,00%	14,29%
CHOCO	6	3	2	2	0	100,00%	66,67%	0,00%
VAUPES	17	6	2	2	0	100,00%	33,33%	0,00%
CALDAS	124	89	66	62	2	93,94%	74,16%	3,23%
MAGDALENA	96	65	50	46	2	92,00%	76,92%	4,35%
SANTANDER	116	72	53	48	5	90,57%	73,61%	10,42%
PUTUMAYO	23	15	10	9	2	90,00%	66,67%	22,22%

Puntos de atención sin registros ni encuestas



GOBIERNO DE COLOMBIA



De acuerdo con la proyección de la muestra estadística, los puntos de atención que tenían muestra proyectada, pero que no reportaron registros de DP IO o IOT en el mes de marzo fueron 19 puntos:

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Marzo	Encuesta	% Cumplimiento	Registros	Registros Vali	Registros No Vali	% Registros Vali	Registros Marca	Obsreación
Caribe	Bolivar	CZ Mompox	10	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Caribe	Cesar	Regional Cesar	1	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Caribe	La Guajira	Regional La Guajira	11	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta 1	2	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Centro Sur	Amazonas	CZ Leticia	2	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 1	13	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda	4	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Centroriente	Cundinamarca	CZ Gacheta	3	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Centroriente	Cundinamarca	CZ Girardot	6	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Centroriente	Norte De Santander	Regional Norte De Santander	23	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Eje Cafetero	Antioquia	Caif Comuna 13	1	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Bajo Cauca	3	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Llanos	Casanare	CZ Paz De Ariporo	2	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Llanos	Casanare	CZ Yopal	19	0	Sin registros	0	0	0	-	1	Registro mes anterior
Llanos	Casanare	Regional Casanare	1	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Llanos	Meta	CZ Acacias	7	0	Sin registros	0	0	0	-	0	
Llanos	Meta	CZ Villavicencio 1	6	0	Sin registros	0	0	0	-	1	Registro mes anterior
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano	1	0	Sin registros	0	0	0	-	1	Registro mes anterior
Pacífico	Choco	CZ Riosucio	3	0	Sin registros	0	0	0	-	0	

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Llanos	Casanare	Regional Casanare	1	1	1	3
Llanos	Meta	CZ Acacias	1	1	1	3
Centroriente	Norte De Santander	Regional Norte De Santander	1	1	1	3

Respecto a la proyección de la muestra estadística, se relacionan los puntos de atención que no presentaron registros durante el primer trimestre de 2023.

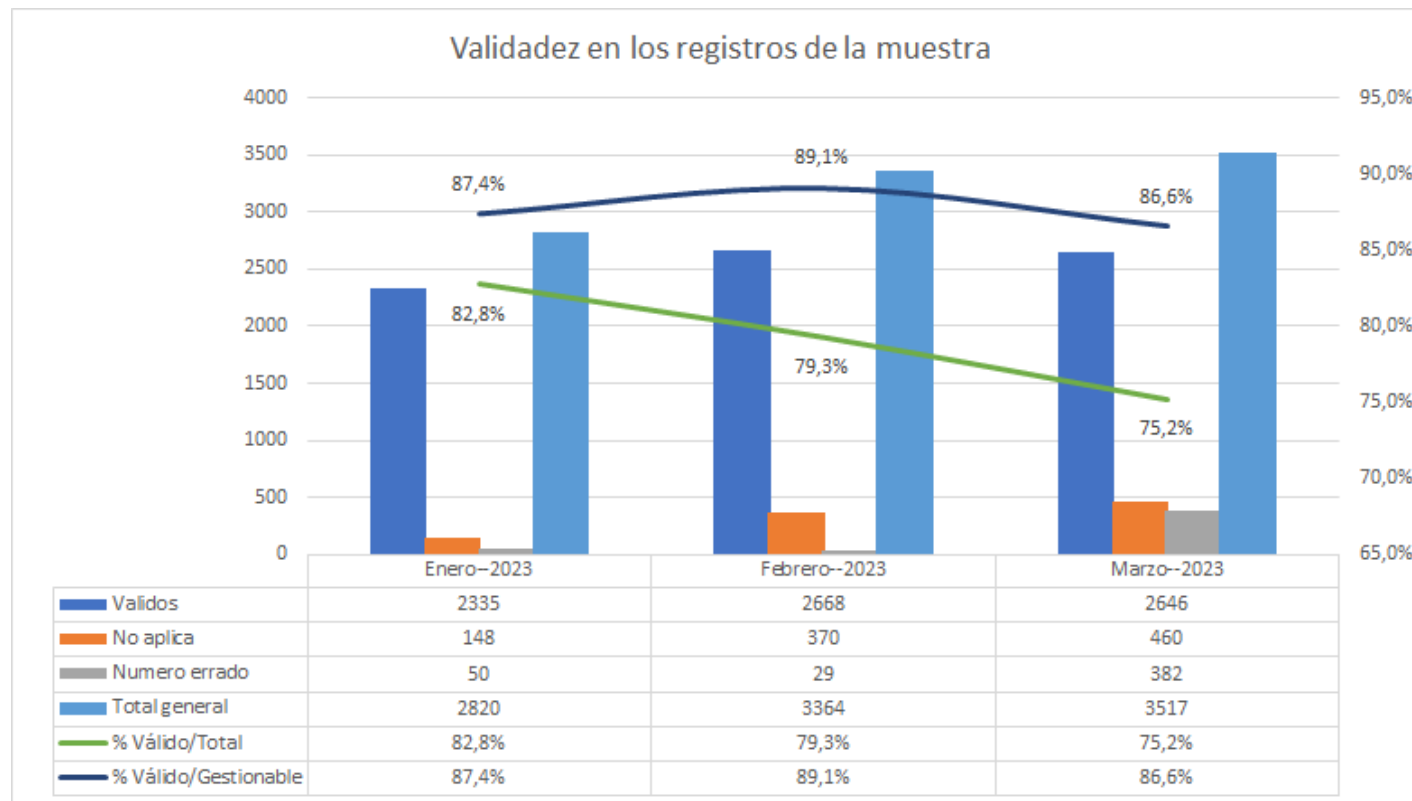
Validación de registros recibidos



GOBIERNO DE COLOMBIA



Comparativo mensual de la validez de los registros recibidos en la muestra.



- Frente a la validación de datos que realiza el centro de contacto, sobre la muestra recibida para el primer trimestre del 2023, se evidencian los siguientes aspectos:
 - La relación de registros válidos para la gestión tuvo un resultado promedio de 78,8% sobre el total de la muestra recibida y 87,7% sobre la muestra gestionable (excluyendo los registros que no aplican para gestionar).
 - Para el mes de marzo esta relación fue de 75,2% y 86,6% respectivamente.
- De los motivos de clasificación para los registros no válidos se evidencia que:
 - No cuenta con datos de teléfono: 6,3% en el trimestre. 0,8% en marzo.
 - Números o datos errados (no coherentes con números de teléfono. campos alfanuméricos, números inexistentes, fuera de servicio, etc.) 4,8% en el trimestre. 10,9% en marzo.
 - No aplica para gestión (registros de sede nacional y personas jurídicas) 10,1% en el trimestre. 13,1% en marzo.

Validación de registros recibidos por regional



Comparativo mensual de la validez de los registros recibidos en la muestra.

Regional	Validos	No aplica	Numero errado	Sin Dato	Total general	%Valido	%No Valido
AMAZONAS	1		4		5	20%	80%
ANTIOQUIA	189	1	21	1	212	90%	10%
ARAUCA	3	1	2		6	60%	40%
ATLANTICO	257	5	62	1	325	80%	20%
BOGOTA	409	50	46	5	510	89%	11%
BOLIVAR	23		20		43	53%	47%
BOYACA	61	9	6		76	91%	9%
CALDAS	133	2	11	1	147	92%	8%
CAQUETA	10	1			11	100%	0%
CASANARE	2	1			3	100%	0%
CAUCA	24	1	5		30	83%	17%
CESAR	112	3	4		119	97%	3%
CHOCO	11	3		1	15	92%	8%
CORDOBA	97	2	6		105	94%	6%
CUNDINAMARCA	197	4	3		204	99%	2%
GUAVIARE	19				19	100%	0%
HUILA	112	7	2	10	131	90%	10%
LA GUAJIRA	20	2	10		32	67%	33%
MAGDALENA	75		2		77	97%	3%
META	19	8	4		31	83%	17%
NARIÑO	96	1	27	4	128	76%	24%
NORTE DE SANTANDER	99	223	70	1	393	58%	42%
PUTUMAYO	18	1	3		22	86%	14%
QUINDIO	6		2		8	75%	25%
RISARALDA	221	2	2	3	228	98%	2%
SAN ANDRES	8	1	1		10	89%	11%
SANTANDER	91	10	7		108	93%	7%
SUCRE	39				39	100%	0%
TOLIMA	124	17	19		160	87%	13%
VALLE DEL CAUCA	159	8	42	1	210	79%	21%
VAUPES	9		1		10	90%	10%
VICHADA	2				2	100%	0%
Total general	2646	363	382	28	3419	87%	13%

Frente a la validación de datos de la muestra recibida para el mes de Marzo 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 86,6% sobre la muestra gestionable recibida (exceptuando los registros que no aplican para gestionar en el procedimiento).
- Las regionales Caquetá, Casanare, Guaviare, Sucre y Vichada cumplen con el 100% de la calidad en registro (sobre una muestra entre 1 y 15 registros).
- Se resalta positivamente la calidad de los registros realizados en las regionales Risaralda, Antioquia y Cundinamarca con porcentajes de validez de 90% o más (sobre muestras promedio de 214 registros).
- Las regionales con menor porcentaje de registros válidos fueron Amazonas, Bolívar, Norte de Santander y Arauca, con resultados del 60% o menos.
- La mayor participación en la muestra válida la presentaron las regionales Bogotá (15,5%), Atlántico (9,7%), Risaralda (8,4%), Cundinamarca (7,4%) y Antioquia (7,1%).
- La mayor participación en la muestra no válida la presentaron las regionales Norte de Santander (17,3%), Atlántico (15,4%) y Bogotá (12,4%) debido al alto volumen de registros.

Validación de registros recibidos por regional



GOBIERNO DE COLOMBIA



Comparativo mensual de la validez de los registros recibidos en la muestra.

Centro Zonal	Regional	Válidos	No aplic	Numero en	Sin Dat	Total gene	% Valido	% No Valido
CZ BAHIA SOLANO	CHOCO	0	0	0	1	1	0%	100%
CZ FONSECA	LA GUAJIRA	0	0	3	0	3	0%	100%
CZ SARAVERENA	ARAUCA	0	0	2	0	2	0%	100%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	BOLIVAR	1	0	10	0	11	9%	91%
REGIONAL AMAZONAS	AMAZONAS	1	0	4	0	5	20%	80%
CZ BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA	2	0	5	0	7	29%	71%
CZ CUCUTA 3	NORTE DE SANTANDER	53	1	63	0	117	46%	54%
CZ PASTO 1	NARIÑO	13	0	15	0	28	46%	54%
CZ CALARCA	QUINDIO	1	0	1	0	2	50%	50%
CZ CHIRIGUANA	CESAR	1	1	1	0	3	50%	50%
CZ EL BANCO	MAGDALENA	1	0	1	0	2	50%	50%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	BOLIVAR	1	0	1	0	2	50%	50%
CZ MELGAR	TOLIMA	2	2	2	0	6	50%	50%
CZ PAMPLONA	NORTE DE SANTANDER	1	0	0	1	2	50%	50%
CZ POPAYAN	CAUCA	6	0	5	0	11	55%	45%
REGIONAL BOLIVAR	BOLIVAR	6	0	5	0	11	55%	45%
CZ BARBACOAS	NARIÑO	4	0	3	0	7	57%	43%
CZ TURBACO	BOLIVAR	4	0	3	0	7	57%	43%
CZ ORIENTE	CALDAS	9	1	6	0	16	60%	40%
CZ YARIQUIES	SANTANDER	3	0	2	0	5	60%	40%
CZ LA MESA	CUNDINAMARCA	3	0	2	0	5	60%	40%

Frente a la validación de datos realizada por punto de atención sobre la muestra en el mes de Marzo de 2023, se evidencian los siguientes aspectos:

- 3 puntos de atención relacionados tuvieron 0% de registros válidos sobre una muestra en el rango de 1 a 3 registros.
- 18 puntos de atención relacionados cuentan con porcentaje de registros válidos entre el 9,1% y el 60%.
- El 34,9% de los registros no válidos del mes de Marzo corresponden a los puntos de atención: CZ Cúcuta 3 – Norte de Santander con participación de 15,4% y 45,7% de validez. En segundo lugar al CZ Hipódromo – Atlántico con participación de 13,7% y 77,7% de validez y finalmente CZ Cartago- Valle del Cauca con participación de 5,9% y validez de 64,2%.
- 117 CZ obtuvieron 100% de registros válidos. Se destacan los CZ con muestras superiores al 1,5% de la muestra de registros válidos: CZ Soacha (Cundinamarca), CZ Pereira (Risaralda), CZ Rafael Uribe Uribe (Bogotá) y CZ Fusagasugá (Cundinamarca).

Encuestas por Macro región - Caribe



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
ATLANTICO					
	CZ HIPODROMO	17	54	45	116
	REGIONAL ATLANTICO	1	2	8	11
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	2	1	8	11
	CZ SURORIENTE	4	3	6	13
	CZ SUROCCIDENTE	5	3	3	11
	CZ SABANAGRANDE	2	1	2	5
	CZ BARANOA	1	1	1	3
	CZ SABANALARGA		1	1	2
CESAR					
	CZ VALLEDUPAR 2	20	45	63	128
	CZ AGUACHICA		2	1	3
	CZ CHIRIGUANA		4	1	5
	CZ VALLEDUPAR 1		7		7
CORDOBA					
	CZ 1 MONTERIA	6	14	27	47
	CZ TIERRALTA	4	2	7	13
	CZ MONTELIBANO	1		6	7
	CZ PLANETARICA			6	6
	CZ SAHAGUN	6	5	4	15
	REGIONAL CORDOBA		3	3	6
	CZ CERETE		1	2	3
	CZ LORICA	1	1	2	4
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		1	1	2
MAGDALENA					
	CZ FUNDACIÓN	8	4	21	33
	CZ CIENAGA		1	8	9
	CZ SANTA MARTA 2	6	2	7	15
	CZ DEL RIO			3	3
	REGIONAL MAGDALENA			3	3
	CZ SANTA ANA	1	1	2	4
	CZ EL BANCO			1	1
	CZ PLATO	1	2	1	4
	CZ SANTA MARTA NORTE		4		4

SUCRE					
	CZ NORTE	2	6	13	21
	CZ BOSTON	2	1	13	16
	CZ SINCELEJO	1	2	3	6
	CZ LA MOJANA	1			1
BOLIVAR					
	CZ SIMITI		1	4	5
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	1	1	4	6
	REGIONAL BOLIVAR		2	2	4
	CZ TURBACO	2	8	1	11
	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	1		1	2
	CZ MOMPOX	1			1
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	1			1
	CZ MAGANGUE	1	1		2
LA GUAJIRA					
	CZ MAICAO		1	4	5
	CZ RIOHACHA 2			1	1
	REGIONAL LA GUAJIRA	1	1		2
	CZ FONSECA	2	1		3
SAN ANDRES					
	REGIONAL SAN ANDRES		1	2	3
	CZ LOS ALMENDROS	2	2	1	5
Total		104	193	292	589

Encuestas por Macro región – Centro Sur



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
▣	HUILA	58	69	51	178
	CZ PITALITO	14	20	15	49
	CZ NEIVA	19	15	12	46
	CZ LA GAITANA	15	23	12	50
	CZ LA PLATA	7	11	7	25
	CZ GARZON	3		5	8
▣	TOLIMA	42	61	48	151
	CZ ESPINAL	7	13	12	32
	CZ GALAN	16	17	11	44
	REGIONAL TOLIMA	2	4	10	16
	CZ JORDAN	5	6	7	18
	CZ HONDA	3	6	2	11
	CZ PURIFICACION		1	2	3
	CZ LERIDA	1	1	2	4
	CZ IBAGUE	3	2	1	6
	CZ MELGAR	1	2	1	4
	CZ CHAPARRAL	3	8		11
	CZ LIBANO	1	1		2
▣	PUTUMAYO	8	9	9	26
	CZ SIBUNDOY	3		4	7
	CZ PUERTO ASIS	1	3	3	7
	CZ LA HORMIGA	2	5	2	9
	CZ MOCOA	2	1		3
▣	CAQUETA	4	10	8	22
	CZ PUERTO RICO	1	1	6	8
	CZ FLORENCIA 2		2	1	3
	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	2	4	1	7
	CZ FLORENCIA 1	1	3		4
▣	AMAZONAS	1	2		3
	REGIONAL AMAZONAS		2		2
	CZ LETICIA	1			1
Total		113	151	116	380

Encuestas por Macro región – Centro Oriente



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
BOGOTA					
	CZ USME	24	30	40	94
	CZ RAFAEL URIBE	18	33	23	74
	CZ KENNEDY	14	12	17	43
	CZ USAQUEN	12	11	15	38
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	6	15	15	36
	CZ TUNJUELITO	5	11	14	30
	CZ MARTIRES	4	9	14	27
	CZ FONTIBON	16	9	11	36
	CZ ENGATIVA	7	5	10	22
	CZ BOSA	4	10	4	18
	REGIONAL BOGOTA	5	5	3	13
	CZ SANTA FE	2	4	3	9
	CZ BARRIOS UNIDOS	3	2	3	8
	CZ SUBA	3	3	2	8
	CZ CIUDAD BOLIVAR	1	1	2	4
	CZ REVIVIR		1	1	2
	CZ CREER	1		1	2
	CZ KENNEDY CENTRAL	9	5		14
	CZ PUENTE ARANDA		1		1
CUNDINAMARCA					
	CZ SOACHA	36	50	57	143
	CZ FUSAGASUGA	2	15	18	35
	CZ FACATATIVA	10	8	10	28
	CZ SOACHA CENTRO		6	5	11
	CZ CHOCONTA	5	3	3	11
	CZ UBATE	1		1	2
	REGIONAL CUNDINAMARCA			1	1
	CZ VILLETA	4	2	1	7
	CZ ZIPAQUIRA	1	1	1	3
	CZ LA MESA	1	1	1	3
	CZ CAQUEZA	1	1	1	3
	CZ GIRARDOT	3			3
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	1			1
	CZ PACHO	2			2

NORTE DE SANTANDER					
	CZ CUCUTA 3	15	11	18	44
	CZ OCAÑA	5	19	13	37
	CZ CUCUTA 2	7	14	10	31
	CZ CUCUTA 1	4	5	8	17
	CZ TIBU		1		1
	CZ PAMPLONA		2		2
SANTANDER					
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15	14	17	46
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	6	7	16
	CZ BUCARAMANGA SUR	4	4	6	14
	CZ LA FLORESTA	1	4	4	9
	CZ SAN GIL			4	4
	CZ MALAGA			4	4
	CZ SOCORRO		7	2	9
	CZ VELEZ			2	2
	CZ ANTONIA SANTOS	2	2	1	5
	CZ YARIQUIES			1	1
	REGIONAL SANTANDER	1			1
BOYACA					
	CZ SOGAMOSO	3	4	6	13
	CZ TUNJA 2	7	12	5	24
	CZ MIRAFLORES	1	3	3	7
	CZ PUERTO BOYACA	1		3	4
	CZ CHIQUINQUIRA	5	1	3	9
	CZ MONIQUIRA	1	4	3	8
	CZ OTANCHE		1	3	4
	CZ GARAGOA	1	3	2	6
	CZ TUNJA 1		1	2	3
	REGIONAL BOYACA	2	1	2	5
	CZ DUITAMA			2	2
	CZ EL COCUY	1	1	1	3
	CZ SOATA	2	1		3
Total		282	375	409	1066

