



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

Junio 2022

Centro de Contacto



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Ficha técnica

**Junio 2022**

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

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

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

**Base:** 1.938 registros

**Rango Temporal:** 1 – 30 de Junio del 2022.

**Formulario:** F1.P6.RC Versión 1.

**Operador:** Unión Temporal ASD-IQ

# Introducción

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

# Contenido



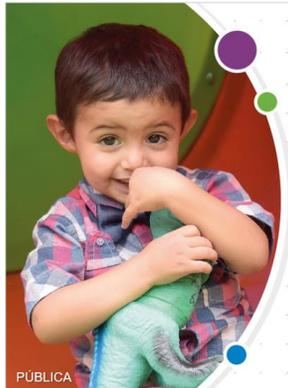
**Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial**

Junio 2022



 El futuro es de todos  

PÚBLICA



**Ajustes operativos**

Junio 2022



 El futuro es de todos  

PÚBLICA



**Resultados Encuestas de Satisfacción**

Junio 2022



 El futuro es de todos  

PÚBLICA



**Nivel de Satisfacción**

Junio 2022



 El futuro es de todos  

PÚBLICA



**Alertas de eventos críticos**

Junio 2022



 El futuro es de todos  

PÚBLICA



**Conclusiones y recomendaciones**

Junio 2022



 El futuro es de todos  

PÚBLICA



# Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

Junio 2022



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Resumen consolidado Encuestas de Satisfacción

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%

CONSOLIDADO VIGENCIA 2022												
Mes	Reg Recibidos	Reg Validos	% Registros Validos	Registros Marcados	% Gestión de la Muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador Índice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	3.476	2712	78,02%	828	30,53%	711	85,87%	74	72	10%	67,71%	61,80%
Febrero	2.873	2270	79,01%	956	42,11%	956	100,00%	167	167	17%	74,10%	54,50%
Marzo	2.566	1988	77,47%	2.865	144,11%	1.213	42,34%	162	160	13%	73,96%	57,26%
Abril	2.158	1627	75,39%	2.103	129,26%	969	46,08%	116	112	12%	74,37%	61,96%
Mayo	2.163	1311	60,61%	1.761	134,32%	821	46,62%	162	160	19%	69,46%	67,12%
Junio	1.938	1469	75,80%	1.339	91,15%	927	69,23%	118	114	12%	71,47%	70,41%
<b>Total 2022</b>	<b>15.174</b>	<b>11.377</b>	<b>74,98%</b>	<b>9.852</b>	<b>86,60%</b>	<b>5.597</b>	<b>56,81%</b>	<b>799</b>	<b>785</b>	<b>14,03%</b>	<b>71,92%</b>	<b>60,53%</b>

- Para el año 2022 se presentó un incremento del 57% sobre el tamaño de la muestra recibida respecto al mismo mes en la vigencia 2021 y del -11,12% sobre el tamaño de la muestra en registros válidos.
- En cuanto a la gestión de los registros válidos, la variación en el mismo comparativo fue del -8,66%, sobre las encuestas efectivas logradas fue del -9,46, % y sobre las alertas escaladas a regionales fue del +4%.
- La variación en la contactabilidad en el comparativo del periodo Mayo 2021-2022 fue del -0,86% y sobre la efectividad fue de -3,7%.

# Encuestas efectivas por regional

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	Total genera
ANTIOQUIA	29	97	93	55	28	32	334	3%
ARAUCA		12	8	9	6	11	46	1%
ATLANTICO	43	23	27	21	31	36	181	4%
BOGOTA	141	148	211	134	130	134	898	14%
BOLIVAR	2	10	5	16	11	13	57	1%
BOYACA	10	31	23	18	16	16	114	2%
CALDAS	51	88	108	125	44	42	458	5%
CAQUETA	5	4	5	11	14	6	45	1%
CASANARE	9	5	11	6	4	6	41	1%
CAUCA	3	5	12	9	8	3	40	0%
CESAR	1	1	4	26	21	18	71	2%
CHOCO	1	5	4	2	1		13	0%
CORDOBA	40	121	69	48	37	46	361	5%
CUNDINAMARCA	38	44	50	65	69	84	350	9%
GUAVIARE			1		1	4	6	0%
HUILA	27	40	48	23	28	12	178	1%
LA GUAJIRA	8	20	28	10	16	13	95	1%
MAGDALENA	3	3				2	8	0%
META	5	15	19	14	20	17	90	2%
NARIÑO	8	18	24	19	19	42	130	5%
NORTE DE SANTANDER	63	56	111	88	84	119	521	13%
PUTUMAYO	4	1	1	3	1	9	19	1%
QUINDIO	5	1	1	1	1		9	0%
RISARALDA	102	77	153	115	77	91	615	10%
SAN ANDRES		2	4	1	2	2	11	0%
SANTANDER	28	6	8	3	12	11	68	1%
SUCRE	10	6	17	57	28	45	163	5%
TOLIMA	10	2	22	4	14	15	67	2%
VALLE DEL CAUCA	63	115	145	85	97	98	603	11%
VAUPES					1		1	0%
VICHADA	2		1	1			4	0%
<b>Total general</b>	<b>711</b>	<b>956</b>	<b>1213</b>	<b>969</b>	<b>821</b>	<b>927</b>	<b>5597</b>	<b>100%</b>

El 56,7% de las encuestas realizadas durante el mes de Junio de 2022 se concentraron en las regionales:

- Bogotá (14,5%)
- Norte de Santander (12,8%)
- Valle del Cauca (10,6%)
- Risaralda (9,8%)
- Cundinamarca (9,1%)
- Córdoba (5,0%)

Para el mes de Junio se realizaron 12,9% más encuestas más que en el mes anterior.

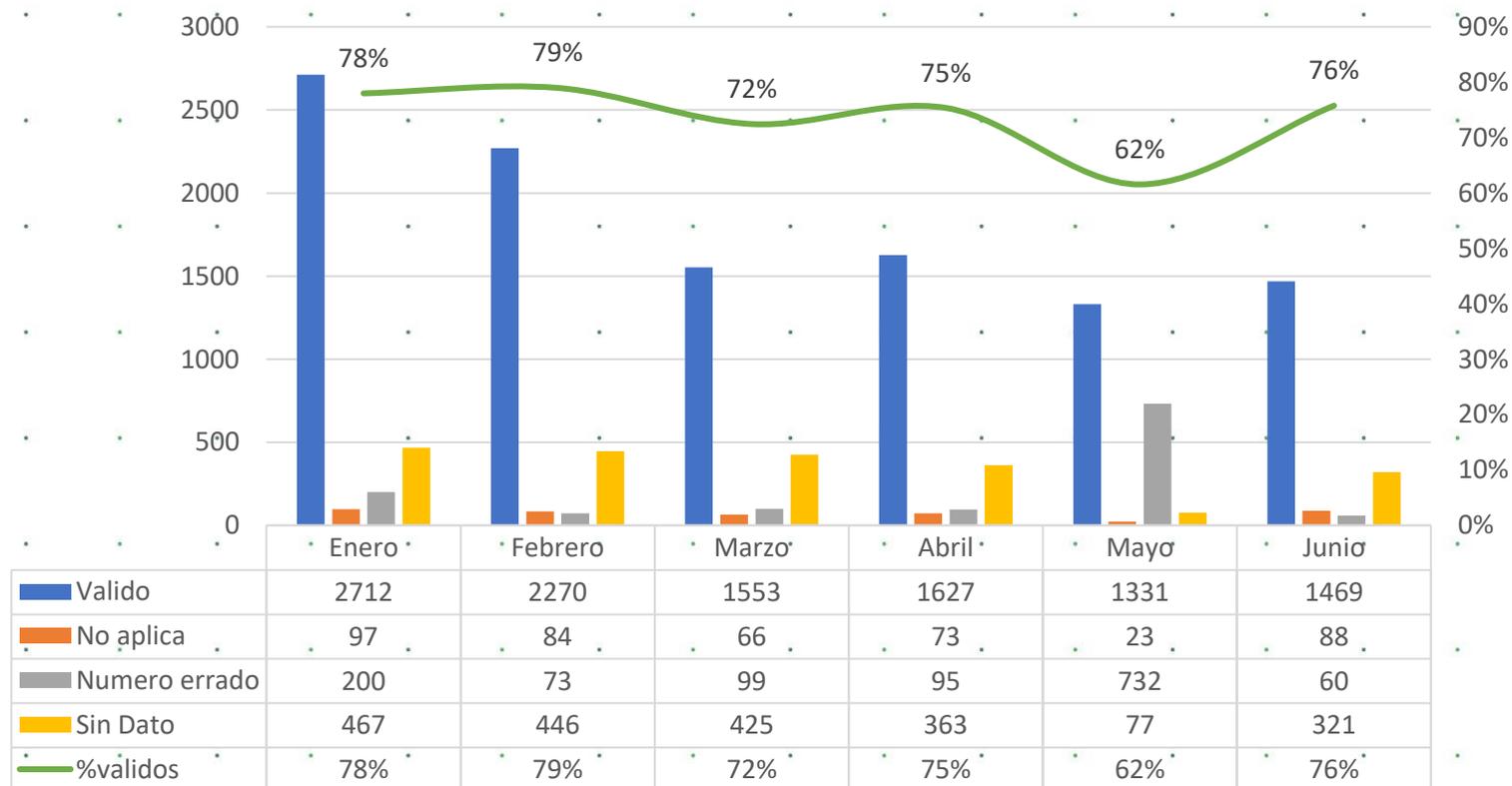
# Puntos de atención sin registros

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Junio	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	Registros Validos	Registros No Validos	% Registros Validos	Registros Marcados	% Barrido	% Efectividad	% Contactabilidad	Obsrevación
Caribe	Bolivar	CZ Historico Y Del Caribe Norte	1	0	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	"-"	0%	Registros del mes anterior
Caribe	Magdalena	CZ Santa Ana	5	0	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Caribe	San Andres	CZ Los Almendros	1	1	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 1	1	1	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Centroriente	Bogota	CZ Engativa	13	4	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	100%	100%	Registros del mes anterior
Centroriente	Bogota	CZ Fontibon	8	2	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Centroriente	Norte De Santander	Regional Norte De Santander	9	1	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Centroriente	Santander	CZ Malaga	1	0	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Aburra Sur	5	0	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Rosales	9	3	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Eje Cafetero	Quindío	CZ Armenia Norte	30	0	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	"-"	0%	Registros del mes anterior
Llanos	Vichada	CZ Puerto Carreño	2	0	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Pacífico	Cauca	CZ Popayan	1	0	Sin Registros	0	0	0	-	1	-	-	-	
Pacífico	Choco	CZ Bahia Solano	1	0	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	
Pacífico	Choco	CZ Istmina	2	0	Sin Registros	0	0	0	-	0	-	-	-	

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (15 puntos de atención a nivel nacional, aumentó 1 punto respecto al mes anterior)

# Validación de los registros recibidos

Validación de registros



Frente a la validación de datos que realiza el centro de contacto, sobre la muestra recibida para los meses de enero a junio de 2022, se evidencian los siguientes aspectos:

- La relación de registros válidos para la gestión fue del 73,6% sobre el total de la muestra recibida (En junio fue del 76%).
- 4,5% de los registros recibidos no aplican para gestión, dado que corresponden a atención presencial de la sede de la Dirección de Servicios y Atención.
- De los motivos de clasificación para los registros no válidos, el 16,6% no cuenta con número de teléfono y el 3,09% corresponde a datos errados (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, campos alfanuméricos, números inexistentes, fuera de servicio,, etc.)

# Validación de los registros recibidos - Junio

Regional	Numero errado	Sin Dato	Válido	Total general	% Válidos
AMAZONAS		2		2	0,0%
ANTIOQUIA		2	49	51	96,1%
ARAUCA	1	1	23	25	92,0%
ATLANTICO	1	2	76	79	96,2%
BOGOTA	3	22	220	245	89,8%
BOLIVAR	4	5	15	24	62,5%
BOYACA	2	2	20	24	83,3%
CALDAS			35	35	100,0%
CAQUETA			9	9	100,0%
CASANARE			8	8	100,0%
CAUCA			5	5	100,0%
CESAR	2		33	35	94,3%
CHOCO			2	2	100,0%
CORDOBA		12	72	84	85,7%
CUNDINAMARCA		5	114	119	95,8%
GUAVIARE		1	5	6	83,3%
HUILA	3	8	16	27	59,3%
LA GUAJIRA	1	7	20	28	71,4%
MAGDALENA		1	2	3	66,7%
META	1	1	21	23	91,3%
NARIÑO	3	73	62	138	44,9%
NORTE DE SANTANDER	4	125	186	315	59,0%
PUTUMAYO	1	7	29	37	78,4%
QUINDIO			2	2	100,0%
RISARALDA	27	5	179	211	84,8%
SAN ANDRES			1	1	100,0%
SANTANDER	3	2	18	23	78,3%
SUCRE		4	52	56	92,9%
TOLIMA	1	3	28	32	87,5%
VALLE DEL CAUCA	3	23	167	193	86,5%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>313</b>	<b>1469</b>	<b>1842</b>	<b>80%</b>

Frente a la validación de datos de la muestra recibida para el mes de Junio de 2022, se evidencian los siguientes aspectos:

- La relación de registros válidos para la gestión fue del 76% sobre el total de la muestra recibida
- 7 de las 30 regionales que remitieron muestra cumplen con el 100% de la calidad en registro (representan el 4,2% de la muestra válida recibida)
- Las regionales con menor porcentaje de registros válidos fueron Amazonas, Nariño, Norte de Santander y Huila con resultados situados por debajo del 60%.
- La mayor participación en la muestra válida la presentaron las regionales Bogotá, Norte de Santander, Risaralda y Valle del Cauca.

