

IQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención ICBF. I Semestre 2021



iQ
OUTSOURCING



Introducción

- En el marco del desarrollo del Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial, se ejecuta la clasificación de Alertas como resultado de las situaciones críticas que generan mayor grado de 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 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 semanal acorde al comportamiento de registro de cada punto de atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.
- Se darán a conocer algunas conclusiones, sugerencias y acciones operativas específicas del segmento que se llevaron a cabo durante el mes.

Encuestas Efectivas

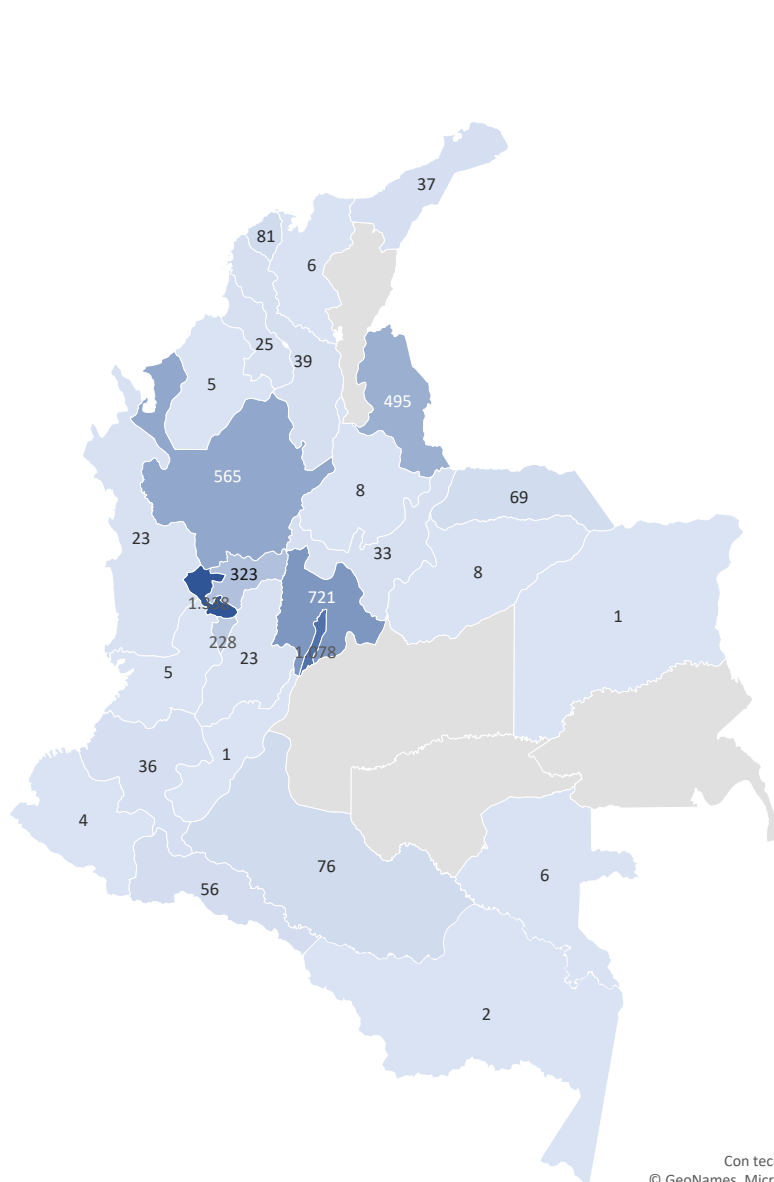
CONSOLIDADO VIGENCIA 2020								
Mes	Registros	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador índice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	12048	434	4%	22	22	5%	N/A	N/A
Febrero	10358	1030	10%	213	198	19%	N/A	N/A
Marzo	5192	3054	59%	291	277	9%	81,46%	65,47%
Abril	Remarcación	2260	-	252	238	11%	81,57%	72,11%
Mayo	Remarcación	408	-	35	33	8%	70,10%	82,91%
Noviembre	2903	1457	50%	108	89	6%	77,50%	81,39%
Diciembre	1757	1345	77%	63	62	5%	82,97%	71,35%

CONSOLIDADO VIGENCIA 2021												
Mes	Registros Recibidos	Registros Válidos	% Registros Válidos	Registros Marcados	% Gestión de la muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador índice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	1454	1334	91,75%	1334	100,00%	952	71,36%	109	108	11%	82,71%	74,40%
Febrero	1576	1445	91,69%	1445	100,00%	875	60,55%	118	114	13%	80,05%	72,82%
Marzo	2222	2044	91,99%	2036	99,61%	1032	50,49%	171	167	16%	77,83%	74,64%
Abril	1732	1451	83,78%	1428	98,41%	895	61,68%	157	153	17%	77,56%	66,25%
Mayo	1231	1070	86,92%	1068	99,81%	842	78,69%	139	132	16%	75,11%	71,27%
Junio	1444	1333	92,31%	1268	95,12%	703	52,74%	101	96	14%	77,51%	71,47%

Durante el primer semestre del 2021, se logró la aplicación de 5.299 encuestas, con un total de 795 alertas escaladas a las regionales afectadas.

Encuestas Efectivas por Regional (2021)

5



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	% Part.
Risaralda	267	341	193	229	168	140	1.338	25,3%
Bogota	142	45	279	174	198	240	1.078	20,3%
Cundinamarca	128	54	100	189	171	79	721	13,6%
Antioquia	116	197	86	64	56	46	565	10,7%
Norte De Santander	5		219	89	110	72	495	9,3%
Caldas	80	72	43	46	49	33	323	6,1%
Quindio	78	36	21	33	38	22	228	4,3%
Atlantico	32	27	18	3		1	81	1,5%
Caqueta	15	13	8	20	10	10	76	1,4%
Arauca	13	24	12	4	13	3	69	1,3%
Putumayo	17	28	8		3		56	1,1%
Bolivar	7	1	10	15	2	4	39	0,7%
La Guajira	12	15	6	3	1		37	0,7%
Cauca	5	5	8	8	4	6	36	0,7%
Boyaca	5	8	9	5		6	33	0,6%
Sucre	18		3	1	2	1	25	0,5%
Tolima					1	22	23	0,4%
Choco	6	6	5	4	1	1	23	0,4%
Casanare	1			1	1	5	8	0,2%
Santander	1			3	3	1	8	0,2%
Vaupes	2		2	1		1	6	0,1%
Magdalena	1				5		6	0,1%
San Andres		1		3	1		5	0,1%
Valle Del Cauca					3	2	5	0,1%
Cordoba	1				1	3	5	0,1%
Nariño						4	4	0,1%
Amazonas		1	1				2	0,0%
Cesar		1			1		2	0,0%
Vichada			1				1	0,0%
Huila						1	1	0,0%
Total	952	875	1.032	895	842	703	5.299	100,0%

Puntos de Atención sin Registros válidos Trimestre II

Macroregión	Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuesta	% Cumplimiento	Registros	Registros Válidos	Registros No Válidos	% Registros Válidos
Caribe	Bolívar	CZ Simiti	12	0	0%	1	0	1	0%
Centroriente	Boyaca	CZ Puerto Boyaca	15	0	0%	1	0	1	0%
Eje Cafetero	Caldas	CZ Manizales 1	2	0	0%	1	0	1	0%

- Durante el segundo trimestre de 2021 se encontraron 3 puntos de atención de los cuales se recibió muestra de 3 registros, no obstante, en el proceso de validación dichos registros no fueron válidos para marcación telefónica, por tanto no fueron gestionados, en los tres casos porque los campos de teléfonos se encuentran vacíos.
- En el consolidado de la muestra recibida para el segundo trimestre de 2021 se encontraron 556 registros no válidos, correspondientes a 80 puntos de atención de 26 regionales. El motivo más frecuente es debido a que los campos de teléfono están vacíos (85%), seguido de Datos mal diligenciados (10%), Ciudadano no brinda información de contacto (4%) y registros no gestionables donde el peticionario es una Entidad (1%).

Motivo No Válido	Registros	% Part.
Campos Vacíos	471	85%
Campos Mal Diligenciados	57	10%
Ciudadano no brinda Información	25	4%
Entidad	3	1%
Total general	556	100%

Puntos de Atención con Registros no válidos

Trimestre II

Regional	Registros no válidos	% Part.
NORTE DE SANTANDER	203	36,5%
CUNDINAMARCA	123	22,1%
BOGOTA	91	16,4%
RISARALDA	42	7,6%
ANTIOQUIA	28	5,0%
ARAUCA	13	2,3%
CHOCO	6	1,1%
BOLIVAR	6	1,1%
CAUCA	6	1,1%
TOLIMA	5	0,9%
CALDAS	5	0,9%
BOYACA	4	0,7%
VICHADA	4	0,7%
SAN ANDRES	3	0,5%
LA GUAJIRA	2	0,4%
CAQUETA	2	0,4%
PUTUMAYO	2	0,4%
VAUPES	2	0,4%
QUINDIO	2	0,4%
AMAZONAS	2	0,4%
CASANARE	1	0,2%
MAGDALENA	1	0,2%
ATLANTICO	1	0,2%
SUCRE	1	0,2%
GUAINIA	1	0,2%
Total general	556	100,0%

- El 77,2% de los registros no válidos en la muestra recibida se concentraron en 14 puntos de atención, correspondientes a 9 regionales, el restante 22,8% se distribuyó en 66 puntos de atención en el resto del país.
- Los centros zonales con mayor cantidad de registros no válidos en la muestra recibida fueron CZ Cúcuta 3 de la regional Norte de Santander (20,1%) y CZ Soacha de la regional Cundinamarca (18,5%).

Punto de atención	Campos Mal Diligenciados	Campos Vacíos	Ciudadano no brinda Información	Entidad	Total	% Part.
CZ CUCUTA 3	2	109	1		112	20,1%
CZ SOACHA	5	96	2		103	18,5%
CZ USME	1	40			41	7,4%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	5	23	13		41	7,4%
CZ CUCUTA 2	1	35			36	6,5%
CZ PEREIRA	11	12			23	4,1%
CZ TUNJUELITO	1	10	1		12	2,2%
CZ CUCUTA 1	1	10	1		12	2,2%
CZ SARAVERA	1	9			10	1,8%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	1	9			10	1,8%
CZ FUSAGASUGA	4	4	1		9	1,6%
CZ OCCIDENTE	3	4			7	1,3%
CZ SUBA		7			7	1,3%
CZ USAQUEN	2	3	1		6	1,1%

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre II)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Caribe	Atlantico	CZ Hipodromo	30	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Atlantico	CZ Norte Centro Historico	4	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Atlantico	CZ Sabanagrande	9	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Atlantico	CZ Suroriente	11	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Atlantico	Regional Atlantico	12	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Bolivar	CZ El Carmen De Bolivar	4	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Bolivar	CZ Industrial De La Bahia	43	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Bolivar	CZ Turbaco	38	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cesar	CZ Aguachica	48	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cesar	CZ Agustin Codazzi	1	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cesar	CZ Chiriguana	2	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cesar	CZ Valledupar 1	4	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cesar	CZ Valledupar 2	48	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ 1 Monteria	22	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ Cerete	6	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ Montelibano	14	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cordoba	CZ San Andres De Sotavento	14	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Cordoba	Regional Cordoba	26	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	La Guajira	CZ Fonseca	4	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	La Guajira	CZ Manaure	12	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	La Guajira	CZ Riohacha 2	22	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Cienaga	3	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Del Rio	1	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Fundación	6	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta 1	5	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta 2	9	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Magdalena	Regional Magdalena	7	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Sucre	CZ La Mojana	9	0	Sin Registros	0	-	-
Caribe	Sucre	Regional Sucre	2	0	Sin Registros	0	-	-

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (87 puntos de atención a nivel nacional)

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre II)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Centro Sur	Amazonas	Regional Amazonas	4	0	Sin Registros	0	-	-
Centro Sur	Huila	CZ La Gaitana	32	0	Sin Registros	0	-	-
Centro Sur	Huila	CZ La Plata	30	0	Sin Registros	0	-	-
Centro Sur	Huila	CZ Neiva	37	0	Sin Registros	0	-	-
Centro Sur	Huila	CZ Pitalito	37	0	Sin Registros	0	-	-
Centro Sur	Huila	Regional Huila	11	0	Sin Registros	0	-	-
Centro Sur	Putumayo	CZ Sibundoy	8	0	Sin Registros	0	-	-
Centro Sur	Tolima	CZ Purificacion	10	0	Sin Registros	0	-	-
Centro Sur	Tolima	Regional Tolima	1	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda	1	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Chiquinquirá	1	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Duitama	12	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Garagoa	14	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Moniquira	13	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Otanche	16	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Tunja 1	13	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Boyaca	CZ Tunja 2	36	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Boyaca	Regional Boyaca	9	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Cundinamarca	CZ Girardot	40	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Cundinamarca	CZ Villeta	3	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Cundinamarca	Regional Cundinamarca	4	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Bucaramanga Sur	30	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Carlos Lleras Restrepo	28	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	22	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ San Gil	4	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Socorro	22	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Santander	CZ Yariquies	3	0	Sin Registros	0	-	-
Centroriente	Santander	Regional Santander	7	0	Sin Registros	0	-	-

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (87 puntos de atención a nivel nacional)



Puntos de Atención sin Registros (Trimestre II)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	II Trimestre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad	% Contactabilidad
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Aburra Norte	38	0	Sin Registros	0	-	-
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Occidente Medio	3	0	Sin Registros	0	-	-
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas	1	0	Sin Registros	0	-	-
Eje Cafetero	Quindío	Regional Quindío	4	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Arauca	Regional Arauca	10	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Casanare	CZ Paz De Ariporo	26	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Casanare	CZ Villanueva	18	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Guainia	Regional Guainia	7	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Guaviare	CZ San Jose De Guaviare	10	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Guaviare	Regional Guaviare	3	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Meta	CZ Acacias	14	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Meta	CZ Puerto Lopez	14	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Meta	CZ Villavicencio 1	21	0	Sin Registros	0	-	-
Llanos	Vichada	Regional Vichada	3	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Cauca	CZ Indígena	4	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano	2	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ Barbacoas	6	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Nariño	CZ Tuquerres	12	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Nariño	Regional Nariño	29	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buenaventura	20	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buga	40	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Ladera	19	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Nororiental	39	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Palmira	40	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Restaurar	4	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Roldanillo	2	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sevilla	19	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Sur	29	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Tuluá	32	0	Sin Registros	0	-	-
Pacífico	Valle Del Cauca	Regional Valle	35	0	Sin Registros	0	-	-

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (87 puntos de atención a nivel nacional)



Resumen Encuestas Efectivas Trimestre I y II

Macro región Caribe

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total
Atlántico	77	4	81
CZ Suroriente	49		49
CZ Suroccidente	13	1	14
CZ Baranoa	10	2	12
CZ Sabanalarga	3	1	4
CZ Sabanagrande	2		2
Bolívar	18	21	39
CZ De La Virgen Y Turístico	13	13	26
CZ Histórico Y Del Caribe Norte	4	6	10
Regional Bolívar		2	2
CZ Magangué	1		1
Cesar	1	1	2
Regional Cesar		1	1
CZ Chiriguana	1		1
Córdoba	1	4	5
CZ Planetaria		2	2
CZ Lórica		1	1
CZ Tierralta		1	1
CZ Sahagún	1		1
La Guajira	33	4	37
Regional La Guajira	32	3	35
CZ Fonseca	1		1
CZ Riohacha 1		1	1
Magdalena	1	5	6
CZ Santa Ana	1	5	6
San Andrés	1	4	5
CZ Los Almendros	1	3	4
Regional San Andrés		1	1
Sucre	21	4	25
CZ Sincelejo	21	3	24
CZ Boston		1	1
Total	153	47	200

Macro región Centro Sur

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total
Caqueta	36	40	76
CZ Puerto Rico	25	23	48
CZ Belén De Los Andaquíes	5	6	11
CZ Florencia 1	5	4	9
CZ Florencia 2		7	7
Regional Caqueta	1		1
Huila		1	1
CZ Garzón		1	1
Putumayo	53	3	56
CZ PUERTO ASIS	23		23
CZ La Hormiga	15	2	17
CZ Mocoa	15	1	16
Tolima		23	23
CZ Honda		10	10
CZ Espinal		4	4
CZ Melgar		4	4
CZ Libano		1	1
CZ Lerida		1	1
CZ Galán		1	1
CZ Chaparral		1	1
CZ Ibagué		1	1
Amazonas	2		2
CZ Leticia	2		2
Total	91	67	158

Resumen Encuestas Efectivas Trimestre I y II

Macro región

Pacífico

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total
Cauca	18	18	36
CZ Centro	11	6	17
CZ Sur	2	4	6
CZ Popayan	3	2	5
CZ Costa Pacifica	1	3	4
CZ Norte	1	3	4
Choco	17	6	23
CZ Tado	8	1	9
CZ Quibdo	4	3	7
CZ Istmina	3	2	5
CZ Riosucio	1		1
CZ Bahia Solano	1		1
Nariño		4	4
CZ Pasto 2		2	2
CZ Pasto 1		2	2
Valle Del Cauca		5	5
CZ Jamundi		2	2
CZ Yumbo		1	1
CZ Cartago		1	1
CZ Centro		1	1
Total	35	33	68

Macro región Llanos

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total
Arauca	49	20	69
CZ Saravena	29	7	36
CZ Tame	11	11	22
Regional Arauca	6		6
CZ Arauca	3	2	5
Casanare	1	7	8
CZ Yopal		7	7
CZ Villanueva	1		1
Vaupes	4	2	6
CZ Mitu	4	2	6
Vichada	1		1
CZ Puerto Carreño	1		1
Total	55	29	84