Encuestas por Macro región – Eje Cafetero



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
RISARALDA		64	83	133	280
	CZ DOS QUEBRADAS	30	51	83	164
	CZ PEREIRA	21	18	32	71
	CZ BELEN DE UMBRIA	6	6	8	20
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	5	4	5	14
	CZ LA VIRGINIA	2	3	5	10
	REGIONAL RISARALDA		1		1
ANTIOQUIA		70	111	95	276
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	19	34	24	77
	CZ SUR ORIENTE	5	3	10	18
	CZ ABURRA NORTE	4	4	9	17
	CZ OCCIDENTE	4	11	9	24
	CZ OCCIDENTE MEDIO		3	7	10
	REGIONAL ANTIOQUIA	6	6	6	18
	CZ SUROESTE	1		6	7
	CZ ABURRA SUR	1	3	6	10
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	2	1	5	8
	CZ ORIENTE	9	25	4	38
	CZ PENDERISCO	2	5	3	10

Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
	CZ URABA	4	3	3	10
	CZ ROSALES	1	4	2	7
	CZ PORCE NUS	2	1	1	4
	CZ ORIENTE MEDIO	1	3		4
	CZ LA MESETA	7	4		11
	CZ MAGDALENA MEDIO	2	1		3
CALDAS		29	45	62	136
	CZ MANIZALES 2	19	30	28	77
	CZ OCCIDENTE	4	2	12	18
	CZ ORIENTE	3	4	10	17
	CZ NORTE	2	7	6	15
	CZ SUR ORIENTE		1	3	4
	CZ DEL CAFE		1	3	4
	CZ MANIZALES 1	1			1
QUINDIO		1	2	2	5
	REGIONAL QUINDIO		1	1	2
	CZ CALARCA			1	1
	CZ ARMENIA NORTE		1		1
	CZ ARMENIA SUR	1			1
Total		164	241	292	697

Encuestas por Macro región - Llanos



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
▣	GUAVIARE	3	7	7	17
	REGIONAL GUAVIARE	1	3	4	8
	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	2	4	3	9
▣	CASANARE	2	1	5	8
	CZ VILLANUEVA	2		5	7
	CZ YOPAL		1		1
▣	ARAUCA	3	6	3	12
	CZ ARAUCA	1	2	1	4
	CZ TAME	1		1	2
	CZ SARAVERA	1	4	1	6
▣	VAUPES		1	2	3
	CZ MITU		1	2	3
▣	VICHADA			2	2
	REGIONAL VICHADA			2	2
▣	META	12	12	2	26
	CZ GRANADA	3	5	1	9
	CZ PUERTO LOPEZ	1		1	2
	CZ VILLAVICENCIO 2	4	6		10
	REGIONAL META	1			1
	CZ VILLAVICENCIO 1	3	1		4
Total		20	27	21	68

Encuestas por Macro región – Pacífico



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
▣ VALLE DEL CAUCA		48	64	89	201
	CZ CARTAGO	17	10	21	48
	CZ PALMIRA	5	2	12	19
	CZ CENTRO	3	7	11	21
	CZ JAMUNDI	7	11	9	27
	CZ SURORIENTAL	2	2	7	11
	REGIONAL VALLE	6	5	7	18
	CZ TULUA	4	7	5	16
	CZ SUR	1	7	4	12
	CZ NORORIENTAL		2	4	6
	CZ BUENAVENTURA			3	3
	CZ SEVILLA	2		2	4
	CZ ROLDANILLO		4	2	6
	CZ BUGA		2	1	3
	CZ YUMBO	1	5	1	7

▣ NARIÑO		17	34	40	91
	REGIONAL NARIÑO	5	5	10	20
	CZ PASTO 2		6	10	16
	CZ TUMACO	3	14	6	23
	CZ IPIALES		1	5	6
	CZ PASTO 1	6	4	4	14
	CZ TUQUERRES	3	2	2	7
	CZ REMOLINO			2	2
	CZ BARBACOAS			1	1
	CZ LA UNION		2		2
▣ CAUCA		9	9	9	27
	CZ POPAYAN	7	4	3	14
	CZ NORTE	2	1	2	5
	CZ COSTA PACIFICA			2	2
	REGIONAL CAUCA			1	1
	CZ INDIGENA		1	1	2
	CZ CENTRO		2		2
	CZ MACIZO COLOMBIANO		1		1
▣ CHOCO		1	6	2	9
	CZ TADO		1	1	2
	CZ ISTMINA		1	1	2
	CZ RIOSUCIO	1			1
	CZ QUIBDO		4		4
Total		75	113	140	328



GOBIERNO DE COLOMBIA

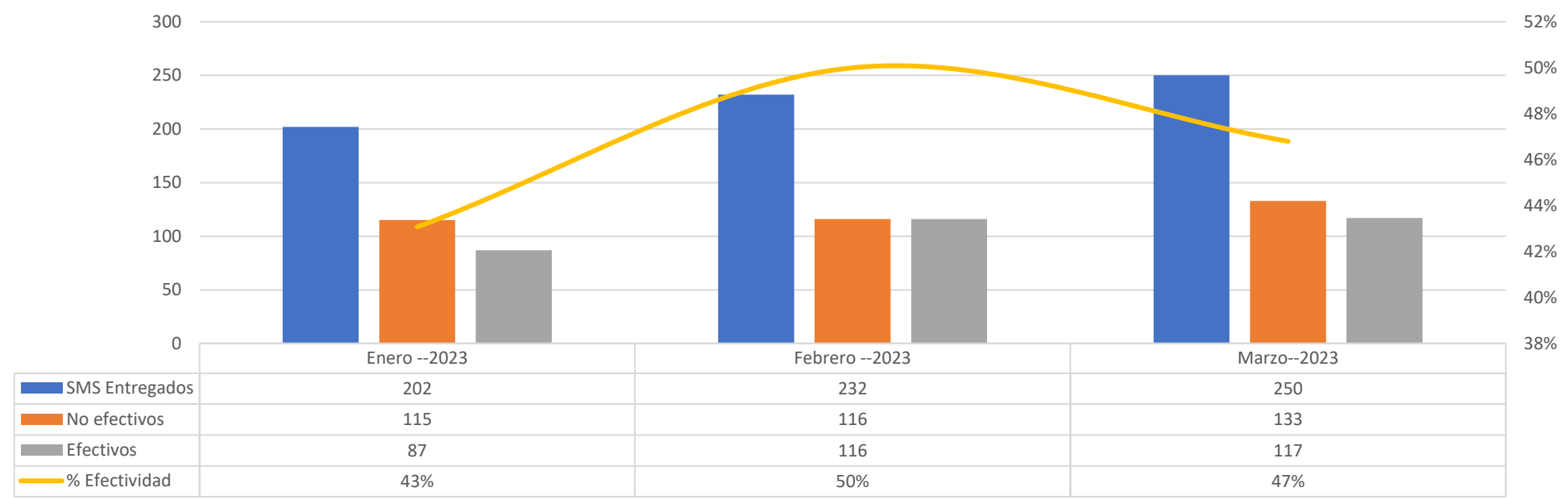
Ajustes operativos

Marzo 2023



BIENESTAR
FAMILIAR

Efectividad de los Mensajes de texto



Para Marzo, en comparación con el mes anterior, la efectividad de los mensajes de texto tuvo una variación del -3%, incluyendo un incremento en la cantidad de envíos respecto a los 2 meses anteriores.

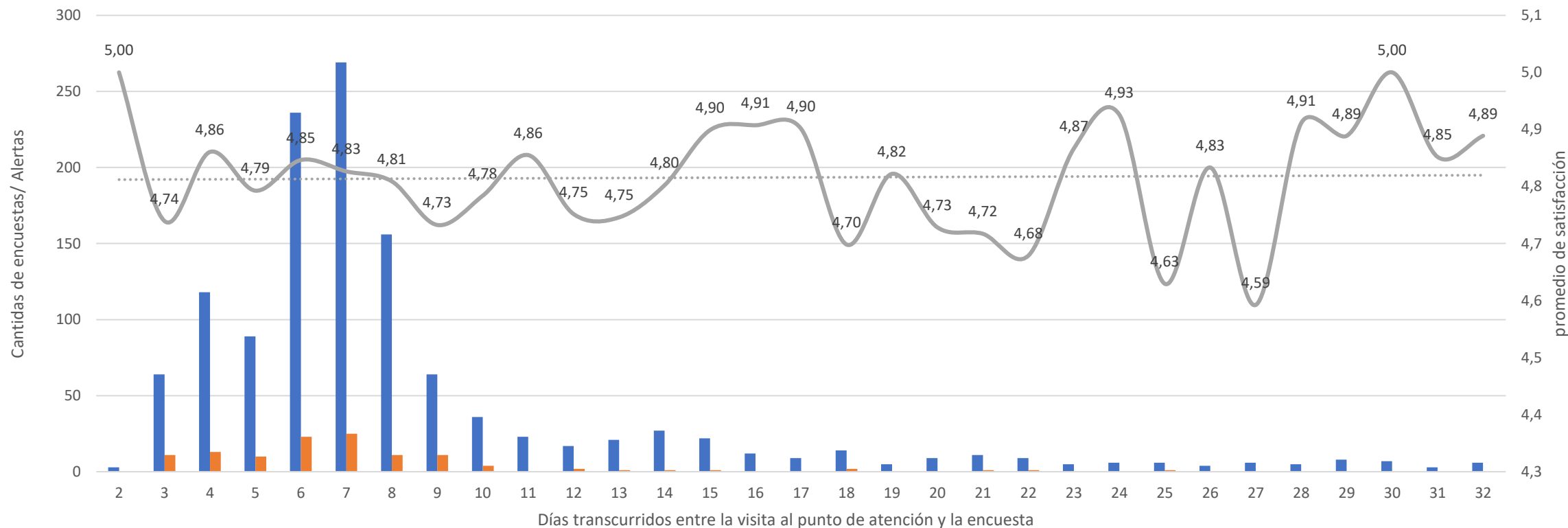
El volumen de mensajes de texto enviados es similar al enviado en los meses de octubre y diciembre de 2022, con un incremento en marzo.

Es importante considerar que la capacidad operativa para la gestión de la base se ha centrado en el mercado de nuevos registros (disponibilidad de la base), y por ende, disminución del remarcado.

Oportunidad en la medición de satisfacción



GOBIERNO DE COLOMBIA



- El 73,6% de las encuestas se realizaron en el rango de los primeros 8 días, lo anterior debido a la disponibilidad de la muestra para marcar, que se encuentra en el rango de 5 días priorizando el marcado de las IOT y posteriormente de las IO. Lo que se refleja en una ventana de tiempo de hasta 32 días para el marcado de las IO.
- El 91,5% de las alertas se registraron en el rango de los primeros 10 días después de la visita al punto de atención. El 4,2% en el rango de 11 a 15 días, al igual que en el rango del día 16 en adelante, correspondiente principalmente al registro de IO.
- En cuanto al nivel de satisfacción, se mantuvo en un promedio de 4,8 puntos a lo largo del mes.

Caracterización de la población – Sexo (Trimestre I)

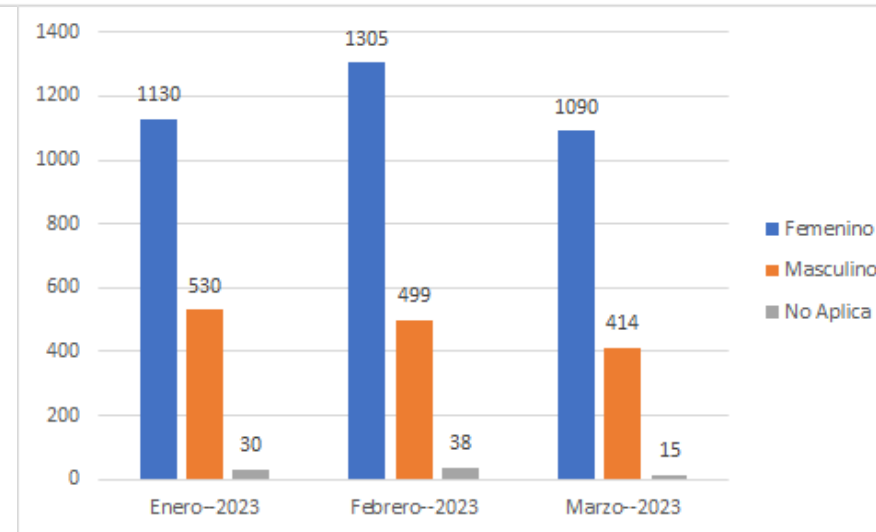
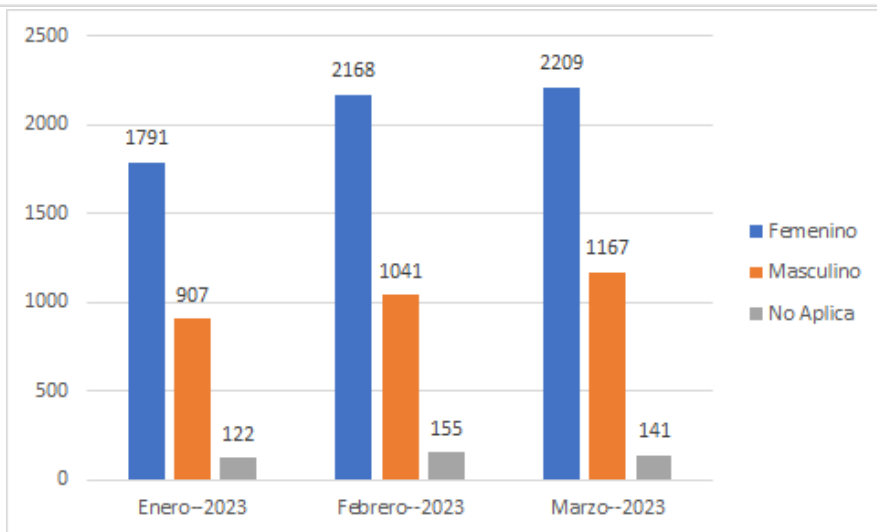
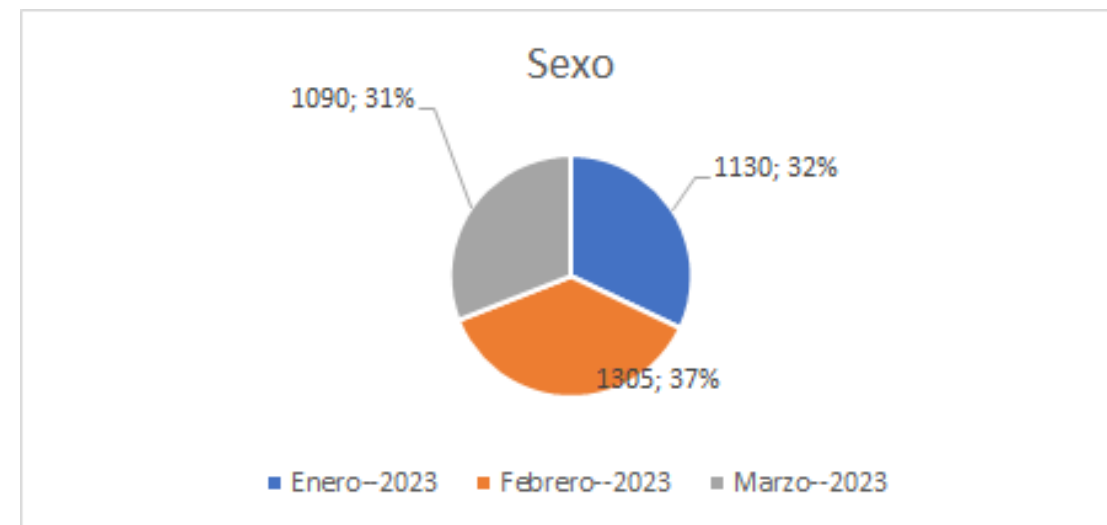
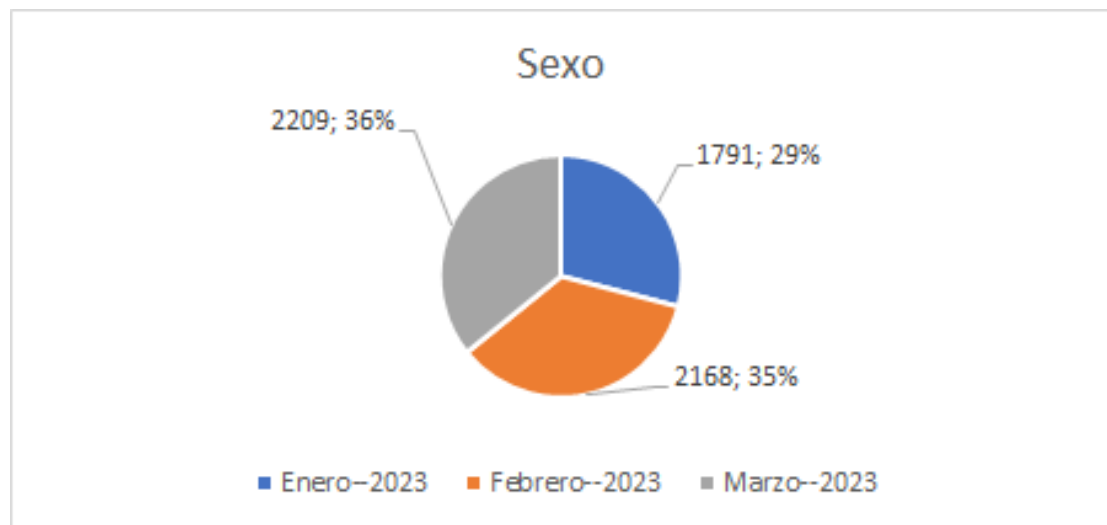


GOBIERNO DE COLOMBIA



Muestra general

Encuestados



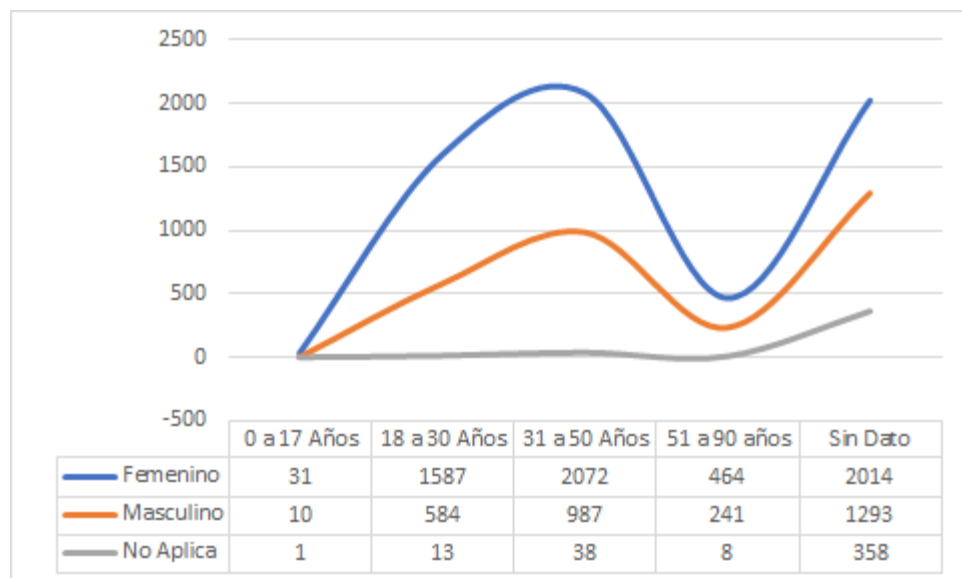
Caracterización de la población – Sexo / Edad (Trimestre I)



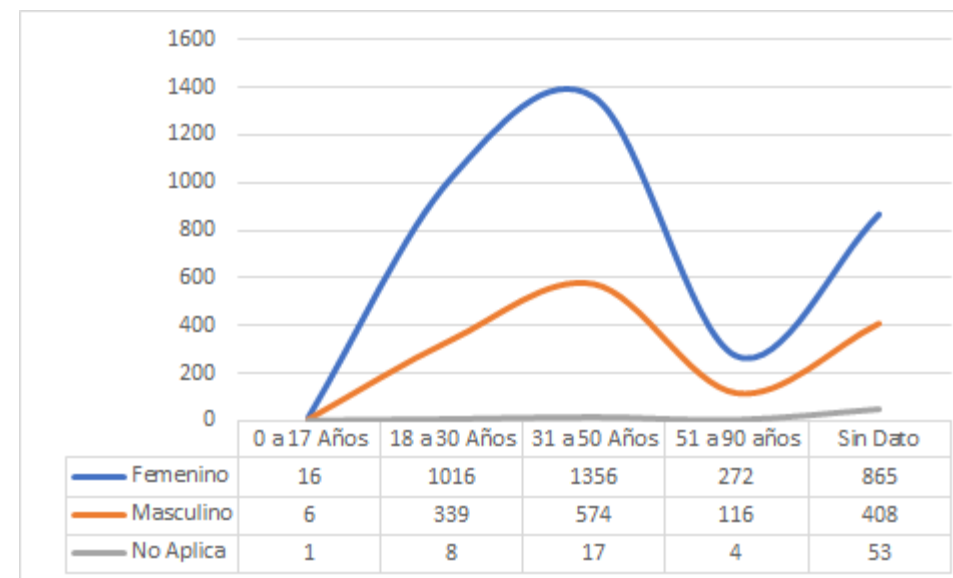
GOBIERNO DE COLOMBIA



Muestra general



Encuestados



La mayor concentración por sexo/género y rango de edad se encuentra en Mujeres de 31 a 50 años de edad y en segundo lugar el grupo de mujeres 18 a 30 años. En tercer lugar, hombres de 31 a 50 años.