# Validación de los registros recibidos

Centro_Zonal_CreacionPeticion	Regional_CreacionPeticion	Numero errado	Sin Dato	Total general	% Válidos
▣ CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	BOLIVAR		1	1	0%
▣ CZ EL BANCO	MAGDALENA			1	0%
▣ CZ GARZON	HUILA			1	0%
▣ CZ GRANADA	META			1	0%
▣ CZ LA UNION	NARIÑO			1	0%
▣ CZ SIBUNDOY	PUTUMAYO			1	0%
▣ CZ SIMITI	BOLIVAR			1	0%
▣ CZ SOGAMOSO	BOYACA	1		1	0%
▣ REGIONAL AMAZONAS	AMAZONAS			2	0%
▣ REGIONAL ARAUCA	ARAUCA		1	1	0%
▣ REGIONAL META	META		1	1	0%
<b>Total general</b>			<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0%</b>

Frente a la validación de datos realizada por punto de atención sobre la muestra en el mes de junio de 2022, se evidencian los siguientes aspectos:

- Los 11 puntos de atención relacionados tuvieron 0% de registros válidos sobre una muestra enviada entre 1 y 2 registros.

# Validación de los registros recibidos

Punto de atención	Regional	Numero errado	Sin Dato	Válido	Total general	% Válidos
▣ CZ BUCARAMANGA SUR	SANTANDER	3	1	5	9	56%
▣ CZ BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA		10	9	19	47%
▣ CZ CUCUTA 1	NORTE DE SANTANDER		13	7	20	35%
▣ CZ CUCUTA 3	NORTE DE SANTANDER	2	91	94	187	50%
▣ CZ JAMUNDI	VALLE DEL CAUCA		10	7	17	41%
▣ CZ MANAURE	LA GUAJIRA	1	4	4	9	44%
▣ CZ MIRAFLORES	BOYACA		1	1	2	50%
▣ CZ MONTELIBANO	CORDOBA		9	11	20	55%
▣ CZ PASTO 1	NARIÑO		67	11	78	14%
▣ CZ PITALITO	HUILA	3	5	7	15	47%
▣ CZ SOACHA CENTRO	CUNDINAMARCA		1	1	2	50%
▣ CZ URABA	ANTIOQUIA		1	1	2	50%
▣ REGIONAL NARIÑO	NARIÑO		1	1	2	50%
<b>Total general</b>		<b>9</b>	<b>214</b>	<b>159</b>	<b>382</b>	<b>42%</b>

Frente a la validación de datos realizada por punto de atención sobre la muestra en el mes de junio de 2022, se evidencian los siguientes aspectos:

- 13 de los puntos de atención relacionados cuentan con porcentaje de registros válidos por debajo del 60%
- Se evidencia que representan el 81% de los registros no válidos del mes de Junio
- La tasa más baja de calidad de registro corresponde al centro zonal Pasto 1 de la regional Nariño, con 14% de registros válidos sobre una muestra de 78 registros. Esta tendencia se mantiene para este punto de atención durante el último trimestre.

# Resumen encuestas efectivas por macro región

## Caribe

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<b>CORDOBA</b>		40	121	69	48	37	46	361
	CZ 1 MONTERIA	20	37	25	13	8	11	114
	CZ LORICA		7	11	4	6	8	36
	CZ MONTELIBANO	8	50	16	13	3	2	92
	CZ PLANETARICA		2	3	5	3	11	24
	CZ SAHAGUN	4	4		5	7	9	29
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			2				2
	CZ TIERRALTA	5	8	5	3	1		22
	REGIONAL CORDOBA	3	13	7	5	9	5	42
<b>SUCRE</b>		10	6	17	57	28	45	163
	CZ BOSTON		1		1			2
	CZ LA MOJANA		2					2
	CZ NORTE		1	1			3	5
	CZ SINCELEJO	10	2	16	56	28	42	154
<b>ATLANTICO</b>		43	23	27	21	31	36	181
	CZ BARANOA			1	2			3
	CZ HIPODROMO	32	16	15	16	20	20	119
	CZ SABANAGRANDE			1				1
	CZ SABANALARGA	8		2	1			11
	CZ SUROCCIDENTE	2	7	8	2	11	16	46
	REGIONAL ATLANTICO	1						1
<b>CESAR</b>		1	1	4	26	21	18	71
	CZ CHIRIGUANA	1	1	3				5
	CZ VALLEDUPAR 1						2	2
	CZ VALLEDUPAR 2			1	24	21	16	62
	REGIONAL CESAR				2			2

<b>BOLIVAR</b>		2	10	5	16	11	13	57
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	1	2					3
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		1		1			2
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA				3		1	4
	CZ MAGANGUE	1	1	1		1		4
	CZ MOMPOX			3	10	6	5	24
	CZ SIMITI		4			1	1	6
	CZ TURBACO		2					2
	REGIONAL BOLIVAR			1	2	3	6	12
<b>LA GUAJIRA</b>		8	20	28	10	16	13	95
	CZ FONSECA			1				1
	CZ MANAURE	4	4	2	2	10	1	23
	CZ RIOHACHA 1	2	15	23	4	2	6	52
	CZ RIOHACHA 2		1					1
	REGIONAL LA GUAJIRA	2		2	4	4	6	18
<b>MAGDALENA</b>		3	3				2	8
	CZ FUNDACIÓN		1					1
	CZ SANTA MARTA 1	2						2
	CZ SANTA MARTA 2	1	2				2	5
<b>SAN ANDRES</b>			2	4	1	2	2	11
	CZ LOS ALMENDROS			1		1		2
	REGIONAL SAN ANDRES		2	3	1	1	2	9
<b>Total general</b>		<b>107</b>	<b>186</b>	<b>154</b>	<b>179</b>	<b>146</b>	<b>175</b>	<b>947</b>

# Resumen encuestas efectivas por macro región

## Llanos

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
▣ META		5	15	19	14	20	17	90
	CZ ACACIAS	2	3	4	2	8		19
	CZ GRANADA				2			2
	CZ PUERTO LOPEZ		3	1			1	5
	CZ VILLAVICENCIO 1			1	7	10	5	23
	CZ VILLAVICENCIO 2	3	9	13	3	2	11	41
▣ ARAUCA			12	8	9	6	11	46
	CZ ARAUCA		1		2	4	1	8
	CZ SARAVERA		4	6	6		6	22
	CZ TAME		7	2	1	2	4	16
▣ CASANARE		9	5	11	6	4	6	41
	CZ YOPAL	9	5	9	5	4	6	38
	REGIONAL CASANARE			2	1			3
▣ GUAVIARE				1		1	4	6
	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			1		1	2	4
	REGIONAL GUAVIARE						2	2
▣ VICHADA		2		1	1			4
	CZ PUERTO CARREÑO	2		1	1			4
▣ VAUPES							1	1
	CZ MITU					1		1
<b>Total general</b>		<b>16</b>	<b>32</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>188</b>

# Resumen encuestas efectivas por macro región

## Centro Sur

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
▣ TOLIMA		10	2	22	4	14	15	67
	CZ CHAPARRAL				1	1	1	3
	CZ ESPINAL	6	1	11		8	9	35
	CZ GALAN	2	1	8	3	4	5	23
	CZ IBAGUE			1		1		2
	CZ MELGAR	1		1				2
	CZ PURIFICACION	1						1
	REGIONAL TOLIMA			1				1
▣ HUILA		27	40	48	23	28	12	178
	CZ LA GAITANA	3	2	1			1	7
	CZ LA PLATA	1	4	10	12	7	1	35
	CZ NEIVA		1			1	3	5
	CZ PITALITO	23	33	37	11	20	7	131
▣ PUTUMAYO		4	1	1	3	1	9	19
	CZ LA HORMIGA	1					8	9
	CZ MOCOA				1	1	1	3
	CZ SIBUNDOY	3	1	1	1			6
	REGIONAL PUTUMAYO				1			1
▣ CAQUETA		5	4	5	11	14	6	45
	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		1			2	1	4
	CZ FLORENCIA 1	4	1	1	1	1		8
	CZ FLORENCIA 2						2	2
	CZ PUERTO RICO	1	2	4	10	11	3	31
<b>Total general</b>		<b>46</b>	<b>47</b>	<b>76</b>	<b>41</b>	<b>57</b>	<b>42</b>	<b>309</b>

# Resumen encuestas efectivas por macro región

Pacífico

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<b>VALLE DEL CAUCA</b>		63	115	145	85	97	98	603
	CZ BUENAVENTURA			1			6	7
	CZ CARTAGO	14	13	2	2	3		34
	CZ CENTRO	3	4	3	3	10	22	45
	CZ JAMUNDI	4	1		1	1	3	10
	CZ LADERA	4	9	2			1	16
	CZ NORORIENTAL			3	5	1		9
	CZ PALMIRA	6	6	38	28	27	12	117
	CZ ROLDANILLO		2			2		4
	CZ SEVILLA		1	1	1	1		4
	CZ SUR	3	7	12	6	3		31
	CZ TULUA	19	28	62	21	47	54	231
	REGIONAL VALLE	10	44	21	18	2		95
<b>NARIÑO</b>		8	18	24	19	19	42	130
	CZ BARBACOAS					1		1
	CZ IPIALES	1	1					2
	CZ LA UNION		2	1	1			4
	CZ PASTO 1	1	6	2	5	2	4	20
	CZ PASTO 2	1	3	3	5	1	11	24
	CZ TUQUERRES		4	14	5	13	25	61
	REGIONAL NARIÑO	5	2	4	3	2	2	18
<b>CAUCA</b>		3	5	12	9	8	3	40
	CZ CENTRO			1	1	4		6
	CZ NORTE		2	2	1			5
	CZ POPAYAN			1	1			2
	CZ SUR	3	3	8	6	4	3	27
<b>CHOCO</b>		1	5	4	2	1		13
	CZ BAHIA SOLANO			1	1			2
	CZ ISTMINA		1					1
	CZ QUIBDO		1	1				2
	CZ RIOSUCIO		1	1	1	1		4
	CZ TADO	1	2	1				4
<b>Total general</b>		<b>75</b>	<b>143</b>	<b>185</b>	<b>115</b>	<b>125</b>	<b>143</b>	<b>786</b>

# Resumen encuestas efectivas por macro región

## Centro Oriente

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
BOGOTA		141	148	211	134	130	134	898
	CZ BARRIOS UNIDOS	7		3	5	4	4	23
	CZ BOSA	1		3	1	1	1	7
	CZ CIUDAD BOLIVAR	2	7	1	4	2	4	20
	CZ CREER	3		3		1		7
	CZ ENGATIVA	7	3	2	1	4	1	18
	CZ FONTIBON	9	11	17	4	2		43
	CZ KENNEDY	23	25	12	15	8	5	88
	CZ KENNEDY CENTRAL		1	3				4
	CZ MARTIRES	6	7	16	4	8	8	49
	CZ RAFAEL URIBE	23	43	64	34	20	12	196
	CZ REVIVIR	1		1		1	2	5
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	9	3	18	7	12	9	58
	CZ SANTA FE	3	3	1	3	1	4	15
	CZ SUBA	3	7	18	26	14	10	78
	CZ TUNJUELITO	3	4	4	4	2	7	24
	CZ USAQUEN	15	15	7	14	18	5	74
	CZ USME	25	18	34	11	30	57	175
	REGIONAL BOGOTA	1	1	4	1	2	5	14
NORTE DE SANTANDER		63	56	111	88	84	119	521
	CZ CUCUTA 1	1	2	4	3	10	3	23
	CZ CUCUTA 2	3	2	33	34	26	27	125
	CZ CUCUTA 3	22	18	34	20	32	67	193
	CZ OCAÑA	24	8	13	10	7	13	75
	CZ PAMPLONA	13	19	4	1			37
	CZ TIBU		4	18	14	8	9	53
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER		3	5	6	1		15

# Resumen encuestas efectivas por macro región

## Centro Oriente

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<b>CUNDINAMARCA</b>		38	44	50	65	69	84	350
	CZ CAQUEZA	5	7	4	1	1		18
	CZ CHOCONTA	1	4	2		1	1	9
	CZ FACATATIVA	12	15	18	18	16	14	93
	CZ FUSAGASUGA	4	3	4	1	5	21	38
	CZ GACHETA	2		1			1	4
	CZ GIRARDOT				1			1
	CZ LA MESA						2	2
	CZ PACHO				2		2	4
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	2			1	1		4
	CZ SOACHA	1	4	5	14	21	29	74
	CZ SOACHA CENTRO		1				1	2
	CZ UBATE				1		2	3
	CZ ZIPAQUIRA	10	10	16	26	22	12	96
	REGIONAL CUNDINAMARCA	1					1	2
<b>BOYACA</b>		10	31	23	18	16	16	114
	CZ DUITAMA	1	1			1		3
	CZ EL COCUY		1	5	2	1	1	10
	CZ GARAGOA	1		2	1	2		6
	CZ MIRAFLORES	2	1			2	1	6
	CZ OTANCHE	2	8	6	5	7	8	36
	CZ PUERTO BOYACA	1	1	1	2	1		6
	CZ SOATA	1						1
	CZ SOGAMOSO	1			1		1	3
	CZ TUNJA 1		1	2			2	5
	CZ TUNJA 2	1	18	7	6	2	3	37
	REGIONAL BOYACA				1			1
<b>SANTANDER</b>		28	6	8	3	12	11	68
	CZ ANTONIA SANTOS	1	1	1	1	1	4	9
	CZ BUCARAMANGA SUR	2	1	2		9	2	16
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15	1	2			3	21
	CZ LA FLORESTA			1	2	1		4
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	1	1					2
	CZ MALAGA	1		1				2
	CZ SAN GIL		1			1		2
	CZ SOCORRO	8	1	1				10
	CZ VELEZ						2	2
<b>Total general</b>		<b>280</b>	<b>285</b>	<b>403</b>	<b>308</b>	<b>311</b>	<b>364</b>	<b>1951</b>