Resumen Encuestas Efectivas Trimestre I y II

Macro región Centro Oriente

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total
Bogota	466	612	1.078
CZ Fontibon	117	50	167
CZ Usme	50	110	160
CZ Bosa	64	62	126
CZ Kennedy	44	79	123
CZ Usaquen	36	61	97
CZ Martires	17	54	71
CZ Santa Fe	29	21	50
CZ Engativa	11	34	45
CZ Rafael Uribe	38	6	44
CZ San Cristobal Sur	8	29	37
CZ Tunjuelito	8	29	37
CZ Suba	9	20	29
CZ Ciudad Bolivar	9	18	27
Regional Bogota	17	8	25
CZ Kennedy Central	2	14	16
CZ Barrios Unidos	3	11	14
CZ Creer	4	3	7
CZ Revivir		3	3
Boyaca	22	11	33
CZ Miraflores	22	5	27
CZ El Cocuy		4	4
CZ Soata		2	2

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total
Cundinamarca	282	439	721
CZ Soacha	35	166	201
CZ Fusagasuga	100	78	178
CZ Facatativa	35	103	138
CZ Zipaquira	47	16	63
CZ Soacha Centro	28	33	61
CZ Caqueza	9	24	33
CZ Pacho	13	11	24
CZ Choconta	4	2	6
CZ San Juan De Rioseco	3	3	6
CZ Ubate	5	1	6
CZ La Mesa	2	2	4
CZ Gacheta	1		1
Norte De Santander	224	271	495
CZ Cucuta 3	126	96	222
CZ Cucuta 1	49	74	123
CZ Cucuta 2	27	73	100
CZ Pamplona	13	15	28
Regional Norte De Santander	3	10	13
CZ Ocaña	6	2	8
CZ Tibu		1	1
Santander	1	7	8
CZ La Floresta	1	3	4
CZ Resurgir		1	1
CZ Velez		1	1
CZ Antonia Santos		1	1
CZ Málaga		1	1
Total	995	1.340	2.335

Resumen Encuestas Efectivas Trimestre I y II

Macro región Eje Cafetero

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total
Antioquia	399	166	565
CZ Occidente	68	50	118
CZ Oriente Medio	53	49	102
CZ Uraba	37	23	60
CZ Aburra Sur	50	1	51
CZ Sur Oriente	42	5	47
Regional Antioquia	38	3	41
CZ Oriente	23	8	31
CZ Aburra Norte	30		30
CZ Rosales	12	14	26
CZ SUROESTE	12		12
CZ Integral Noroccidental	9	1	10
CZ Magdalena Medio	8	1	9
CZ Penderisco	2	7	9
CZ Integral Nororiental	4	1	5
CZ Occidente Medio	4		4
CZ La Meseta	3	1	4
CZ Porce Nus	1	2	3
CAIF Comuna 13	3		3

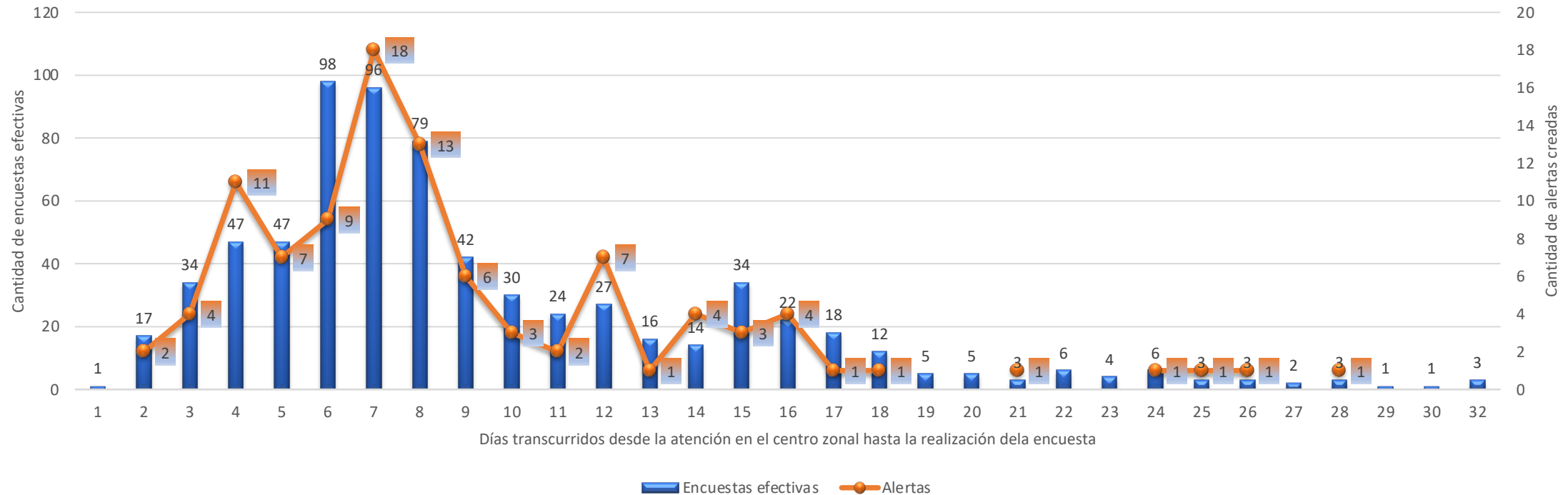
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total
Caldas	195	128	323
CZ Manizales 2	152	92	244
CZ Oriente	22	12	34
CZ Occidente	16	12	28
CZ Del Cafe	1	10	11
CZ Norte	1	2	3
CZ Manizales 1	3		3
Quindio	135	93	228
CZ Armenia Norte	120	88	208
CZ Calarca	9	3	12
CZ Armenia Sur	6	2	8
Risaralda	801	537	1.338
CZ Pereira	388	263	651
CZ Santa Rosa De Cabal	143	142	285
CZ Dos Quebradas	164	67	231
CZ Belen De Umbria	74	35	109
CZ La Virginia	32	29	61
Regional Risaralda		1	1
Total	1.530	924	2.454

Resultados de los ajustes Operativos

Encuestas de Satisfacción

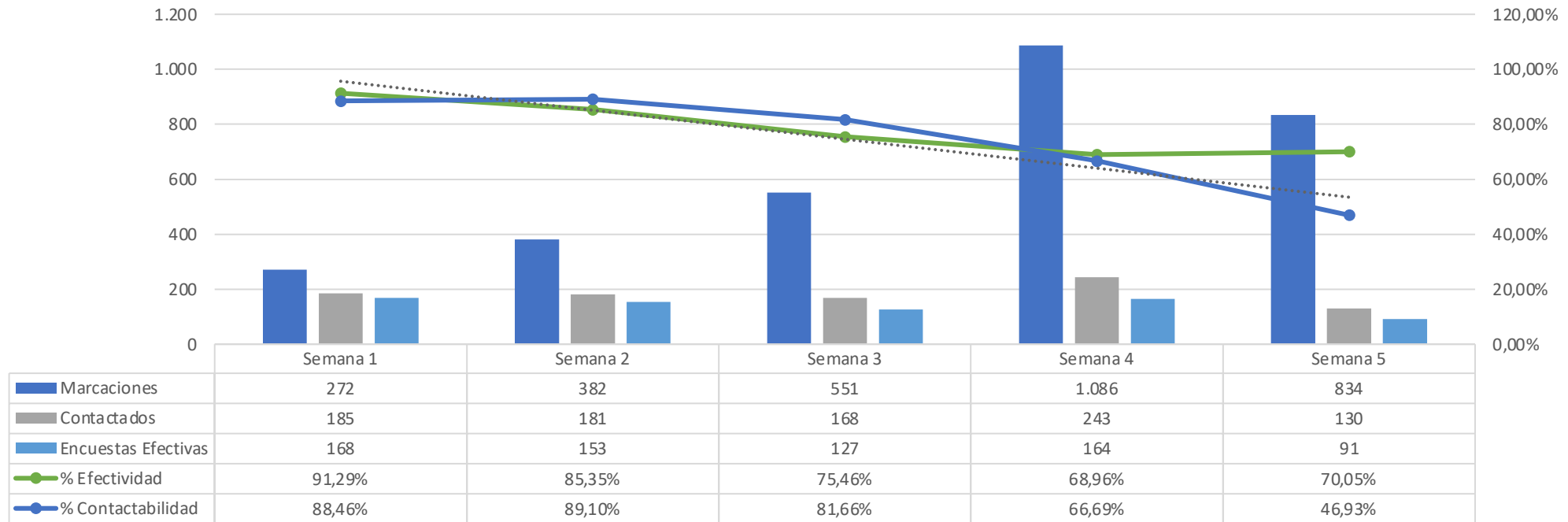


Recencia de las encuestas Junio 2021



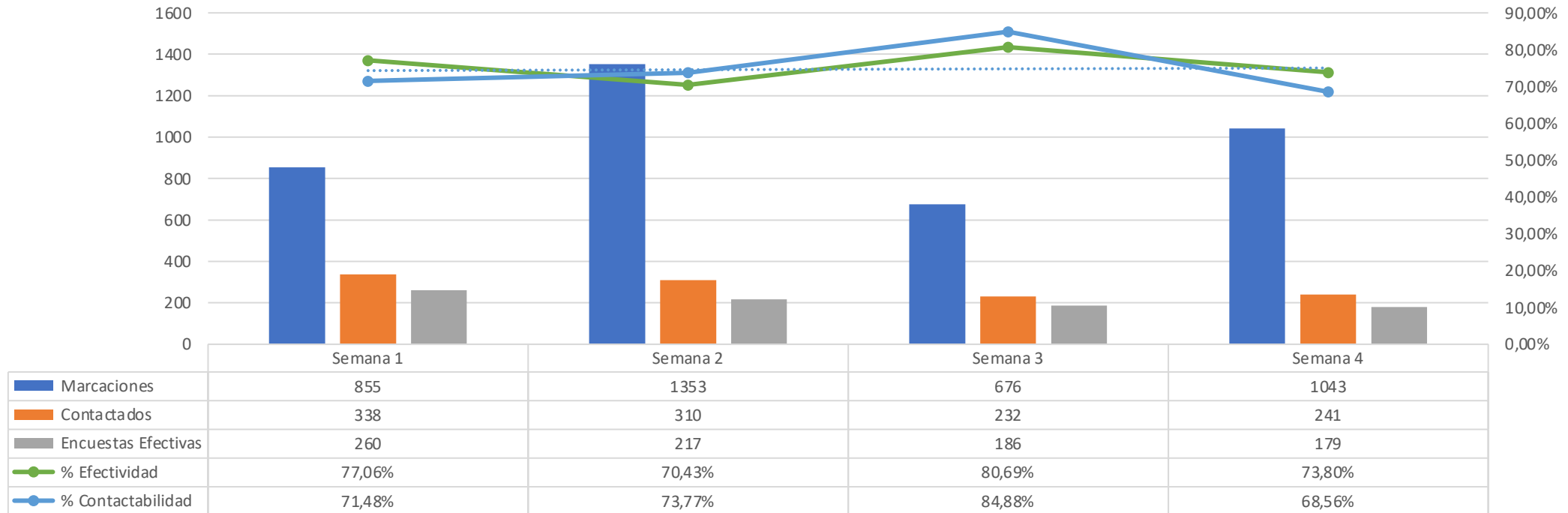
- Para el mes de Junio de 2021 se implementó la estrategia de incremento en la frecuencia en el suministro de la base de datos para la gestión de encuesta a los ciudadanos que recibieron atención presencial de una a dos veces por semana.
- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 21% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención. El 49% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días, el 16% en el rango de 11 a 15 días y el 14% restante en un rango de 16 días o más.
- En el eje secundario se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. Los mayores índices de alertas se generaron cuando se realiza la encuesta en el día 7, día 8 y día 4 respectivamente. El 63% de las alertas se generó en los primeros 8 días posteriores a la atención, el 30% en el rango de 9 a 16 días y el 7% restante en el rango de 17 a 32 días.

Contactabilidad y Efectividad Junio 2021



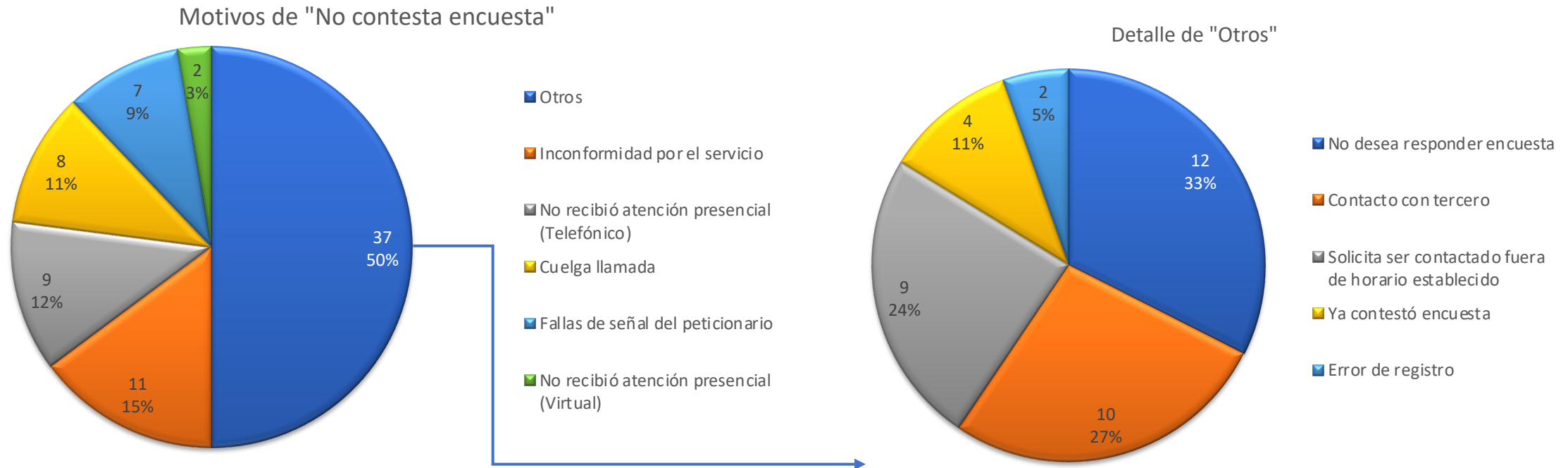
- Para el mes de Junio de 2021 se implementó la estrategia de envío de SMS a los ciudadanos focalizados en la muestra para encuestar. El primer envío se realizó el día 10 de junio (semana 2).
- En el gráfico se visualiza la tendencia de contactabilidad y efectividad cada semana.

Contactabilidad y Efectividad Mayo 2021



- Para el mes de Junio de 2021 se implementó la estrategia de envío de SMS a los ciudadanos focalizados en la muestra para encuestar. El primer envío se realizó el día 10 de junio (semana 2).
- En el gráfico se visualiza la tendencia de contactabilidad y efectividad del mes de mayo para generar un comparativo con el mes de Junio y se evidencia un cambio en el promedio de contactabilidad, pues en el mes de mayo se mantuvo constante por encima del 70%.

Motivos “No contesta encuesta” Junio 2021



- Para el mes de Junio de 2021 se categorizaron los motivos por los cuales se cierra el registro cuando el ciudadano no contesta la encuesta (74 personas contactadas).
- De las categorías planteadas se evidencia que el 15% de los ciudadanos contactados que no contestan la encuesta, manifiestan “inconformidad con el servicio”, el 12% no recibió atención presencial, sino telefónica remitida desde el CZ por tanto no es viable realizar la encuesta. El 11% proceden a colgar la llamada una vez identifica el origen de la llamada. El 50% se ubicó en la categoría “otros” principalmente por la negativa del ciudadano a responder la encuesta, en segundo lugar contacto con terceros y finalmente solicitan ser contactados fuera del horario establecido para la gestión.

Efectividad en SMS entregados Junio 2021

Regional	Registros marcados	Encuestas efectivas	Efectividad
ANTIOQUIA	51	22	43%
ARAUCA	4	2	50%
BOGOTA	279	132	47%
BOLIVAR	6	4	67%
BOYACA	3	2	67%
CALDAS	20	10	50%
CAQUETA	5	3	60%
CASANARE	8	3	38%
CAUCA	13	2	15%
CHOCO	2		0%
CORDOBA	6	3	50%
CUNDINAMARCA	63	35	56%
HUILA	1	1	100%
MAGDALENA	11		0%
NARIÑO	6	2	33%
NORTE DE SANTANDER	67	31	46%
PUTUMAYO	2		0%
QUINDIO	11	3	27%
RISARALDA	155	64	41%
SUCRE	1	1	100%
TOLIMA	36	16	44%
VALLE DEL CAUCA	5	2	40%
VAUPES	1	1	100%
Total general	756	339	45%

- Del total de SMS enviados a los registros con teléfono celular, se entregaron un total de 756 SMS, de los cuales se contactaron de manera efectiva 339 ciudadanos que respondieron la encuesta.
- El resultado general de la efectividad en los registros de SMS entregados es del 45%.

Comparativo contactabilidad teléfonos celular Mayo 2021

Regional	Registros de celular	Marcados	Encuestas efectivas	Efectividad
ANTIOQUIA	64	64	29	45%
ARAUCA	9	9	7	78%
ATLANTICO	1	1	0	-
BOGOTA	319	319	122	38%
BOLIVAR	3	3	2	67%
BOYACA	4	4	0	-
CALDAS	55	55	28	51%
CAQUETA	16	16	5	31%
CASANARE	1	1	1	100%
CAUCA	6	6	1	17%
CHOCO	3	3	1	33%
CORDOBA	2	2	1	50%
CUNDINAMARCA	221	221	89	40%
HUILA	1	1	0	-
MAGDALENA	8	8	4	50%
NARIÑO	2	2	0	-
NORTE DE SANTANDER	164	164	85	52%
PUTUMAYO	7	7	3	43%
QUINDIO	39	39	19	49%
RISARALDA	223	223	88	39%
SAN ANDRES	1	1	1	100%
SANTANDER	1	1	1	100%
TOLIMA	2	2	0	-
VICHADA	2	2	0	-
Total general	1154	1154	487	42%

- Del total de registros con teléfono celular válido, se marcó el 100% de la base (1154), de los cuales se contactaron de manera efectiva 487 ciudadanos que respondieron la encuesta.
- El resultado general de la efectividad en los registros celulares del mes de mayo fue del 42%, 3 puntos porcentuales por debajo de lo obtenido en el mes de Junio.