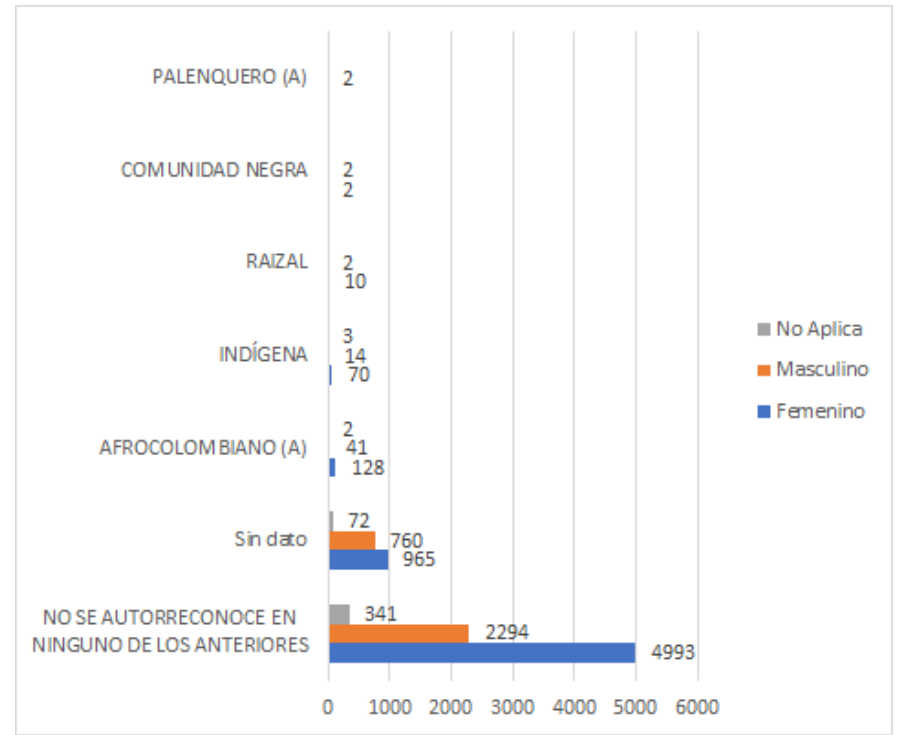
En el mes de marzo se presentaron 8 registros con hallazgo frente a la calidad del registro en el tipo de peticionario, específicamente en el rango de 0 a 13 años, dado que corresponden a la calidad del “afectado” y no a la del peticionario mayor de edad. Los registros con edad entre 15 a 17 años son coherentes.

En la población encuestada, se presentó la misma tendencia, con menor participación masculina y un cuarto grupo sin registro de edad.

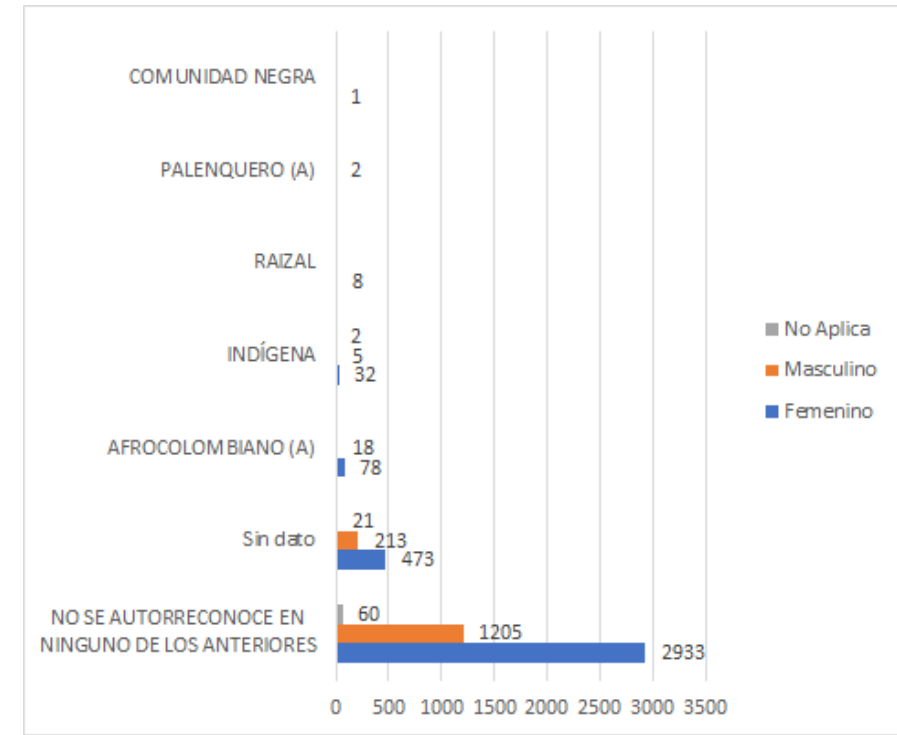
Caracterización de la población – Etnia (Trimestre I)



Muestra general



Encuestados



Sobre el autorreconocimiento étnico de los encuestados, se encontró el 1,9% de la población se reconoce como afrodescendiente, el 1,5% del total nacional son mujeres. El 0,7% de la población se reconoce como Indígena, del total nacional 0,6% son mujeres. El 0,2% como mujer Raizal, el 0,04% como hombre Palenquero y el 1 hombre como Comunidad Negra respectivamente.

El 81,9% de la población no se autorreconoce en ninguno de estos grupos (58,1% mujeres y 23,9% hombres). El 13,6% no registró pertenencia étnica y el 1,6% registró como “No aplica”.

Respecto al autorreconocimiento étnico de la muestra, se encontró el 1,7% de la población se reconoce como afrodescendiente (1,3% mujeres y 0,4% hombres), el 0,9% de la población se reconoce como Indígena (0,7% mujeres y 0,1% hombres), el 0,1% como Raizal y el 75,1% no se autorreconoce en ninguno de estos grupos (51,5% mujeres y 23,6% hombres), así como el 17,8% no tiene información al respecto y el 4,3% fue marcado como “No aplica”.

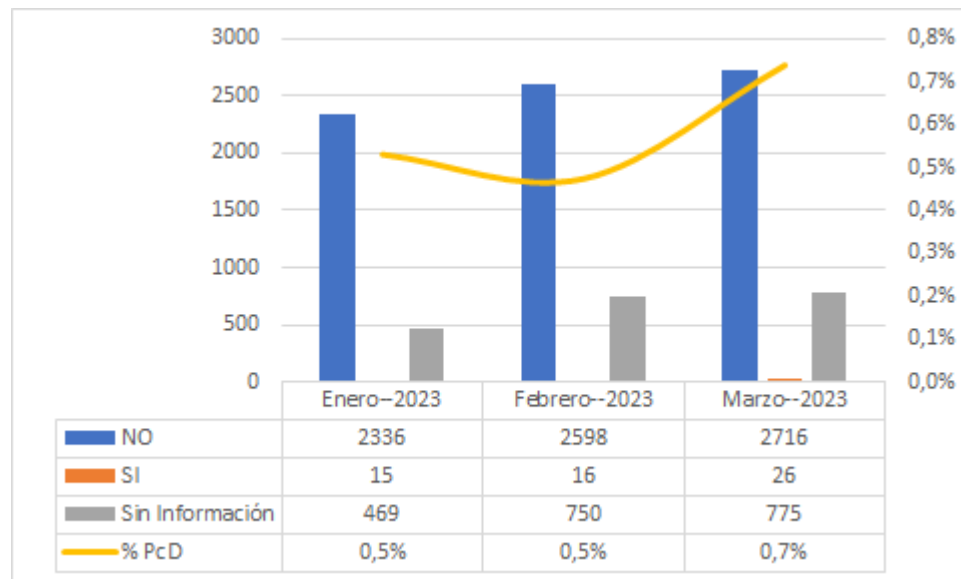
Caracterización de la población - Discapacidad



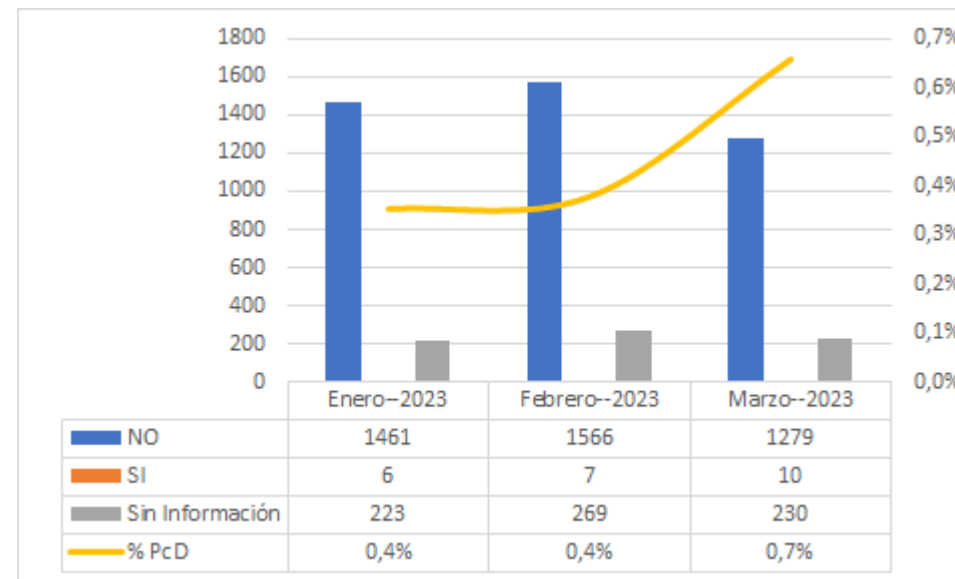
GOBIERNO DE COLOMBIA



Muestra general



Encuestados



Sobre la base total, respecto a la variable de Discapacidad se encontró que de la muestra total el 0,6% de la población se reconoce como persona con discapacidad (PcD), y en la población encuestada la participación fue del 0,5%.



GOBIERNO DE COLOMBIA

Resultados encuestas de satisfacción

Marzo 2023



BIENESTAR
FAMILIAR

Categorías Medición de Satisfacción



GOBIERNO DE COLOMBIA



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 1), el cual se construyó en conjunto con el grupo de Calidad de la DSyA. Las preguntas que se realizan se agrupan en 3 categorías generales y se acompañan del cierre de la encuesta con una pregunta abierta que indaga sobre las sugerencias de mejora en el Servicio y la Atención.



Oportunidad del Servicio



Resolución de la necesidad



Calidad y Servicio en la Atención



Cierre de la Encuesta



Categorías Medición de Satisfacción



GOBIERNO DE COLOMBIA



(Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound)

OPORTUNIDAD DEL SERVICIO



0
1

- Teniendo en cuenta que en los puntos de atención el horario al público es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua. ¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?
- Hora de llegada al punto de atención
- ¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser atendido?
- ¿Cuánto tiempo duró la atención?

CALIDAD Y SERVICIO EN LA ATENCIÓN



0
2

- Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio.
- Presentación personal del colaborador que lo atendió.
- Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad.
- Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió.

RESOLUCIÓN DE LA NECESIDAD



0
3

- ¿Cuál fue el motivo de su visita?
- Considera usted que la información brindada por el colaborador fue completa y clara
- Cuantas veces tuvo que acercarse al punto de atención para resolver su necesidad o realizar su trámite.
- ¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el punto de atención?

CIERRE DE LA ENCUESTA



0
4

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

Ajuste en el flujo de la Encuesta

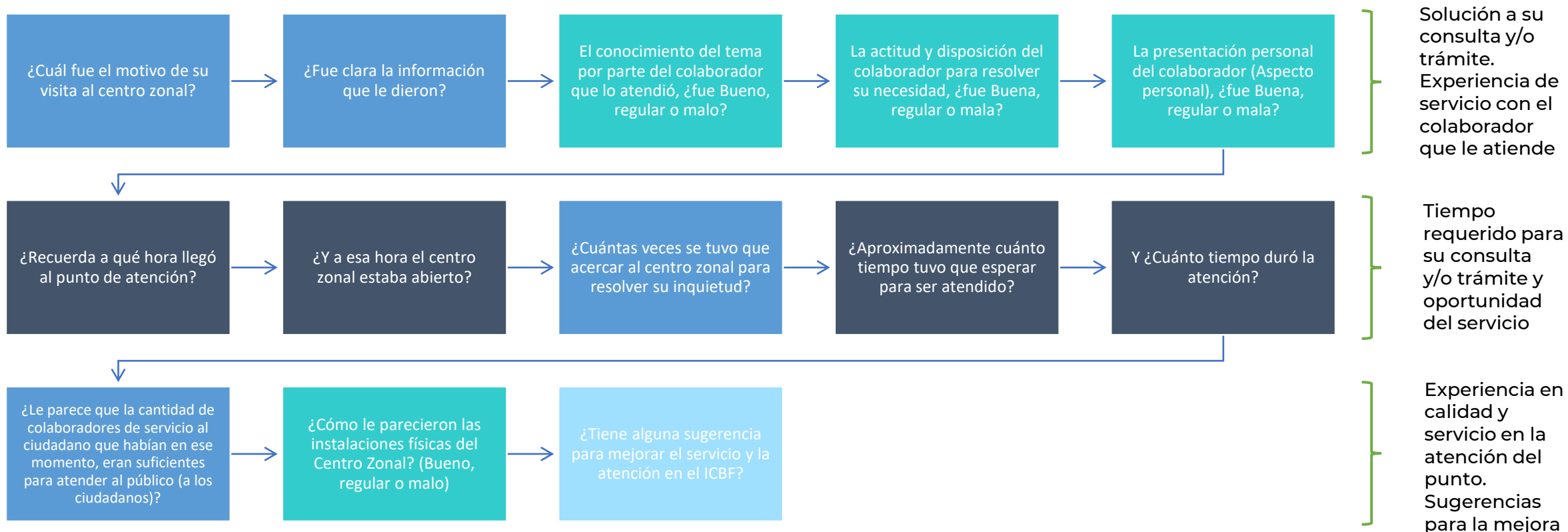


GOBIERNO DE COLOMBIA

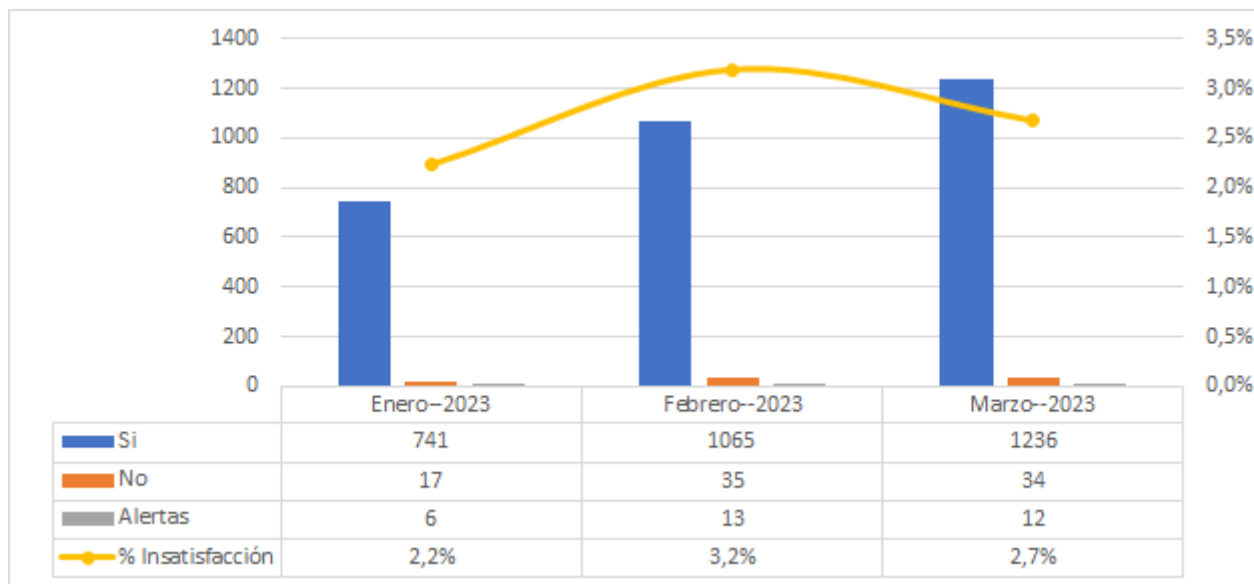


Dentro de los ajustes realizados en la actualización del procedimiento de Medición de Satisfacción del Canal Presencial, se llevaron a cabo modificaciones en el flujo de la Encuesta y los enunciados de las preguntas, derivado de los aprendizajes aportados por el equipo del Operador del Centro de Contacto, 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?



El 97,3% de los encuestados calificó positivamente la orientación clara y completa por parte del colaborador que le atendió en el mes de Marzo. Un total de 34 personas (2,7%) indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron.

La mayor participación en consultas de esta población se relaciona con el motivo de “otros”, relacionado principalmente a las expectativas del ciudadano (satisfactoria), faltó responder algunas preguntas, y coherencia en la información recibida en diferentes oportunidades. En segundo lugar por “información incompleta”.

Dentro de los escenarios que se identificaron 12 alertas de las cuales 11 son por la categoría de Mal Procedimiento.

¿Fue clara la información que le dieron?