# Resumen encuestas efectivas por macro región

## Eje cafetero

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<b>RISARALDA</b>		102	77	153	115	77	91	615
	CZ BELEN DE UMBRIA	4		6	7	6	6	29
	CZ DOS QUEBRADAS	16	13	48	57	29	33	196
	CZ LA VIRGINIA	10	20	26	2	2	18	78
	CZ PEREIRA	54	42	61	41	29	27	254
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	9	1	11	8	11	6	46
	REGIONAL RISARALDA	9	1	1			1	12
<b>CALDAS</b>		51	88	108	125	44	42	458
	CZ DEL CAFE	1	1			1		3
	CZ MANIZALES 2	46	76	79	97	37	24	359
	CZ NORTE	2	3	1	8	4	3	21
	CZ OCCIDENTE		5	27	18	1	14	65
	CZ ORIENTE	2	1	1	2	1	1	8
	CZ SUR ORIENTE		2					2
<b>ANTIOQUIA</b>		29	97	93	55	28	32	334
	CAIF COMUNA 13			1				1
	CZ ABURRA NORTE		13	35	31	2		81
	CZ ABURRA SUR	1	1	3	1			6
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	2	13	1		1	4	21
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL			1	3	1	3	8
	CZ LA MESETA	1		2	1	1	3	8
	CZ MAGDALENA MEDIO						1	1
	CZ OCCIDENTE	3	15	11	9	6	11	55
	CZ OCCIDENTE MEDIO		1					1
	CZ ORIENTE	13	36	12	1	6	4	72
	CZ ORIENTE MEDIO	3	6	8	4	3	1	25
	CZ PENDERISCO			4	4	1	1	10
	CZ PORCE NUS		3	2		1	3	9
	CZ ROSALES	4	2	4	1	3		14
	CZ SUR ORIENTE						2	2
	CZ SUROESTE			1			1	2
	CZ URABA		2	2		1		5
	REGIONAL ANTIOQUIA	2	5	6				13
<b>QUINDIO</b>		5	1	1	1	1		9
	CZ ARMENIA NORTE	3	1	1	1			6
	CZ ARMENIA SUR					1		1
	REGIONAL QUINDIO	2						2
<b>Total general</b>		<b>187</b>	<b>263</b>	<b>355</b>	<b>296</b>	<b>150</b>	<b>165</b>	<b>1416</b>



# Ajustes operativos

Junio 2022



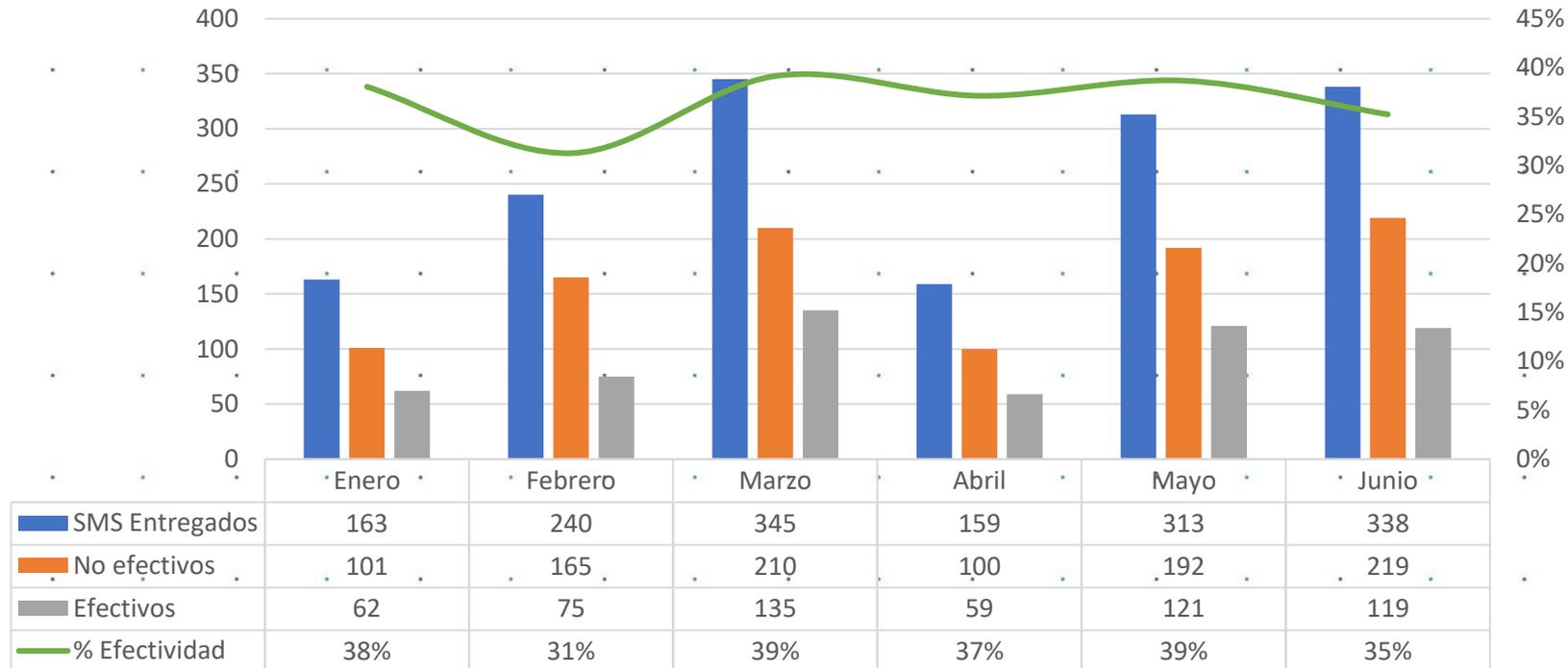
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



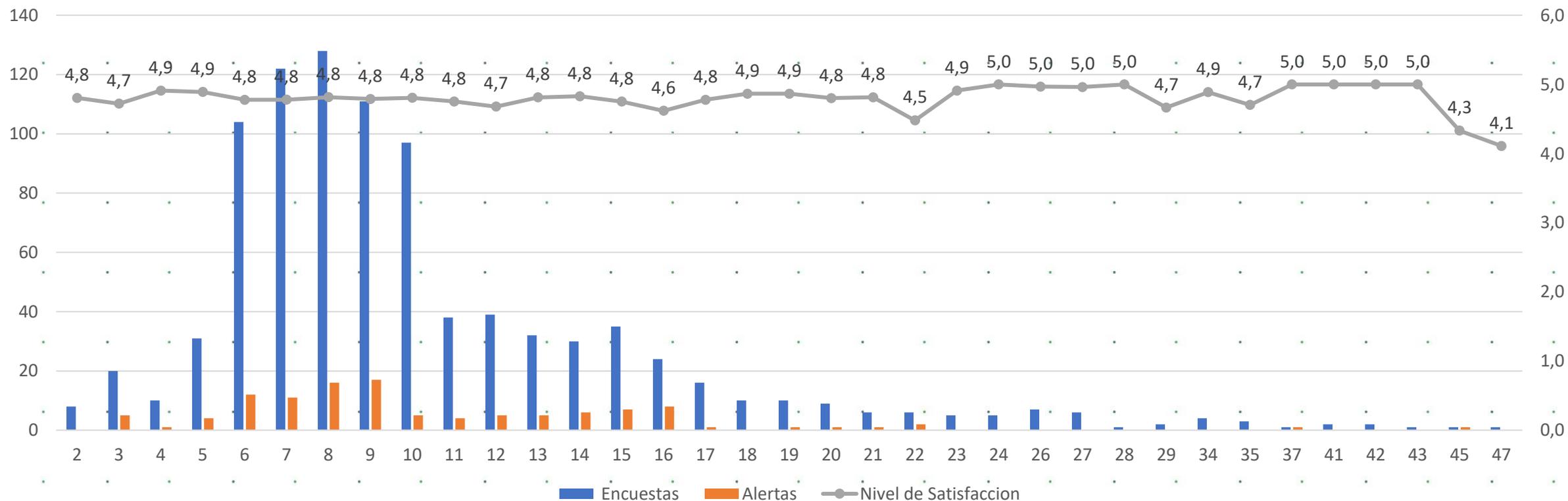
**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Efectividad mensajes de texto



- Desde el último trimestre del 2021 se viene adelantando la estrategia de envío de SMS a los ciudadanos cuyo resultado del primer contacto es “No efectivo”; con la finalidad de promover su participación en la encuesta y posteriormente volver a llamarles.
- En la gráfica, el porcentaje de efectividad de la estrategia se calcula con la cantidad de encuestas efectivas sobre el total de registros marcados a los que se les envió SMS.
- Se encuentra un promedio general de efectividad del 37% durante los primeros 6 meses del 2022.

# Oportunidad en la medición de satisfacción



- El 70,1% de las encuestas se realizaron en el rango dentro de los 10 días posteriores a la visita del ciudadano al punto de atención.
- La mayor efectividad de las encuestas se ubican en los días 6 al 10 posteriores a la visita del punto de atención (60,6%), mientras que las alertas vs encuestas efectivas tuvieron mayor concentración los días 9, 8, 6 y 7 posterior a la visita al punto de atención.
- Respecto al nivel de satisfacción se evidencia una tendencia general durante el mes del 4,8 con una variación a 4,7 en el rango de 12 a 17 días y de 45 días en adelante.



# Resultados Encuestas de Satisfacción

Junio 2022



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Categorías

(Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound)

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



Oportunidad del Servicio



Resolución de la necesidad



Calidad y Servicio en la Atención



Cierre de la Encuesta



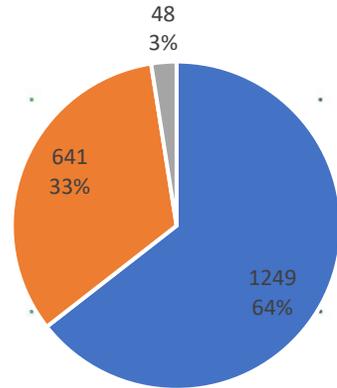
# Categorías

(Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound)

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

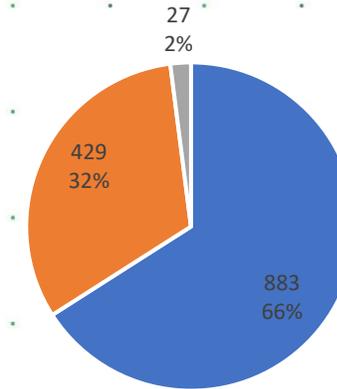
# Caracterización Sociodemográfica de la población