Resultados Encuestas de Satisfacción

Junio 2021



Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

- Desde el día 1 de Febrero 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



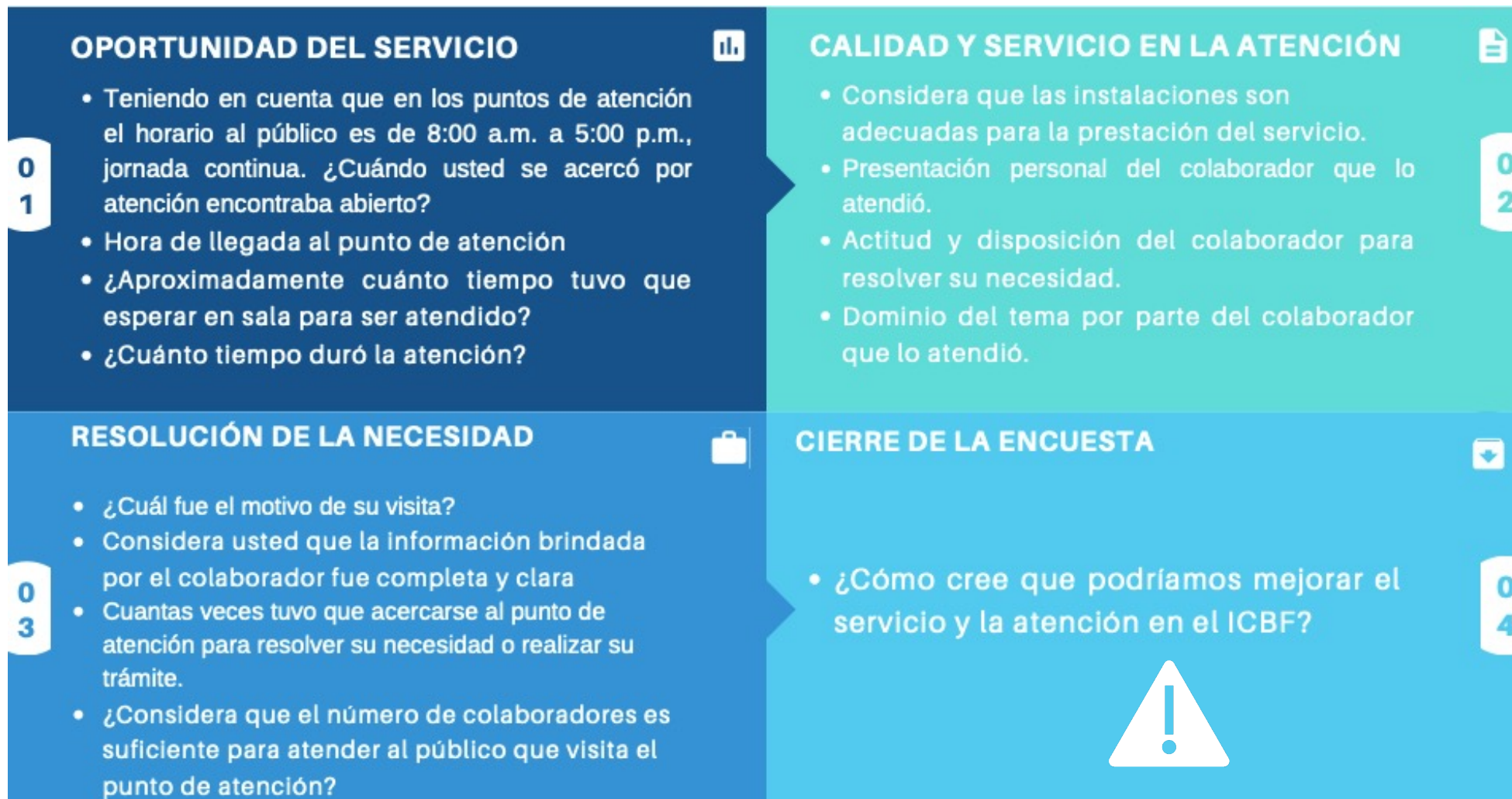
Calidad y Servicio en la Atención



Cierre de la Encuesta



Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).





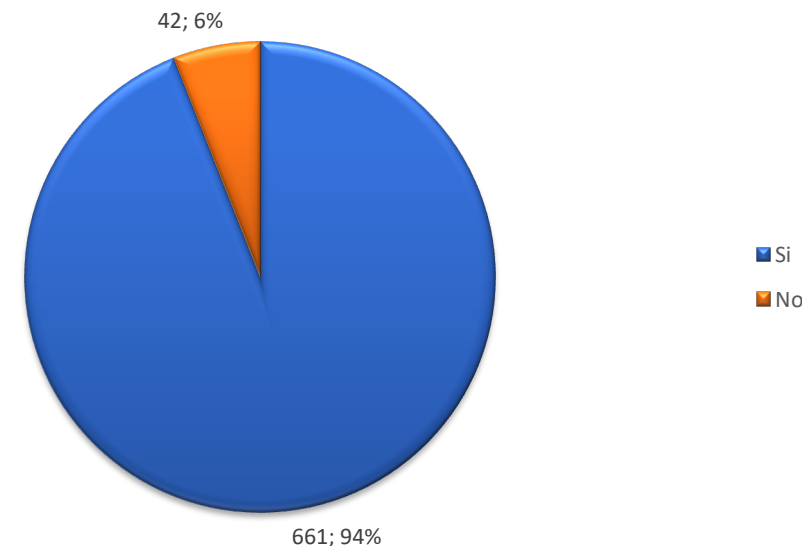
Apertura punto de atención

- El grueso de la población encuestada (94%), manifestó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba abierto.
- En total, 42 de los encuestados indicó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba cerrado, se identificaron 5 escenarios relacionados, de los cuales se generan 6 alertas relacionadas con la categoría “Mal procedimiento” y otras 3 asociadas a otras categorías.

“Unos días antes fui al mismo centro zonal a las 3:10 pm y no me permitieron ingresar, pues habían 4 personas adentro y la atención era hasta las 4:00 pm”

- CZ Usme – Bogotá

¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?



¿Por que?	#
Llegó antes de la apertura	37
Otro	2
Retraso o demora en apertura	1
Desconoce el motivo	1
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	1
Total general	42

Apertura punto de atención

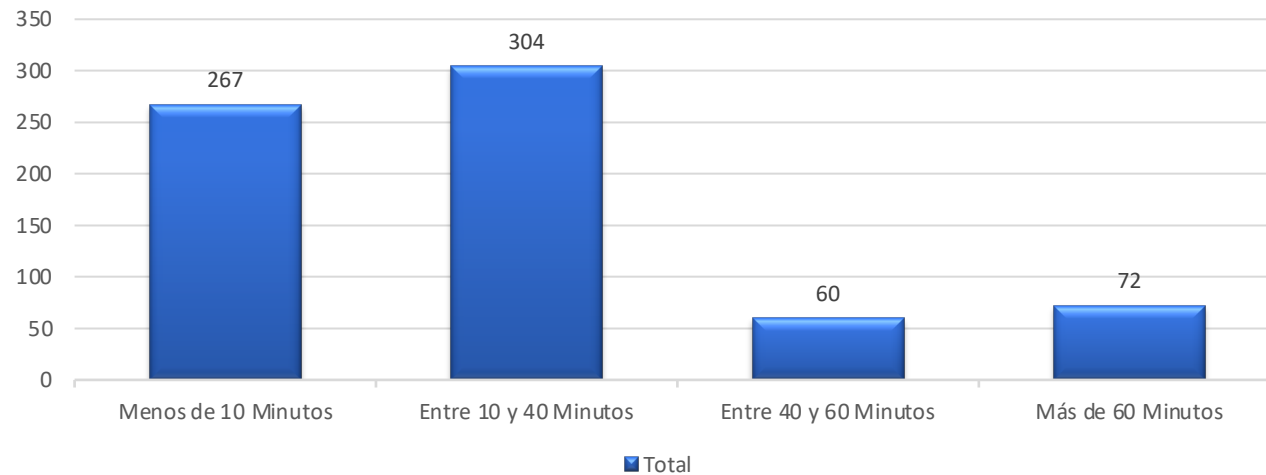


Punto de atención	Retraso o demora en		Los responsables de SYA se encontraban en		Total general	
	Llegó antes de la apertura	Otro apertura	Desconoce el motivo	receso/almuerzo		
BOGOTA		27	1		28	
CZ USME		7	1		8	
CZ KENNEDY		6			6	
CZ BOSA		4			4	
CZ SAN CRISTOBAL SUR		3			3	
CZ USAQUEN		2			2	
CZ CIUDAD BOLIVAR		2			2	
CZ SUBA		2			2	
CZ FONTIBON		1			1	
CUNDINAMARCA		4			4	
CZ FUSAGASUGA		3			3	
CZ SOACHA		1			1	
ARAUCA		2			2	
CZ SARAVERA		2			2	
NORTE DE SANTANDER				1	1	
CZ CUCUTA 1				1	1	
RISARALDA		1			1	
CZ PEREIRA		1			1	
BOYACA		1			1	
CZ EL COCUY		1			1	
QUINDIO		1			1	
CZ ARMENIA NORTE		1			1	
CASANARE		1			1	
CZ YOPAL		1			1	
TOLIMA		1			1	
CZ LERIDA		1			1	
ANTIOQUIA		1			1	
CZ ABURRA SUR		1			1	
NARIÑO				1	1	
CZ PASTO 1				1	1	
Total general		37	2	1	1	42





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



- El intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que esta entre 10 y 40 minutos.
- Del total de encuestados, el 10% manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que derivó en la generación de 17 alertas bajo la tipificación de “Tiempo de Espera muy Largo” y 21 alertas relacionadas con la categoría de “Mal procedimiento”.

¿Por qué?	Cantidad
Se encontraban muchas personas en la sala.	36
Se encontraba un RSYA atendiendo.	24
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo.	8
No había ningun RSYA atendiendo.	4
Total general	72

Llegué a las 9am y salí pasada la 1pm, esperar 4 horas para una orientación es mucho tiempo, adicional tuve que ir varias veces ya que en dos ocasiones anteriores esperé por dos horas y no me atendían, pero en esta última vez decidí esperar el tiempo que fuera necesario para que me dieran orientación que necesitaba.

○ CZ Bosa – Bogotá

“llegue a las 9:00 am a la oficina y tuve que esperar tres horas para ser atendida, al parecer solo había una asesora atendiendo”

○ CZ Usme – Bogotá

Tiempo de espera

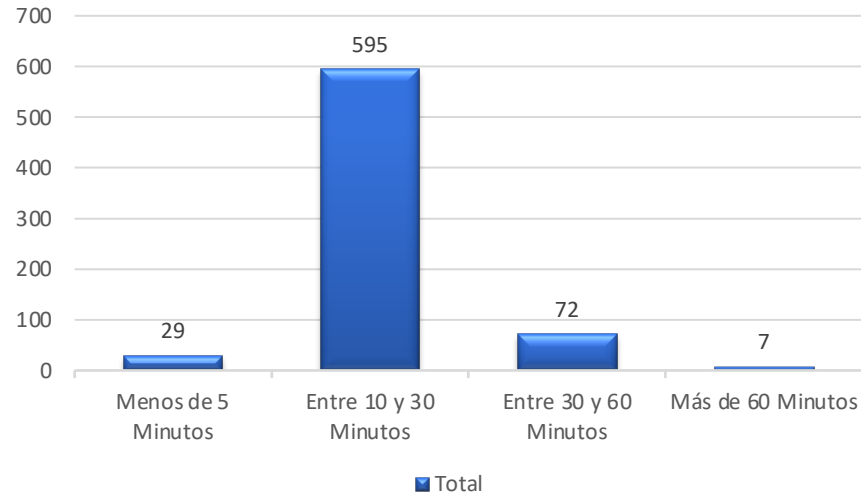


Punto de atención	Se encontraban muchas personas en la sala.	Se encontraba un RSYA atendiendo.	Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo.	No habia ningun RSYA atendiendo.	Total general
BOGOTA	22	20	7	1	50
CZ BOSA	9	4	2		15
CZ USME	4	6	1	1	12
CZ KENNEDY	4	5	2		11
CZ SAN CRISTOBAL SUR	2	1	2		5
CZ USAQUEN	2	1			3
CZ SUBA	1				1
CZ BARRIOS UNIDOS		1			1
CZ MARTIRES		1			1
CZ RAFAEL URIBE		1			1
CUNDINAMARCA	7	3		2	12
CZ SOACHA	3	1		1	5
CZ FACATATIVA	3	1			4
CZ FUSAGASUGA	1	1		1	3
NORTE DE SANTANDER	2		1	1	4
CZ CUCUTA 2	2			1	3
CZ CUCUTA 1			1		1
RISARALDA	1	1			2
CZ SANTA ROSA DE CABAL	1				1
CZ PEREIRA		1			1
ARAUCA	1				1
CZ SARAVERENA	1				1
TOLIMA	1				1
CZ HONDA	1				1
ANTIOQUIA	1				1
CZ SUR ORIENTE	1				1
CASANARE	1				1
CZ YOPAL	1				1
Total general	36	24	8	4	72



Duración de la Atención

¿Cuánto tiempo duró la atención?



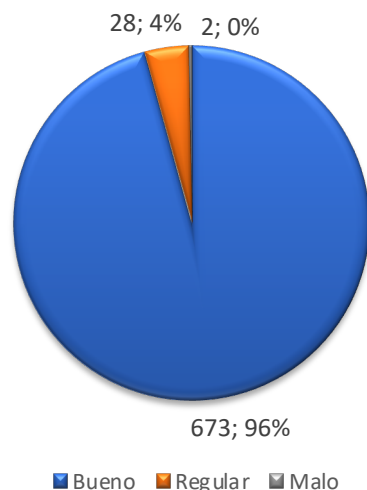
¿Por qué?	Iniciaron trámite	El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo	Total general
BOGOTA	2	1	3
CZ KENNEDY	1	1	2
CZ KENNEDY CENTRAL	1		1
NORTE DE SANTANDER	2		2
CZ CUCUTA 2	1		1
CZ CUCUTA 1	1		1
RISARALDA	1		1
CZ PEREIRA	1		1
ANTIOQUIA	1		1
CZ ORIENTE	1		1
Total general	6	1	7

- Durante el mes de Mayo se evidenció que existe relación entre las variables **Tiempo de Espera y Duración de la Atención**, debido a que en el rango de tiempo de espera en sala más alto estuvo entre “10 a 40 minutos” y el rango de tiempo de duración de la atención más impactante estuvo entre los “10 y 30 minutos”.
- Se evidencia que del total de personas encuestadas, el 1% reportó una **Duración de la atención** por encima de los 60 minutos, lo que de acuerdo con el Modelo de Atención Presencial del ICBF, supera máximo **tiempo de atención establecido como tolerable**, para lo cual se sugieren acciones de mejora.



Instalaciones físicas

Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio



- El 96% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención. El restante señala que:

¿Por qué?	Cantidad
Otro	14
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	6
Falta aseo y orden	3
No ventilación	2
Falta de sillas. Sillas mal estado	2
No tienen baños/baños en mal estado	1
No iluminación	1
Falta de señalización	1
Total general	30

¿Por qué? - Otros	Cantidad
La instalación es muy pequeña.	1
No tiene acceso con rampas para personas de discapacidad, la sillas están muy pegadas, deben esperar afuera mientras los atienden.	1
No brinda calificación por que la atendieron en la calle y no la dejaron ingresar al centro zonal.	1
El punto se encuentra en construcción.	1
Se debe permitir el ingreso a la sala, cuando se requiere esperar.	1
Falta de decoración (Que parezca más oficina del ICBF).	1
Menciona no dejan entrar a la sala de espera y solo entra una persona para ser atendida sin importar que este lloviendo.	1
Fue atendida por una ventanilla, no le permitieron ingresar al punto. no brinda detalles.	1
Hay mejores instalaciones de ICBF.	1
Otro - La instalaciones no son lo suficientemente amplias para la cantidad de personas que las frecuentan.	1
La atención se brindó a través de un vidrio separador, lo que dificultó la comunicación.	1
Cubículos muy pequeños.	1
La fachada esta en mal estado	1
Total general	14

Instalaciones físicas



¿Por qué?	Otro	Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	Falta aseo y orden	No ventilación	Falta de sillas. Sillas mal estado	No tienen baños/baños en mal estado	No iluminación	Falta de señalización	Total general
BOGOTA		8	2			1	1	1	13
CZ KENNEDY		2				1		1	4
CZ BOSA		3							3
CZ SANTA FE		1							1
CZ ENGATIVA							1		1
CZ SUBA			1						1
CZ USAQUEN		1							1
CZ SAN CRISTOBAL SUR			1						1
CZ MARTIRES		1							1
RISARALDA		1	1	1	1	1			5
CZ LA VIRGINIA		1		1	1				3
CZ PEREIRA			1						1
CZ DOS QUEBRADAS						1			1
CUNDINAMARCA		1	1	1					3
CZ FUSAGASUGA		1	1						2
CZ SOACHA				1					1
NORTE DE SANTANDER		1		1				1	3
CZ CUCUTA 1		1						1	2
CZ CUCUTA 2				1					1
ATLANTICO			1						1
CZ SUROCCIDENTE			1						1
HUILA		1							1
CZ GARZON		1							1
QUINDIO		1							1
CZ ARMENIA SUR		1							1
BOYACA			1						1
CZ MIRAFLORES			1						1
ARAUCA					1				1
CZ SARAVERENA					1				1
CALDAS		1							1
CZ ORIENTE		1							1
Total general		14	6	3	2	2	1	1	30