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

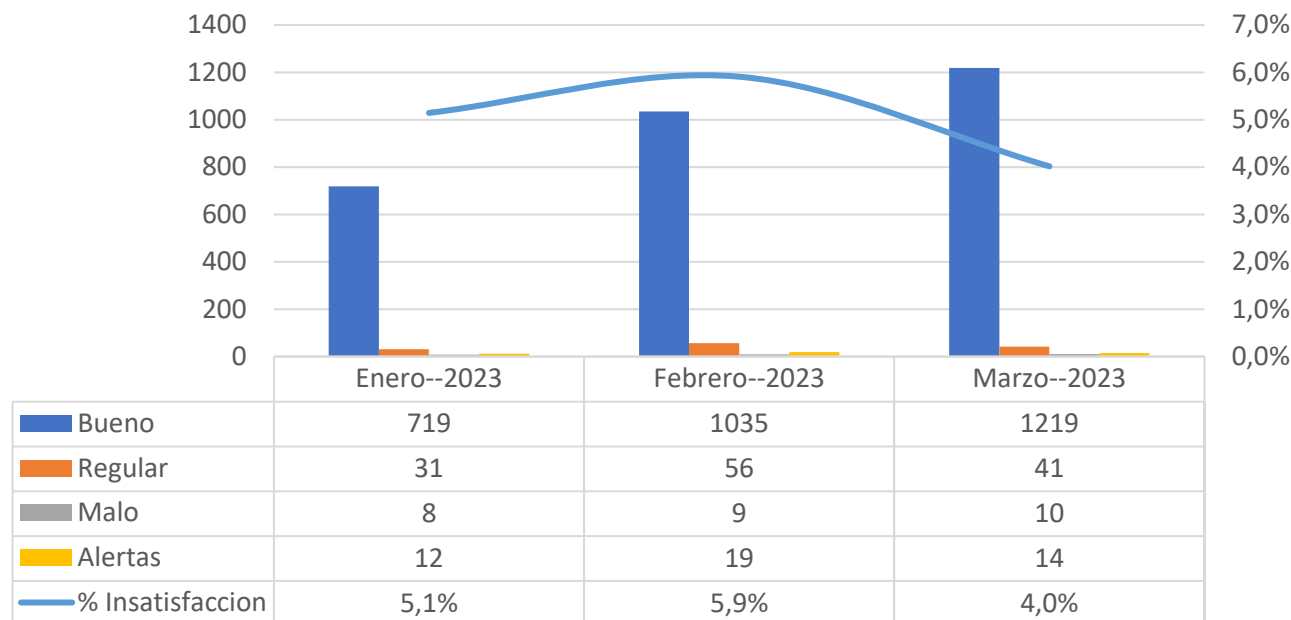
Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Otros	11	16	19	46
La información estuvo incompleta	5	19	12	36
Usted fue remitido a otra entidad y no le informaron el porqué	1		1	2
Quien lo atendió No se hizo entender			2	2
Total general	17	35	34	86

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA	2	4	1	7
ATLANTICO	1	3	4	8
BOGOTA	6	8	6	20
CALDAS	2	2	1	5
CAQUETA		1		1
CESAR		1	1	2
CORDOBA			4	4
CUNDINAMARCA	2	3	4	9
HUILA	2		1	3
META		1		1
NARIÑO		1	1	2
RISARALDA		6	6	12
SAN ANDRES	1			1
SANTANDER			1	1
TOLIMA	1	2	1	4
VALLE DEL CAUCA		3	3	6
Total general	17	35	34	86

Conocimiento del tema por parte del colaborador



GOBIERNO DE COLOMBIA



El asesor no me brindó ninguna explicación sobre el trámite.

CZ USME -BOGOTA

El conocimiento y dominio del tema por parte de los responsables de servicios y atención fue calificado como Bueno por el 96% de los encuestados en Marzo. Por otra parte, el 4% refirió oportunidades de mejora con respecto al conocimiento del tema. Estas inconformidades se relacionan con el motivo “otros”, enmarcando en la satisfacción de la respuesta, versus la expectativa del ciudadano, información incompleta, inmediatez de la solución, falta de detalle o complejidad en la orientación, coherencia en información recibida en diferentes momentos, no sentirse escuchado en todo el relato para posteriormente recibir la orientación. En segundo lugar, falta seguridad en el tema.

Se encontraron 14 alertas asociadas a este nivel de insatisfacción, 8 de ellas asociadas a la categoría Mal Procedimiento en el mes de Marzo.

Respecto a las subcategorías, 9 alertas se registraron por la subcategoría “Información incompleta” y 3 por “Tipificación errada”.

Conocimiento del tema por parte del colaborador



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

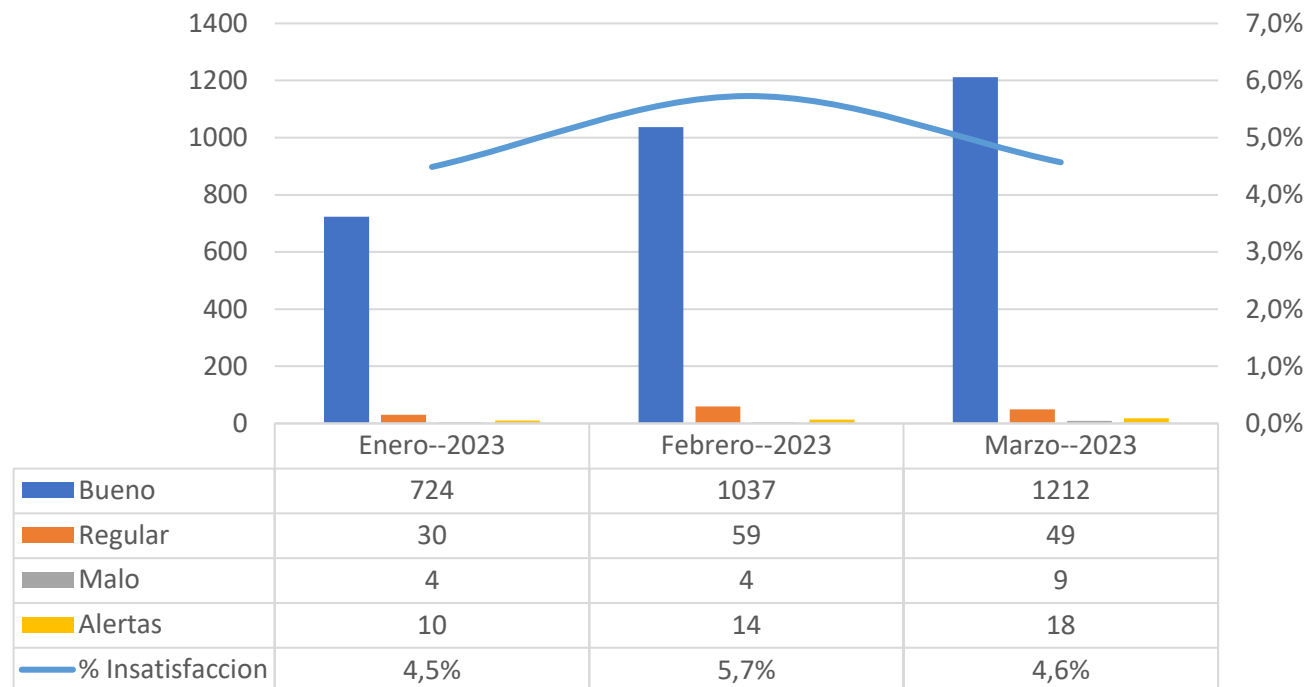
Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Otro	26	36	38	100
Falta de seguridad en el tema.	8	20	10	38
Requirió de apoyo del computador o de un compañero.	2	8		10
Asesoría incorrecta.	3	1	3	7
Total general	39	65	51	155

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA	2	9	2	13
ATLANTICO	2	7	4	13
BOGOTA	10	17	10	37
BOLIVAR		1	1	2
BOYACA	1	1	1	3
CALDAS	2	2	1	5
CESAR	3		1	4
CORDOBA		1	7	8
CUNDINAMARCA	3	5	5	13
HUILA	4	4	2	10
MAGDALENA	1		2	3
META		1		1
NARIÑO	1	2	1	4
NORTE DE SANTANDER			1	1
PUTUMAYO			1	1
RISARALDA	3	7	8	18
SAN ANDRES	1			1
SANTANDER		2		2
SUCRE	1			1
TOLIMA	2	3	1	6
VALLE DEL CAUCA	3	3	3	9
Total general	39	65	51	155

Actitud y disposición del colaborador



GOBIERNO DE COLOMBIA



La asesora no debería hablar por celular cosas personales mientras está trabajando.

CZ SOACHA CENTRO - CUNDINAMARCA

El 95,4% de los ciudadanos calificó de manera positiva este ítem. El 4,6% de los encuestados manifestó no estar satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió.

Se crearon 18 alertas, 3 de ellas asociadas a la categoría “Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió” y 13 asociadas a la categoría “Mal procedimiento”.

La percepción ciudadana asociada al motivo “otros” se relaciona principalmente con la expectativa de respuesta o tiempo de solución para su requerimiento.

Actitud y disposición del colaborador



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

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Otro	6	18	22	46
No empático (a)	12	19	10	41
No escucha o resuelve todas las dudas	8	13	17	38
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	1	8	2	11
Comunicación no verbal no asertiva	2		6	8
Afán en dar asesoría	3	3	1	7
Generación de juicios de valor	2	2		4
Total general	34	63	58	155

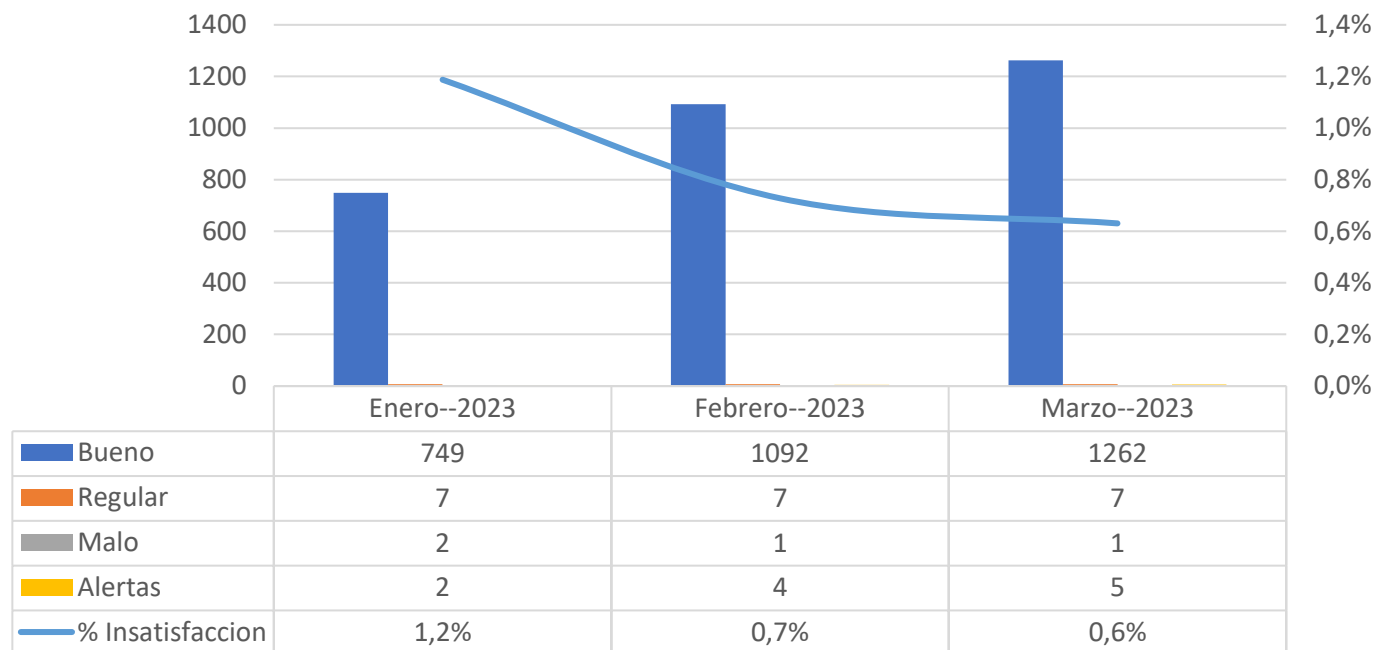
Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
AMAZONAS	1	2		3
ANTIOQUIA	70	111	95	276
ARAUCA	3	6	3	12
ATLANTICO	32	66	74	172
BOGOTA	134	167	178	479
BOLIVAR	7	13	12	32
BOYACA	24	32	35	91
CALDAS	29	45	62	136
CAQUETA	4	10	8	22
CASANARE	2	1	5	8
CAUCA	9	9	9	27
CESAR	20	58	65	143
CHOCO	1	6	2	9
CORDOBA	18	27	58	103
CUNDINAMARCA	67	87	99	253

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
GUAVIARE	3	7	7	17
HUILA	58	69	51	178
LA GUAJIRA	3	3	5	11
MAGDALENA	16	14	46	76
META	12	12	2	26
NARIÑO	17	34	40	91
NORTE DE SANTANDE	31	52	49	132
PUTUMAYO	8	9	9	26
QUINDIO	1	2	2	5
RISARALDA	64	83	133	280
SAN ANDRES	2	3	3	8
SANTANDER	26	37	48	111
SUCRE	6	9	29	44
TOLIMA	42	61	48	151
VALLE DEL CAUCA	48	64	89	201
VAUPES		1	2	3
VICHADA			2	2
Total general	758	1100	1270	3128

Presentación personal del colaborador



GOBIERNO DE COLOMBIA



Quien me atendió estaba comiendo en la oficina.

CZ GALAN - TOLIMA

En el mes de Marzo, del total de encuestados, el 99,4% calificó de manera positiva la presentación personal de los colaboradores.

Solo el 0,6% manifestó insatisfacción con este aspecto, principalmente con la formalidad del código de vestimenta. Se generaron 5 alertas por categorías primarias.

Presentación personal del colaborador



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

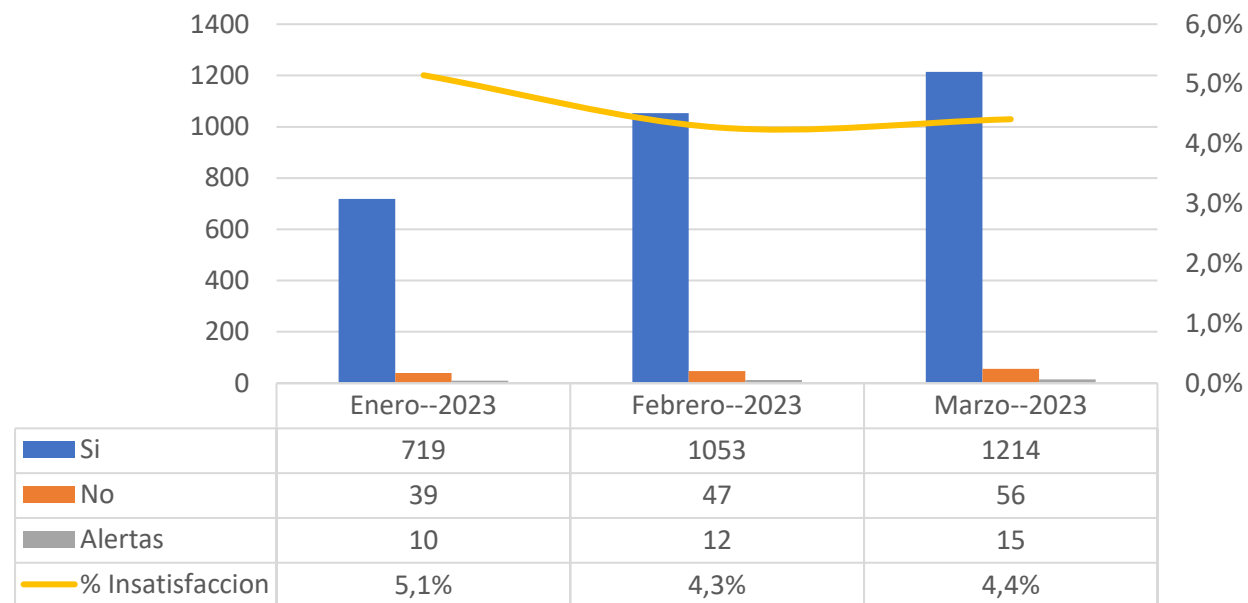
Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
No cuenta con el carnet institucional		2	1	3
Otro	3	1		4
Vestuario no adecuado para la atención de ciudadanos	6	5	7	18
Total general	9	8	8	25

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA		1		1
ATLANTICO		1	2	3
BOGOTA		2	4	6
BOLIVAR	2			2
CUNDINAMARCA	2	1		3
NARIÑO	1	1		2
NORTE DE SANTANDER			1	1
RISARALDA	1	1	1	3
SAN ANDRES	1			1
TOLIMA	2			2
VALLE DEL CAUCA		1		1
Total general	9	8	8	25

Apertura del Punto de Atención



GOBIERNO DE COLOMBIA



El 95,6% de los encuestados calificó positivo el nivel de satisfacción frente al horario de atención.

Se evidenciaron 15 alertas asociadas, 2 de ellas por Mal procedimiento respecto al incumplimiento en el horario de atención.

Apertura del Punto de Atención



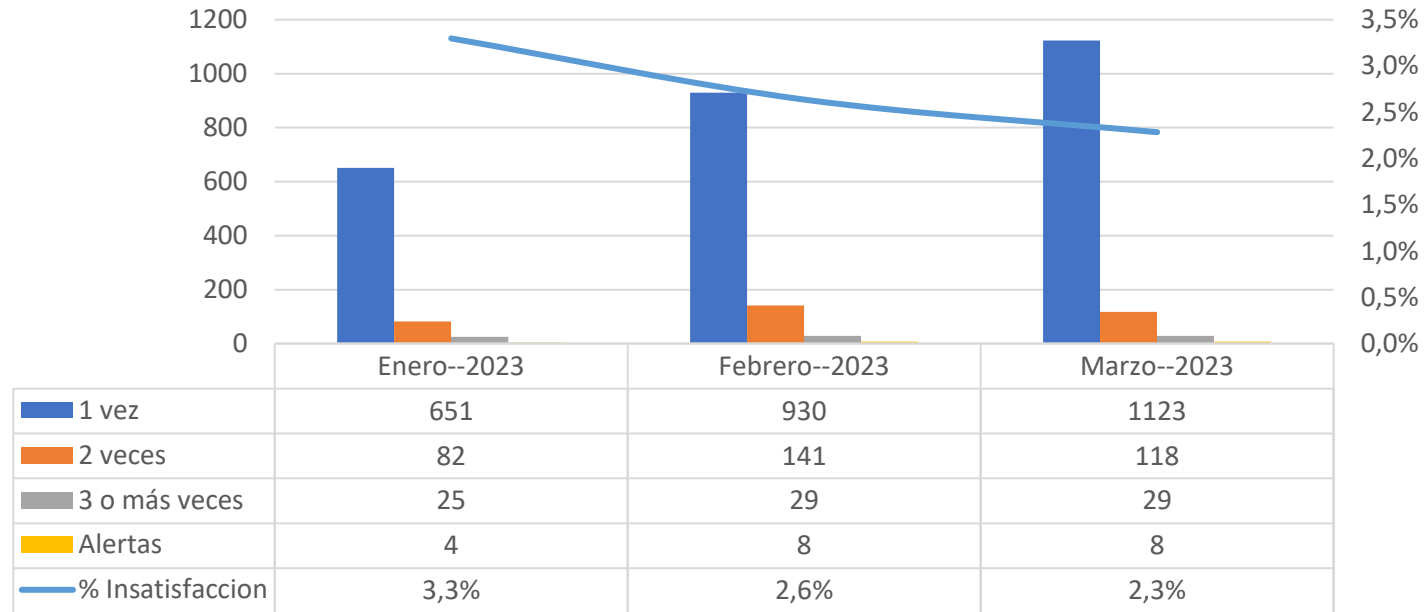
GOBIERNO DE COLOMBIA



Moitvo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general	
Llegó antes de la apertura		37	44	51	132
Desconoce el motivo		1	2	2	5
Los colaboradores de servicio al ciudadano se encontraban en receso/almuerzo		1	1	2	4
Retraso o demora en apertura				1	1
Total general		39	47	56	142

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA	2	2	3	7
ATLANTICO	5	5	10	20
BOGOTA	5	3	5	13
BOLIVAR		1	1	2
BOYACA		1	1	2
CALDAS			2	2
CASANARE		1		1
CESAR	1	4	3	8
CORDOBA	1	1	3	5
CUNDINAMARCA	17	14	10	41
HUILA	1	2		3
MAGDALENA	2		1	3
META	1			1
NARIÑO	1		1	2
NORTE DE SANTANDER		1	3	4
RISARALDA		3	4	7
SANTANDER	2	6	5	13
SUCRE			2	2
TOLIMA		2	1	3
VALLE DEL CAUCA	1	1	1	3
Total general	39	47	56	142

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto de atención



En el mes de Marzo, el 97,7% manifestó haberse acercado 1 o 2 veces al punto de atención. El 2,3% de los encuestados indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones, de estas puntuaciones de las personas encuestadas, se crearon 8 alertas, 6 por “Mal procedimiento”, y 2 más por “Tiempos de espera muy largos”.