Distribución Poblacional general



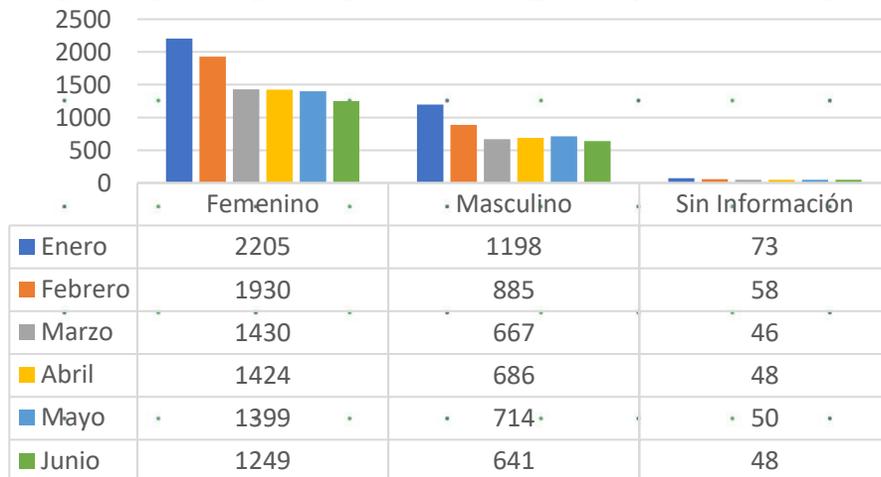
■ Femenino ■ Masculino ■ No Aplica

Distribución poblacional encuestados

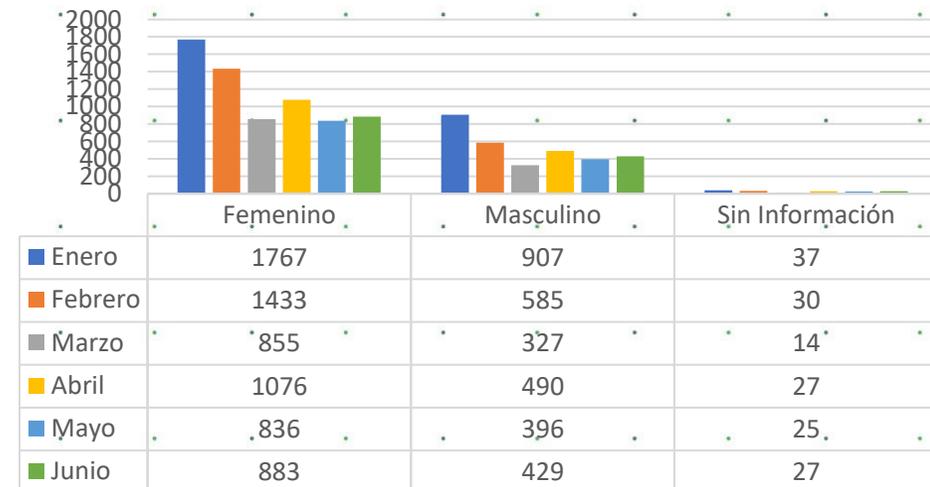


■ Femenino ■ Masculino ■ No Aplica

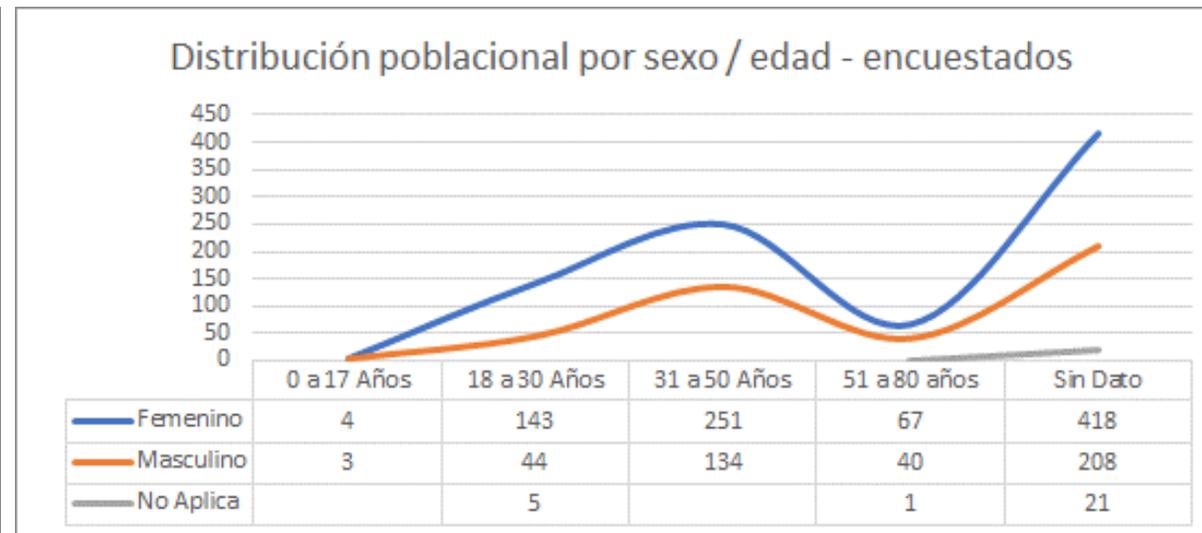
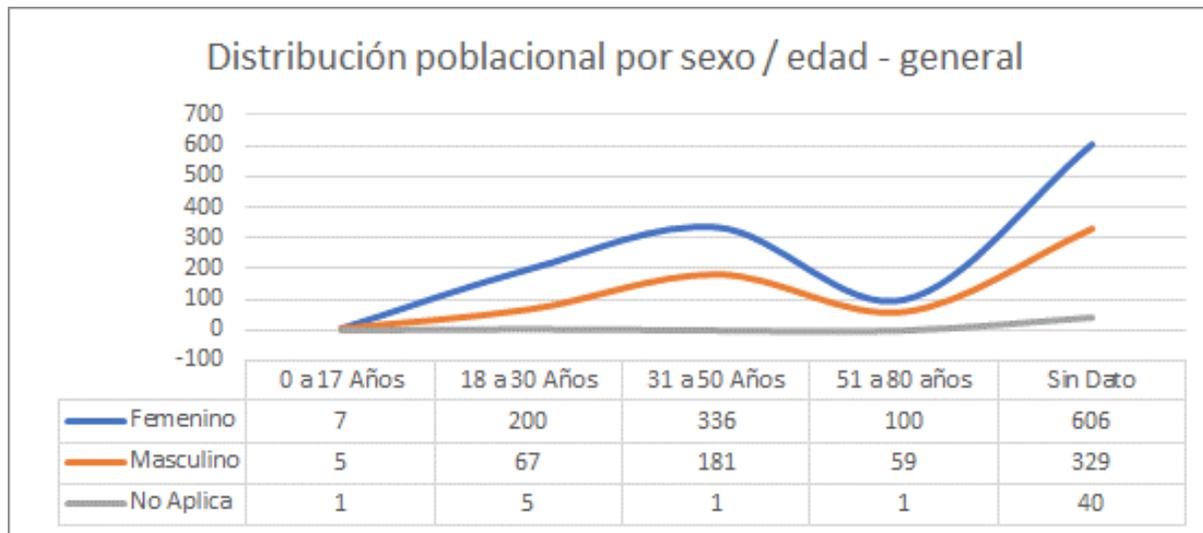
Distribución poblacional por sexo / mes registro



Distribución poblacional por sexo / mes encuesta



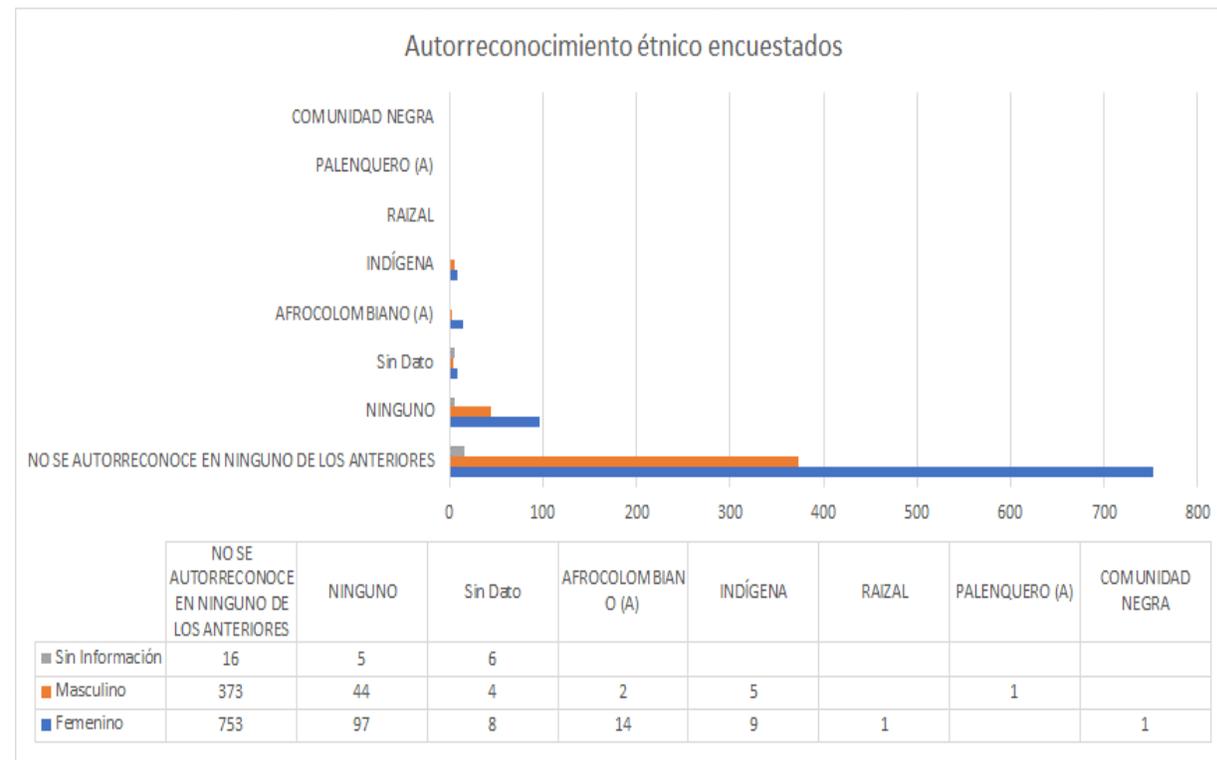
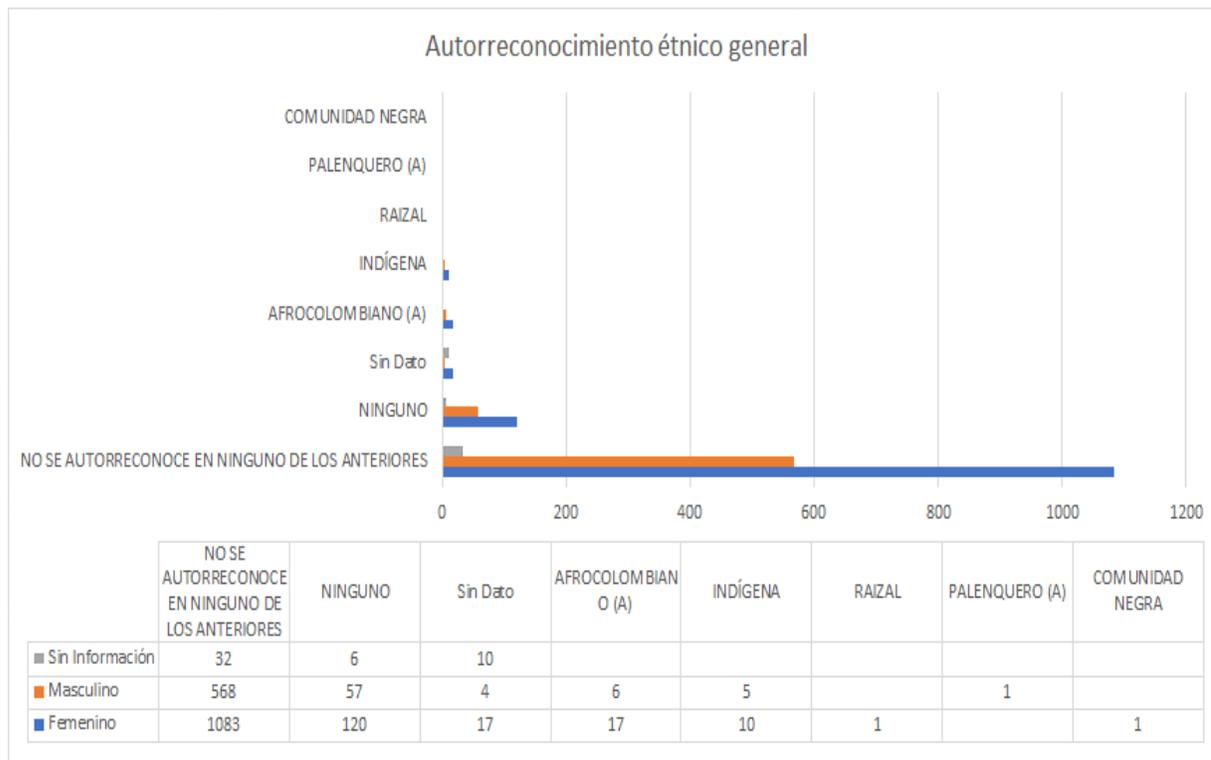
# Caracterización Sociodemográfica de la población



La mayor concentración por sexo/género y rango de edad se encuentra en Mujeres de 31 a 50 años de edad.

En la población encuestada, se presentó una tendencia similar, con grupo de Mujeres de 31 a 50 años y niñas en segundo lugar el grupo de 18 a 30 años.

# Caracterización Sociodemográfica de la población

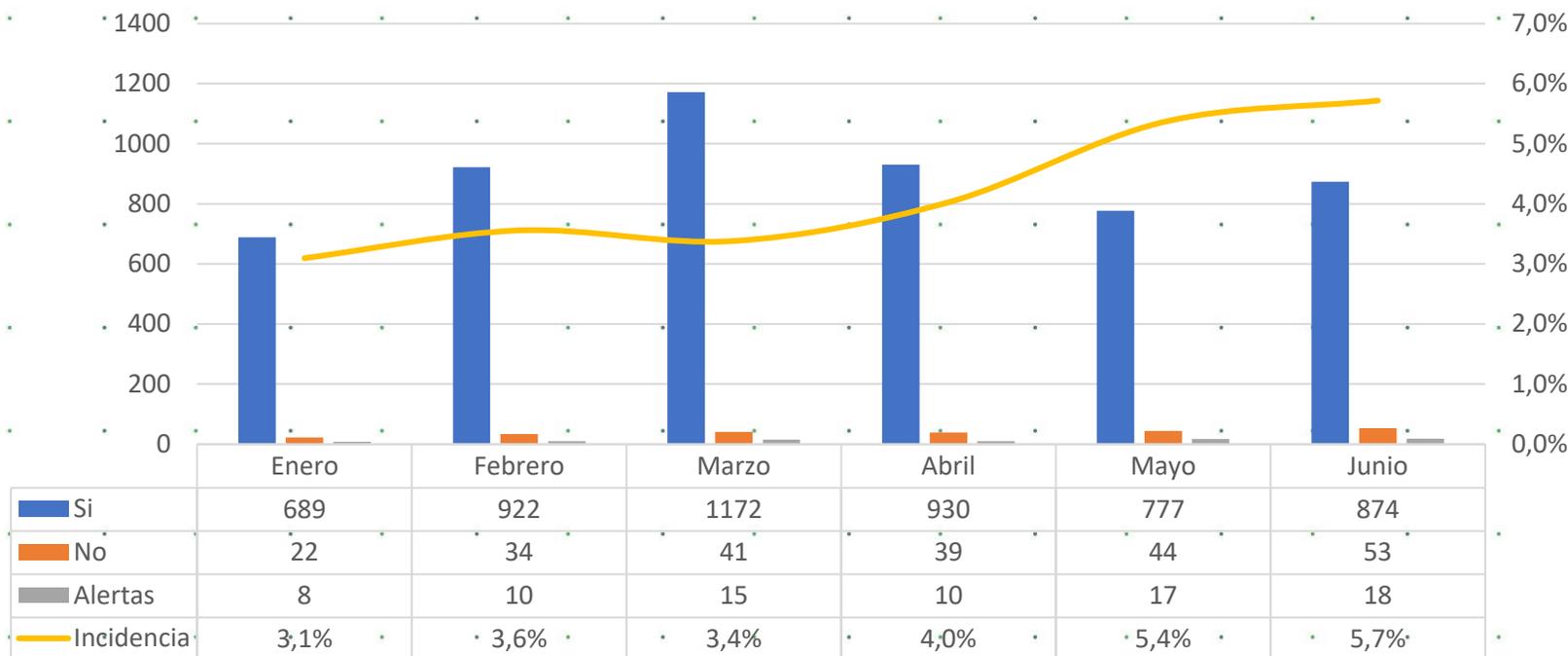


Respecto al autorreconocimiento étnico, se encontró el 1,2% de la población se reconoce como afrodescendiente, el 1% de la población se reconoce como Indígena, el 0,2% como otras etnias (Palenquero, Comunidad negra, Raizal). El 96,4% no se autorreconoce en ninguno de estos grupos.

# Apertura punto de atención



Oportunidad del Servicio



“al llegar al centro zonal sobre las 3:00 p.m. la puerta se encontraba cerrada y al golpear el vigilante les indica que si no tienen tapabocas no pueden ingresar”

CZ ESPINAL - TOLIMA

“se presenta al punto de atención Centro Zonal Pasto 1 a sobre las 2:00 p.m. momento en el cual se encontraba cerrado, señala que el vigilante le indico que no se brinda atención de manera continua, por lo que tuvo que esperar en las afueras del punto de atención hasta las 2:30 p.m.”