Instalaciones físicas

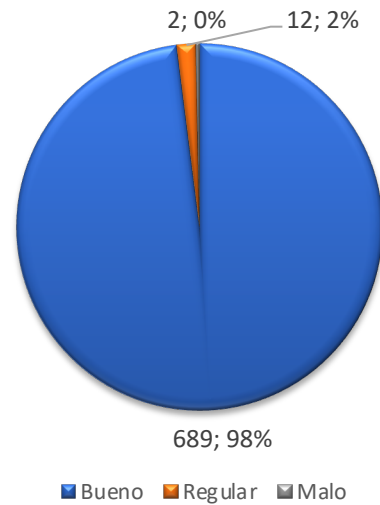


¿Por qué? - Otros	CZ ARMENIA SUR	CZ BOSA	CZ CUCUTA	CZ FUSAGASUGA	CZ GARZON	CZ KENNEDY	CZ LA VIRGINIA	CZ MARTIRES CZ ORIENTE	CZ SANTA FE	CZ USAQUEN	Total general
La instalación es muy pequeña.			1								1
No tiene acceso con rampas para personas de discapacidad, la sillas están muy pegadas, deben esperar afuera mientras los atienden.				1							1
No brinda calificación por que la atendieron en la calle y no la dejaron ingresar al centro zonal.						1					1
El punto se encuentra en construcción.	1										1
Se debe permitir el ingreso a la sala, cuando se requiere esperar.								1			1
Falta de decoración (Que parezca más oficina del ICBF).										1	1
Menciona no dejan entrar a la sala de espera y solo entra una persona para ser atendida sin importar que este lloviendo.		1									1
Fue atendida por una ventanilla, no le permitieron ingresar al punto.				1							1
no brinda detalles.								1			1
Hay mejores instalaciones de ICBF.									1		1
Otro - La instalaciones no son lo suficientemente amplias para la cantidad de personas que las frecuentan.		1									1
La atención se brindó a través de un vidrio separador, lo que dificultó la comunicación.							1				1
Cubículos muy pequeños.							1				1
La fachada esta en mal estado								1			1
Total general	1	3		1	1	1	2	1	1	1	14



Presentación personal del colaborador

Presentación personal del colaborador que lo atendió



- De los 703 encuestados, 14 personas manifestaron que la presentación personal del funcionario que les atendió no era la adecuada. En los casos de clasificación “Regular” y “Malo”, se validan sugerencias como vestimenta formal y buena imagen personal. Se valida que para dichos escenarios se registraron 8 alertas relacionadas con categorías de “Mal procedimiento”. Y “Se limita la atención”

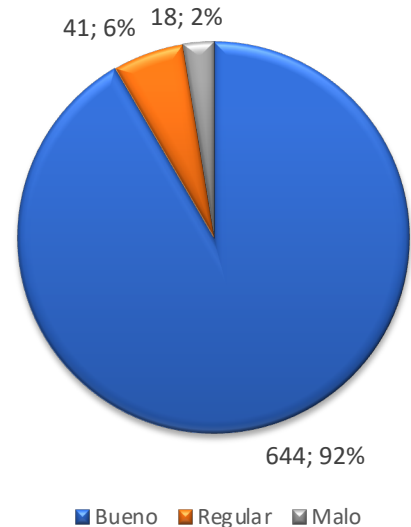
Punto de atención	No cumplía código de vestimenta		Total general
	Otro		
BOGOTA	7		7
CZ USAQUEN	2		2
CZ KENNEDY	2		2
CZ USME	1		1
CZ BOSA	1		1
CZ SUBA	1		1
RISARALDA	3	1	4
CZ PEREIRA	2	1	3
CZ LA VIRGINIA	1		1
CUNDINAMARCA	2		2
CZ FUSAGASUGA	2		2
CALDAS	1		1
CZ MANIZALES 2	1		1
Total general	13	1	14

¿Por qué? - Otros	Cantidad
El colaborador tenía el cabello largo.	1
Total general	1



Actitud del colaborador que lo atendió

Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad



“la señorita escribió mal mi correo y fue grosera a la hora de atenderme, se notaba que la asesora tenía mal genio”.

○ CZ Usme - Bogotá

“Aunque no fue grosera, la actitud de la asesora no fue la adecuada, no noté interés de su parte en mi caso, por el contrario sentí que por ser Venezolano y por ser hombre, ella se mostró poco empática y amable, la atención puede ser más humana e imparcial”

○ CZ Kennedy - Bogotá

“la persona que me atendió no tenía la actitud adecuada, se exaltó y alzando el tono de voz me dijo *-si quiere que le ayudemos, tiene que entregar al niño para que le hagamos el proceso*”

○ CZ Suba – Bogotá

“la asesora se puso de mal genio porque no comprendía lo que yo le estaba preguntando. Además, en sus expresiones se le notaba que se encontraba molesta y me sentí incómoda”

○ CZ La Virginia - Risaralda

- El 8% (2% menos que en mayo) de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió.
- Se crearon 11 alertas en la categoría “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” y 28 más relacionadas con otras categorías.

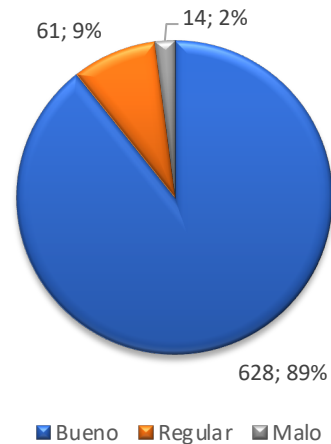


Actitud del colaborador que lo atendió

Punto de atención	No empático (a)	No escucha o resuelve todas las dudas	Otro	Afán en dar asesoría	Generación de juicios de valor	Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	Comunicación no verbal no asertiva	Total general
BOGOTA	11	14		5	5	3	2	41
CZ KENNEDY	1	6		3	2	1	1	15
CZ USME	4	4		2	1			11
CZ SUBA	1	1				1		3
CZ USAQUEN	2	1						3
CZ BOSA	2				1			3
CZ CIUDAD BOLIVAR			1			1		2
CZ SANTA FE					1		1	2
REGIONAL BOGOTA	1							1
CZ ENGATIVA			1					1
CUNDINAMARCA	1			1	1	1	2	6
CZ FACATATIVA				1		1	1	3
CZ SOACHA	1				1			2
CZ FUSAGASUGA							1	1
RISARALDA	2			2				4
CZ SANTA ROSA DE CABAL				2				2
CZ LA VIRGINIA	1							1
CZ PEREIRA	1							1
QUINDIO	2	1						3
CZ ARMENIA NORTE	2	1						3
NORTE DE SANTANDER	1				1			2
CZ CUCUTA 2	1				1			2
ANTIOQUIA	1							1
CZ OCCIDENTE	1							1
TOLIMA			1					1
CZ HONDA			1					1
ATLANTICO				1				1
CZ SUROCCIDENTE				1				1
Total general	18	16		9	7	4	4	59



Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió



“No recibí información alguna sobre el trámite de adopción determinada, la asesora únicamente me indicó que consultara la información a través de la página del ICBF, por lo que tuve que llamar y pedir la orientación telefónicamente, porque vivo en una vereda y allá no hay fácil acceso a internet ni tampoco manejo la tecnología”

○ CZ Fusagasugá – Cundinamarca

“Como abuela yo necesitaba la custodia de mi nieto, pero la asesora me dijo que no, “que la custodia solo se la otorgan a alguno de los dos padres”, a pesar que en varias oportunidades le dije que ambos padres estaban de acuerdo con darme la custodia”

○ CZ Usme - Bogotá

- Aunado a la pregunta anterior, 75 personas (el 11% de los encuestados) refirieron oportunidades de mejora en cuanto al dominio del tema por parte de los responsables de servicios y atención, como: brindar alternativas, resolución de preguntas, claridad en la información suministrada, apropiación del conocimiento, brindar orientación aún cuando no sea competencia directa del ICBF, imparcialidad, veracidad de la información, detalle en la orientación.
- Cabe señalar que varias de las percepciones manifestadas por los ciudadanos, se asocian con una inconformidad frente a la resolución de su necesidad, en situaciones que son competencia de otras autoridades (comisaría de familia, juez de familia) o que requieren trámites adicionales, no obstante, la información brindada de fondo en dichas situaciones es la correcta.
- Con relación a las encuestas calificadas como “Regular y Malo” se registraron 23 alertas por la categoría “Mal procedimiento” y 11 más por otras categorías, asociadas también a la percepción de la persona encuestada.

Dominio del tema

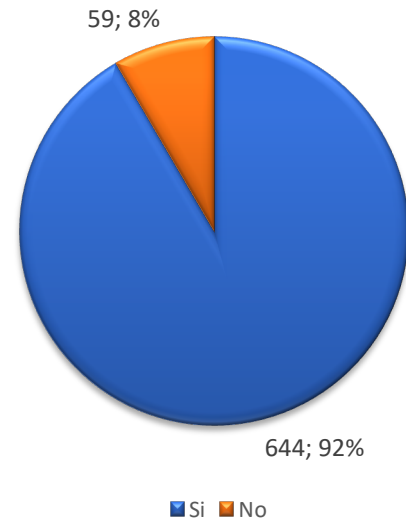


Punto de atención	Otro	Falta de seguridad en el tema	Asesoría incorrecta	Requirió de apoyo del computador o de un compañero	Total general	
BOGOTA		19	13	9	2	43
CZ KENNEDY		6	3	4	1	14
CZ USME		1	4	3		8
CZ BOSA		6	1			7
CZ SAN CRISTOBAL SUR		2				2
CZ SUBA		1	1			2
CZ CIUDAD BOLIVAR		1			1	2
CZ USAQUEN			1	1		2
CZ SANTA FE		1				1
CZ TUNJUELITO			1			1
CZ FONTIBON		1				1
CZ ENGATIVA				1		1
CZ KENNEDY CENTRAL			1			1
CZ MARTIRES			1			1
CUNDINAMARCA		7	3	1	1	12
CZ FACATATIVA		5		1		6
CZ FUSAGASUGA		1	2		1	4
CZ SOACHA		1	1			2
RISARALDA		4	2	1	2	9
CZ PEREIRA		3	1		2	6
CZ SANTA ROSA DE CABAL				1		1
CZ DOS QUEBRADAS			1			1
CZ LA VIRGINIA		1				1
QUINDIO		1	1			2
CZ ARMENIA NORTE		1	1			2
TOLIMA			1	1		2
CZ MELGAR			1			1
CZ HONDA				1		1
NORTE DE SANTANDER		2				2
CZ CUCUTA 2		2				2
CALDAS		2				2
CZ NORTE		1				1
CZ MANIZALES 2		1				1
ANTIOQUIA					1	1
CZ PENDERISCO					1	1
BOLIVAR					1	1
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE					1	1
ATLANTICO		1				1
CZ SUROCCIDENTE		1				1
Total general		36	20	12	7	75





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



“Fui por un trámite de restitución internacional de derechos, el asesor me dio una página donde debía ingresar los datos de la niña y de esa manera hacer la solicitud y me explicó que de trataba el proceso, sin embargo, no me solicitó o preguntó si contaba con la dirección de mi hija (dato que si tenía) ni me dijo que debía tener en cuenta alguna documentación para el proceso”

○ CZ Suba - Bogotá

“Me dijo que habían citas pero dentro de dos meses para conciliables, que si deseaba hacer el proceso de manera urgente, era mejor acercarse a comisaria de familia u otras entidades, sin embargo, no me dijo ni explicó de lo que trata este trámite”

○ CZ Cúcuta 2 – Norte de Santander

- 59 personas (8%), indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. La mayor participación en consultas de esta población se relaciona con temas de conciliables, alimentos internacionales, procesos legales ante juzgados de familia, procedimientos de filiación, reportes de presuntas amenazas o vulneración de derechos hacia NNA y permisos de salida del país. Dentro de los escenarios que se identificaron y que denotaron una orientación incompleta, se procedió a la generación de 27 alertas en la categoría “Mal Procedimiento” y 10 en las demás categorías.

Orientación completa

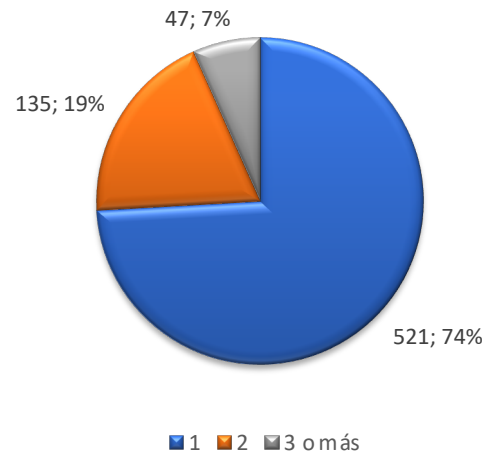


Punto de atención	La información estuvo incompleta	Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	Otro	Uso de tecnicismos o coloquialismos	No se hacia entender muy bien	Hablaba muy rápido	Total general
BOGOTA	26	3	5	3	2	1	40
CZ KENNEDY	7		3				10
CZ USME	5	1		2	1	1	10
CZ BOSA	5		1		1		7
CZ USAQUEN	1	1					2
CZ SUBA	2						2
CZ CIUDAD BOLIVAR	1			1			2
CZ SAN CRISTOBAL SUR	2						2
CZ FONTIBON	1						1
CZ TUNJUELITO				1			1
CZ SANTA FE	1						1
CZ ENGATIVA		1					1
CZ MARTIRES	1						1
CUNDINAMARCA	4	2	1	1			7
CZ FACATATIVA		2		1			3
CZ SOACHA	2						2
CZ FUSAGASUGA	2						2
RISARALDA	3	2					5
CZ SANTA ROSA DE CABAL	2						2
CZ PEREIRA	1	1					2
CZ LA VIRGINIA		1					1
NORTE DE SANTANDER	1	1					2
CZ CUCUTA 2	1	1					2
CAUCA	1						1
CZ POPAYAN	1						1
ANTIOQUIA				1			1
CZ OCCIDENTE				1			1
TOLIMA	1						1
CZ MELGAR	1						1
CALDAS				1			1
CZ NORTE				1			1
QUINDIO					1		1
CZ ARMENIA NORTE					1		1
Total general	36	8	8	4	2	1	59



Cuántas veces tuvo que acercarse al punto

¿Cuántas veces tuvo que acercarse al punto para resolver su necesidad?



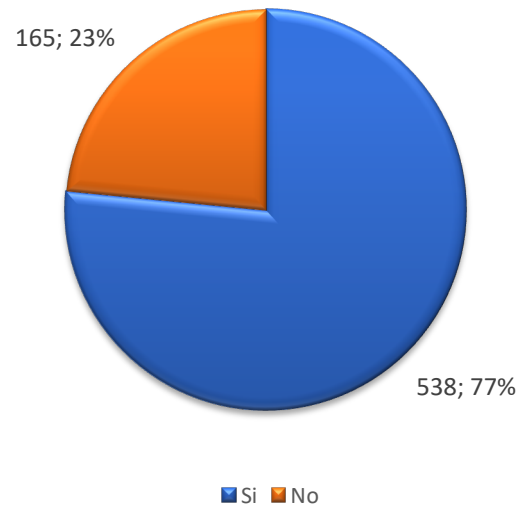
- 47 personas indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones.
- De los encuestados que señalaron haberse acercado 3 veces o más al punto de atención, se crearon 7 alertas por la categoría “Mal procedimiento” y 6 más en otras categorías.

Punto de atención	Se requería por citas programadas	Por motivos o situaciones diferentes	Aclaración de dudas por asesoría incompleta	Se requería documentación	Total general
BOGOTA	8	5	10	2	25
CZ USME	3		2		5
CZ SAN CRISTOBAL SUR	2	1	1		4
CZ BOSA		1	3		4
CZ KENNEDY		1	1	1	3
CZ SUBA	1		1		2
CZ CIUDAD BOLIVAR		1	1		2
CZ USAQUEN				1	1
CZ BARRIOS UNIDOS			1		1
CZ ENGATIVA	1				1
CZ FONTIBON	1				1
CZ SANTA FE		1			1
RISARALDA	2	2	1	1	6
CZ PEREIRA	2	2	1	1	6
NORTE DE SANTANDER	1	3			4
CZ CUCUTA 2	1	3			4
ANTIOQUIA	3				3
CZ OCCIDENTE	2				2
CZ ORIENTE	1				1
CUNDINAMARCA	1		1	1	3
CZ FACATATIVA	1		1		2
CZ FUSAGASUGA				1	1
CALDAS		2			2
CZ ORIENTE		2			2
CAUCA		2			2
CZ POPAYAN		1			1
CZ COSTA PACIFICA		1			1
NARIÑO			1		1
CZ PASTO 1			1		1
QUINDIO				1	1
CZ ARMENIA NORTE				1	1
Total general	15	14	13	5	47

Número de colaboradores



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



“habían 30 personas delante de mi en la fila y solo un asesor brindando atención”

○ CZ Usme - Bogotá

“tuve que esperar aproximadamente 4 horas para ser atendida, sólo había una funcionaria atendiendo y habían varias personas esperando”

○ CZ Bosa - Bogotá

- El 77% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención era suficiente. El 23% restante (3% más que en mayo) reportó que no eran suficientes los colaboradores, lo que desemboca en tiempos prolongados de espera que finalmente derivan en la generación de la alerta bajo la categoría “tiempo de espera muy largo” e incluso en “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” dado que reportan realizar la atención de afán, cansados, irritables o de mal genio, entre otros.