El motivo más recurrente por el cual regresan los ciudadanos al centro zonal es por “Motivos o situaciones diferentes” a la consultada inicialmente.

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto de atención



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

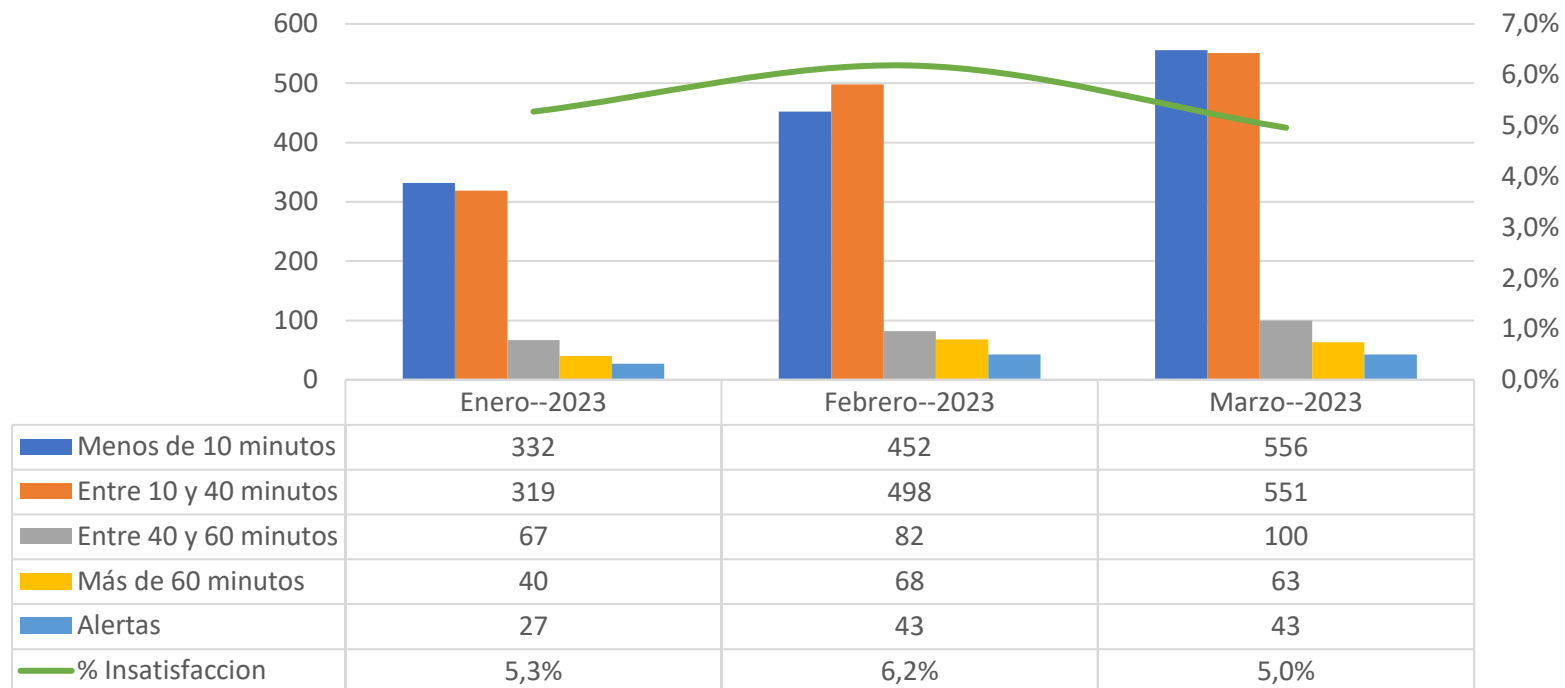
Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Por motivos o situaciones diferentes	21	23	22	66
Se requería por citas programas	4	3	3	10
Aclaración de dudas por asesoría incompleta		2	3	5
Se requería traer documentación		1	1	2
Total general	25	29	29	83

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA	2	3	2	7
ATLANTICO	3	1	1	5
BOGOTA	7	5	4	16
BOLIVAR			1	1
BOYACA	1	1		2
CALDAS	1		3	4
CAUCA			1	1
CESAR	1	3	2	6
CORDOBA			1	1
CUNDINAMARCA	5	4	3	12
HUILA	1			1
MAGDALENA		1		1
META			1	1
NARIÑO	1	3	1	5
NORTE DE SANTANDER			1	1
PUTUMAYO		1		1
RISARALDA	1	3	2	6
SANTANDER		2	3	5
VALLE DEL CAUCA	2	2	3	7
Total general	25	29	29	83

Tiempo de espera



GOBIERNO DE COLOMBIA



El 95% de los encuestados calificó positivo el tiempo de espera para recibir la atención. Solamente 63 ciudadanos manifestaron haber esperado más de 60 minutos.

Se evidenciaron 43 alertas asociadas, 24 de ellas tiempos de espera muy largos, 3 por incumplimiento en el horario de atención y 16 por otras categorías primarias.

Llegué sobre sobre las 11:30 am, y esperé en la sala hasta la 01:15 pm más o menos, ya que todos los funcionarios se encontraban saliendo a almorzar y se suspendió la atención durante este tiempo, retomaron a la 01:15 pm.

CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL ANTIOQUIA

Llegué sobre las 02:30 pm, y tuve que esperar aproximadamente hasta las 05:30 pm para ser atendida, porque habían muchas personas en la fila y solo una colaboradora atendiendo.

CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL ANTIOQUIA

Tiempo de espera



GOBIERNO DE COLOMBIA

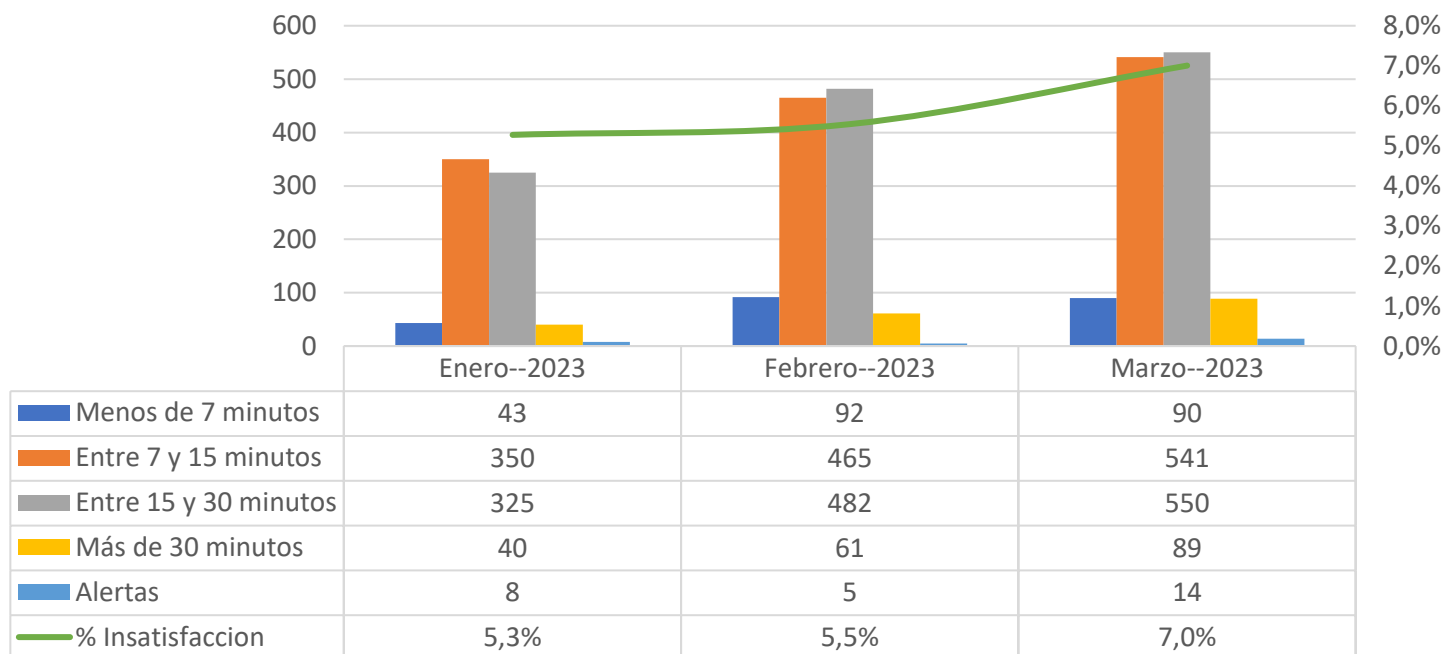


Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Habían muchas personas en la sala de espera	27	44	39	110
Los colaboradores de Servicio al Ciudadano estaban en receso/almuerzo	3	3	1	7
Los colaboradores de Servicio al Ciudadano estaban en reunión			1	1
No había ningún colaborador de Servicio al Ciudadano atendiendo	2	4	3	9
Solo había un colaborador de Servicio al Ciudadano atendiendo al público	8	17	19	44
Total general	40	68	63	171

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA	3	10	4	17
ATLANTICO	3	7	4	14
BOGOTA	12	19	12	43
BOLIVAR	1			1
BOYACA		2		2
CALDAS	2	3	2	7
CAUCA	3			3
CESAR		2	6	8
CORDOBA	1	3	8	12
CUNDINAMARCA		5	7	12
HUILA	2	3	2	7
MAGDALENA	2			2
META		1		1
NARIÑO		2	1	3
NORTE DE SANTANDER	2		2	4
RISARALDA	2	2	2	6
SANTANDER	4	6	5	15
SUCRE			1	1
TOLIMA	1	1	2	4
VALLE DEL CAUCA	2	2	5	9
Total general	40	68	63	171

Duración de la atención



Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
El colaborador tuvo que hacer la consulta a otro colaborador o área	7	21	20	48
Iniciaron trámite	33	40	69	142
Total general	40	61	89	190

El 93% de los encuestados calificó como positiva la duración de la atención, dentro de los rangos de tiempo establecidos en el protocolo de atención presencial.

Se evidenciaron 14 alertas asociadas, 9 de ellas por Mal Procedimiento. El motivo más frecuente es porque se inició un trámite.

Duración de la atención

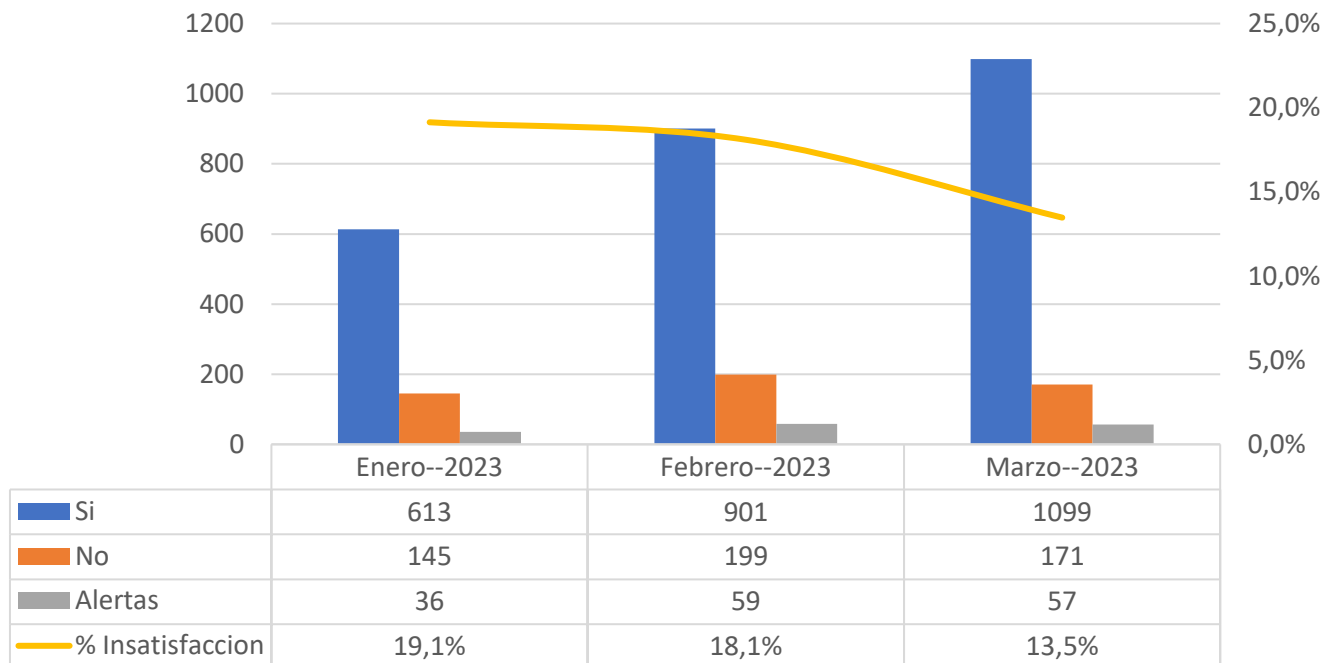


Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Tipo de petición	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
DP - IOT	29	41	74	48
DP - IO	11	20	15	142
Total general	40	61	89	190

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA	4	6	11	21
ARAUCA	1	2	1	4
ATLANTICO	3	7	3	13
BOGOTA	8	7	13	28
BOLIVAR	1			1
BOYACA	2	5	3	10
CALDAS	1	5	4	10
CAQUETA		1		1
CAUCA		2		2
CESAR	1	4	2	7
CHOCO		1		1
CORDOBA	2	1	10	13
CUNDINAMARCA	5	3	3	11
GUAVIARE		1		1
HUILA	1		2	3
LA GUAJIRA	1			1
MAGDALENA			3	3
META	1	1	1	3
NARIÑO	2	1	2	5
NORTE DE SANTANDER		2	1	3
PUTUMAYO	3			3
RISARALDA		1	6	7
SAN ANDRES		2	1	3
SANTANDER		1	10	11
SUCRE	1	2	1	4
TOLIMA	2	3	4	9
VALLE DEL CAUCA	1	3	8	12
Total general	40	61	89	190

Suficiencia del personal para la atención



El 87,5% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención era suficiente. Si bien se mantuvo un porcentaje similar al mes anterior, la proporción frente al total de encuestas disminuyó.

El 13,5% restante reportó que no eran suficientes los colaboradores, lo que se asocia con tiempos de espera prolongados y en la no atención de sus solicitudes. Se generaron 57 alertas asociadas con este nivel de satisfacción, 21 de ellas asociadas a “Tiempos de espera muy largos”, 4 por “Se limita la atención” y 32 más por otras categorías.

Suficiencia del personal para la atención



Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios presentes	65	106	87	258
Únicamente había un asesor	80	93	84	257
Total general	145	199	171	515

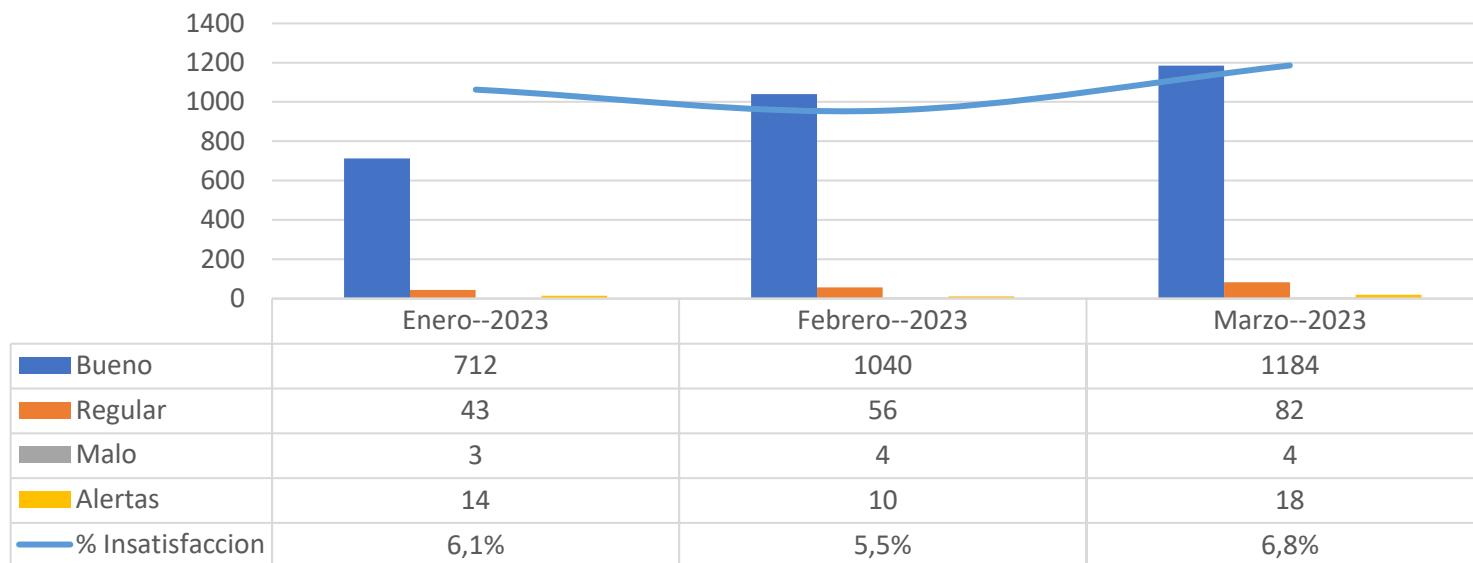
Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA	12	18	9	39
ATLANTICO	5	18	9	32
BOGOTA	32	51	31	114
BOLIVAR	2	1	1	4
BOYACA	1	4	1	6
CALDAS	8	11	7	26
CAQUETA	1	1		2
CAUCA	4	1	1	6
CESAR	7	6	17	30
CORDOBA		6	9	15
CUNDINAMARCA	17	23	20	60
HUILA	11	11	7	29
LA GUAJIRA			2	2
MAGDALENA	2	2	3	7
META	5	2		7
NARIÑO	4	2	8	14
NORTE DE SANTANDER	4	5	6	15
PUTUMAYO		1		1
RISARALDA	10	13	20	43
SANTANDER	9	7	7	23
SUCRE	1		1	2
TOLIMA	3	9	4	16
VALLE DEL CAUCA	7	7	8	22
Total general	145	199	171	515

Instalaciones físicas del punto de atención



GOBIERNO DE COLOMBIA



8,0%
7,0%
6,0%
5,0%
4,0%
3,0%
2,0%
1,0%
0,0%

Se filtra el agua en los cubículos de atención.

CZ SURORIENTAL
VALLE DEL CAUCA

Hay una parte del piso que la baldosa esta desprendida en la sala de espera.
CZ VALLEDUPAR 2 - CESAR

Paredes desgastadas y con humedad.

- REGIONAL TOLIMA
- CZ MONTELIBANO – CORDOBA
- - CZ CENTRO - VALLE DEL CAUCA

Baños y sala de espera en mal estado y TV pixelado.
CZ FONTIBON - BOGOTA

No tiene aire acondicionado
CZ CENTRO - VALLE DEL CAUCA

Para el mes de Marzo el 93,2% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención.

El 6,8% las califica como “Regular” o “Malas”, percepción asociada principalmente al espacio disponible y tamaño de las instalaciones. En segundo lugar señalan que se requiere remodelación por la antigüedad, tamaño del punto de atención (poco espacio), visibilidad del punto de atención (letrero), y situaciones puntuales del mantenimiento general del punto de atención.