CZ PASTO 1 - NARIÑO

El 94,3% de los encuestados calificó positivo el nivel de satisfacción frente al horario de atención.

Frente al 5,7% de incidencia en el nivel de satisfacción se generaron 15 alertas por la categoría “Mal procedimiento”, 1 alerta por la categoría por “Se limita la atención” y 2 más por otras categorías.

# Apertura punto de atención



Oportunidad del Servicio

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Desconoce el motivo	2	1	1	3	4	4	15
Llegó antes de la apertura	18	31	38	32	33	44	196
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo		1	2	4	3	1	11
Los responsables de SYA se encontraban en reunión					1		1
Otro					3	4	7
Retraso o demora en apertura	2	1					3
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>53</b>	<b>233</b>

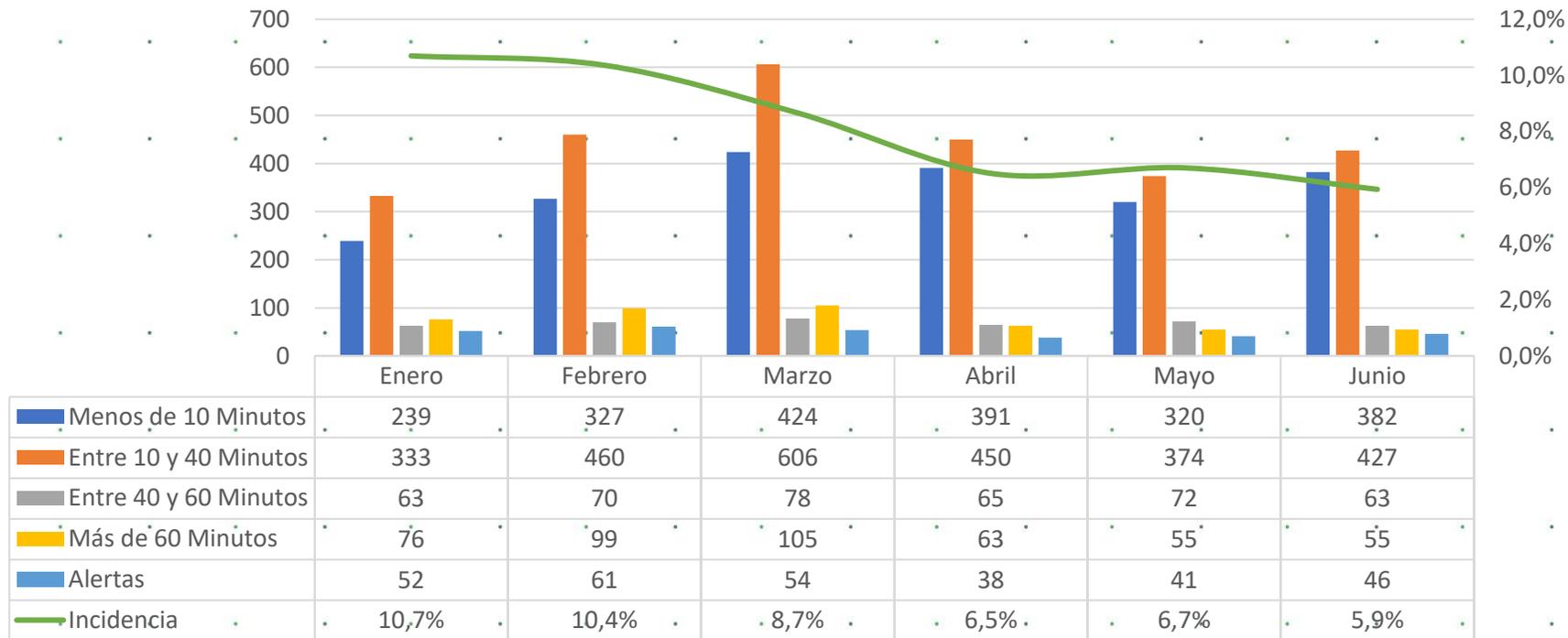
Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA		5	5	8	2	2	22
ARAUCA						1	1
ATLANTICO	11	10	10		12	12	55
BOGOTA	1	3	5	4	6	5	24
BOLIVAR	1			2			3
BOYACA	1						1
CALDAS	1	1	1	2	1		6
CASANARE			2				2
CAUCA						1	1
CESAR				3	2	1	6
CHOCO					1		1
CÓRDOBA	1	6	2	3	1	2	15
CUNDINAMARCA		2	3	5	5	5	20
HUILA				2	1		3
LA-GUAJIRA					1		1
META	2	1				1	4
NARIÑO						1	1
NORTE DE SANTANDER			6	3	2	8	19
PUTUMAYO						1	1
RISARALDA				4	2	1	7
SANTANDER	1	1	2		2	1	7
SUCRE	1		1	1	1		4
TOLIMA				1		3	4
VALLE DEL CAUCA	2	5	4	1	5	8	25
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>53</b>	<b>233</b>

# Tiempo de espera



Oportunidad del Servicio



“el usuario refiere que se acercó al punto de atención a las 15:00 y tuvo que esperar aproximadamente 3 horas y 15 minutos en sala para ser atendida a las 18:15, toda vez que según refiere había muchas personas en sala y únicamente 2 RySA brindando atención al público”

CZ CENTRO - VALLE DEL CAUCA

En el mes de Junio, el intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que esta entre 10 y 40 minutos.

Del total de encuestados, el 94,1% manifestó que los tiempos de espera estuvieron dentro de los estándares establecidos y el 5,9% (0,8% menos que el mes anterior) manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que derivó en la generación de 46 alertas, 31 de ellas por “Tiempos de espera muy largos” y 15 más por otras categorías.



# Tiempo de espera

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.



Oportunidad del Servicio

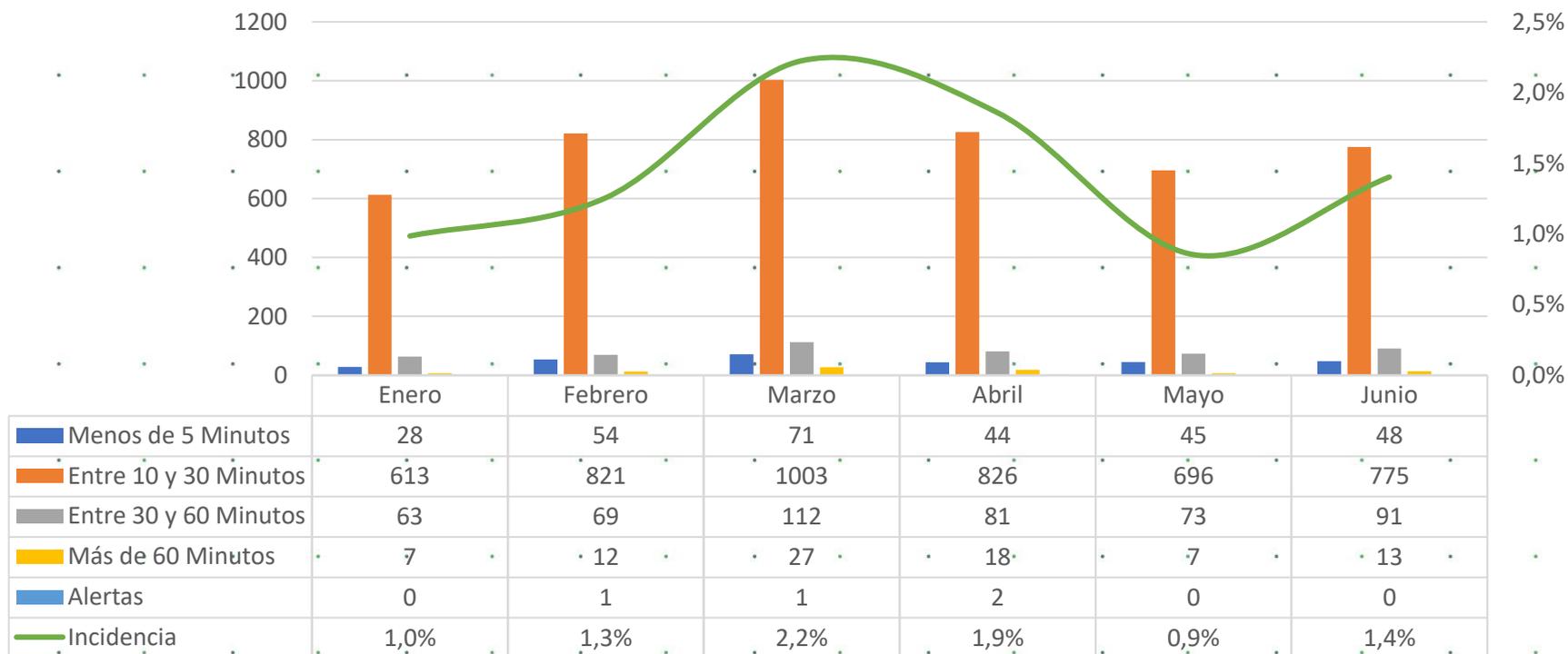
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo.	8	7	9	5	3	3	35
Los responsables de SYA se encontraban en reunión.		1	2	2			5
No habia ningun RSYA atendiendo.			3	1	3	4	11
Se encontraba un RSYA atendiendo.	16	24	31	11	18	17	117
Se encontraban muchas personas en la sala.	52	67	60	44	31	31	285
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>105</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>453</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA	3	13	20	7	3	1	47
ATLANTÍCO	20	10	11	6	4	12	63
BOGOTÁ	22	25	22	16	13	8	106
BOLIVAR					1	1	2
BOYACÁ			1		1		2
CALDAS		4	8	10	4	1	27
CAQUETA		1			1		2
CASANARE	1	2	2				5
CAUCA	1						1
CESAR					2	1	3
CORDOBA	2	14	8	6	2	2	34
CÚNDINAMARCA	7	8	6	3	10	6	40
HUILA		2	2	1	1		6
LA GUAJIRA		1					1
META		3	1	1			5
NARIÑO		1		1		2	4
NORTE DE SANTANDER	4	1	6	5	3	11	30
RISARALDA	7	9	5		2	2	25
SAN ANDRÉS			1				1
SANTANDER	3	1	2		1	1	8
SUCRE	1	1	1	3			6
TOLIMA				1	1		2
VALLE DEL CAUCA	5	3	9	3	6	7	33
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>105</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>453</b>

# Duración de la Atención



Oportunidad del Servicio



Durante el mes de junio 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”. El 98,6% de los ciudadanos manifestó ser atendido dentro de los tiempos establecidos.

El 1,4% de las personas encuestadas 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. No se encontraron alertas relacionadas.

# Duración de la Atención

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

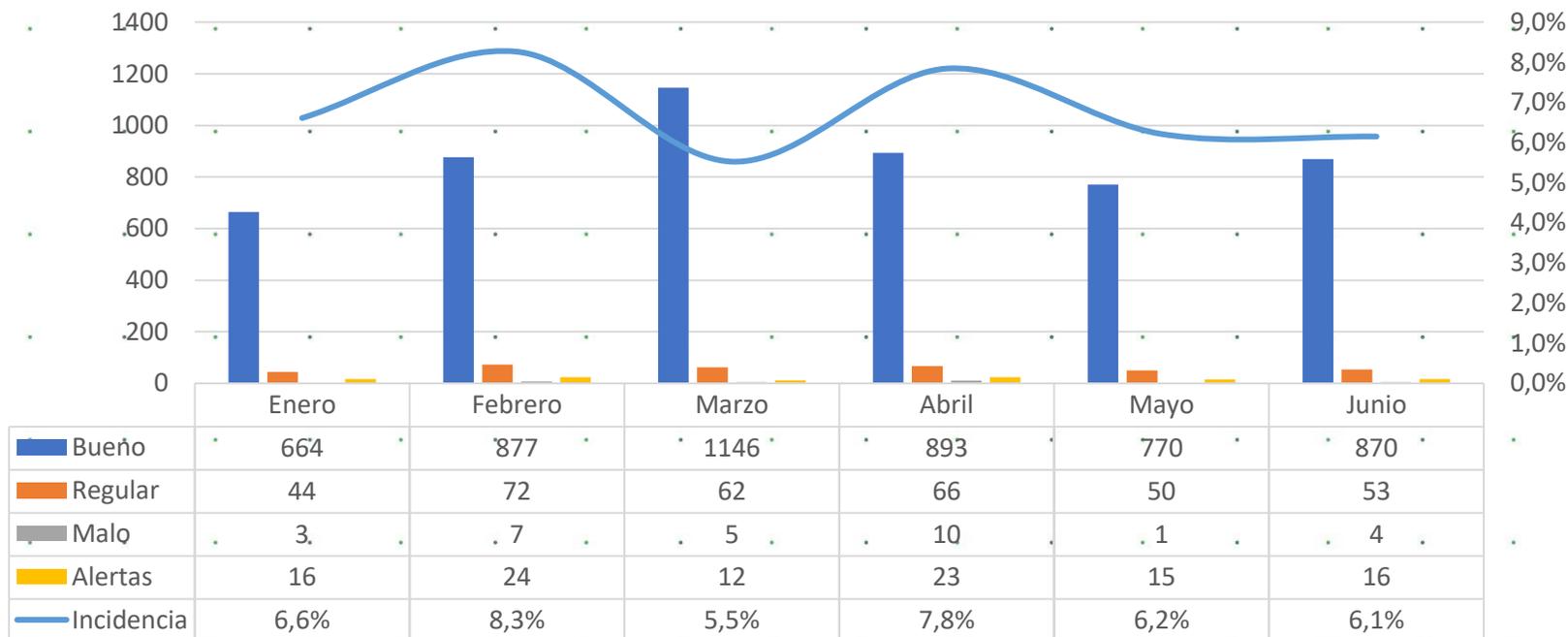


Oportunidad del Servicio

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA	1	3	1			1	6
ATLANTICO			2	1			3
BOGOTA	1		3	3	1		8
BOLIVAR				1			1
BOYACA		2		1			3
CALDAS		1	4	2		1	8
CAQUETA			1			1	2
CASANARE					1		1
CAUCA					1		1
CESAR				1	1		2
CORDOBA		2	1	1	1	2	7
CUNDINAMARCA		1	1	3			5
HUILA	1		2			1	4
LA GUAJIRA		1					1
META			1				1
NARIÑO						3	3
NORTE DE SANTANDER	2	1	4	1			8
RISARALDA	1		3	2		1	7
SANTANDER	1					1	2
SUCRE				1		1	2
TOLIMA					1		1
VALLE DEL CAUCA		1	3	1	1	1	7
VICHADA			1				1
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>84</b>

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	
El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo		4	6	10	4	1	5	30
Iniciaron tramite	3	6	17	14	6	8		54
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>84</b>	

# Instalaciones físicas



“Hay puertas en mal estado y el lugar es muy pequeño”

CZ SUROCCIDENTE - ATLANTICO

“La espera se realiza afuera cuando la sala estaba vacía y las sillas están en mal estado”

CZ SUROCCIDENTE - ATLANTICO

Para el mes de mayo el 94,3% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención

El 5,3% las califica como “Regular” y el 0,4% como “Malas”, percepción asociada principalmente con la disponibilidad de los espacios de espera, el espacio y privacidad de los cubículos, el orden y aseo de las instalaciones y la estética de la infraestructura en general.