Número de colaboradores



Punto de atención	Únicamente había un asesor brindando atención	Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	Total general
BOGOTA	74	24	98
CZ USME	28	1	29
CZ KENNEDY	14	4	18
CZ BOSA	8	9	17
CZ USAQUEN	4	2	6
CZ SAN CRISTOBAL SUR	3	2	5
CZ MARTIRES	4		4
CZ KENNEDY CENTRAL	2	1	3
CZ CIUDAD BOLIVAR	1	2	3
CZ SANTA FE	3		3
CZ FONTIBON	1	1	2
CZ ENGATIVA	1	1	2
CZ BARRIOS UNIDOS	2		2
CZ SUBA	2		2
CZ RAFAEL URIBE	1		1
CZ TUNJUELITO		1	1
CUNDINAMARCA	17	4	21
CZ SOACHA	7	2	9
CZ FACATATIVA	4	1	5
CZ FUSAGASUGA	4	1	5
CZ ZIPAQUIRA	1		1
CZ PACHO	1		1

Punto de atención	Únicamente había un asesor brindando atención	Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	Total general
RISARALDA	10	8	18
CZ PEREIRA	6	7	13
CZ SANTA ROSA DE CABAL	3		3
CZ LA VIRGINIA	1	1	2
NORTE DE SANTANDER	8	1	9
CZ CUCUTA 2	7		7
CZ CUCUTA 3	1		1
CZ CUCUTA 1		1	1
ANTIOQUIA	3	2	5
CZ URABA	2		2
REGIONAL ANTIOQUIA	1		1
CZ OCCIDENTE		1	1
CZ SUR ORIENTE		1	1
TOLIMA	3	1	4
CZ HONDA	3	1	4
QUINDIO	3		3
CZ ARMENIA NORTE	3		3
CALDAS	3		3
CZ MANIZALES 2	3		3
CASANARE	1		1
CZ YOPAL	1		1
NARIÑO	1		1
CZ PASTO 1	1		1
CAUCA	1		1
CZ POPAYAN	1		1
HUILA	1		1
CZ GARZON	1		1
Total general	125	40	165

Nivel de Satisfacción

I Semestre 2021



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	1
	Entre 10 y 40 Minutos	1
	Entre 40 y 60 Minutos	1
	Más de 60 Minutos	5
¿Cuánto tiempo duró la atención?	Menos de 5 Minutos	1
	Entre 10 y 30 Minutos	1
	Entre 30 y 60 Minutos	1
	Más de 60 Minutos	5
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

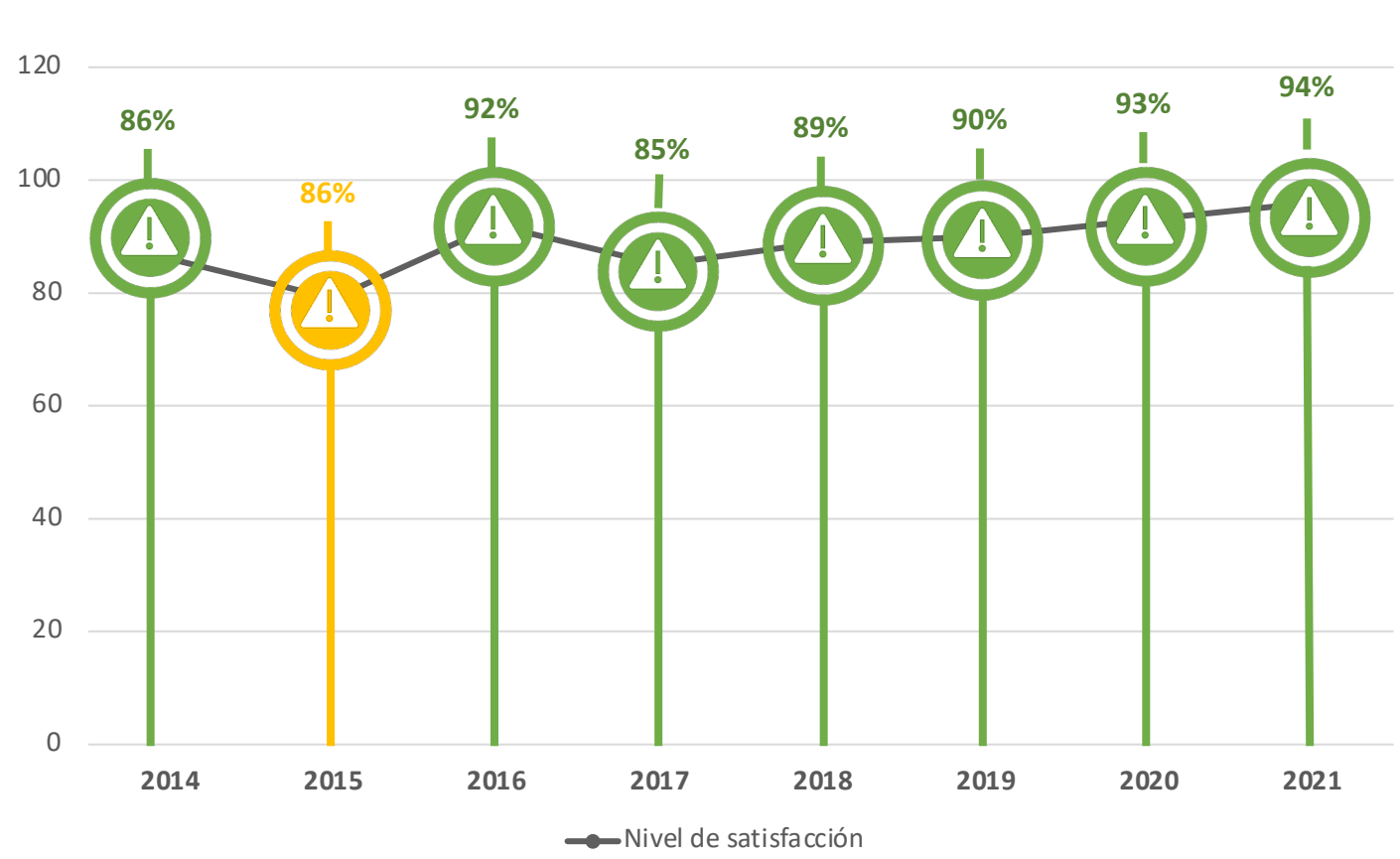
Una vez realizada la homologación de las respuestas, se realiza el cálculo del nivel de satisfacción de acuerdo a la siguiente tabla:

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

Nivel de Satisfacción

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

<p>Mayor al 82% Mayor al 4.1</p>  <p>Nivel Alto de satisfacción</p>	<p>Entre 75% y 82% Entre el 3.85 y el 4.1</p>  <p>Nivel Aceptable de satisfacción</p>	<p>Menor al 75% Menor al 3.85</p>  <p>Nivel Bajo de satisfacción</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Satisfacción por Categoría

Calificación	Categoría del Indicador	Icono
Mayor de 4.1	Nivel Alto de Satisfacción	●
Entre 3.85 y 4.1	Nivel Aceptable de Satisfacción	▲
Menor de 3.85	Nivel Bajo de Satisfacción	◆

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre
Caribe	● 4,6	● 4,6
Centro Sur	● 4,9	● 5,0
Centroriente	● 4,7	● 4,6
Eje Cafetero	● 4,9	● 4,9
Llanos	● 4,5	● 4,4
Pacífico	● 4,9	● 4,9
Total general	● 4,8	● 4,7

Calidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre
Caribe	● 4,9	● 4,8
Centro Sur	● 4,9	● 4,8
Centroriente	● 4,9	● 4,8
Eje Cafetero	● 4,9	● 4,9
Llanos	● 4,9	● 5,0
Pacífico	● 5,0	● 5,0
Total general	● 4,9	● 4,9

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre
Caribe	● 4,3	● 4,5
Centro Sur	● 4,8	● 4,5
Centroriente	● 4,3	● 4,1
Eje Cafetero	● 4,6	● 4,6
Llanos	● 4,5	● 4,3
Pacífico	● 4,7	● 5,0
Total general	● 4,5	● 4,4

Satisfacción General

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre
Caribe	● 4,6	● 4,7
Centro Sur	● 4,9	● 4,8
Centroriente	● 4,7	● 4,6
Eje Cafetero	● 4,8	● 4,9
Llanos	● 4,7	● 4,6
Pacífico	● 4,9	● 5,0
Total general	● 4,8	● 4,7



Nivel Alto de Satisfacción

- Todas las Macrorregiones están en un nivel de satisfacción general alto
- Las Macrorregiones con mejor satisfacción general son **Pacífico, Eje Cafetero y Centro Sur**.
- La Macrorregión con menor resultado de satisfacción en la categoría **Resolución de la necesidad** es **Centro Oriente**, con una calificación de Nivel **Aceptable** para el segundo trimestre de 2021.

Nivel de Satisfacción Centro Sur (Caquetá, Putumayo).

Por trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Centro Sur)

Para el segundo trimestre del año, en la categoría **Oportunidad del servicio**, el centro zonal Lerida de la regional Tolima obtuvo un resultado en nivel bajo. En la categoría **Resolución de la necesidad** los menores resultados se ubicaron en nivel bajo con el centro zonal Garzón de la regional Huila y en el centro zonal Melgar de la regional Tolima.

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Amazonas	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Leticia	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Caqueta	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Belen De Los Andaquies	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Florencia 1	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ Florencia 2	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Puerto Rico	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Regional Caqueta	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Huila	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Garzon	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Putumayo	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Mocoa	● 4,8	● 5,0	● 4,8
CZ La Hormiga	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ PUERTO ASIS	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Tolima	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Chaparral	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Espinal	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Galan	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Honda	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Ibague	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Lerida	◆ 3,7	◆ 3,7	◆ 3,7
CZ Libano	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Melgar	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Total general	● 4,9	● 4,9	● 4,9

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Amazonas	▲ 4,0	▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Leticia	▲ 4,0	▲ 4,0	▲ 4,0
Caqueta	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ Belen De Los Andaquies	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Florencia 1	◆ 3,4	▲ 4,5	● 3,9
CZ Florencia 2	▲ 3,9	▲ 3,9	● 3,9
CZ Puerto Rico	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Regional Caqueta	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Huila	◆ 3,0	◆ 3,0	◆ 3,0
CZ Garzon	◆ 3,0	◆ 3,0	◆ 3,0
Putumayo	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Mocoa	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ La Hormiga	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ PUERTO ASIS	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Tolima	● 4,4	● 4,4	● 4,4
CZ Chaparral	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Espinal	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Galan	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Honda	● 4,2	● 4,2	● 4,2
CZ Ibague	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Lerida	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Libano	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Melgar	◆ 3,5	◆ 3,5	◆ 3,5
Total general	● 4,8	● 4,6	● 4,7

Oportunidad del servicio y Calidad del servicio fueron las categorías con mejor resultado obtenido



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Centro Sur)

Calidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Amazonas	● 4,5	● 4,5	● 4,5
CZ Leticia	● 4,5	● 4,5	● 4,5
Caqueta	● 5,0	● 4,8	● 4,9
CZ Belen De Los Andaquies	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Florencia 1	● 4,9	● 4,4	● 4,7
CZ Florencia 2	● 4,9	● 4,6	● 4,6
CZ Puerto Rico	● 5,0	● 4,9	● 4,9
Regional Caqueta	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Huila	● 4,5	● 4,5	● 4,5
CZ Garzon	● 4,5	● 4,5	● 4,5
Putumayo	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Mocoa	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ La Hormiga	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ PUERTO ASIS	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Tolima	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Chaparral	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Espinal	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Galan	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Honda	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Ibague	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Lerida	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Libano	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Melgar	● 4,6	● 4,6	● 4,6
Total general	● 4,9	● 4,8	● 4,9

Satisfacción General

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Amazonas	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Leticia	● 4,6	● 4,6	● 4,6
Caqueta	● 4,9	● 4,8	● 4,9
CZ Belen De Los Andaquies	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Florencia 1	● 4,5	● 4,5	● 4,5
CZ Florencia 2	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Puerto Rico	● 5,0	● 4,9	● 5,0
Regional Caqueta	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Huila	● 4,3	● 4,3	● 4,3
CZ Garzon	● 4,3	● 4,3	● 4,3
Putumayo	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Mocoa	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ La Hormiga	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ PUERTO ASIS	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Tolima	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Chaparral	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Espinal	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Galan	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Honda	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ Ibague	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Lerida	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Libano	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Melgar	● 4,5	● 4,5	● 4,5
Total general	● 4,9	● 4,8	● 4,9

Oportunidad del servicio y Calidad del servicio fueron las categorías con mejor resultado obtenido



Nivel Alto de Satisfacción

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

Por trimestre 2021



Oportunidad del Servicio por Trimestre 2021 (Eje cafetero)

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Antioquia	4,8	4,9	4,9
CAIF Comuna 13	5,0		5,0
CZ Aburra Norte	4,5		4,5
CZ Aburra Sur	4,7	3,7	4,7
CZ Integral Noroccidental	4,7	5,0	4,7
CZ Integral Nororiental	4,3	5,0	4,5
CZ La Meseta	5,0	5,0	5,0
CZ Magdalena Medio	4,8	5,0	4,9
CZ Occidente	5,0	5,0	5,0
CZ Oriente	4,8	4,8	4,8
CZ Oriente Medio	5,0	5,0	5,0
CZ Penderisco	5,0	4,8	4,9
CZ Porce Nus	5,0	5,0	5,0
CZ Rosales	4,4	4,8	4,6
CZ Sur Oriente	4,8	4,7	4,8
CZ Uraba	4,8	4,9	4,9
Regional Antioquia	4,8	4,6	4,8
CZ Occidente Medio	5,0		5,0
CZ SUROESTE	5,0		5,0

Caldas	4,9	4,9	4,9
CZ Manizales 2	4,9	4,9	4,9
CZ Norte	5,0	5,0	5,0
CZ Occidente	4,9	5,0	5,0
CZ Oriente	4,9	5,0	5,0
CZ Manizales 1	5,0		5,0
CZ Del Cafe	5,0	5,0	5,0
Quindio	4,8	4,9	4,8
CZ Armenia Norte	4,8	4,9	4,8
CZ Armenia Sur	5,0	5,0	5,0
CZ Calarca	5,0	5,0	5,0
Risaralda	4,9	4,9	4,9
CZ Belen De Umbria	5,0	5,0	5,0
CZ Dos Quebradas	4,9	4,9	4,9
CZ La Virginia	5,0	5,0	5,0
CZ Pereira	4,9	4,9	4,9
CZ Santa Rosa De Cabal	4,9	5,0	4,9
Regional Risaralda		5,0	5,0
Total general	4,9	4,9	4,9



Nivel Alto de Satisfacción

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio.

El Centro Zonal Aburrá Sur de la regional Antioquia se ubicó en un nivel bajo para el segundo trimestre del año.

Calidad y Servicio en la Atención por Trimestre 2021 (Eje cafetero)

Calidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Antioquia	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CAIF Comuna 13	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Aburra Norte	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Aburra Sur	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Integral Noroccidental	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Integral Nororiental	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ La Meseta	● 4,8	● 5,0	● 4,9
CZ Magdalena Medio	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Occidente	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Oriente	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Oriente Medio	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Penderisco	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Porce Nus	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Rosales	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Sur Oriente	● 4,9	● 4,4	● 4,9
CZ Uraba	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Regional Antioquia	● 4,9 ▲	● 4,0	● 4,9
CZ Occidente Medio	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ SUROESTE	● 5,0	● 5,0	● 5,0

Caldas	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Manizales 2	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Norte	● 5,0	● 4,5	● 4,7
CZ Occidente	● 4,8	● 5,0	● 4,9
CZ Oriente	● 5,0	● 4,9	● 5,0
CZ Manizales 1	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Del Cafe	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Quindio	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Armenia Norte	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Armenia Sur	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Calarca	● 4,9	● 4,8	● 4,9
Risaralda	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Belen De Umbria	● 5,0	● 4,9	● 5,0
CZ Dos Quebradas	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ La Virginia	● 5,0	● 4,9	● 5,0
CZ Pereira	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Santa Rosa De Cabal	● 4,9	● 4,9	● 4,9
Regional Risaralda	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Total general	● 4,9	● 4,9	● 4,9



Nivel Alto de Satisfacción

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Calidad y Servicio en la Atención.

El punto de atención de la Regional Antioquia se obtuvo un nivel de satisfacción Aceptable para el segundo trimestre del año.

Resolución de la Necesidad por Trimestre 2021 (Eje cafetero)

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Antioquia	4,6	4,8	4,7
CAIF Comuna 13	5,0		5,0
CZ Aburra Norte	4,4		4,4
CZ Aburra Sur	4,3	5,0	4,3
CZ Integral Noroccidental	5,0	5,0	5,0
CZ Integral Nororiental	5,0	5,0	5,0
CZ La Meseta	4,3	5,0	4,5
CZ Magdalena Medio	4,8	5,0	4,8
CZ Occidente	4,6	4,8	4,7
CZ Oriente	4,7	5,0	4,8
CZ Oriente Medio	4,8	5,0	4,9
CZ Penderisco	5,0	5,0	5,0
CZ Porce Nus	5,0	5,0	5,0
CZ Rosales	4,2	4,7	4,5
CZ Sur Oriente	4,8	4,2	4,7
CZ Uraba	4,9	4,8	4,9
Regional Antioquia	4,6	3,0	4,5
CZ Occidente Medio	4,0		4,0
CZ SUROESTE	4,8		4,8

Caldas	4,6	4,6	4,6
CZ Manizales 2	4,5	4,5	4,5
CZ Norte	5,0	3,0	3,7
CZ Occidente	4,5	4,8	4,6
CZ Oriente	4,9	5,0	4,9
CZ Manizales 1	5,0		5,0
CZ Del Cafe	5,0	5,0	5,0
Quindío	4,6	4,7	4,7
CZ Armenia Norte	4,6	4,7	4,7
CZ Armenia Sur	5,0	5,0	5,0
CZ Calarca	4,3	4,3	4,3
Risaralda	4,6	4,6	4,6
CZ Belen De Umbria	4,8	4,8	4,8
CZ Dos Quebradas	4,6	4,6	4,6
CZ La Virginia	4,8	4,7	4,7
CZ Pereira	4,6	4,6	4,6
CZ Santa Rosa De Cabal	4,4	4,5	4,5
Regional Risaralda		5,0	5,0
Total general	4,6	4,6	4,6



Nivel Alto de Satisfacción

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Resolución de la necesidad.

El punto de atención de la Regional Antioquia obtuvo una calificación baja en esta categoría para el segundo trimestre del año.

El Centro Zonal Norte, de la regional Caldas, desmejoró su nivel de satisfacción para el segundo trimestre del año, dando como resultado un promedio semestral de 3,7 (nivel bajo).