Instalaciones físicas del punto de atención



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

Motivo	↕ Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Otro	29	35	46	110
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	5	8	12	25
Las sillas estaban en mal estado	2	5	7	14
Poca o ninguna ventilación	5	1	4	10
Falta de sillas	1	2	7	10
Falta aseo y orden	1	3	4	8
Los baños están en mal estado o desaseados	1	3	3	7
No existe accesibilidad para PcD (Personas con Discapacidad)		3		3
Poca o ninguna iluminación	1		1	2
Falta de señalización			2	2
No tiene baños	1			1
Total general	46	60	86	192

Instalaciones físicas del punto de atención



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

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA	1	7	7	15
ATLANTICO	7	6	16	29
BOGOTA	3	8	11	22
BOLIVAR	1	3	3	7
BOYACA			2	2
CALDAS	3	1		4
CAUCA		1	1	2
CESAR	6	5	7	18
CHOCO		2		2
CORDOBA	1	2	5	8
CUNDINAMARCA	6	3	3	12
GUAVIARE		2		2
HUILA	3	3	2	8
LA GUAJIRA			1	1
MAGDALENA	3	1	2	6
META	2			2
NARIÑO	1	1	2	4
NORTE DE SANTANDER	1	2		3
PUTUMAYO	1		1	2
RISARALDA	4	1	5	10
SANTANDER		2	7	9
SUCRE	2	1	2	5
TOLIMA		3	4	7
VALLE DEL CAUCA	1	6	5	12
Total general	46	60	86	192

Sugerencias para mejorar el servicio y la atención



GOBIERNO DE COLOMBIA



Categoría / Subcategoría de la sugerencia	Cantidad	% Participación
Recurso Humano	94	29,84%
Suficiencia del personal para atención de ciudadanos	72	22,86%
Actitud de los vigilantes y otros profesionales	22	6,98%
Sugerencias remitidas a Protección	68	21,59%
Disponibilidad de la agenda (Protección)	34	10,79%
Actitud y conocimiento de los defensores de familia	34	10,79%
Capacitaciones	53	16,83%
Línea Técnica	27	8,57%
Protocolos de Atención	26	8,25%
No aplican al ICBF	38	12,06%
No es competencia de ICBF - Otras instituciones	38	12,06%
Otros	29	9,21%
Otros	29	9,21%
Infraestructura	26	8,25%
Adecuación de espacios destinados a la atención de ciudadanos	26	8,25%
Sistemas Tecnológicos	7	2,22%
SDAT (Sistema digital de asignación de turnos)	4	1,27%
Nuevos desarrollos tecnológicos destinados a la atención de ciudadanos	2	0,63%
Teléfono Verde	1	0,32%
Total general	315	100,00%

En el mes de Marzo se recibieron 315 sugerencias, que fueron clasificadas en 7 categorías y 13 subcategorías. 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.

La mayor incidencia se relaciona en la subcategoría “Suficiencia del personal para la atención de los ciudadanos”, con el 22,86% de participación, seguido de “Disponibilidad de la agenda de protección” y “Actitud y conocimiento de los defensores” con un 10,79% respectivamente.



GOBIERNO DE COLOMBIA

Nivel de Satisfacción

Marzo 2023



BIENESTAR
FAMILIAR

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:

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

Histórico Nivel de Satisfacción



GOBIERNO DE COLOMBIA



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



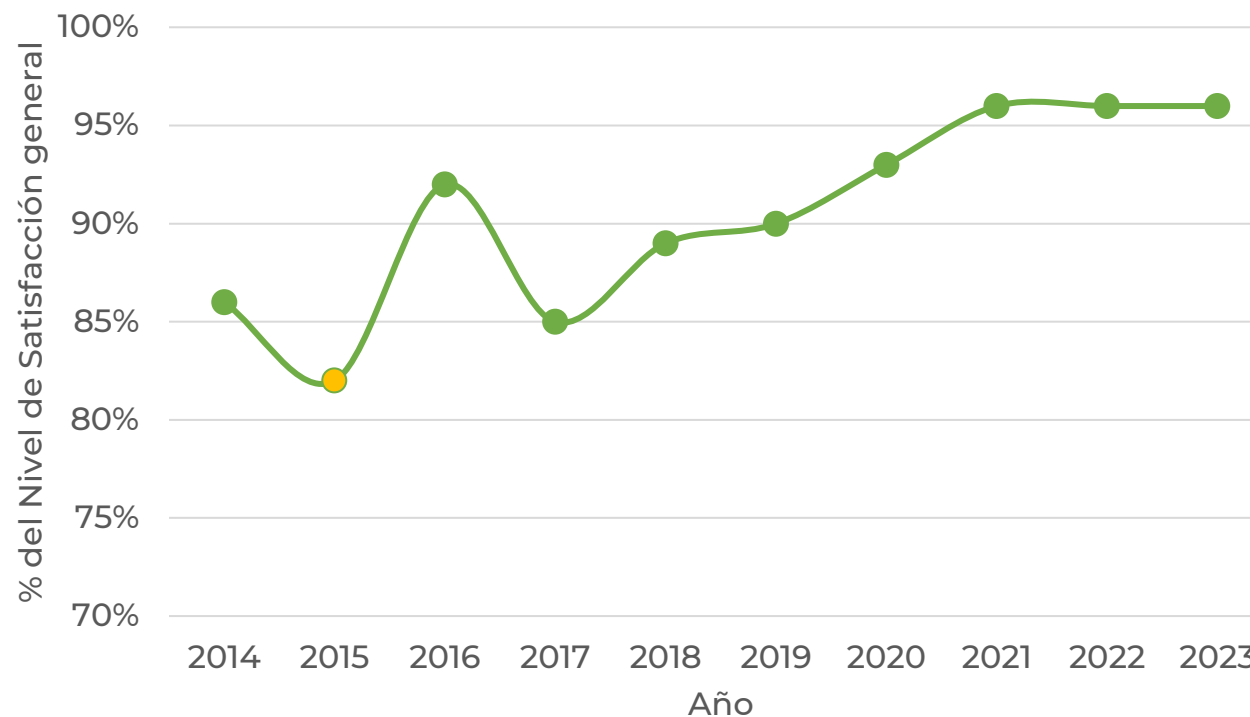
Nivel Aceptable
de satisfacción

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--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
Caribe	4,7	4,7	4,7	4,7
Centro Sur	4,9	4,9	4,9	4,9
Centroriente	4,7	4,7	4,7	4,7
Eje Cafetero	4,9	4,8	4,8	4,8
Llanos	4,8	4,7	4,9	4,8
Pacífico	4,8	4,9	4,8	4,8
Total	4,8	4,8	4,8	4,8

Calidad del servicio				
Macro Region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
Caribe	4,8	4,9	4,9	4,9
Centro Sur	4,9	4,9	4,9	4,9
Centroriente	4,9	4,9	4,9	4,9
Eje Cafetero	4,9	4,9	4,9	4,9
Llanos	5,0	4,9	5,0	4,9
Pacífico	4,9	4,9	4,9	4,9
Total	4,9	4,9	4,9	4,9

Resolucion de la necesidad				
Macro Region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
Caribe	4,6	4,6	4,7	4,6
Centro Sur	4,7	4,7	4,8	4,7
Centroriente	4,5	4,5	4,6	4,5
Eje Cafetero	4,6	4,6	4,7	4,6
Llanos	4,5	4,8	5,0	4,8
Pacífico	4,6	4,8	4,7	4,7
Total	4,6	4,6	4,7	4,6

Satisfaccion general				
Macro Region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total
Caribe	4,7	4,8	4,8	4,8
Centro Sur	4,9	4,9	4,9	4,9
Centroriente	4,8	4,7	4,8	4,8
Eje Cafetero	4,8	4,8	4,8	4,8
Llanos	4,8	4,8	5,0	4,8
Pacífico	4,8	4,8	4,8	4,8
Total	4,8	4,8	4,8	4,8

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 Alto de Satisfacción

- La categoría “Oportunidad del servicio” tuvo un resultado promedio de 4,8 en el mes. Las macro regiones Centro Sur y Llanos obtuvieron el mejor resultado (4,9 puntos) en contraposición con Caribe y Centro oriente que obtuvieron 4,7 puntos.
- La categoría “Calidad del servicio” obtuvo el mejor resultado de satisfacción: 4,9. La macro región logró un resultado de 5,0 puntos.
- La categoría “Resolución de la necesidad” obtuvo el menor resultado con 4,7 puntos. La macro región Centro Oriente tuvo el puntaje más bajo en esta categoría (4,6), en contraste con Llanos que obtuvo la puntuación más altas: 5,0.
- El nivel de satisfacción general fue de en 4,8 equivalente al 96%.

Puntos de atención con menores niveles de satisfacción por categoría



Oportunidad del servicio		Mes			
Centro Zonal	Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	BOLIVAR	▶	2,3	▶	3,7
CZ BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA			▶	3,7
CZ LA MOJANA	SUCRE	▶	3,7		3,7
CZ MACIZO COLOMBIANO	CAUCA		▶	3,7	3,7
CZ YOPAL	CASANARE		▶	3,7	3,7
CZ LA FLORESTA	SANTANDER	▶	5,0	▶	4,0
CZ GIRARDOT	CUNDINAMARCA	▶	4,1		3,3
REGIONAL SAN ANDRES	SAN ANDRES		▶	3,7	4,3

Calidad del servicio		Mes			
Centro Zonal	Regional	Enero	Marzo	Total general	
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	BOLIVAR	▶	3,5	▶	4,5

Resolucion de la necesidad		Mes			
Centro Zonal	Regional	Enero	Febrero	Marzo	Total general
CZ ABURRA NORTE	ANTIOQUIA	▶	3,5	▶	4,0
CZ FLORENCIA 1	CAQUETA	▶	5,0	▶	3,7
CZ LA UNION	NARIÑO		▶	4,0	4,0
CZ PALMIRA	VALLE DEL CAUCA	▶	3,4	▶	5,0
CZ PAMPLONA	NORTE DE SANTANDER		▶	4,0	4,0
CZ REMOLINO	NARIÑO			▶	4,0
CZ SABANALARGA	ATLANTICO		▶	3,0	5,0
CZ SOACHA CENTRO	CUNDINAMARCA		▶	3,7	3,8
CZ VILLAVICENCIO 1	META	▶	3,7	▶	5,0
CZ YARIQUIES	SANTANDER			▶	3,0
REGIONAL META	META	▶	3,0		3,0

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	▶

Satisfaccion general		Mes		
Centro Zonal	Regional	Enero--2023	Marzo--2023	Total general
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	BOLIVAR	▶	3,4	▶
			4,3	▶
				3,9

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
LA GUAJIRA				
CZ FONSECA	4,3	5,0		4,6
CZ MAICAO		5,0	5,0	5,0
CZ MANAURE				
CZ RIOHACHA 2			5,0	5,0
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	5,0		5,0
MAGDALENA				
CZ CIENAGA		5,0	5,0	5,0
CZ DEL RIO			5,0	5,0
CZ EL BANCO			5,0	5,0
CZ FUNDACIÓN	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ PLATO	3,7	5,0	5,0	4,7
CZ SANTA ANA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 1				
CZ SANTA MARTA 2	4,6	5,0	5,0	4,8
CZ SANTA MARTA NORTE		5,0		5,0
REGIONAL MAGDALENA			4,6	4,6
SAN ANDRES				
CZ LOS ALMENDROS	5,0	4,3	5,0	4,7
REGIONAL SAN ANDRES		3,7	4,3	4,1
SUCRE				
CZ BOSTON	5,0	5,0	4,8	4,8
CZ LA MOJANA	3,7			3,7
CZ NORTE	5,0	4,6	4,9	4,8
CZ SINCELEJO	5,0	5,0	4,6	4,8
REGIONAL SUCRE				
Total general	4,7	4,7	4,7	4,7

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 Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
LA GUAJIRA				
CZ FONSECA	5,0	5,0		5,0
CZ MAICAO		5,0	5,0	5,0
CZ MANAURE				
CZ RIOHACHA 2			4,5	4,5
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	5,0		5,0
MAGDALENA				
CZ CIENAGA		5,0	5,0	5,0
CZ DEL RIO			4,7	4,7
CZ EL BANCO			5,0	5,0
CZ FUNDACIÓN	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ PLATO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SANTA ANA	4,0	5,0	5,0	4,8
CZ SANTA MARTA 1				
CZ SANTA MARTA 2	5,0	4,5	4,9	4,9
CZ SANTA MARTA NORTE		5,0		5,0
REGIONAL MAGDALENA			4,7	4,7
SAN ANDRES				
CZ LOS ALMENDROS	3,5	5,0	5,0	4,4
REGIONAL SAN ANDRES		5,0	5,0	5,0
SUCRE				
CZ BOSTON	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ LA MOJANA	4,5			4,5
CZ NORTE	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ SINCELEJO	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL SUCRE				
Total general	4,8	4,9	4,9	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	▶



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe



GOBIERNO DE COLOMBIA



Resolución de la necesidad	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Macro region				
ATLANTICO				
CZ BARANOA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ HIPODROMO	4,6	4,3	4,6	4,4
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,0	5,0	4,8	4,6
CZ SABANAGRANDE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SABANALARGA		3,0	5,0	4,0
CZ SUROCCIDENTE	4,2	5,0	5,0	4,6
CZ SURORIENTE	5,0	5,0	4,7	4,8
REGIONAL ATLANTICO	5,0	5,0	4,8	4,8
BOLIVAR				
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	5,0		5,0	5,0
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR				
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0			5,0
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	5,0	5,0	4,5	4,7
CZ MAGANGUE	5,0	5,0		5,0
CZ MOMPOX	5,0			5,0
CZ SIMITI		5,0	5,0	5,0
CZ TURBACO	3,0	4,8	5,0	4,5
REGIONAL BOLIVAR		5,0	5,0	5,0
CESAR				
CZ AGUACHICA		5,0	3,0	4,3
CZ AGUSTIN CODAZZI				
CZ CHIRIGUANA		5,0	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 1		5,0		5,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,3	4,7	4,5	4,5
CORDOBA				
CZ 1 MONTERIA	5,0	4,3	4,3	4,4
CZ CERETE		5,0	5,0	5,0
CZ LORICA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MONTELIBANO	5,0		4,3	4,4
CZ PLANETARICA			5,0	5,0
CZ SAHAGUN	5,0	4,6	4,5	4,7
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		5,0	5,0	5,0
CZ TIERRALTA	5,0	5,0	4,7	4,8
REGIONAL CORDOBA		5,0	5,0	5,0

Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
LA GUAJIRA				
CZ FONSECA	5,0	5,0		5,0
CZ MAICAO		5,0	4,0	4,2
CZ MANAURE				
CZ RIOHACHA 2			5,0	5,0
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	5,0		5,0
MAGDALENA				
CZ CIENAGA		3,0	5,0	4,8
CZ DEL RIO			5,0	5,0
CZ EL BANCO			5,0	5,0
CZ FUNDACIÓN	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ PLATO	3,0	5,0	5,0	4,5
CZ SANTA ANA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 1				
CZ SANTA MARTA 2	5,0	4,0	4,7	4,7
CZ SANTA MARTA NORTE		5,0		5,0
REGIONAL MAGDALENA			4,3	4,3
SAN ANDRES				
CZ LOS ALMENDROS	4,0	5,0	5,0	4,6
REGIONAL SAN ANDRES		5,0	5,0	5,0
SUCRE				
CZ BOSTON	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ LA MOJANA	5,0			5,0
CZ NORTE	4,0	5,0	4,8	4,8
CZ SINCELEJO	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL SUCRE				
Total general	4,6	4,6	4,7	4,6

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 Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
LA GUAJIRA				
CZ FONSECA	4,8	5,0		4,9
CZ MAICAO		5,0	4,8	4,8
CZ MANAURE				
CZ RIOHACHA 2			4,8	4,8
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	5,0		5,0
MAGDALENA				
CZ CIENAGA		4,6	5,0	5,0
CZ DEL RIO			4,9	4,9
CZ EL BANCO			5,0	5,0
CZ FUNDACIÓN	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ PLATO	4,1	5,0	5,0	4,8
CZ SANTA ANA	4,6	5,0	5,0	4,9
CZ SANTA MARTA 1				
CZ SANTA MARTA 2	4,9	4,6	4,9	4,8
CZ SANTA MARTA NORTE		5,0		5,0
REGIONAL MAGDALENA			4,6	4,6
SAN ANDRES				
CZ LOS ALMENDROS	4,1	4,8	5,0	4,6
REGIONAL SAN ANDRES		4,6	4,8	4,7
SUCRE				
CZ BOSTON	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ LA MOJANA	4,3			4,3
CZ NORTE	4,7	4,8	4,9	4,9
CZ SINCELEJO	5,0	5,0	4,9	4,9
REGIONAL SUCRE				
Total general	4,7	4,8	4,8	4,8

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 Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

Calidad del servicio				
Macro región	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
AMAZONAS				
CZ LETICIA	5,0			5,0
REGIONAL AMAZONAS		5,0		5,0
CAQUETA				
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FLORENCIA 1	5,0	5,0		5,0
CZ FLORENCIA 2		5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CAQUETA				
HUILA				
CZ GARZON	5,0		5,0	5,0
CZ LA GAITANA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ LA PLATA	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ NEIVA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ PITALITO	4,8	5,0	5,0	4,9
PUTUMAYO				
CZ LA HORMIGA	4,8	5,0	4,8	4,9
CZ MOCOA	5,0	5,0		5,0
CZ PUERTO ASIS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SIBUNDOY	5,0		4,9	4,9
TOLIMA				
CZ CHAPARRAL	4,5	5,0		4,9
CZ ESPINAL	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ GALAN	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ HONDA	5,0	5,0	4,8	5,0
CZ IBAGUE	5,0	5,0	4,5	4,9
CZ JORDAN	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ LERIDA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ LIBANO	5,0	5,0		5,0
CZ MELGAR	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ PURIFICACION		5,0	4,8	4,8
REGIONAL TOLIMA	5,0	4,9	5,0	4,9
Total general	4,9	4,9	4,9	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	▶



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

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



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Oriente



GOBIERNO DE COLOMBIA



Oportunidad del servicio	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Macro region				
BOGOTA				
CZ BARRIOS UNIDOS	4,6	5,0	5,0	4,8
CZ BOSA	4,7	4,9	3,7	4,6
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CREER	3,7		5,0	4,3
CZ ENGATIVA	4,6	4,7	4,5	4,6
CZ FONTIBON	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ KENNEDY	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	5,0		5,0
CZ MARTIRES	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUENTE ARANDA		5,0		5,0
CZ RAFAEL URIBE	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ REVIVIR		5,0	5,0	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,8	4,7	4,6	4,7
CZ SANTA FE	5,0	4,0	5,0	4,6
CZ SUBA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TUNJUELITO	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ USAQUEN	4,8	4,5	4,8	4,7
CZ USME	4,7	4,8	4,8	4,8
REGIONAL BOGOTA	4,7	4,7	5,0	4,8
BOYACA				
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ DUITAMA			5,0	5,0
CZ EL COCUY	3,7	5,0	5,0	4,6
CZ GARAGOA	5,0	4,6	4,3	4,6
CZ MIRAFLORES	3,7	4,6	5,0	4,6
CZ MONIQUIRA	5,0	4,3	4,6	4,5
CZ OTANCHE		5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO BOYACA	5,0		5,0	5,0
CZ SOATA	5,0	5,0		5,0
CZ SOGAMOSO	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ TUNJA 1		5,0	5,0	5,0
CZ TUNJA 2	5,0	4,6	4,7	4,7
REGIONAL BOYACA	5,0	5,0	5,0	5,0

Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
CUNDINAMARCA				
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FACATATIVA	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ FUSAGASUGA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GACHETA				
CZ GIRARDOT	4,1			4,1
CZ LA MESA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PACHO	5,0			5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			5,0
CZ SOACHA	4,3	4,6	4,6	4,5
CZ SOACHA CENTRO		4,1	4,7	4,4
CZ UBATE	5,0		5,0	5,0
CZ VILLETA	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ ZIPAQUIRA	5,0	3,7	5,0	4,6
REGIONAL CUNDINAMARCA			5,0	5,0
NORTE DE SANTANDER				
CZ CUCUTA 1	5,0	5,0	4,5	4,8
CZ CUCUTA 2	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 3	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ OCAÑA	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ PAMPLONA		5,0		5,0
CZ TIBU		5,0		5,0
SANTANDER				
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	5,0	4,7	4,3	4,6
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,5	4,1	4,5	4,4
CZ LA FLORESTA	5,0	4,0	3,3	3,8
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ MALAGA			4,3	4,3
CZ RESURGIR				
CZ SAN GIL			4,3	4,3
CZ SOCORRO		5,0	5,0	5,0
CZ VELEZ			5,0	5,0
CZ YARIQUIES			5,0	5,0
REGIONAL SANTANDER	5,0			5,0
Total general	4,7	4,7	4,7	4,7