Se generaron 10 alertas por “mal procedimiento” y 6 por otras categorías.

# Instalaciones físicas

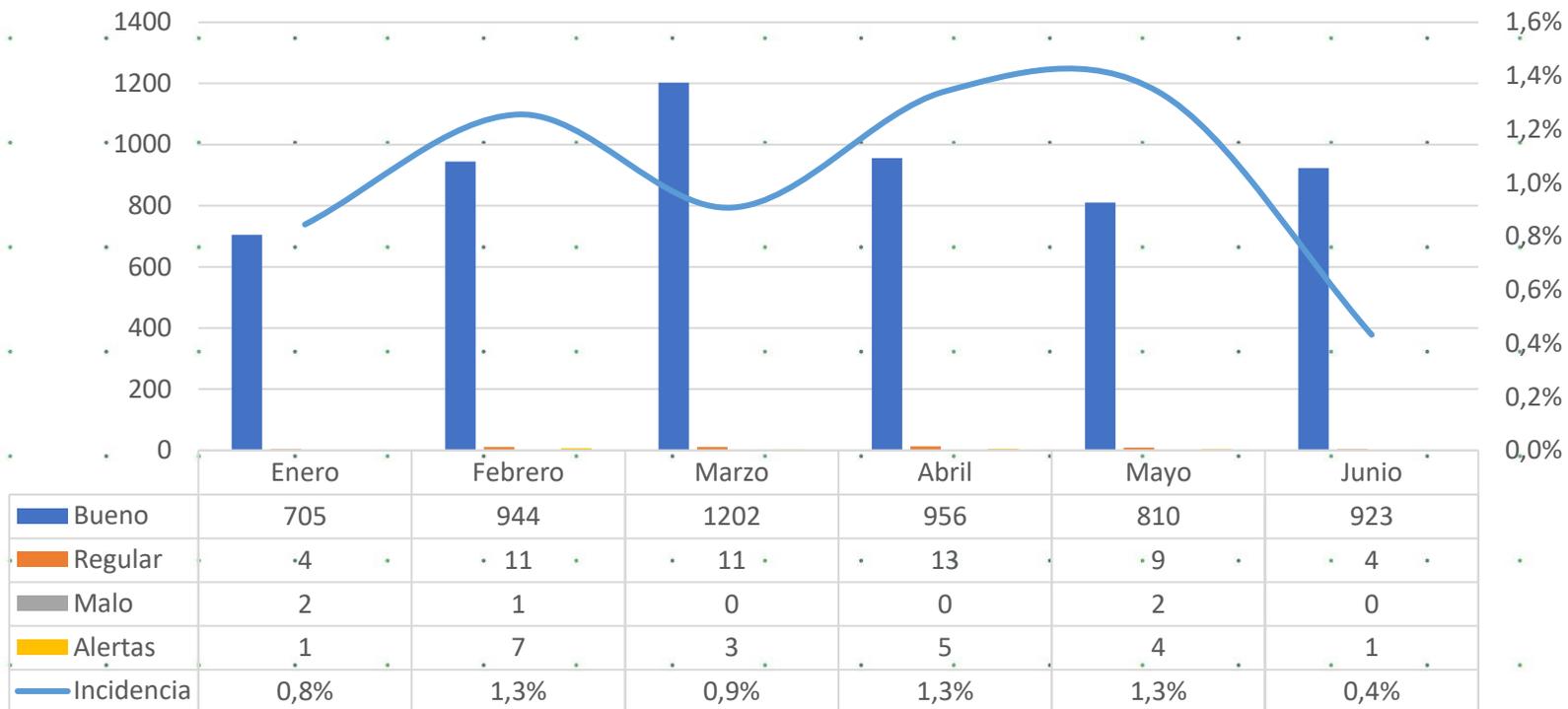


Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Otro	34	54	38	40	26	30	222
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	6	8	7	15	8	12	56
Falta aseo y orden	2	6	8	5	5	7	33
No ventilación	1	3	1	5	4	2	16
Falta de sillas. Sillas mal estado	2	6	4	8	2	2	24
No iluminación	2	2	5	1	2	1	13
Falta de señalización			2	1	2	1	6
No tienen baños/baños en mal estado			2		2	1	5
No existe accesibilidad a PcD				1		1	2
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>79</b>	<b>67</b>	<b>76</b>	<b>51</b>	<b>57</b>	<b>377</b>

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA		6	5	6	2	2	21
ARAUCA			1	1			2
ATLANTICO	4	4	1	3	2	5	19
BOGOTA	18	23	27	21	11	10	110
BOLIVAR		1		2	1		4
BOYACA	1	1	2	2		2	8
CALDAS	1	2	4	4	3	4	18
CAQUETA					1		1
CASANARE	1	1					2
CESAR		1		3	1		5
CHOCO		2					2
CORDOBA	7	17	10	9	1	2	46
CUNDINAMARCA	4	3	1	10	6	2	26
HUILA		1		3			4
LA GUAJIRA	1		2	1	1		5
MAGDALENA						1	1
META		1	2	1	1		5
NARIÑO	1				1	4	6
NORTE DE SANTANDER		2	2	3	3	5	15
RISARALDA	3	5	6	3	4	3	24
SAN ANDRES			1		1		2
SANTANDER	1	1	1		2	3	8
SUCRE	3			2	2	3	10
TOLIMA	1				1		2
VALLE DEL CAUCA	1	8	2	2	7	11	31
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>79</b>	<b>67</b>	<b>76</b>	<b>51</b>	<b>57</b>	<b>377</b>

# Presentación personal del colaborador



De los 927 encuestados en el mes de junio, 4 personas manifestaron que la presentación personal del funcionario que les atendió no era la adecuada, calificándola como “Regular”.

Se registró 1 alerta asociada a la categoría “Mal procedimiento”.

# Presentación personal del colaborador

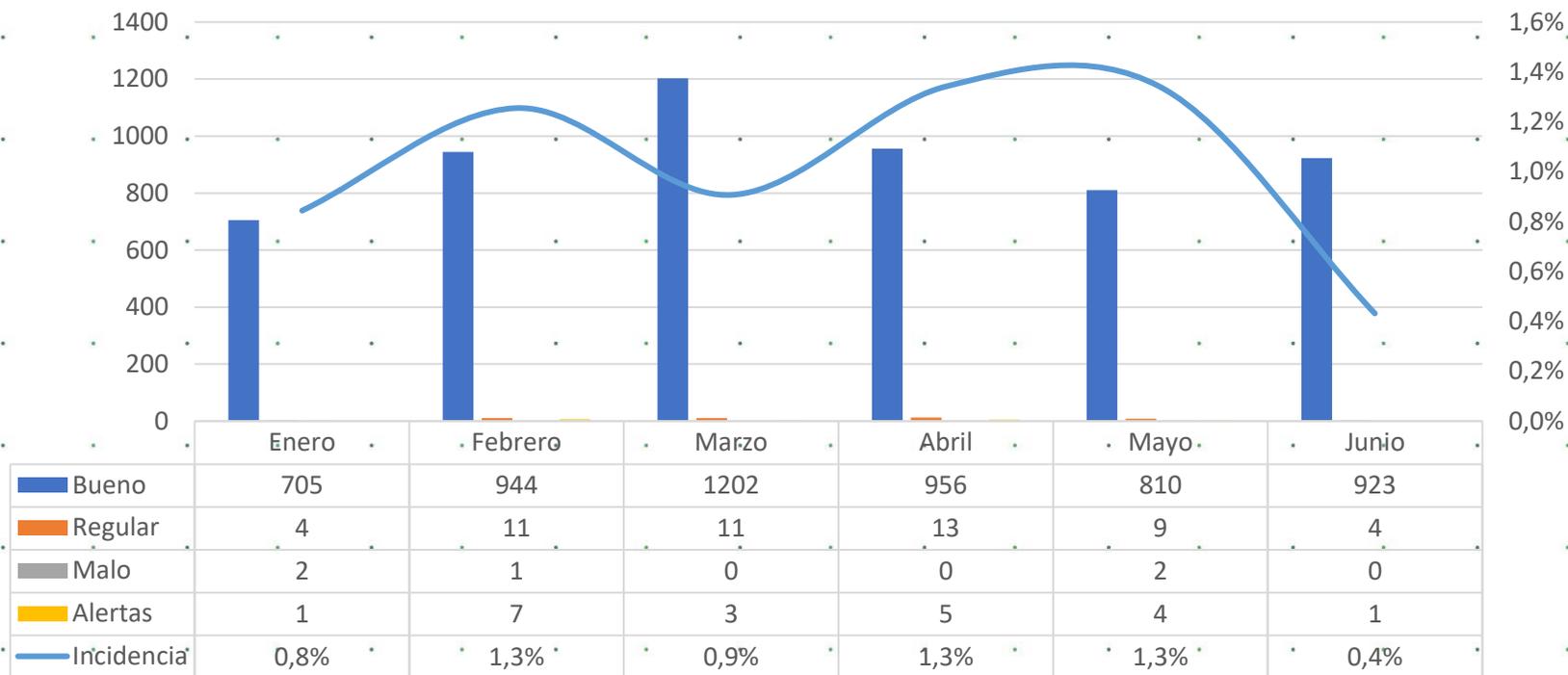


Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Falta de aseo	1						1
No cuenta con el carnet institucional		2	4	2			8
No cumplía código de vestimenta	2	6	5	4	6	2	25
Otro	3	4	2	7	5	2	23
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>57</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA		1					1
ATLANTICO		1			3		4
BOGOTA	2	3	3	4		1	13
BOLIVAR	1						1
BOYACA		1					1
CALDAS	1						1
CÁSANARE	1					1	2
CESAR				1			1
CORDOBA		3	1	2	1		7
CUNDINAMARCA		1	2	2	2		7
HUILA				1	1		2
LA GUAJIRA			2		1	1	4
NARIÑO		1					1
NORTE DE SANTANDER			1		2	1	4
RISARALDA	1	1		2	1		5
SANTANDER			1				1
SÚCRE			1				1
VALLE DEL CAUCA				1			1
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>57</b>

# Actitud y disposición del colaborador



“yo le dije que queria una demanda con el papá de mis hijas para la custodia y me dijo, si no le gusta porque no consigue un abogado”, “fue cortante y grosero al responder”

CZ SOACHA - CUNDINAMARCA

“la colaboradora empleó tecnicismos que le dificultaron comprender la información y le dijo de forma cortante: “de una vez le aviso que las citas están para diciembre, si la va a tomar si le explico los requisitos”

CZ USME - BOGOTA

El 94,4% de los ciudadanos calificó de manera positiva este ítem. El 5,6% (2,3% menos que el mes anterior) de los encuestados manifestó no estar satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió. La percepción ciudadana se relaciona con que los RSyA parecen “de mal genio”, se muestran con afán para brindar la atención o poco interés y disposición de ayuda.

Se crearon 30 alertas, 25 por “mal procedimiento”, 3 por “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” y 2 por otras categorías primarias.