Satisfacción General por Trimestre 2021 (Eje cafetero)

Satisfacción General

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Antioquia	4,8	4,9	4,9
CAIF Comuna 13	5,0		5,0
CZ Aburra Norte	4,7		4,7
CZ Aburra Sur	4,7	4,6	4,7
CZ Integral Noroccidental	4,9	5,0	4,9
CZ Integral Nororiental	4,8	5,0	4,8
CZ La Meseta	4,8	5,0	4,8
CZ Magdalena Medio	4,9	5,0	4,9
CZ Occidente	4,9	4,9	4,9
CZ Oriente	4,9	4,9	4,9
CZ Oriente Medio	4,9	5,0	5,0
CZ Penderisco	5,0	4,9	4,9
CZ Porce Nus	5,0	5,0	5,0
CZ Rosales	4,5	4,8	4,6
CZ Sur Oriente	4,9	4,5	4,8
CZ Uraba	4,9	4,9	4,9
Regional Antioquia	4,8	4,0	4,8
CZ Occidente Medio	4,7		4,7
CZ SUROESTE	5,0		5,0

Caldas	4,8	4,8	4,8
CZ Manizales 2	4,8	4,8	4,8
CZ Norte	5,0	4,3	4,6
CZ Occidente	4,8	4,9	4,9
CZ Oriente	4,9	5,0	5,0
CZ Manizales 1	5,0		5,0
CZ Del Cafe	5,0	5,0	5,0
Quindio	4,8	4,9	4,8
CZ Armenia Norte	4,8	4,9	4,8
CZ Armenia Sur	4,9	4,9	4,9
CZ Calarca	4,8	4,8	4,8
Risaralda	4,8	4,9	4,9
CZ Belen De Umbria	5,0	4,9	4,9
CZ Dos Quebradas	4,8	4,8	4,8
CZ La Virginia	4,9	4,9	4,9
CZ Pereira	4,8	4,8	4,8
CZ Santa Rosa De Cabal	4,8	4,9	4,8
Regional Risaralda		5,0	5,0
Total general	4,8	4,9	4,8



Nivel Alto de Satisfacción

La satisfacción general de la macro región se mantiene en un nivel alto.

Oportunidad del servicio y Calidad del servicio son las categorías con mejor resultado obtenido

Nivel de Satisfacción Pacífico (Cauca y Chocó).

Por Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Pacífico)

Para la categoría de **Oportunidad del servicio** el centro zonal Norte de la regional Cauca mejoró su calificación respecto al primer trimestre del año, ubicándose en una calificación general de nivel alto.

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del servicio.

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Cauca	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Centro	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Costa Pacifica	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Norte	◆ 3,7	● 4,6	● 4,3
CZ Sur	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Popayan	● 4,6	● 5,0	● 4,7
Choco	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Bahia Solano	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Istmina	● 4,6	● 5,0	● 4,7
CZ Quibdo	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Tado	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Riosucio	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Nariño	● 4,7	● 4,7	● 4,7
CZ Pasto 1	● 4,3	● 4,3	● 4,3
CZ Pasto 2	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Valle Del Cauca	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Cartago	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Centro	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Jamundi	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Yumbo	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Total general	● 4,9	● 4,9	● 4,9

Calidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Cauca	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Centro	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Costa Pacifica	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Norte	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Sur	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Popayan	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Choco	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Bahia Solano	● 4,5	● 4,5	● 4,5
CZ Istmina	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Quibdo	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Tado	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Riosucio	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Nariño	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Pasto 1	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Pasto 2	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Valle Del Cauca	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Cartago	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Centro	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Jamundi	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Yumbo	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Total general	● 5,0	● 5,0	● 5,0

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Pacífico)

Para la categoría de **Resolución de la necesidad** el centro zonal Popayán de la regional Cauca desmejoró su calificación respecto al primer trimestre del año, ubicándose en una calificación de nivel bajo y el centro zonal Pasto 1 obtuvo una calificación en nivel aceptable para el segundo trimestre del año.

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción general.

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Cauca	● 4,7	● 4,8	● 4,7
CZ Centro	● 4,8	● 5,0	● 4,9
CZ Costa Pacifica	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Norte	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Sur	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Popayan	◆ 3,7	◆ 3,0	◆ 3,4
Choco	● 4,8	● 5,0	● 4,8
CZ Bahia Solano	◆ 3,0	◆ 3,0	◆ 3,0
CZ Istmina	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Quibdo	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Tado	● 4,8	● 5,0	● 4,8
CZ Riosucio	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Nariño	● 4,5	● 4,5	● 4,5
CZ Pasto 1	▲ 4,0	▲ 4,0	▲ 4,0
CZ Pasto 2	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Valle Del Cauca	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Cartago	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Centro	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Jamundi	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Yumbo	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Total general	● 4,7	● 4,8	● 4,8

Satisfacción General

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Cauca	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Centro	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Costa Pacifica	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Norte	● 4,6	● 4,9	● 4,8
CZ Sur	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Popayan	● 4,6	● 4,6	● 4,6
Choco	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Bahia Solano	● 4,3	● 4,3	● 4,3
CZ Istmina	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Quibdo	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Tado	● 4,9	● 5,0	● 5,0
CZ Riosucio	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Nariño	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Pasto 1	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Pasto 2	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Valle Del Cauca	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Cartago	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Centro	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Jamundi	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Yumbo	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Total general	● 4,9	● 4,9	● 4,9



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción Llanos (Arauca, Casanare y Vaupés).

Por Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Llanos)

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Arauca	● 4,4	● 4,2	● 4,3
CZ Arauca	● 4,1	● 5,0	● 4,5
CZ Saravena	● 4,7	● 4,2	● 4,6
CZ Tame	◆ 3,8	▲ 4,0	● 3,9
Regional Arauca	● 4,1	●	● 4,1
Casanare	● 5,0	● 4,6	● 4,7
CZ Yopal	●	● 4,6	● 4,6
CZ Villanueva	● 5,0	●	● 5,0
Vaupes	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Mitu	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Vichada	● 5,0	●	● 5,0
CZ Puerto Carreño	● 5,0	●	● 5,0
Total general	● 4,5	● 4,4	● 4,4

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Arauca	● 4,5	● 4,4	● 4,4
CZ Arauca	● 4,3	▲ 4,0	● 4,2
CZ Saravena	● 4,6	● 4,4	● 4,6
CZ Tame	▲ 3,9	● 4,5	● 4,2
Regional Arauca	● 5,0	●	● 5,0
Casanare	● 5,0	● 4,4	● 4,5
CZ Yopal	●	● 4,4	● 4,4
CZ Villanueva	● 5,0	●	● 5,0
Vaupes	● 4,5	● 5,0	● 4,7
CZ Mitu	● 4,5	● 5,0	● 4,7
Vichada	◆ 3,0	◆	◆ 3,0
CZ Puerto Carreño	◆ 3,0	◆	◆ 3,0
Total general	● 4,5	● 4,4	● 4,5

Calidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Arauca	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Arauca	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Saravena	● 5,0	● 4,8	● 4,9
CZ Tame	● 4,7	● 5,0	● 4,8
Regional Arauca	● 5,0	●	● 5,0
Casanare	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Yopal	●	● 5,0	● 5,0
CZ Villanueva	● 5,0	●	● 5,0
Vaupes	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Mitu	● 4,9	● 5,0	● 4,9
Vichada	● 5,0	●	● 5,0
CZ Puerto Carreño	● 5,0	●	● 5,0
Total general	● 4,9	● 4,9	● 4,9

Satisfacción General

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Arauca	● 4,7	● 4,6	● 4,6
CZ Arauca	● 4,6	● 4,8	● 4,6
CZ Saravena	● 4,8	● 4,5	● 4,8
CZ Tame	● 4,2	● 4,5	● 4,4
Regional Arauca	● 4,7	●	● 4,7
Casanare	● 5,0	● 4,7	● 4,8
CZ Yopal	●	● 4,7	● 4,7
CZ Villanueva	● 5,0	●	● 5,0
Vaupes	● 4,8	● 5,0	● 4,9
CZ Mitu	● 4,8	● 5,0	● 4,9
Vichada	● 4,6	●	● 4,6
CZ Puerto Carreño	● 4,6	●	● 4,6
Total general	● 4,7	● 4,6	● 4,7

En la regional Arauca el Centro Zonal Tame para la categoría de **Oportunidad del servicio** pasó de un nivel bajo a un nivel aceptable en el segundo trimestre, y en **Resolución de la necesidad**, pasó de un nivel aceptable a un nivel alto en el segundo trimestre.

En la categoría **Resolución de la necesidad** el centro zonal Arauca de la regional Arauca obtuvo un nivel aceptable de satisfacción para el segundo trimestre del año.

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido.



Nivel Alto de Satisfacción



iQ
OUTSOURCING

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

Por Trimestre 2021



Oportunidad del Servicio Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Oportunidad del Servicio				
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general	
Bogota	● 4,6	● 4,5	● 4,6	
CZ Barrios Unidos	● 5,0	● 4,9	● 4,9	
CZ Bosa	● 4,3 ▲	● 4,1	● 4,2	
CZ Ciudad Bolivar	● 4,6	● 4,6	● 4,6	
CZ Creer	● 4,7	● 5,0	● 4,8	
CZ Engativa	● 4,4	● 4,7	● 4,6	
CZ Fontibon	● 4,8	● 4,9	● 4,8	
CZ Kennedy	● 4,5	● 4,4	● 4,4	
CZ Martires	● 5,0	● 4,9	● 4,9	
CZ Rafael Uribe	● 4,6	● 4,8	● 4,6	
CZ Revivir		● 4,6	● 4,6	
CZ San Cristobal Sur	● 4,7	● 4,4	● 4,5	
CZ Santa Fe	● 4,8	● 5,0	● 4,9	
CZ Suba	● 4,4	● 4,7	● 4,6	
CZ Tunjuelito	● 4,8	● 4,6	● 4,7	
CZ Usaquen	● 4,8	● 4,8	● 4,8	
CZ Usme	● 4,2	● 4,2	● 4,2	
Regional Bogota	● 4,7	● 5,0	● 4,8	
CZ Kennedy Central	● 5,0	● 4,6	● 4,7	
Boyaca	● 4,6	● 4,8	● 4,7	
CZ El Cocuy		● 4,7	● 4,7	
CZ Miraflores	● 4,6	● 4,7	● 4,7	
CZ Soata		● 5,0	● 5,0	
Cundinamarca	● 4,7	● 4,6	● 4,7	
CZ Caqueza	● 5,0	● 4,9	● 5,0	
CZ Choconta	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Facatativa	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ Fusagasuga	● 4,8	● 4,8	● 4,8	
CZ La Mesa	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Pacho	● 5,0	● 4,9	● 4,9	
CZ San Juan De Rioseco	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Soacha	● 4,5	● 4,4	● 4,4	
CZ Soacha Centro	● 4,3	● 4,2	● 4,2	
CZ Ubate	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Zipaquirá	● 4,9	● 4,7	● 4,8	
CZ Gacheta	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
Norte De Santander	● 4,9	● 4,8	● 4,8	
CZ Cucuta 1	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ Cucuta 2	● 4,7	● 4,8	● 4,8	
CZ Cucuta 3	● 4,9	● 4,8	● 4,8	
CZ Ocaña	● 4,6 ◆	● 3,7	● 4,3	
CZ Pamplona	● 4,9	● 5,0	● 5,0	
CZ Tibu		● 5,0	● 5,0	
Regional Norte De Santander	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
Santander	● 5,0	● 4,6	● 4,7	
CZ Antonia Santos		● 5,0	● 5,0	
CZ La Floresta	● 5,0	● 4,6	● 4,7	
CZ Malaga	◆ 3,7	◆ 3,7	● 3,7	
CZ Velez	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Resurgir	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
Total general	● 4,7	● 4,6	● 4,7	

Los centros zonales Ocaña (Norte de Santander) y Málaga (Santander) obtuvieron un resultado en nivel bajo para el segundo trimestre del año.

Las 5 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría Oportunidad del Servicio.



Nivel Alto de Satisfacción

Calidad y Servicio en la Atención Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Calidad del Servicio				
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general	
Bogota	● 4,8	● 4,8	● 4,8	
CZ Barrios Unidos	● 5,0	● 4,9	● 4,9	
CZ Bosa	● 4,8	● 4,7	● 4,8	
CZ Ciudad Bolivar	● 4,8	● 4,8	● 4,8	
CZ Creer	● 4,4	● 5,0	● 4,6	
CZ Engativa	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ Fontibon	● 4,9	● 5,0	● 4,9	
CZ Kennedy	● 4,6	● 4,4	● 4,5	
CZ Martires	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ Rafael Uribe	● 4,9	● 5,0	● 4,9	
CZ Revivir		● 5,0	● 5,0	
CZ San Cristobal Sur	● 4,9	● 4,8	● 4,8	
CZ Santa Fe	● 4,9	● 4,8	● 4,9	
CZ Suba	● 4,7	● 4,7	● 4,7	
CZ Tunjuelito	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ Usaquen	● 4,9	● 4,8	● 4,8	
CZ Usme	● 4,8	● 4,8	● 4,8	
Regional Bogota	● 4,9	● 4,3	● 4,7	
CZ Kennedy Central	● 5,0	● 4,9	● 4,9	
Boyaca	● 4,9	● 5,0	● 4,9	
CZ El Cocuy		● 5,0	● 5,0	
CZ Miraflores	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ Soata		● 5,0	● 5,0	
Cundinamarca	● 4,9	● 4,8	● 4,8	
CZ Caqueza	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Choconta	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Facatativa	● 4,9	● 4,8	● 4,8	
CZ Fusagasuga	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ La Mesa	◆ 3,8	● 5,0	● 4,4	
CZ Pacho	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ San Juan De Rioseco	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Soacha	● 4,7	● 4,6	● 4,7	
CZ Soacha Centro	● 4,9	● 4,8	● 4,9	
CZ Ubate	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Zipaquira	● 4,9	● 5,0	● 4,9	
CZ Gacheta	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
Norte De Santander	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ Cucuta 1	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ Cucuta 2	● 5,0	● 4,9	● 4,9	
CZ Cucuta 3	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
CZ Ocaña	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Pamplona	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Tibu		● 4,5	● 4,5	
Regional Norte De Santander	● 5,0	● 4,9	● 4,9	
Santander	● 5,0	● 4,6	● 4,6	
CZ Antonia Santos		● 5,0	● 5,0	
CZ La Floresta	● 5,0	● 4,2	● 4,4	
CZ Malaga		● 4,5	● 4,5	
CZ Velez		● 5,0	● 5,0	
CZ Resurgir		● 5,0	● 5,0	
Total general	● 4,9	● 4,8	● 4,8	

Las 5 regionales presentan un nivel alto de satisfacción para la categoría de **Calidad y Servicio en la Atención**.

El Centro Zonal La Mesa de la regional Cundinamarca mejoró su nivel de satisfacción para el segundo trimestre, pasando a un nivel alto en esta categoría.



Nivel Alto de Satisfacción

Resolución de la Necesidad Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Resolución de la Necesidad

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Bogota	● 4,1 ▲	● 4,0 ▲	● 4,1
CZ Barrios Unidos	● 5,0 ●	● 4,5 ●	● 4,6
CZ Bosa	◆ 3,6 ◆	◆ 3,5 ◆	◆ 3,6
CZ Ciudad Bolivar	● 4,1 ●	● 4,1 ●	● 4,1
CZ Creer	● 4,5 ●	● 4,3 ●	● 4,4
CZ Engativa	▲ 4,1 ●	● 4,4 ●	● 4,3
CZ Fontibon	● 4,5 ●	● 4,7 ●	● 4,6
CZ Kennedy	◆ 3,6 ◆	◆ 3,6 ◆	◆ 3,6
CZ Martires	● 4,5 ●	● 4,6 ●	● 4,5
CZ Rafael Uribe	● 4,2 ●	● 4,3 ●	● 4,2
CZ Revivir	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
CZ San Cristobal Sur	◆ 3,8 ◆	● 4,2 ▲	● 4,1
CZ Santa Fe	● 4,7 ●	● 4,4 ●	● 4,6
CZ Suba	◆ 3,2 ▲	◆ 4,0 ◆	◆ 3,8
CZ Tunjuelito	● 4,5 ●	● 4,3 ●	● 4,4
CZ Usaquen	● 4,5 ●	● 4,3 ●	● 4,4
CZ Usme	◆ 3,6 ◆	◆ 3,6 ◆	◆ 3,6
Regional Bogota	● 4,5 ▲	● 4,0 ●	● 4,4
CZ Kennedy Central	● 5,0 ●	● 4,1 ●	● 4,3
Boyaca	● 4,5 ●	● 4,8 ●	● 4,6
CZ El Cocuy	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
CZ Miraflores	● 4,5 ●	● 5,0 ●	● 4,6
CZ Soata	● 4,0 ▲	● 4,0 ▲	● 4,0



Nivel Alto de Satisfacción

Cundinamarca	● 4,4 ▲	● 4,0 ●	● 4,2
CZ Caqueza	● 5,0 ●	● 4,8 ●	● 4,9
CZ Choconta	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
CZ Facatativa	● 4,4 ●	● 4,3 ●	● 4,3
CZ Fusagasuga	● 4,6 ●	● 4,5 ●	● 4,6
CZ La Mesa	◆ 2,0 ●	◆ 5,0 ◆	◆ 3,5
CZ Pacho	● 4,8 ●	● 4,5 ●	● 4,7
CZ San Juan De Rioseco	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
CZ Soacha	▲ 4,0 ◆	◆ 3,4 ◆	◆ 3,5
CZ Soacha Centro	◆ 3,6 ◆	◆ 3,7 ◆	◆ 3,7
CZ Ubate	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
CZ Zipaquirá	● 4,3 ●	● 4,1 ●	● 4,3
CZ Gacheta	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
Norte De Santander	● 4,6 ●	● 4,5 ●	● 4,5
CZ Cucuta 1	● 4,7 ●	● 4,6 ●	● 4,6
CZ Cucuta 2	● 4,1 ●	● 4,4 ●	● 4,3
CZ Cucuta 3	● 4,7 ●	● 4,4 ●	● 4,6
CZ Ocaña	● 4,3 ●	● 5,0 ●	● 4,5
CZ Pamplona	● 4,7 ●	● 4,9 ●	● 4,8
CZ Tibu	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
Regional Norte De Santander	● 5,0 ●	● 4,2 ●	● 4,4
Santander	● 5,0 ●	● 4,4 ●	● 4,5
CZ Antonia Santos	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
CZ La Floresta	● 5,0 ◆	▲ 3,7 ▲	● 4,0
CZ Malaga	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
CZ Velez	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
CZ Resurgir	● 5,0 ●	● 5,0 ●	● 5,0
Total general	● 4,3 ●	● 4,1 ●	● 4,2

La regional Bogotá, con los Centros Zonales Bosa, Kennedy y Usme, así como la regional Cundinamarca en los Centros Zonales Soacha y Soacha Centro, y la regional Santander con el centro zonal La Floresta, obtuvieron una calificación en nivel bajo para el segundo trimestre del año.