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 Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Oriente



GOBIERNO DE COLOMBIA



Calidad del servicio	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Macro region				
BOGOTA				
CZ BARRIOS UNIDOS	5,0	4,8	4,7	4,8
CZ BOSA	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CREER	5,0		5,0	5,0
CZ ENGATIVA	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ FONTIBON	4,9	4,9	4,8	4,8
CZ KENNEDY	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ KENNEDY CENTRAL	4,9	5,0		5,0
CZ MARTIRES	4,5	4,8	4,7	4,7
CZ PUENTE ARANDA		4,5		4,5
CZ RAFAEL URIBE	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ REVIVIR		5,0	5,0	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ SANTA FE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUBA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TUNJUELITO	4,6	5,0	4,9	4,9
CZ USAQUEN	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ USME	4,9	4,8	4,9	4,9
REGIONAL BOGOTA	5,0	4,5	5,0	4,8
BOYACA				
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ DUITAMA			4,8	4,8
CZ EL COCUY	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GARAGOA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MIRAFLORES	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MONQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OTANCHE		5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO BOYACA	5,0		5,0	5,0
CZ SOATA	4,5	5,0		4,7
CZ SOGAMOSO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TUNJA 1		4,5	4,8	4,7
CZ TUNJA 2	5,0	5,0	4,8	5,0
REGIONAL BOYACA	5,0	5,0	5,0	5,0

Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
CUNDINAMARCA				
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ FACATATIVA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FUSAGASUGA	4,0	4,9	5,0	4,9
CZ GACHETA				
CZ GIRARDOT	5,0			5,0
CZ LA MESA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PACHO	5,0			5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			5,0
CZ SOACHA	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ SOACHA CENTRO		4,8	5,0	4,9
CZ UBATE	5,0		5,0	5,0
CZ VILLETA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ZIPAQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CUNDINAMARCA			5,0	5,0
NORTE DE SANTANDER				
CZ CUCUTA 1	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ CUCUTA 2	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CUCUTA 3	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OCAÑA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PAMPLONA		5,0		5,0
CZ TIBU		5,0		5,0
SANTANDER				
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BUCARAMANGA SUR	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	5,0	4,9	4,9	5,0
CZ LA FLORESTA	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ MALAGA			5,0	5,0
CZ RESURGIR				
CZ SAN GIL			5,0	5,0
CZ SOCORRO		5,0	5,0	5,0
CZ VELEZ			5,0	5,0
CZ YARIQUIES			5,0	5,0
REGIONAL SANTANDER	5,0			5,0
Total general	4,9	4,9	4,9	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	▶



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Oriente



GOBIERNO DE COLOMBIA



Resolución de la necesidad						Macro región				Calificación	Categoría del indicador	Icono		
Macro región	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general		Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general	Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	▶		
BOGOTÁ						CUNDINAMARCA						Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	▶
CZ BARRIOS UNIDOS	4,3	4,0	4,3	4,3		CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0	Menor que 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	▶	
CZ BOSA	4,0	4,4	3,5	4,1		CZ CHOCONTA	5,0	5,0	5,0	5,0				
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0		CZ FACATATIVA	4,8	4,5	4,6	4,6				
CZ CREER	5,0		5,0	5,0		CZ FUSAGASUGA	3,0	4,6	4,7	4,5				
CZ ENGATIVA	4,4	4,2	4,6	4,5		CZ GACHETA								
CZ FONTIBON	4,3	4,3	4,6	4,4		CZ GIRARDOT	5,0			5,0				
CZ KENNEDY	4,6	4,2	4,8	4,5		CZ LA MESA	5,0	5,0	5,0	5,0				
CZ KENNEDY CENTRAL	4,6	4,2		4,4		CZ PACHO	5,0							
CZ MARTIRES	4,0	4,8	4,6	4,6		CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0							
CZ PUENTE ARANDA		5,0		5,0		CZ SOACHA	4,1	4,3	4,4	4,3				
CZ RAFAEL URIBE	4,2	4,2	4,7	4,3		CZ SOACHA CENTRO		3,7	3,8	3,7				
CZ REVIVIR		5,0	5,0	5,0		CZ UBATE	5,0		5,0	5,0				
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,7	3,8	4,3	4,2		CZ VILLETA	5,0	5,0	5,0	5,0				
CZ SANTA FE	5,0	5,0	5,0	5,0		CZ ZIPAQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0				
CZ SUBA	5,0	5,0	5,0	5,0		REGIONAL CUNDINAMARCA				5,0				
CZ TUNJUELITO	4,6	4,6	4,7	4,7		NORTE DE SANTANDER								
CZ USAQUEN	4,5	3,9	4,5	4,3		CZ CUCUTA 1	5,0	5,0	4,5	4,8				
CZ USME	4,3	4,3	4,6	4,4		CZ CUCUTA 2	4,4	4,6	4,8	4,6				
REGIONAL BOGOTÁ	5,0	4,6	5,0	4,8		CZ CUCUTA 3	4,7	4,8	4,7	4,7				
BOYACÁ						CZ OCAÑA	5,0	5,0	5,0	5,0				
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0		CZ PAMPLONA		4,0		4,0				
CZ DUITAMA			5,0	5,0		CZ TIBU		5,0		5,0				
CZ EL COCUY	5,0	5,0	5,0	5,0		SANTANDER								
CZ GARAGOA	5,0	5,0	5,0	5,0		CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0				
CZ MIRAFLORES	5,0	5,0	5,0	5,0		CZ BUCARAMANGA SUR	4,5	5,0	5,0	4,9				
CZ MONIQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0		CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	3,9	4,3	4,5	4,3				
CZ OTANCHE		5,0	5,0	5,0		CZ LA FLORESTA	5,0	4,5	3,5	4,1				
CZ PUERTO BOYACA	5,0		5,0	5,0		CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	4,7	5,0	4,9				
CZ SOATA	5,0	5,0		5,0		CZ MALAGA			5,0	5,0				
CZ SOGAMOSO	5,0	5,0	4,7	4,8		CZ RESURGIR								
CZ TUNJA 1		5,0	5,0	5,0		CZ SAN GIL			5,0	5,0				
CZ TUNJA 2	5,0	4,3	5,0	4,7		CZ SOCORRO		5,0	5,0	5,0				
REGIONAL BOYACA	4,0	5,0	5,0	4,6		CZ VELEZ			5,0	5,0				
						CZ YARIQUIES			3,0	3,0				
						REGIONAL SANTANDER		5,0		5,0				
						Total general		4,5	4,5	4,6	4,5			



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Oriente

Satisfacción general					Macro region				Calificación	Categoría del indicador	Icono	
Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general	Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	▶	
BOGOTA					CUNDINAMARCA				Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	▶	
CZ BARRIOS UNIDOS	4,7	4,7	4,7	4,7	CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0	Menor que 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	▶
CZ BOSA	4,5	4,7	4,1	4,5	CZ CHOCONTA	5,0	5,0	5,0	5,0			
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0	CZ FACATATIVA	4,9	4,8	4,8	4,8			
CZ CREER	4,6		5,0	4,8	CZ FUSAGASUGA	4,1	4,9	4,9	4,9			
CZ ENGATIVA	4,7	4,7	4,6	4,7	CZ GACHETA							
CZ FONTIBON	4,7	4,8	4,8	4,7	CZ GIRARDOT	4,7			4,7			
CZ KENNEDY	4,7	4,6	4,8	4,7	CZ LA MESA	5,0	5,0	5,0	5,0			
CZ KENNEDY CENTRAL	4,9	4,8		4,9	CZ PACHO	5,0			5,0			
CZ MARTIRES	4,6	4,9	4,8	4,8	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			5,0			
CZ PUENTE ARANDA		4,8		4,8	CZ SOACHA	4,5	4,7	4,7	4,6			
CZ RAFAEL URIBE	4,7	4,7	4,8	4,7	CZ SOACHA CENTRO		4,3	4,6	4,5			
CZ REVIVIR		5,0	5,0	5,0	CZ UBATE	5,0			5,0			
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,9	4,6	4,7	4,7	CZ VILLETA	4,9	5,0	5,0	4,9			
CZ SANTA FE	5,0	4,7	5,0	4,9	CZ ZIPAQUIRA	5,0	4,6	5,0	4,9			
CZ SUBA	5,0	5,0	5,0	5,0	REGIONAL CUNDINAMARCA			5,0	5,0			
CZ TUNJUELITO	4,7	4,9	4,8	4,8	NORTE DE SANTANDER							
CZ USAQUEN	4,8	4,6	4,8	4,7	CZ CUCUTA 1	4,9	5,0	4,7	4,9			
CZ USME	4,7	4,7	4,8	4,7	CZ CUCUTA 2	4,8	4,9	4,9	4,9			
REGIONAL BOGOTA	4,9	4,6	5,0	4,8	CZ CUCUTA 3	4,9	5,0	4,9	4,9			
BOYACA					CZ OCAÑA	5,0	4,9	5,0	5,0			
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0	CZ PAMPLONA		4,8		4,8			
CZ DUITAMA			4,9	4,9	CZ TIBU		5,0		5,0			
CZ EL COCUY	4,6	5,0	5,0	4,9	SANTANDER							
CZ GARAGOA	5,0	4,9	4,8	4,9	CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0			
CZ MIRAFLORES	4,6	4,9	5,0	4,9	CZ BUCARAMANGA SUR	4,9	4,8	4,7	4,8			
CZ MONIQUIRA	5,0	4,8	4,9	4,8	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6	4,5	4,7	4,6			
CZ OTANCHE		5,0	5,0	5,0	CZ LA FLORESTA	5,0	4,6	4,0	4,4			
CZ PUERTO BOYACA	5,0		5,0	5,0	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	4,9	4,9	4,9			
CZ SOATA	4,8	5,0		4,9	CZ MALAGA			4,8	4,8			
CZ SOGAMOSO	5,0	5,0	4,9	4,9	CZ RESURGIR							
CZ TUNJA 1		4,8	4,9	4,9	CZ SAN GIL			4,8	4,8			
CZ TUNJA 2	5,0	4,7	4,8	4,8	CZ SOCORRO		5,0	5,0	5,0			
REGIONAL BOYACA	4,8	5,0	5,0	4,9	CZ VELEZ			5,0	5,0			
					CZ YARIQUIES			4,6	4,6			
					REGIONAL SANTANDER	5,0			5,0			
					Total general	4,8	4,7	4,8	4,8			



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

Calidad del servicio					
Macro region	▼	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ANTIOQUIA					
CZ ABURRA NORTE	▶	5,0	4,6	4,9	4,9
CZ ABURRA SUR	▶	5,0	4,8	5,0	5,0
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	▶	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	▶	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ LA MESETA	▶	4,9	5,0		5,0
CZ MAGDALENA MEDIO	▶	5,0	5,0		5,0
CZ OCCIDENTE	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE MEDIO			5,0	4,9	5,0
CZ ORIENTE	▶	5,0	4,7	4,6	4,8
CZ ORIENTE MEDIO	▶	5,0	5,0		5,0
CZ PENDERISCO	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ROSALES	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR ORIENTE	▶	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ SUROESTE	▶	5,0		5,0	5,0
CZ URABA	▶	5,0	4,8	4,8	4,9
REGIONAL ANTIOQUIA	▶	5,0	5,0	4,9	5,0
CALDAS					
CZ DEL CAFE			5,0	5,0	5,0
CZ MANIZALES 1	▶	5,0			5,0
CZ MANIZALES 2	▶	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ NORTE	▶	4,3	4,9	5,0	4,9
CZ OCCIDENTE	▶	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ ORIENTE	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR ORIENTE	▶		5,0	5,0	5,0
QUINDIO					
CZ ARMENIA NORTE			5,0		5,0
CZ ARMENIA SUR	▶	5,0			5,0
CZ CALARCA				5,0	5,0
REGIONAL QUINDIO			5,0	5,0	5,0
RISARALDA					
CZ BELEN DE UMBRIA	▶	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ DOS QUEBRADAS	▶	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ LA VIRGINIA	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PEREIRA	▶	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ SANTA ROSA DE CABAL	▶	4,8	5,0	5,0	4,9
REGIONAL RISARALDA			4,5		4,5
Total general	▶	4,9	4,9	4,9	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	▶



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero



GOBIERNO DE COLOMBIA



Resolución de la necesidad					
Macro región	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general	
ANTIOQUIA					
CZ ABURRA NORTE	3,5	4,0	4,1	3,9	
CZ ABURRA SUR	3,0	4,3	5,0	4,6	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,4	4,6	4,8	4,6	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ LA MESETA	5,0	5,0		5,0	
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0	5,0		5,0	
CZ OCCIDENTE	5,0	4,8	4,8	4,8	
CZ OCCIDENTE MEDIO		4,3	5,0	4,8	
CZ ORIENTE	4,6	4,7	5,0	4,7	
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0		5,0	
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ PORCE NUS	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ ROSALES	5,0	4,0	5,0	4,4	
CZ SUR ORIENTE	4,2	3,7	4,8	4,4	
CZ SUROESTE	5,0		5,0	5,0	
CZ URABA	5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	4,3	4,7	4,7	
CALDAS					
CZ DEL CAFE		5,0	5,0	5,0	
CZ MANIZALES 1	5,0			5,0	
CZ MANIZALES 2	4,3	4,3	4,6	4,4	
CZ NORTE	4,0	5,0	5,0	4,9	
CZ OCCIDENTE	4,5	5,0	4,7	4,7	
CZ ORIENTE	4,3	4,0	5,0	4,6	
CZ SUR ORIENTE		5,0	5,0	5,0	
QUINDIO					
CZ ARMENIA NORTE		5,0		5,0	
CZ ARMENIA SUR	5,0			5,0	
CZ CALARCA			5,0	5,0	
REGIONAL QUINDIO		5,0	5,0	5,0	
RISARALDA					
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	5,0	4,8	4,9	
CZ DOS QUEBRADAS	4,5	4,5	4,4	4,5	
CZ LA VIRGINIA	5,0	3,7	5,0	4,6	
CZ PEREIRA	4,8	4,9	4,9	4,9	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	5,0	4,0	5,0	4,7	
REGIONAL RISARALDA		5,0		5,0	
Total general	4,6	4,6	4,7	4,6	

Satisfacción general					
Macro región	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general	
ANTIOQUIA					
CZ ABURRA NORTE	4,6	4,4	4,8	4,6	
CZ ABURRA SUR	4,6	4,6	4,9	4,8	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,8	4,8	4,8	4,8	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ LA MESETA	4,9	4,9		4,9	
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0	5,0		5,0	
CZ OCCIDENTE	5,0	4,9	4,9	4,9	
CZ OCCIDENTE MEDIO		4,9	4,9	4,9	
CZ ORIENTE	4,8	4,7	4,8	4,8	
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0		5,0	
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ PORCE NUS	4,8	5,0	5,0	4,9	
CZ ROSALES	5,0	4,8	4,8	4,8	
CZ SUR ORIENTE	4,7	4,5	4,8	4,7	
CZ SUROESTE	5,0		5,0	5,0	
CZ URABA	5,0	4,9	4,8	4,9	
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	4,9	4,7	4,9	
CALDAS					
CZ DEL CAFE		5,0	5,0	5,0	
CZ MANIZALES 1	5,0			5,0	
CZ MANIZALES 2	4,7	4,7	4,8	4,8	
CZ NORTE	4,4	4,9	4,9	4,9	
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	4,9	4,9	
CZ ORIENTE	4,9	4,8	4,9	4,9	
CZ SUR ORIENTE		5,0	5,0	5,0	
QUINDIO					
CZ ARMENIA NORTE		5,0		5,0	
CZ ARMENIA SUR	5,0			5,0	
CZ CALARCA			5,0	5,0	
REGIONAL QUINDIO		5,0	5,0	5,0	
RISARALDA					
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	5,0	4,9	5,0	
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,8	4,8	4,8	
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,7	5,0	4,9	
CZ PEREIRA	4,9	4,9	4,9	4,9	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	4,8	4,9	4,9	
REGIONAL RISARALDA		4,8		4,8	
Total general	4,8	4,8	4,8	4,8	

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 Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos



GOBIERNO DE COLOMBIA



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	▶

Oportunidad del servicio					
Macro region	▼	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
▣ ARAUCA					
CZ ARAUCA	▶	5,0	4,3	5,0	4,7
CZ SARAVERENA	▶	3,7	4,7	5,0	4,6
CZ TAME	▶	5,0		3,7	4,3
▣ CASANARE					
CZ PAZ DE ARIPORO					
CZ VILLANUEVA	▶	5,0		5,0	5,0
CZ YOPAL	▶		3,7		3,7
▣ GUAVIARE					
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	▶	5,0	4,7	5,0	4,9
REGIONAL GUAVIARE	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
▣ META					
CZ GRANADA	▶	5,0	4,7	3,7	4,7
CZ PUERTO LOPEZ	▶	5,0		5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	▶	4,6	5,0		4,7
CZ VILLAVICENCIO 2	▶	4,7	4,8		4,7
REGIONAL META	▶	5,0			5,0
▣ VAUPES					
CZ MITU	▶		5,0	5,0	5,0
▣ VICHADA					
CZ PUERTO CARREÑO					
REGIONAL VICHADA	▶			5,0	5,0
Total general	▶	4,8	4,7	4,9	4,8

Calidad del servicio					
Macro region	▼	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
▣ ARAUCA					
CZ ARAUCA	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SARAVERENA	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TAME	▶	5,0		5,0	5,0
▣ CASANARE					
CZ PAZ DE ARIPORO					
CZ VILLANUEVA	▶	5,0		5,0	5,0
CZ YOPAL	▶		5,0		5,0
▣ GUAVIARE					
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	▶	5,0	4,6	5,0	4,8
REGIONAL GUAVIARE	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
▣ META					
CZ GRANADA	▶	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO LOPEZ	▶	5,0		5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	▶	4,8	5,0		4,9
CZ VILLAVICENCIO 2	▶	4,9	4,8		4,8
REGIONAL META	▶	5,0			5,0
▣ VAUPES					
CZ MITU	▶		5,0	5,0	5,0
▣ VICHADA					
CZ PUERTO CARREÑO					
REGIONAL VICHADA	▶			5,0	5,0
Total general	▶	5,0	4,9	5,0	4,9



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos



GOBIERNO DE COLOMBIA



Resolución de la necesidad				
Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ARAUCA				
CZ ARAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SARAVERENA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TAME	5,0		5,0	5,0
CASANARE				
CZ PAZ DE ARIPORO				
CZ VILLANUEVA	5,0		5,0	5,0
CZ YOPAL		5,0		5,0
GUAVIARE				
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0	5,0	5,0
META				
CZ GRANADA	4,3	4,6	5,0	4,6
CZ PUERTO LOPEZ	5,0		5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	3,7	5,0		4,0
CZ VILLAVICENCIO 2	4,5	4,3		4,4
REGIONAL META	3,0			3,0
VAUPES				
CZ MITU		5,0	5,0	5,0
VICHADA				
CZ PUERTO CARREÑO				
REGIONAL VICHADA			5,0	5,0
Total general	4,5	4,8	5,0	4,8

Satisfacción general				
Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
ARAUCA				
CZ ARAUCA	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ SARAVERENA	4,6	4,9	5,0	4,9
CZ TAME	5,0		4,6	4,8
CASANARE				
CZ PAZ DE ARIPORO				
CZ VILLANUEVA	5,0		5,0	5,0
CZ YOPAL		4,6		4,6
GUAVIARE				
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5,0	4,7	5,0	4,9
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0	5,0	5,0
META				
CZ GRANADA	4,9	4,8	4,6	4,8
CZ PUERTO LOPEZ	5,0		5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	4,5	5,0		4,6
CZ VILLAVICENCIO 2	4,7	4,7		4,7
REGIONAL META	4,6			4,6
VAUPES				
CZ MITU		5,0	5,0	5,0
VICHADA				
CZ PUERTO CARREÑO				
REGIONAL VICHADA			5,0	5,0
Total general	4,8	4,8	5,0	4,8

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 Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

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



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico



GOBIERNO DE COLOMBIA



Resolucion de la necesidad	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Total general
Macro región				
CAUCA				
CZ CENTRO		5,0		5,0
CZ COSTA PACIFICA			5,0	5,0
CZ INDIGENA		5,0	5,0	5,0
CZ MACIZO COLOMBIANO		5,0		5,0
CZ NORTE	4,0	5,0	4,0	4,2
CZ POPAYAN	4,1	4,5	5,0	4,4
CZ SUR				
REGIONAL CAUCA			5,0	5,0
CHOCO				
CZ ISTMINA		5,0	5,0	5,0
CZ QUIBDO		5,0		5,0
CZ RIOSUCIO	5,0			5,0
CZ TADO		5,0	5,0	5,0
NARIÑO				
CZ BARBACOAS			5,0	5,0
CZ IPIALES		5,0	4,6	4,7
CZ LA UNION		4,0		4,0
CZ PASTO 1	4,0	5,0	5,0	4,6
CZ PASTO 2		5,0	4,8	4,9
CZ REMOLINO			4,0	4,0
CZ TUMACO	5,0	4,9	4,7	4,8
CZ TUQUERRES	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO	4,6	4,6	4,0	4,3
VALLE DEL CAUCA				
CZ BUENAVENTURA			4,3	4,3
CZ BUGA		5,0	5,0	5,0
CZ CARTAGO	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ CENTRO	4,3	4,4	5,0	4,7
CZ JAMUNDI	5,0	4,5	4,6	4,6
CZ LADERA				
CZ NORORIENTAL		5,0	5,0	5,0
CZ PALMIRA	3,4	5,0	4,2	4,1
CZ RESTAURAR				
CZ ROLDANILLO		5,0	5,0	5,0
CZ SEVILLA	5,0		4,0	4,5
CZ SUR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SURORIENTAL	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TULUA	5,0	4,4	5,0	4,8
CZ YUMBO	5,0	4,2	5,0	4,4
REGIONAL VALLE	4,7	5,0	4,4	4,7
Total general	4,6	4,8	4,7	4,7

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

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 Alto de Satisfacción



GOBIERNO DE COLOMBIA

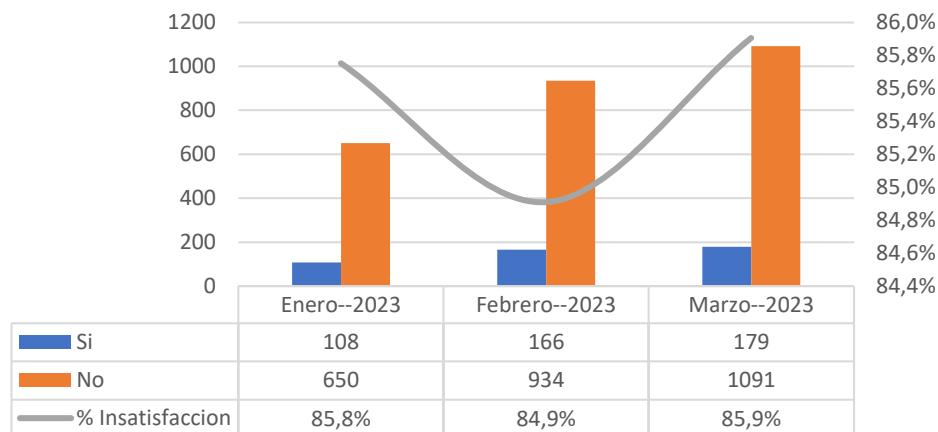
Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

Marzo 2023



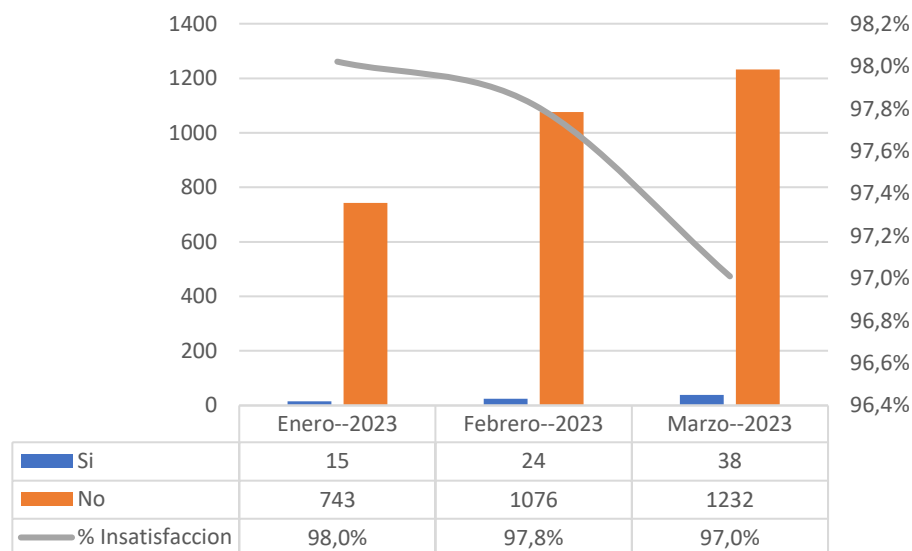
BIENESTAR
FAMILIAR

Alertas y Registros



Para el mes de Marzo de 2023 se generaron 1.270 encuestas y se crearon 179 alertas, de las cuales 118 se escalaron a regionales.

El índice de alertas creadas fue de 14,1%, mientras que el de alertas escaladas a nivel nacional fue de 19,3%.



Respecto a la creación de registros, en el mes de Marzo se generaron 38, 50% de los registros para cada tipo de petición encuestada, no obstante, 19 para cada tipo de petición.

Balance general de alertas



Regional	Alertas escaladas	% Participación
ANTIOQUIA	9	8%
ATLANTICO	9	8%
BOGOTA	11	9%
BOLIVAR	3	3%
BOYACA	4	3%
CALDAS	2	2%
CAQUETA	1	1%
CAUCA	1	1%
CESAR	6	5%
CORDOBA	10	8%
CUNDINAMARCA	15	13%
GUAVIARE	1	1%
HUILA	3	3%
LA GUAJIRA	2	2%
MAGDALENA	2	2%
META	1	1%
NARIÑO	3	3%
NORTE DE SANTANDER	5	4%
PUTUMAYO	2	2%
RISARALDA	4	3%
SANTANDER	5	4%
SUCRE	1	1%
TOLIMA	4	3%
VALLE DEL CAUCA	13	11%
VICHADA	1	1%
Total general	118	100%

Para el mes de marzo de 2023 se crearon 177 alertas, de las cuales 118 se escalaron a regionales. El índice de alertas a nivel nacional fue de 9,29%:

Las regionales con mayor cantidad de alertas escaladas fueron:

- Cundinamarca
- Valle del Cauca
- Bogotá
- Córdoba
- Atlántico
- Antioquia

Alertas por categoría



De las 69 alertas escaladas a regional, la categoría de Alertas más frecuente fue “Mal Procedimiento” con un 70% de participación, seguida de “Tiempo de espera muy largo” con el 20%:

Categoría de la alerta	Alertas escaladas	% Participación
Mal procedimiento	83	70%
Tiempo de espera muy largo	24	20%
Se limita la atención	7	6%
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	4	3%
Total general	118	100%

Respecto a las 83 alertas escaladas por la categoría “Mal Procedimiento”, se evidencia, sobre las subcategorías definidas, que la mayor participación se encontró por “Tipificación errada” con el 55% de participación, seguida de “Información incompleta” con el 22% y en tercer lugar, Incumplimiento al protocolo de atención con el 16%.

Subcategoría de la alerta	Alertas escaladas	% Participación
Tipificación errada	46	55%
Información incompleta	18	22%
Incumplimiento protocolo de atención presencial	13	16%
Varios	5	6%
Información incorrecta	1	1%
Total general	83	100%

Resumen por regional con índice de Alertas



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
ANTIOQUIA	274	164	117	95	9	81,20%	71,34%	9,47%
ARAUCA	6	4	3	3	0	100,00%	75,00%	0,00%
ATLANTICO	196	126	84	74	9	88,10%	66,67%	12,16%
BOGOTA	446	289	210	178	11	84,76%	72,66%	6,18%
BOLIVAR	22	18	17	12	3	70,59%	94,44%	25,00%
BOYACA	92	55	39	35	4	89,74%	70,91%	11,43%
CALDAS	124	89	66	62	2	93,94%	74,16%	3,23%
CAQUETA	14	11	8	8	1	100,00%	72,73%	12,50%
CASANARE	11	7	5	5	0	100,00%	71,43%	0,00%
CAUCA	35	20	12	9	1	75,00%	60,00%	11,11%
CESAR	154	102	76	65	6	85,53%	74,51%	9,23%
CHOCO	6	3	2	2	0	100,00%	66,67%	0,00%
CORDOBA	126	89	70	58	10	82,86%	78,65%	17,24%
CUNDINAMARCA	237	157	115	99	15	86,09%	73,25%	15,15%
GUAVIARE	14	10	7	7	1	100,00%	70,00%	14,29%
HUILA	140	90	61	51	3	83,61%	67,78%	5,88%
LA GUAJIRA	11	8	6	5	2	83,33%	75,00%	40,00%
MAGDALENA	96	65	50	46	2	92,00%	76,92%	4,35%
META	28	13	4	2	1	50,00%	30,77%	50,00%
NARIÑO	109	72	55	40	3	72,73%	76,39%	7,50%
NORTE DE SANTANDER	116	84	62	49	5	79,03%	73,81%	10,20%
PUTUMAYO	23	15	10	9	2	90,00%	66,67%	22,22%
QUINDIO	11	7	3	2	0	66,67%	42,86%	0,00%
RISARALDA	320	214	156	133	4	85,26%	72,90%	3,01%
SAN ANDRES	14	7	5	3	0	60,00%	71,43%	0,00%
SANTANDER	116	72	53	48	5	90,57%	73,61%	10,42%
SUCRE	47	36	33	29	1	87,88%	91,67%	3,45%
TOLIMA	127	80	57	48	4	84,21%	71,25%	8,33%
VALLE DEL CAUCA	237	144	113	89	13	78,76%	78,47%	14,61%
VAUPES	17	6	2	2	0	100,00%	33,33%	0,00%
VICHADA	2	2	2	2	1	100,00%	100,00%	50,00%

Con 118 alertas escaladas a regionales para el mes de marzo:

- El mayor índice de alertas lo presentaron Meta y Vichada (50%) con 2 encuestas respectivamente, seguido de La Guajira (40%) con 5 encuestas, Bolívar (25%) con 12 encuestas, Putumayo (22,22%) con 2 encuestas, Córdoba (17,24%) con 58 encuestas y Cundinamarca (15,15%) con 99 encuestas.
- 6 regionales presentaron una tasa de 0% de alertas sobre una base de 6 encuestas en promedio: Arauca, Casanare, Chocó, Quindío, San Andrés y Vaupés.
- Se resalta a las regionales que tuvieron un índice de Alertas del 3% sobre una muestra representativa de encuestas efectivas: Risaralda (133 encuestas), Caldas (62 encuestas) Sucre (29 encuestas).

Resumen por regional con índice de Alertas Trimestre I



GOBIERNO DE COLOMBIA



Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
AMAZONAS	5	3	3	3	1	100,0%	100,0%	33,3%
ANTIOQUIA	767	481	350	276	33	80,2%	73,4%	12,0%
ARAUCA	25	16	13	12	0	95,2%	84,3%	0,0%
ATLANTICO	576	344	214	172	27	80,5%	61,8%	15,7%
BOGOTA	1287	816	592	479	44	81,1%	72,7%	9,2%
BOLIVAR	69	47	41	32	7	79,8%	90,2%	21,9%
BOYACA	207	137	101	91	9	89,8%	75,0%	9,9%
CALDAS	350	225	161	136	6	84,8%	70,5%	4,4%
CAQUETA	58	39	26	22	2	83,3%	66,5%	9,1%
CASANARE	33	19	10	8	1	72,2%	51,6%	12,5%
CAUCA	93	58	36	27	4	75,0%	64,1%	14,8%
CESAR	379	236	176	143	15	79,7%	74,2%	10,5%
CHOCO	19	12	10	9	0	83,3%	77,8%	0,0%
CORDOBA	259	167	128	103	13	78,9%	76,9%	12,6%
CUNDINAMARCA	682	437	304	253	36	83,6%	69,1%	14,2%
GUAVIARE	45	30	19	17	2	92,6%	61,4%	11,8%
HUILA	430	273	213	178	10	84,0%	77,8%	5,6%
LA GUAJIRA	24	16	12	11	3	94,4%	78,3%	27,3%
MAGDALENA	168	114	87	76	3	85,4%	76,1%	3,9%
META	102	62	36	26	3	66,9%	54,0%	11,5%
NARIÑO	270	170	124	91	9	74,8%	71,3%	9,9%
NORTE DE SANTANDER	354	231	166	132	8	80,1%	71,2%	6,1%
PUTUMAYO	63	45	32	26	4	82,7%	76,2%	15,4%
QUINDIO	26	16	8	5	0	72,2%	50,0%	0,0%
RISARALDA	688	451	335	280	11	83,3%	74,8%	3,9%
SAN ANDRES	42	23	16	8	0	50,0%	69,6%	0,0%
SANTANDER	311	189	137	111	15	80,6%	71,9%	13,5%
SUCRE	85	60	51	44	1	85,1%	80,9%	2,3%
TOLIMA	429	265	188	151	15	80,7%	71,0%	9,9%
VALLE DEL CAUCA	599	367	271	201	27	73,8%	73,2%	13,4%
VAUPES	20	8	4	3	0	66,7%	77,8%	0,0%
VICHADA	3	3	3	2	1	50,0%	100,0%	50,0%
Total general	8468	5360	3867	3128	310	79,8%	72,7%	9,9%

Con 310 alertas escaladas a regionales durante el primer trimestre del año:

- El mayor índice de alertas lo presentaron: Bolívar (21,8%), La Guajira (27,3%), Amazonas (33,3%), Vichada (50,0%), sobre una muestra promedio de 12 encuestas.
- 5 regionales presentaron una tasa de 0% de alertas sobre una base de 5 encuestas en promedio: Arauca, Chocó, Quindío, San Andrés y Vaupés.
- Se resalta la regional Risaralda que tuvo un índice de alertas del 3,9% sobre una muestra de 280 encuestas efectivas durante el trimestre (el 9% del total nacional).
- En segundo lugar, la regional Huila, con un índice de alertas de 5,6% sobre una muestra de 178 encuestas efectivas (5,7% del total nacional).
- El más alto índice de alertas sobre una muestra del 5,5% de las encuestas del trimestre fue la regional Atlántico, con 15,7%. Seguido de Cundinamarca con 14,2% en índice de alertas sobre una muestra del 8,1% de las encuestas del trimestre.
- La regional con mayor cantidad de alertas escaladas durante el trimestre fue Bogotá, con 44 alertas (9,2% índice de alertas) sobre una muestra de 479 encuestas (el 15,3% de la muestra de encuestas en el trimestre).



GOBIERNO DE COLOMBIA

Conclusiones

Marzo 2023



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Conclusiones de los resultados



GOBIERNO DE COLOMBIA



- Se gestionaron 2,059 registros, con 1.270 encuestas efectivas, 179 alertas creadas y 118 alertas escaladas a regionales en el mes de marzo. Para el primer trimestre los equivalentes fueron 5,211 registros gestionados, 3,128 encuestas efectivas, 453 alertas creadas y 310 escaladas a regionales.
- Las regionales con mayor participación fueron Bogotá y Risaralda, tanto en marzo, como en el trimestre I.
- La categoría “Oportunidad del servicio” tuvo un resultado promedio de 4,8 en el mes. La categoría “Calidad del servicio” obtuvo el mejor resultado de satisfacción: 4,9. La categoría “Resolución de la necesidad” obtuvo el menor resultado con 4,7 puntos.
- El nivel de satisfacción general fue de en 4,8 equivalente al 96%.
- Con 310 alertas escaladas a regionales durante el primer trimestre del año, el mayor índice de alertas lo presentaron: Bolívar (21,8%), La Guajira (27,3%), Amazonas (33,3%), Vichada (50,0%), sobre una muestra promedio de 12 encuestas.
- 5 regionales presentaron una tasa de 0% de alertas sobre una base de 5 encuestas en promedio: Arauca, Chocó, Quindío, San Andrés y Vaupés.

Conclusiones de la gestión operativa



GOBIERNO DE COLOMBIA



- Respecto a los resultados de atención global, todo el equipo alcanzó los ANS esperados, encontrándose con excelentes resultados.
- En el mes de febrero se incorporó la encuestadora que cuya vacante estaba pendiente, la cual ingresó a ruta de capacitación y ya cumplió su curva de aprendizaje inicial. Se encuentra en desempeño admirable y en refuerzo para análisis de casos.
- Respecto a los indicadores de contactabilidad y efectividad, todas las agentes cumplen con el resultado esperado. Se estimó que con el ingreso de registros de *DP – IOT*, cada agente podría llegar a realizar 300 encuestas en el mes, este resultado puede variar de acuerdo con la cantidad de registros recibidos, la calidad de la base, los resultados propios de contactabilidad en las regionales. Aún considerando estas variables, se logró un 71% de esta proyección y se logró un 15% más de encuestas efectivas en comparación con el mes de febrero y 68% más que en el mes de enero. Lo anterior denota un incremento progresivo sobre este resultado (cantidad de encuestas) y se estima que la tendencia de los próximos meses (conservando las variables actuales) continúe siendo positiva.
- Además del acompañamiento diario en las gestiones de las agentes, se adelantaron diferentes acciones tendientes al fortalecimiento del conocimiento técnico, habilidades operativas y socioemocionales de las colaboradoras:
 - *Espacio de fortalecimiento técnico y operativo:* con el objetivo de fortalecer el conocimiento de la línea técnica, novedades y material técnico.
 - *Grupo primario:* en busca del fortalecimiento de habilidades socioemocionales, que de manera complementaria aportas a los recursos personales de las colaboradoras al momento de enfrentar diversas situaciones cotidianas, en la vida personal y laboral.
 - *Espacios de Autocuidado:* Con el fin de fomentar la Comunicación Asertiva que usa herramientas prácticas para mejorar la comunicación, reducir conflictos y aumentar la comprensión y conexión entre las personas, esto a través de la expresión verbal y no verbal.

Conclusiones de la gestión operativa



GOBIERNO DE COLOMBIA



- *Capacitación focalizada:* En conjunto con el Grupo de Canales de la DSyA, para fortalecer el conocimiento y casuísticas sobre algunos motivos del DP – IOT: Diligencias administrativas, Proceso de restablecimiento de derechos, Agendamiento Charla legal adopciones, Apoyo a madre gestante o en periodo de lactancia y Ampliación de información.
- *Calibración interna:* Con el propósito de realizar la escucha de llamadas generadas en el segmento de Encuestas, para valorar la calidad y pertinencia en el procedimiento de Medición de Satisfacción, identificar oportunidades de mejora y alinear aspectos técnicos en la implementación e identificación de alertas de eventos críticos.
- *Retroalimentación del procedimiento de alertas de eventos críticos:* De las alertas creadas se identificaron oportunidades de mejora en 6,1%, relacionadas con la redacción y justificación de la alerta, derivadas del análisis, argumentación y revisión integral de la casuística. Por lo anterior, se generaron las respectivas retroalimentaciones con las agentes con el fin de subsanar las situaciones que dieron origen a las oportunidades de mejora. Dichas oportunidades de mejora fueron subsanadas al momento del escalamiento a las regionales.



GOBIERNO DE COLOMBIA

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

Marzo 2023
Centro de Contacto



BIENESTAR
FAMILIAR