La regional Bogotá obtuvo un nivel de satisfacción aceptable para el segundo trimestre en los Centros Zonales Suba y Regional Bogotá.

Se evidenció una mejora del nivel de satisfacción en el segundo trimestre en los centros zonales de Engativá, Suba (Bogotá), La Mesa (Cundinamarca).

La regional Bogotá presentó un nivel aceptable de satisfacción para la categoría Resolución de la necesidad en el segundo trimestre del año.

Satisfacción General Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Satisfacción General

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Bogota	● 4,6	● 4,5	● 4,6
CZ Barrios Unidos	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Bosa	● 4,3	● 4,2	● 4,3
CZ Ciudad Bolivar	● 4,6	● 4,6	● 4,6
CZ Creer	● 4,5	● 4,9	● 4,7
CZ Engativa	● 4,5	● 4,7	● 4,7
CZ Fontibon	● 4,8	● 4,9	● 4,8
CZ Kennedy	● 4,3	● 4,2	● 4,3
CZ Martires	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Rafael Uribe	● 4,6	● 4,8	● 4,7
CZ Revivir		● 4,9	● 4,9
CZ San Cristobal Sur	● 4,6	● 4,5	● 4,5
CZ Santa Fe	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Suba	● 4,3	● 4,5	● 4,5
CZ Tunjuelito	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ Usaquen	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ Usme	● 4,4	● 4,3	● 4,3
Regional Bogota	● 4,7	● 4,5	● 4,6
CZ Kennedy Central	● 5,0	● 4,6	● 4,7
Boyaca	● 4,7	● 4,9	● 4,8
CZ El Cocuy		● 4,9	● 4,9
CZ Miraflores	● 4,7	● 4,9	● 4,8
CZ Soata		● 4,8	● 4,8

Cundinamarca	● 4,7	● 4,5	● 4,6
CZ Caqueza	● 5,0	● 4,9	● 5,0
CZ Choconta	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Facatativa	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ Fusagasuga	● 4,8	● 4,7	● 4,8
CZ La Mesa	◆ 3,8	● 5,0	● 4,4
CZ Pacho	● 5,0	● 4,8	● 4,9
CZ San Juan De Rioseco	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Soacha	● 4,5	● 4,3	● 4,3
CZ Soacha Centro	● 4,4	● 4,4	● 4,4
CZ Ubate	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Zipaquira	● 4,8	● 4,7	● 4,7
CZ Gacheta	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Norte De Santander	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Cucuta 1	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ Cucuta 2	● 4,7	● 4,8	● 4,7
CZ Cucuta 3	● 4,9	● 4,8	● 4,8
CZ Ocaña	● 4,7	● 4,6	● 4,7
CZ Pamplona	● 4,9	● 5,0	● 4,9
CZ Tibu		● 4,8	● 4,8
Regional Norte De Santander	● 5,0	● 4,8	● 4,8
Santander	● 5,0	● 4,6	● 4,6
CZ Antonia Santos		● 5,0	● 5,0
CZ La Floresta	● 5,0	● 4,2	● 4,4
CZ Malaga		● 4,3	● 4,3
CZ Velez		● 5,0	● 5,0
CZ Resurgir		● 5,0	● 5,0
Total general	● 4,7	● 4,6	● 4,6

Las 5 regionales presentan un nivel alto de satisfacción de manera general.

En la regional Cundinamarca, el Centro Zonal La Mesa, mejoró su calificación de satisfacción general de nivel bajo en el primer trimestre a nivel alto en el segundo trimestre.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Por Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Caribe)

Oportunidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Atlántico	● 4,7	◆ 3,7	● 4,6
CZ Baranoa	● 4,5	◆ 3,0	● 4,2
CZ Sabanalarga	● 4,6	◆ 3,7	● 4,3
CZ Suroccidente	● 4,4	● 5,0	● 4,4
CZ Suroriente	● 4,8	●	● 4,8
CZ Sabanagrande	● 5,0	●	● 5,0
Bolívar	● 4,6	● 4,7	● 4,6
CZ De La Virgen Y Turístico	● 4,4	● 4,6	● 4,5
CZ Histórico Y Del Caribe Norte	● 5,0	● 4,8	● 4,9
CZ Magangué	● 5,0	●	● 5,0
Regional Bolívar	●	● 5,0	● 5,0
Cesar	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Chiriguana	● 5,0	●	● 5,0
Regional Cesar	●	● 5,0	● 5,0
Córdoba	● 5,0	● 4,7	● 4,7
CZ Lórica	●	● 5,0	● 5,0
CZ Planetaria	●	● 5,0	● 5,0
CZ Sahagún	● 5,0	●	● 5,0
CZ Tierralta	●	◆ 3,7	● 3,7
La Guajira	● 4,2	● 4,7	● 4,2
CZ Riohacha 1	●	● 5,0	● 5,0
Regional La Guajira	● 4,1	● 4,6	● 4,2
CZ Fonseca	● 5,0	●	● 5,0
Magdalena	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Santa Ana	● 5,0	● 5,0	● 5,0
San Andrés	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Los Almendros	● 5,0	● 5,0	● 5,0
Regional San Andrés	●	● 5,0	● 5,0
Sucre	● 5,0	● 4,7	● 4,9
CZ Boston	●	● 5,0	● 5,0
CZ Sincelejo	● 5,0	● 4,6	● 4,9
Total general	● 4,6	● 4,7	● 4,6

Calidad del Servicio

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general
Atlántico	● 4,9	● 4,3	● 4,8
CZ Baranoa	● 4,9	● 4,3	● 4,8
CZ Sabanalarga	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Suroccidente	● 4,7	◆ 3,5	● 4,6
CZ Suroriente	● 4,9	●	● 4,9
CZ Sabanagrande	● 5,0	●	● 5,0
Bolívar	● 4,8	● 4,9	● 4,8
CZ De La Virgen Y Turístico	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Histórico Y Del Caribe Norte	● 4,8	● 4,8	● 4,8
CZ Magangué	● 5,0	●	● 5,0
Regional Bolívar	●	● 5,0	● 5,0
Cesar	● 5,0	● 5,0	● 5,0
CZ Chiriguana	● 5,0	●	● 5,0
Regional Cesar	●	● 5,0	● 5,0
Córdoba	● 5,0	● 4,9	● 4,9
CZ Lórica	●	● 5,0	● 5,0
CZ Planetaria	●	● 5,0	● 5,0
CZ Sahagún	● 5,0	●	● 5,0
CZ Tierralta	●	● 4,5	● 4,5
La Guajira	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Riohacha 1	●	● 5,0	● 5,0
Regional La Guajira	● 4,9	● 4,8	● 4,9
CZ Fonseca	● 5,0	●	● 5,0
Magdalena	● 5,0	● 4,8	● 4,8
CZ Santa Ana	● 5,0	● 4,8	● 4,8
San Andrés	◆ 3,0	● 4,9	● 4,5
CZ Los Almendros	◆ 3,0	● 4,8	● 4,4
Regional San Andrés	●	● 5,0	● 5,0
Sucre	● 4,9	● 4,9	● 4,9
CZ Boston	●	● 4,5	● 4,5
CZ Sincelejo	● 4,9	● 5,0	● 4,9
Total general	● 4,9	● 4,8	● 4,9

En la categoría Oportunidad del servicio los centros zonales Baranoa, Sabanalarga (Atlántico) y Tierralta (La Guajira) obtuvieron un bajo nivel de satisfacción para el segundo trimestre del año.

En la categoría Calidad del servicio el centro zonal Suroccidente de la regional Atlántico obtuvo un bajo nivel de satisfacción para el segundo trimestre del año.

El centro zonal Los Almendros de la regional San Andrés mejoró su calificación en la categoría Calidad del Servicio respecto al primer trimestre.



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Caribe)

Resolución de la Necesidad					Satisfacción General				
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general		Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	Total general	
Atlántico	● 4,2	● 4,5	● 4,2		Atlántico	● 4,7	● 4,1	● 4,6	
CZ Baranoa	▲ 4,0	▲ 4,0	▲ 4,0		CZ Baranoa	● 4,5	◆ 3,8	● 4,4	
CZ Sabanalarga	● 5,0	● 5,0	● 5,0		CZ Sabanalarga	● 4,9	● 4,6	● 4,8	
CZ Suroccidente	◆ 3,8	▲ 5,0	● 3,9		CZ Suroccidente	● 4,4	● 4,3	● 4,4	
CZ Suroriente	● 4,3	●	● 4,3		CZ Suroriente	● 4,7	●	● 4,7	
CZ Sabanagrande	● 5,0	●	● 5,0		CZ Sabanagrande	● 5,0	●	● 5,0	
Bolívar	● 4,4	● 4,8	● 4,6		Bolívar	● 4,7	● 4,8	● 4,7	
CZ De La Virgen Y Turístico	● 4,5	● 4,7	● 4,6		CZ De La Virgen Y Turístico	● 4,6	● 4,7	● 4,7	
CZ Histórico Y Del Caribe Norte	● 4,5	● 5,0	● 4,8		CZ Histórico Y Del Caribe Norte	● 4,8	● 4,9	● 4,8	
CZ Magangué	◆ 3,0	◆	● 3,0		CZ Magangué	● 4,6	●	● 4,6	
Regional Bolívar	●	● 5,0	● 5,0		Regional Bolívar	●	● 5,0	● 5,0	
Cesar	● 5,0	● 5,0	● 5,0		Cesar	● 5,0	● 5,0	● 5,0	
CZ Chiriguana	● 5,0	●	● 5,0		CZ Chiriguana	● 5,0	●	● 5,0	
Regional Cesar	●	● 5,0	● 5,0		Regional Cesar	●	● 5,0	● 5,0	
Córdoba	● 5,0	● 5,0	● 5,0		Córdoba	● 5,0	● 4,8	● 4,9	
CZ Lórica	●	● 5,0	● 5,0		CZ Lórica	●	● 5,0	● 5,0	
CZ Planetaria	●	● 5,0	● 5,0		CZ Planetaria	●	● 5,0	● 5,0	
CZ Sahagún	● 5,0	●	● 5,0		CZ Sahagún	● 5,0	●	● 5,0	
CZ Tierralta	●	● 5,0	● 5,0		CZ Tierralta	●	● 4,3	● 4,3	
La Guajira	● 4,2	◆ 3,0	▲ 4,0		La Guajira	● 4,5	● 4,4	● 4,5	
CZ Riohacha 1	◆	◆ 3,0	● 3,0		CZ Riohacha 1	●	● 4,6	● 4,6	
Regional La Guajira	● 4,1	▲ 3,0	● 4,0		Regional La Guajira	● 4,5	● 4,3	● 4,4	
CZ Fonseca	● 5,0	●	● 5,0		CZ Fonseca	● 5,0	●	● 5,0	
Magdalena	● 5,0	● 4,2	● 4,3		Magdalena	● 5,0	● 4,7	● 4,8	
CZ Santa Ana	● 5,0	● 4,2	● 4,3		CZ Santa Ana	● 5,0	● 4,7	● 4,8	
San Andrés	◆ 3,0	● 5,0	● 4,6		San Andrés	◆ 3,7	● 4,9	● 4,7	
CZ Los Almendros	◆ 3,0	● 5,0	● 4,5		CZ Los Almendros	◆ 3,7	● 4,9	● 4,6	
Regional San Andrés	●	● 5,0	● 5,0		Regional San Andrés	●	● 5,0	● 5,0	
Sucre	● 4,7	● 5,0	● 4,8		Sucre	● 4,9	● 4,8	● 4,9	
CZ Boston	●	● 5,0	● 5,0		CZ Boston	●	● 4,8	● 4,8	
CZ Sincelejo	● 4,7	● 5,0	● 4,8		CZ Sincelejo	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
Total general	● 4,3	● 4,6	● 4,4		Total general	● 4,6	● 4,7	● 4,7	

En la categoría **Resolución de la necesidad** para el segundo trimestre los centros zonales Riohacha 1 y regional La Guajira de la misma regional obtuvieron una calificación baja.

La regional San Andrés, con el Centro Zonal Los Almendros mejoró su calificación de baja a alta en el nivel de **Satisfacción General** para el segundo trimestre del año.



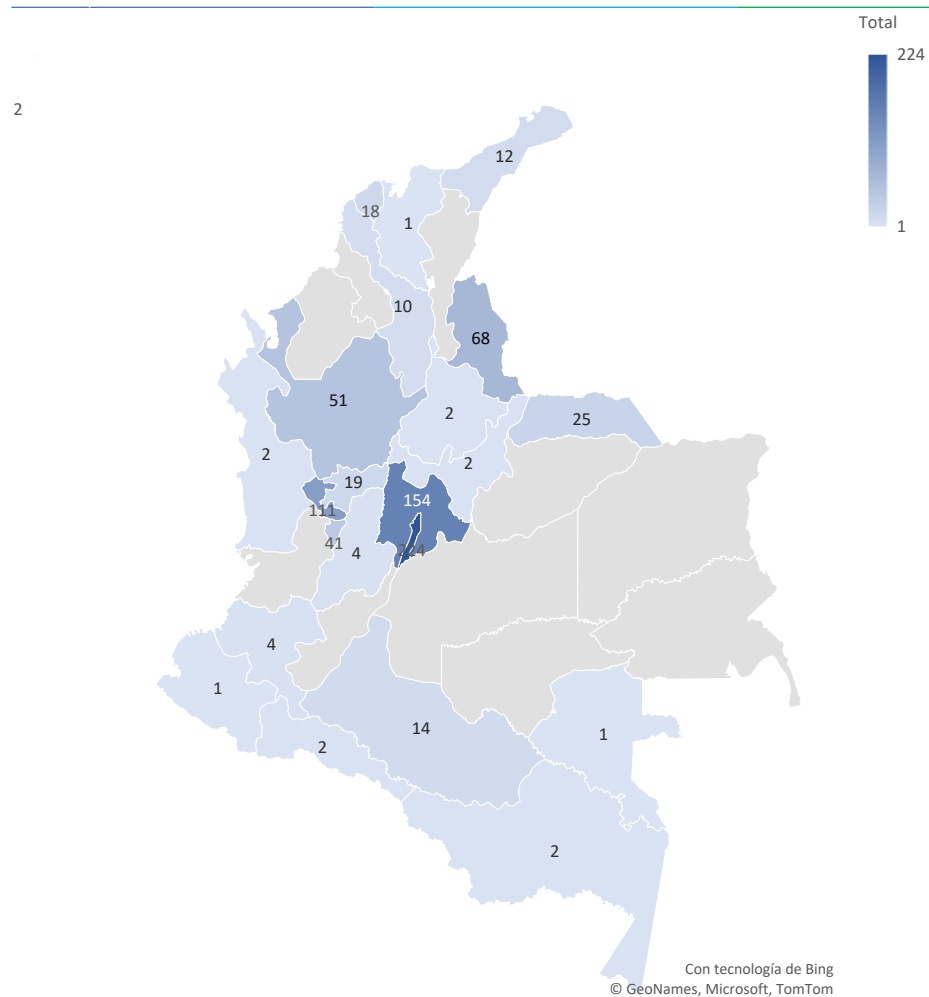
Nivel Alto de Satisfacción

Alertas de Eventos Críticos

I Semestre 2021



Alertas por Regional (Semestre I)

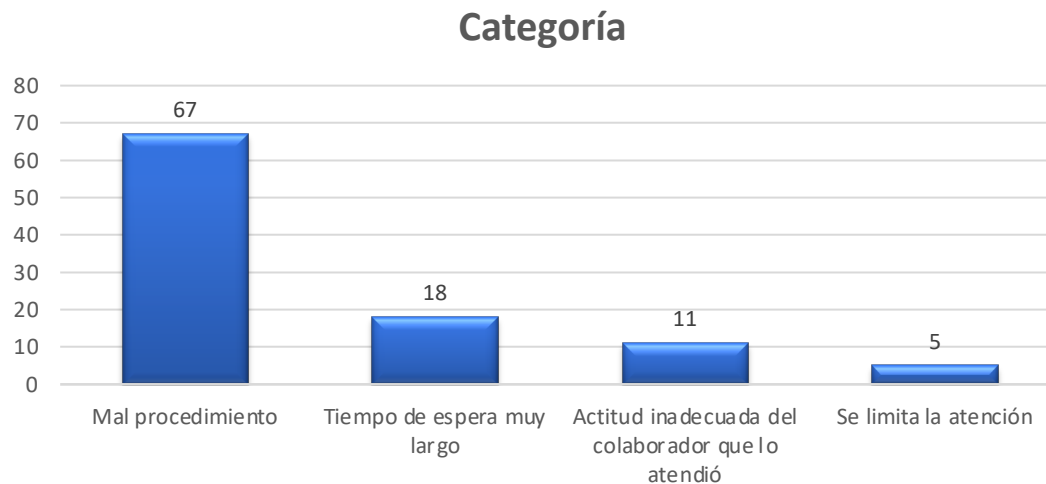
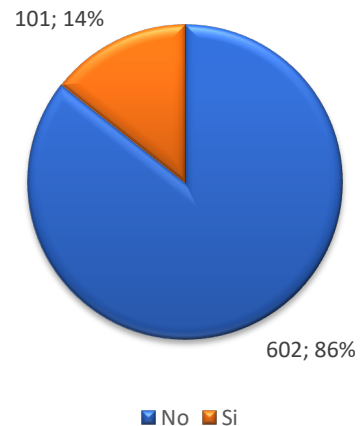


Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	% Part.
Bogota	▲ 9	▲ 8	▼ 65	■ 40	▲ 36	▼ 66	224	29,09%
Cundinamarca	▲ 13	▲ 5	■ 29	▼ 58	■ 41	▲ 8	154	20,00%
Risaralda	▼ 29	▼ 34	■ 15	■ 14	▼ 14	▲ 5	111	14,42%
Norte De Santander			▼ 28	▲ 11	■ 21	▲ 8	68	8,83%
Antioquia	■ 13	▼ 23	▲ 5	▲ 6	▼ 3	▲ 1	51	6,62%
Quindio	▼ 20	▲ 7	▲ 3	▲ 4	▲ 5	▲ 2	41	5,32%
Arauca	▲ 3	▼ 8	▼ 8	▲ 3	▼ 3		25	3,25%
Caldas	▼ 9	■ 6	▲ 1	▲ 2	▲ 1		19	2,47%
Atlantico	▼ 6	▼ 7	■ 3	▲ 1		▼ 1	18	2,34%
Caqueta	▲ 1	▲ 2		▼ 6	■ 4	▲ 1	14	1,82%
La Guajira	▲ 1	▼ 7	■ 3		▼ 1		12	1,56%
Bolivar	■ 3	▲ 1	■ 2	▼ 4			10	1,30%
Cauca		▼ 2		▼ 2			4	0,52%
Tolima					▲ 1	▼ 3	4	0,52%
San Andres		▼ 1		▼ 1			2	0,26%
Choco		▼ 1	▼ 1				2	0,26%
Santander				▼ 1	▼ 1		2	0,26%
Boyaca			▼ 2				2	0,26%
Amazonas		▼ 1	▼ 1				2	0,26%
Putumayo		▼ 1	▼ 1				2	0,26%
Nariño						▼ 1	1	0,13%
Vaupes	▼ 1						1	0,13%
Magdalena					▼ 1		1	0,13%
Total general	▲ 108	▲ 114	▼ 167	▼ 153	▼ 132	▲ 96	770	100,00%

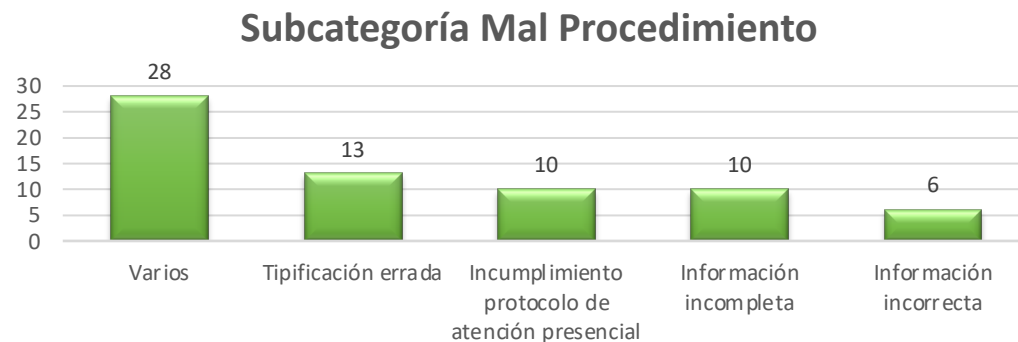
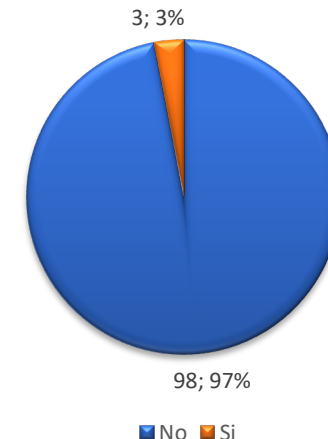
Las regionales que muestran mayor cantidad de alertas durante el mes de Junio de 2021 son Bogotá, Cundinamarca y Norte de Santander.

¿Desea poner en conocimiento su inconformidad?

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



¿Usted esta interesado en colocar una queja o reclamo?



- De los 1268 registros marcados, se generaron 703 encuestas, en las que se registraron 101 alertas y de estas se escalaron 96 alertas a las regionales.
- De las 4 categorías aquella con mayor afectación fue “Mal procedimiento” con un peso del 64% en las alertas totales, seguida por “Tiempo de espera muy largo” con una participación del 18%, “Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió” con el 13% y finalmente “Se limita la atención” con el 6%.

Alertas por Centro Zonal (Junio)

La categoría “Mal procedimiento” se mantiene como aquella en donde más participación se encuentra, con un peso del 64% en las alertas totales.

En el mes de Junio, del total de alertas generadas, el 76% (73) están focalizadas en 10 puntos de atención pertenecientes a 5 regionales (*el detalle se visualiza en la tabla*) y el 24% restante está distribuido en 19 puntos.

Categoría de la alerta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	▼ 14	▲ 9	■ 12	■ 12	■ 11	▼ 12	70
Mal procedimiento	▲ 59	▲ 73	▼ 109	■ 90	■ 82	▼ 61	474
Se limita la atención	▲ 7	▲ 6	■ 9	▼ 11	▼ 11	▼ 6	50
Tiempo de espera muy largo	▲ 28	▲ 26	▼ 37	▼ 40	▲ 28	▼ 17	176
Total general	108	114	167	153	132	96	770

Punto de atención	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo	Total general	% Part.
Cz Usme	2	9	2	6	19	19,8%
Cz Kennedy	1	15		1	17	17,7%
Cz Bosa	2	4		4	10	10,4%
Cz Cucuta 2		4	1	1	6	6,3%
Cz Suba	2	2		1	5	5,2%
Cz San Cristobal Sur		3		1	4	4,2%
Cz Pereira		3			3	3,1%
Cz Ciudad Bolivar	1	1		1	3	3,1%
Cz Fusagasuga		2	1		3	3,1%
Cz Honda		3			3	3,1%

Alertas por Centro Zonal (Junio)

Punto de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
Cz Soacha	▲ 2		■ 14	▼ 45	■ 22	▲ 2	85
Cz Usme		▲ 1	▼ 14	▼ 14	▼ 12	▼ 19	60
Cz Pereira	▼ 15	▼ 18	■ 7	▲ 5	■ 9	▲ 3	57
Cz Kennedy	▲ 1	▲ 3	▼ 14	▼ 12	■ 5	▼ 17	52
Cz Bosa	▲ 1	▲ 3	▼ 17	▲ 4	■ 7	▼ 10	42
Cz Armenia Norte	▼ 19	■ 6	▲ 2	▲ 4	▲ 5	▲ 2	38
Cz Cucuta 3			▼ 13	■ 4	▼ 7	▲ 1	25
Cz Soacha Centro			▼ 10	▼ 9	▲ 5		24
Cz Santa Rosa De Cabal	▼ 5	▼ 6	▼ 4	■ 3	▼ 4	▲ 1	23
Cz Dos Quebradas	▼ 5	▼ 9	■ 3	■ 3	▲ 1		21
Cz Cucuta 2			▼ 6	▲ 3	▼ 5	▼ 6	20
Cz Fusagasuga	▼ 4	▲ 3	▼ 4		▼ 5	▲ 3	19
Cz Cucuta 1			▼ 8	■ 4	▼ 5	▲ 1	18
Cz Facatativa	▲ 3			■ 4	▼ 8	▲ 2	17
Cz Aburra Sur		▼ 14	▲ 1				15
Cz Manizales 2	▼ 9	■ 3		▲ 1	▲ 1		14
Cz Fontibon	▲ 1		▼ 11			▲ 1	13
Cz Tame		▲ 2	▼ 5	▲ 2	■ 3		12
Regional La Guajira	▲ 1	▼ 7	■ 3		▲ 1		12
Cz Suroriente	▲ 2	▼ 7	▲ 1				10
Cz Engativa	▲ 1			■ 2	▼ 6	▲ 1	10
Cz Saravena	▼ 3	▼ 3	▼ 2	▲ 1			9

Punto de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
Cz Suba			■ 2		▲ 1	▼ 5	8
Cz De La Virgen Y Turistico	▼ 3	▲ 1	▲ 1	▼ 3			8
Cz Usaquen			▼ 2	▼ 2	▲ 1	▼ 2	7
Cz San Cristobal Sur			▲ 1	▲ 1	▲ 1	▼ 4	7
Cz Belen De Umbria	▼ 2		▲ 1	▼ 3			6
Cz Occidente	▲ 1	▲ 1	▼ 3			▲ 1	6
Cz Uraba	▲ 1		▲ 1	▼ 3	▲ 1		6
Cz Rafael Uribe	▼ 5					▲ 1	6
Cz Suroccidente	▼ 4					▲ 1	5
Cz Rosales	▼ 3			▲ 1	▲ 1		5
Cz Puerto Rico		▲ 1		▲ 1	▼ 2	▲ 1	5
Regional Antioquia	▼ 3	▲ 1			▲ 1		5
Cz Florencia 1	▲ 1	▲ 1			▼ 2		4
Cz La Virginia	▼ 2	▲ 1				▲ 1	4
Cz Oriente Medio		▼ 2		▼ 2			4
Cz Zipaquirá	▼ 2	▲ 1			▲ 1		4
Regional Norte De Santander			▲ 1		▼ 3		4
Regional Bogota			▼ 2	▲ 1		▲ 1	4
Cz Sur Oriente		▼ 3	▲ 1				4
Cz Santa Fe		▼ 1	▼ 1		▼ 1	▼ 1	4
Cz Ciudad Bolivar					▲ 1	▼ 3	4
Cz Aburra Norte	▼ 2	▼ 2					4

Se muestra la tendencia mes a mes del primer semestre del año en registro de alertas por punto de atención en el 92% de las mismas (Se excluyen de la visual 39 puntos con menos de 4 alertas reportadas durante el semestre).

Junio 2021

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
BOGOTA	1.121	313	240	69	76,68%	69,71%	28,75%

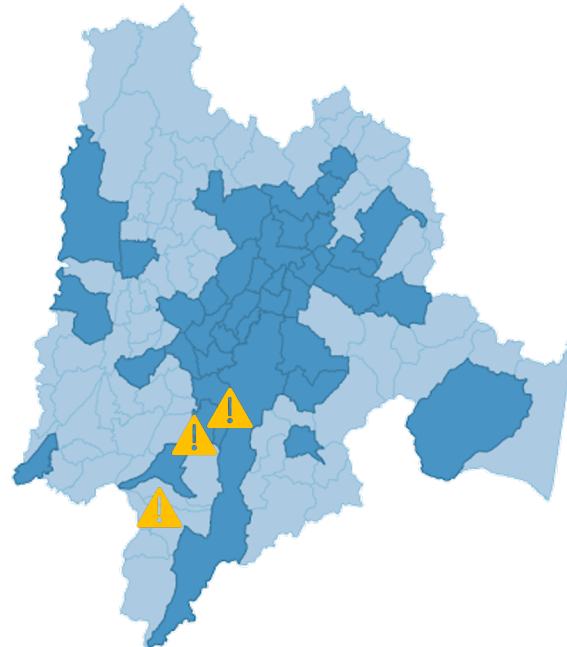
Punto de atención	Mal procedimiento	Tiempo de espera muy largo	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Se limita la atención	Total	
Bogota		38	16	10	2	66
Cz Usme		9	6	2	2	19
Cz Kennedy		15	1	1		17
Cz Bosa		4	4	2		10
Cz Suba		2	1	2		5
Cz San Cristobal Sur		3	1			4
Cz Ciudad Bolivar		1	1	1		3
Cz Usaquen		1	1			2
Cz Fontibon		1				1
Cz Engativa		1				1
Cz Santa Fe				1		1
Regional Bogota				1		1
Cz Martires	1					1
Cz Rafael Uribe			1			1



Junio 2021

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
CUNDINAMARCA	395	100	79	8	79,00%	68,03%	10,13%

Punto de atención	Mal procedimiento	Se limita la atención	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Total
Cundinamarca	6	1	1	8
Cz Fusagasuga	2	1		3
Cz Facatativa	2			2
Cz Soacha	1		1	2
Cz La Mesa	1			1
Total	6	1	1	8



Junio 2021

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
NORTE DE SANTANDER	341	98	72	10	73,47%	72,59%	13,89%

Punto de atención	Mal procedimiento	Tiempo de espera muy largo	Se limita la atención	Total
Norte De Santander	6	1	1	8
Cz Cucuta 2	4	1	1	6
Cz Cucuta 3	1			1
Cz Cucuta 1	1			1
Total	6	1	1	8



Indicador Índice por Regional

Junio 2021



Indicador “Índice” por Regional

Junio 2021

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
BOGOTA	1.121	313	240	69	76,68%	69,71%	28,75%
RISARALDA	502	170	140	5	82,35%	74,24%	3,57%
CUNDINAMARCA	395	100	79	8	79,00%	68,03%	10,13%
NORTE DE SANTANDER	341	98	72	10	73,47%	72,59%	13,89%
ANTIOQUIA	208	64	46	1	71,88%	72,73%	2,17%
CALDAS	114	39	33	0	84,62%	79,59%	0,00%
QUINDIO	107	26	22	2	84,62%	72,22%	9,09%
TOLIMA	112	30	22	3	73,33%	68,18%	13,64%
CAQUETA	20	10	10	1	100,00%	90,91%	10,00%
BOYACA	11	6	6	0	100,00%	85,71%	0,00%
CAUCA	59	8	6	0	75,00%	47,06%	0,00%
CASANARE	17	8	5	0	62,50%	88,89%	0,00%
NARIÑO	16	5	4	1	80,00%	83,33%	25,00%
BOLIVAR	17	7	4	0	57,14%	87,50%	0,00%
CORDOBA	14	6	3	0	50,00%	100,00%	0,00%
ARAUCA	14	4	3	0	75,00%	80,00%	0,00%
VALLE DEL CAUCA	6	2	2	0	100,00%	66,67%	0,00%
ATLANTICO	1	1	1	1	100,00%	100,00%	100,00%
VAUPES	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
CHOCO	19	2	1	0	50,00%	40,00%	0,00%
HUILA	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
SUCRE	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
SANTANDER	3	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
PUTUMAYO	10	1	0	0	0,00%	33,33%	"-"
MAGDALENA	14	3	0	0	0,00%	50,00%	"-"
LA GUAJIRA	1	0	0	0	"-"	0,00%	"-"
Total general	3.125	907	703	101	77,51%	71,47%	14,37%

La regional que más alto índice de alertas (Total de encuestas aplicadas / total de alertas generadas) es la **Regional Bogotá (28,75%)**, con una muestra de 240 encuestas y 69 alertas. Cabe señalar que hay otras regionales con indicador índice mayor, no obstante son con base en una muestra de 4 encuestas o menos. El % Índice de alertas, **disminuyó 2,14%** respecto al mes anterior.

Conclusiones y Sugerencias



CONCLUSIONES GENERALES



- Se gestionaron en el mes de Junio de 2021 un total de **1268 registros**, de los cuales se generaron **703 encuestas** y de estas mismas se escalaron **96 alertas** a las regionales. Se obtuvo como **índice** 14,37%, lo que es un 2,14% menos que para el mes de Mayo de 2021.



- La regional con mayor cantidad de **encuestas** en Junio fue Bogotá con 240 (34,13% del total realizadas en el mes).



- Se obtuvo una **satisfacción** general del 94% en el mes de Junio. Las macro regiones con mejor resultado de satisfacción fueron “Pacífico” y “Centro Sur” con un 4,9



- La categoría con mejor resultado global fue “Calidad del servicio” con un índice de 4,9 y aquella con más bajo resultado “Resolución de la necesidad” con un índice de 4,4.



- De las **96 alertas** generadas el 64% (61) se ubican en la categoría “Mal procedimiento”. La regional con mayor cantidad de alertas es **Bogotá** con 66 (68,8%) y el Centro Zonal con más alertas fue **Usme** con 19 (19,8%) del total de alertas por esta categoría.



- La regional con el **índice** de alertas más alto fue **Bogotá** (28,75%) y aquella con menor índice de alertas fue **Antioquia** con un 2,17% y 46 encuestas.

MEJORA EN ATENCIÓN

- ➔ ○ Mayor capacidad de profesionales en Servicios y Atención para dar cobertura a la demanda de ciudadanos que se acercan a los puntos de atención con mayor afluencia.
- ➔ ○ Acceso a citas de procesos conciliables a corto plazo, explicando y aclarando a los ciudadanos el motivo de la remisión a otras entidades cuando así se requiera.
- ➔ ○ Se sugiere realizar procesos de sensibilización para los funcionarios en temas de empatía y escucha activa, y preguntas filtro, priorizando la atención exclusiva para profundizar en los casos y comprender la pretensión del peticionario.
- ➔ ○ Fortalecer procesos de orientación y/o apropiación del conocimiento para el personal encargado de Servicios y Atención en temas conciliables, trámites internacionales y filiación.
- ➔ ○ Importancia visibilizar los canales de atención alternos para recibir atención mitigar los tiempos de espera altos, adicionalmente que los funcionarios indiquen los canales de atención de manera completa, alternativas, horarios.
- Brindar orientación general, aún cuando no corresponda la atención a la competencia territorial o administrativa del Centro Zonal.

Estrategias de Gestión



MEJORA ÓPERATIVA



- Buscando dar cumplimiento al indicador de ocupación, se ha generado seguimiento al nivel de contactabilidad y asignación equitativa de la base de datos, detallando además los estados que se utilizan, la cantidad de tiempo que lleva realizar una encuesta y analizar el SIM ante de marcar y en sí la composición de la métrica.



- Se brinda al equipo de encuestadores fortalecimiento de dudas en temas transversales de los productos y servicios del ICBF, además de los insumos requeridos para argumentar las casuísticas presentadas. Por parte de la supervisora el seguimiento con la estrategia de monitoreo de los agentes, de manera semanal en compañía del mismo. Por parte de la formadora se sugieren y validan temas de refuerzos focalizados a fin de mejorar la calidad del proceso de medición de satisfacción.



- Para el mes de Junio se implementó la nueva versión del formulario de encuestas en el aplicativo con los ajustes propuestos para la tercera versión del procedimiento, con el objetivo de implementar las mejoras propuestas y ampliar la calidad en la captura de información que viabilice la toma de decisiones.



- Teniendo en cuenta el resultado de la contactabilidad en el mes de Junio, se sugiere ajustar la estrategia para realizar el envío a una sección focalizada de la base, y validar la mejora de la contactabilidad.





iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7
Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com