# Actitud y disposición del colaborador

Calidad y Servicio  
en la Atención

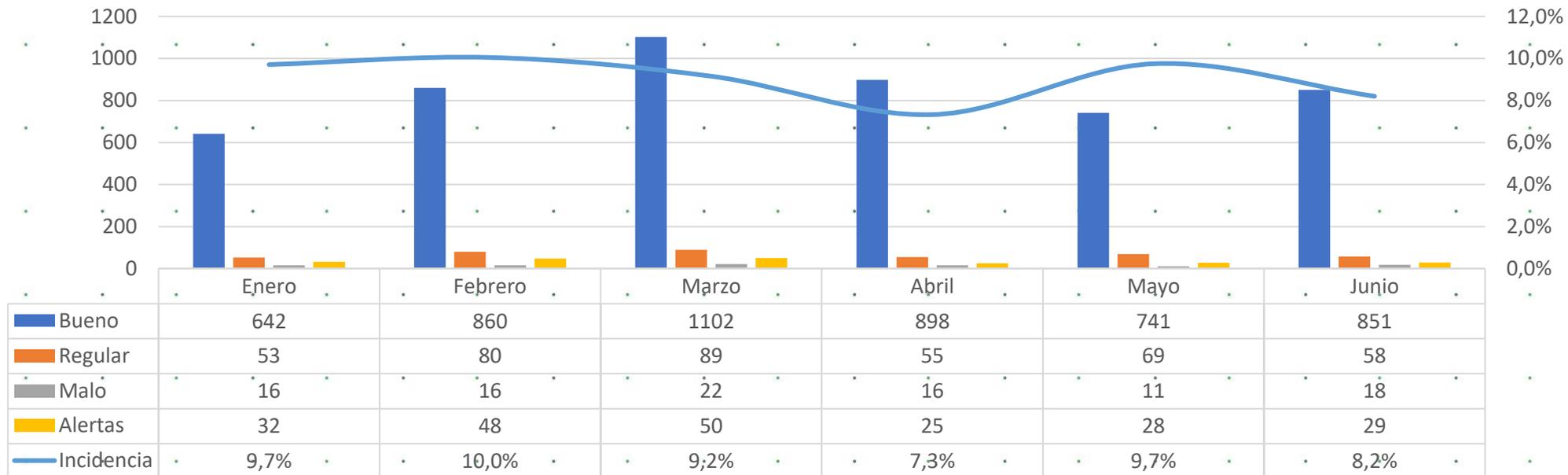


Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Otro	39	38	42	28	29	25	201
No escucha o resuelve todas las dudas	6	14	20	7	13	14	74
No empático (a)	7	15	10	9	15	8	64
Afán en dar asesoría	1	7	10	7	5	3	33
Generación de juicios de valor	2	2	5	4		1	14
Comunicación no verbal no asertiva		2	1	1		1	5
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	5	6	4	6	3		24
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>84</b>	<b>92</b>	<b>62</b>	<b>65</b>	<b>52</b>	<b>415</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA		12	13	9	2	4	40
ARAUCA					1		1
ATLANTICO	6	4	3		5	4	22
BOGOTA	13	17	23	13	11	9	86
BOLIVAR		1		1	1	1	4
BOYACA	1	1	1				3
CALDAS	6	7	10	7		2	32
CAQUETA		1			3		4
CASANARE			1				1
CESAR					2		2
CORDOBA	4	16	4	6	1	4	35
CUNDINAMARCA	6	3	8	5	14	6	42
GUAVIARE						1	1
HUILA		3		1			4
LA GUAJIRA	2	1	4	1	1		9
META		2		1	2	2	7
NARIÑO	1	2		1		2	6
NORTE DE SANTANDER	3		4	3	7	3	20
RISARALDA	11	5	8	7	2	3	36
SAN ANDRES						1	1
SANTANDER	3	1				1	5
SUCRE	2		1	2	1	1	7
TOLIMA			1		1	3	5
VALLE DEL CAUCA	2	8	11	5	11	5	42
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>84</b>	<b>92</b>	<b>62</b>	<b>65</b>	<b>52</b>	<b>415</b>

# Dominio del tema



Aunado a la pregunta anterior, 76 personas (el 1,5% menos que el mes anterior) refirieron oportunidades de mejora

Con relación a las encuestas calificadas como “Regular y Malo” se registraron 28 alertas, 21 por “mal procedimiento”, 5 por “actitud inadecuada del colaborador que le atendió” y 2 por “Tiempos de espera muy largos”



# Dominio del tema



Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

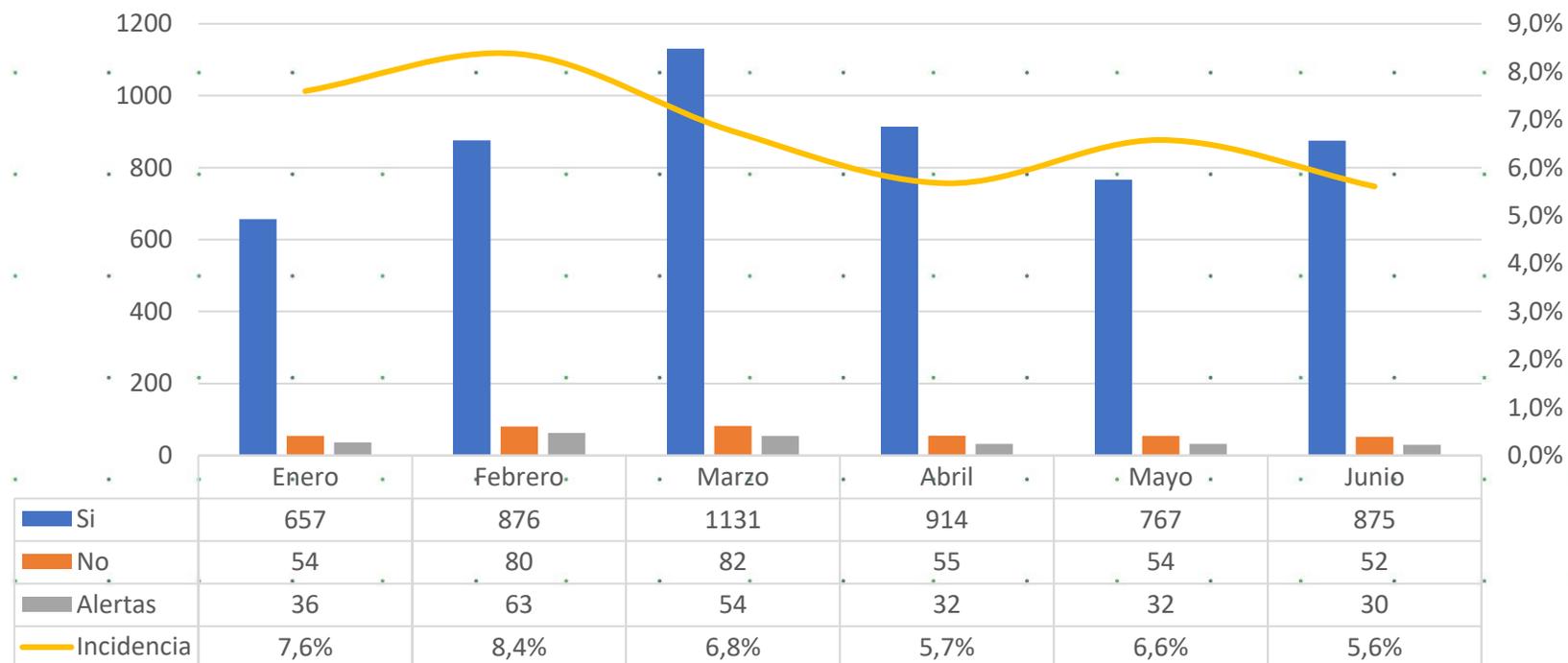
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Otro	49	50	83	52	48	47	329
Requirió de apoyo del computador o de un compañero	4	14	11	9	10	12	60
Falta de seguridad en el tema	13	21	11	6	15	12	78
Asesoría incorrecta	3	11	6	4	7	5	36
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>96</b>	<b>111</b>	<b>71</b>	<b>80</b>	<b>76</b>	<b>503</b>

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA	1	15	15	5	5	4	45
ARAUCA						1	1
ATLANTICO	5	5	4	2	6	6	28
BOGOTA	18	18	24	19	14	20	113
BOLIVAR		1	2	1		2	6
BOYACA	1	2	3	1		1	8
CALDAS	9	6	11	8	2	4	40
CAQUETA		1			3		4
CASANARE		1	1			1	3
CESAR				3	2		5
CHOCO				1			1
CORDOBA	3	12	3	2	2	2	24
CUNDINAMARCA	6	5	7	8	14	6	46
HUILA		3	1	1	2		7
LA GUAJIRA	1	2	6		2		11
META			1	1	3	2	7
NARIÑO		1	1			3	5
NORTE DE SANTANDER	5	1	9	4	8	5	32
RISARALDA	13	5	8	3	3	7	39
SAN ANDRES		1				1	2
SANTANDER	4	3			1	1	9
SUCRE	1		1	2	1	1	6
TOLIMA			1	1	2	2	6
VALLE DEL CAUCA	2	14	13	9	10	7	55
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>96</b>	<b>111</b>	<b>71</b>	<b>80</b>	<b>76</b>	<b>503</b>

# Orientación clara y completa



Resolución de la necesidad



"me dijo que no puedo hacer nada, porque apenas ha pasado un mes", "me dijeron que tenía que esperar de 2 a 3 meses a ver si él sigue incumpliendo para iniciar una demanda"

CZ TULUA - VALLE DEL CAUCA

El 94,4% de los encuestados calificó positivamente la orientación clara y completa por parte del colaborador que le atendió. Un total de 52 personas (1% menos que el mes anterior), indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. La mayor participación en consultas de esta población se relaciona con temas de conciliables y de procesos legales ante juzgados de familia, procesos de filiación, trámites internacionales, reportes de presuntas amenazas o vulneración de derechos hacia NNA.

Dentro de los escenarios que se identificaron y que denotaron una orientación incompleta, se procedió a la generación de 32 alertas relacionadas con la categoría "Mal procedimiento" y otras categorías.

# Orientación clara y completa



Resolución de la necesidad

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

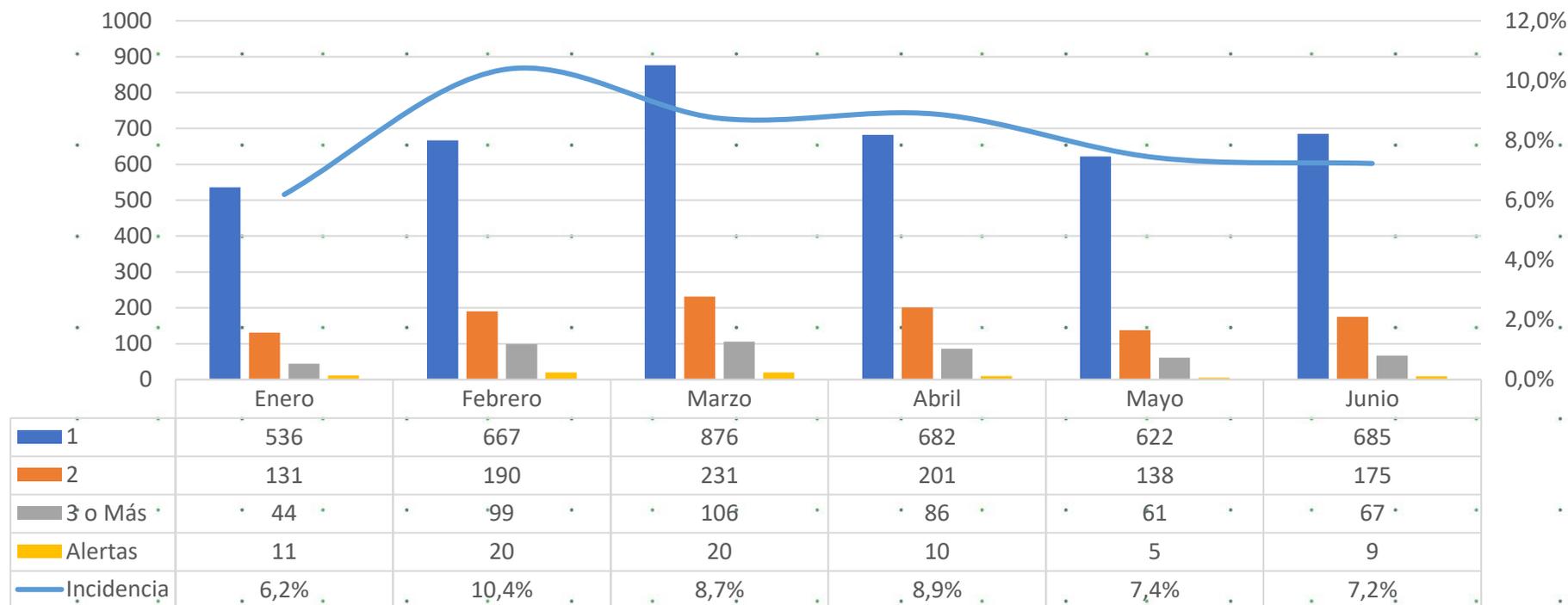
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA	2	9	12	5	3	5	36
ARAUCA				1		2	3
ATLANTICO	3	3	4	1	5	5	21
BOGOTA	14	14	20	8	8	11	75
BOLIVAR		1		1		1	3
BOYACA	1	1	1				3
CALDAS	6	5	9	9		3	32
CAQUETA					3		3
CESAR					3		3
CHOCO				1			1
CORDOBA	3	13	3	3	2	1	25
CUNDINAMARCA	5	8	3	6	10	9	41
HUILA		3	1				4
LA GUAJIRA	1	1	3	1			6
META	1		2	1	2	1	7
NARIÑO		3				1	4
NORTE DE SANTANDER	2	2	5	4	3	6	22
RISARALDA	9	6	6	3	1		25
SAN ANDRES		1					1
SANTANDER	3	3	1		1		8
SUCRE	1		2	3	1	1	8
TOLIMA			2		1	1	4
VALLE DEL CAUCA	3	7	8	8	11	5	42
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>80</b>	<b>82</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	<b>377</b>

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
La información estuvo incompleta	34	58	32	26	23	26	199
Otro	15	16	40	25	27	20	143
Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	4	3	1	1	2	4	15
Uso de tecnicismos o coloquialismos						1	1
No se hacia entender muy bien	1	3	8	3	2	1	18
Hablaba muy rápido			1				1
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>80</b>	<b>82</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	<b>377</b>

# Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Resolución de la necesidad



En el mes de mayo, 7,2% personas indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones, de estas puntuaciones de las personas encuestadas, se crearon 9 alertas relacionadas con la categoría “Mal procedimiento” y 2 más por tiempos de espera.

El motivo más recurrente por el cual regresan los ciudadanos al centro zonal es por motivos diferentes o complementarios a la consulta inicial, seguido de asistencia a trámites o citas posteriores.



# Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Resolución de la necesidad

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA	4	16	10	6	3	2	41
ARAUCA		4				1	5
ATLANTICO	1	2	1	2	3	3	12
BOGOTA	6	13	20	8	9	8	64
BOLIVAR		1		2	1		4
BOYACA	1	7	4	2	2	2	18
CALDAS	5	5	4	6	2	4	26
CAQUETA				2			2
CASANARE		3	2			1	6
CAUCA						1	1
CESAR		1		2	4	1	8
CHOCO			1				1
CORDOBA	3	7		3	1	2	16
CUNDINAMARCA	2	7	5	12	6	3	35
HUILA			5	2		3	10
LA GUAJIRA		4	7	2	3		16
MAGDALENA		1				1	2
META		1	4	1	2	1	9
NARIÑO		2	3	2	2	4	13
NORTE DE SANTANDER	6	7	14	14	7	9	57
PUTUMAYO						1	1
QUINDIO	2			1			3
RISARALDA	8	7	11	6	8	5	45
SAN ANDRES						1	1
SANTANDER	1	2				1	4
SUCRE		1	2	3	2	1	9
TOLIMA	1		1	1	4	5	12
VALLE DEL CAUCA	4	8	12	8	2	7	41
VICHADA				1			1
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>99</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>61</b>	<b>67</b>	<b>463</b>

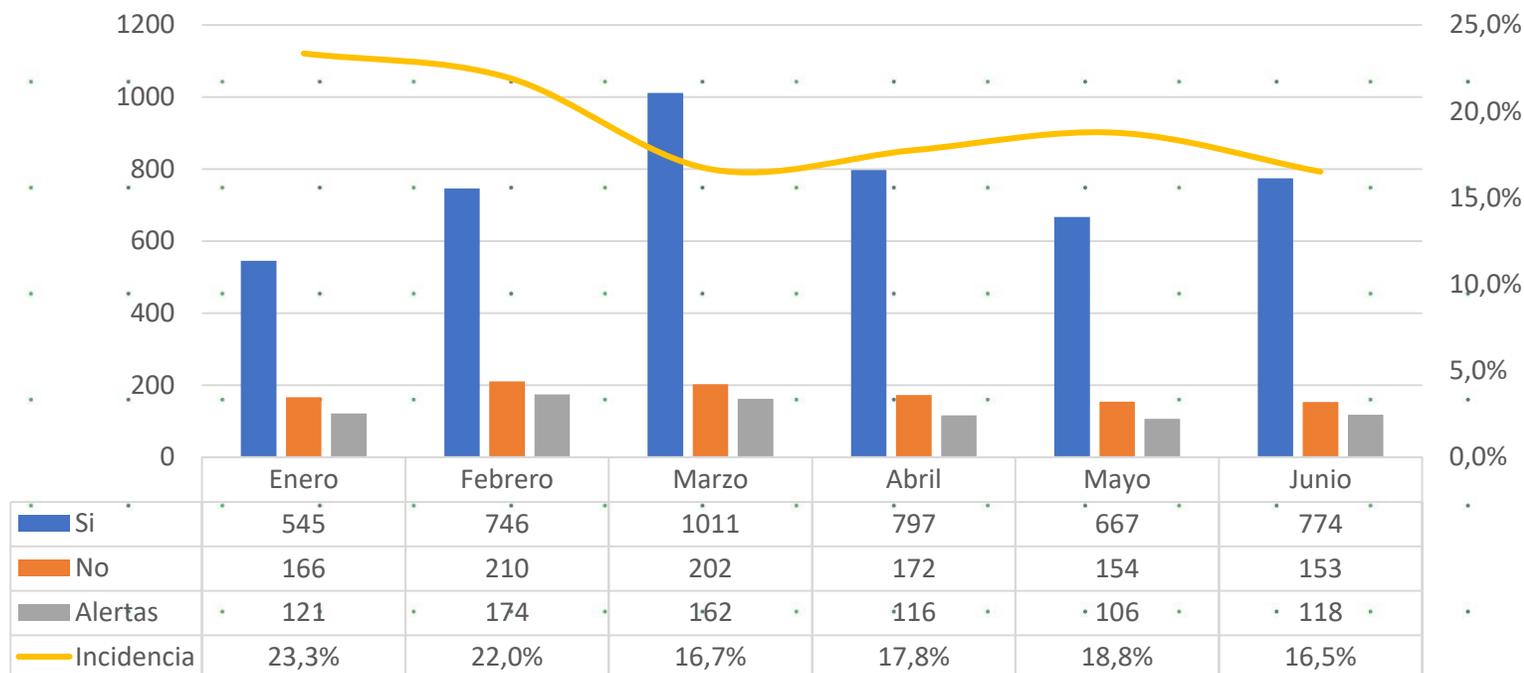
Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Aclaración de dudas por asesoría	5	6	6	5	2	6	30
Por motivos o situaciones diferentes	26	55	63	39	39	37	259
Se requería por citas programadas	10	33	26	40	20	22	151
Se requería traer documentación	3	5	11	2		2	23
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>99</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>61</b>	<b>67</b>	<b>463</b>

# Número de colaboradores



Resolución de la necesidad



“Se acercó a las 09:00 am al CZ, donde tuvo que esperar durante 4 horas para ser atendida, dado que, solo había un colaborador brindando atención.”

CZ CENTRO - VALLE DEL CAUCA

“Se acercó al CZ a las 06:00 am, donde se dio apertura a las 08:00 am; pero tuvo que esperar de 3 a 4 horas después de la apertura para ser atendido, dado que, habían varias personas en la fila y cuatro asesores, quienes se demoraban mucho atendiendo a cada usuario. Señala que la mayor parte del tiempo tuvo que esperar afuera del CZ, bajo el sol, lo cual considera inadecuado”

CZ HIPODROMO - ATLANTICO

El 83,5% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención era suficiente.

16,5% restante (2,3% menos que en el mes anterior) reportó que no eran suficientes los colaboradores, lo que se asocia con tiempos de espera prolongados y en la no atención de sus solicitudes.

Se generaron 49 alertas asociadas a este nivel de satisfacción, 20 de ellas asociadas a tiempos de espera muy largos.

# Número de colaboradores



Resolución de la necesidad

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ANTIOQUIA	4	21	21	14	7	3	70
ARAUCA		4	1	2		2	9
ATLANTICO	23	11	7	5	11	13	70
BOGOTA	57	48	67	38	32	30	272
BOLIVAR		1	1	4		2	8
BOYACA		5	3			1	9
CALDAS	7	12	17	26	10	4	76
CAQUETA	1	1	1		1		4
CASANARE	2	2	4	1	2	2	13
CAUCA			1	1	3		5
CESAR				4	9	2	15
CORDOBA	11	19	5	7	3	6	51
CUNDINAMARCA	12	14	12	19	16	21	94
HUILA	3	9	3	3	4	1	23
LA GUAJIRA		3	1	1	3	1	9
MAGDALENA	1						1
META	2	3	4	2	3	2	16
NARIÑO	1	3		1	1	4	10
NORTE DE SANTANDER	11	10	15	15	15	16	82
PUTUMAYO	1			1		1	3
QUINDIO		1					1
RISARALDA	17	19	14	6	12	13	81
SAN ANDRES			1				1
SANTANDER	3	2	2		2	2	11
SUCRE	2			6	4	1	13
TOLIMA			2		4	7	13
VALLE DEL CAUCA	8	22	20	16	12	19	97
<b>Total general</b>	<b>166</b>	<b>210</b>	<b>202</b>	<b>172</b>	<b>154</b>	<b>153</b>	<b>1057</b>

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	
Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que		80	140	145	109	89	102	665
Únicamente había un	86	70	56	63	65	51	391	
<b>Total general</b>	<b>166</b>	<b>210</b>	<b>201</b>	<b>172</b>	<b>154</b>	<b>153</b>	<b>1056</b>	



# Nivel de Satisfacción

Junio 2022



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Cálculo nivel de satisfacción

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

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

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

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

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

# Histórico nivel de satisfacción

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

Mayor al 82%  
Mayor al 4.1



Nivel Alto  
de satisfacción

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

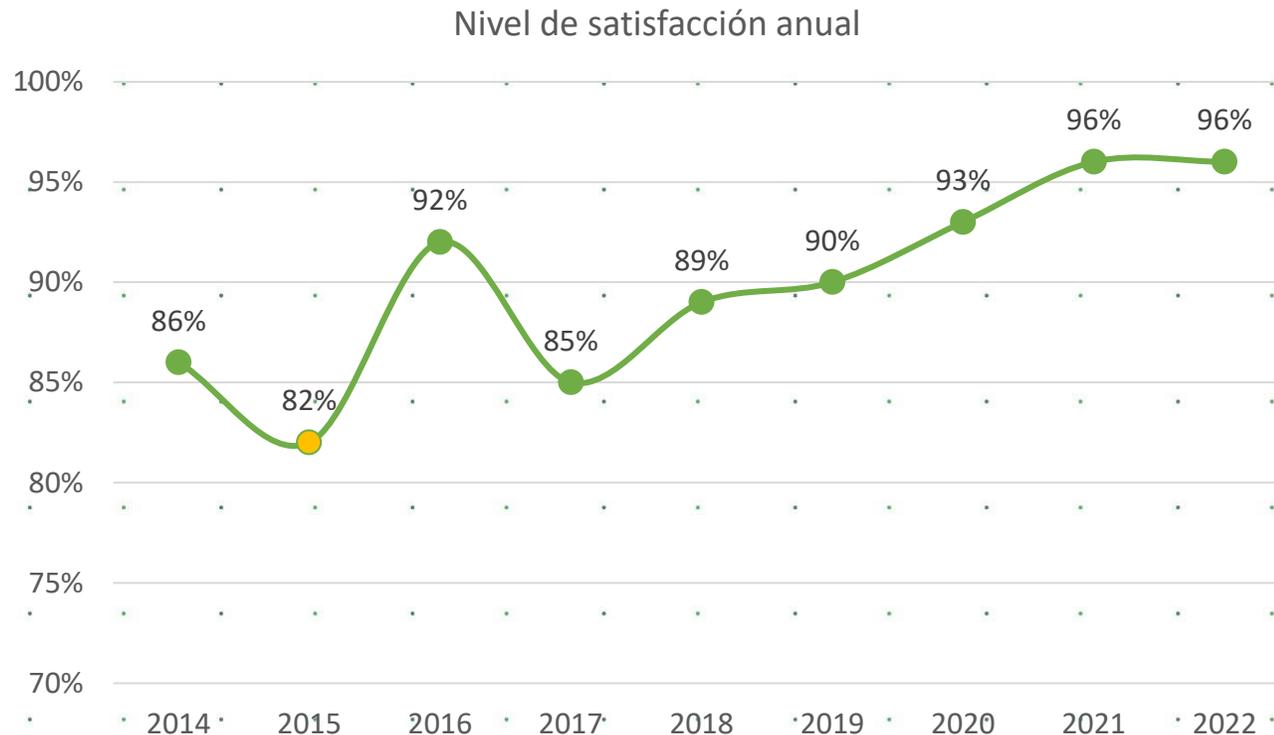


Nivel Aceptable  
de satisfacción

Menor al 75%  
Menor al 3.85



Nivel Bajo  
de satisfacción



# Satisfacción por categoría

Oportunidad del servicio							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Caribe	4,5	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7
Centro Sur	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9
Centroriente	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Eje Cafetero	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9
Llanos	4,8	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9	4,9
Pacifico	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>						

Calidad del servicio							
Macro Region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Caribe	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8
Centro Sur	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
Centroriente	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
Eje Cafetero	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Llanos	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Pacifico	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Calificación	Categoría indicador	Icono
Mayor o igual a 4.5	Nivel alto de satisfacción	
Entre 4 a 4.49	Nivel aceptable de satisfacción	
Menor de 4	Nivel bajo de satisfacción	



Nivel Alto de Satisfacción

- La categoría “**Calidad del servicio**” obtuvo el mejor resultado de satisfacción para el primer semestre del año con un promedio de **4,8**, seguido de “**Oportunidad del servicio**” con un promedio de **4,8**.
- La macro región **Caribe** obtuvo el menor resultado en la categoría “**Oportunidad del servicio**” con un promedio de **4,7**.

# Satisfacción por categoría

Resolución de la necesidad								
Macro Region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	
Caribe	4,2	4,4	4,6	4,6	4,4	4,6	4,5	
Centro Sur	4,8	4,4	4,8	4,8	4,5	4,5	4,7	
Centroriente	4,2	4,2	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	
Eje Cafetero	4,5	4,4	4,6	4,6	4,6	4,7	4,5	
Llanos	4,4	4,4	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5	
Pacífico	4,7	4,5	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6	
<b>Total general</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	

Satisfacción general								
Macro Region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	
Caribe	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	
Centro Sur	4,9	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,9	
Centroriente	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	
Eje Cafetero	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	
Llanos	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	
Pacífico	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	

Calificación	Categoría indicador	Icono
Mayor o igual a 4.5	Nivel alto de satisfacción	
Entre 4 a 4.49	Nivel aceptable de satisfacción	
Menor de 4	Nivel bajo de satisfacción	



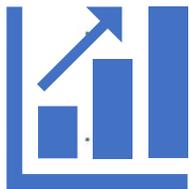
Nivel Alto de Satisfacción



- La categoría con menor resultado de satisfacción fue **Resolución de la necesidad** con un nivel aceptable y la macro región con menor resultado fue **Centroriente** con **4,4** en el promedio del primer semestre.
- La macro región con mejor satisfacción general fue **Centro Sur** con un promedio de **4,9**
- El nivel de satisfacción general del mes de Junio fue del **4,8 (96%)**.

# Nivel de Satisfacción Caribe

Junio 2022



# Nivel de satisfacción por categoría 2022

Oportunidad del servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>Macro region</b>							
<b>ATLANTICO</b>	4,0	3,8	3,9	4,6	4,3	4,1	4,1
CZ BARANOA			5,0	5,0			5,0
CZ HIPODROMO	3,8	3,5	3,3	4,5	4,3	4,1	3,9
CZ NORTE CENTRO HISTORICO							
CZ SABANAGRANDE			5,0				5,0
CZ SABANALARGA	5,0		4,3	3,7			4,8
CZ SUROCCIDENTE	4,3	4,6	4,5	5,0	4,4	4,1	4,4
REGIONAL ATLANTICO	3,7						3,7
<b>BOLIVAR</b>	4,3	5,0	5,0	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	5,0	5,0					5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		5,0		5,0			5,0
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA				4,1		5,0	4,3
CZ MAGANGUE	3,7	5,0	5,0		3,7		4,3
CZ MOMPOX			5,0	4,9	5,0	4,7	4,9
CZ SIMITI		5,0			5,0	5,0	5,0
CZ TURBACO		5,0					5,0
REGIONAL BOLIVAR			5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CESAR</b>	5,0	5,0	5,0	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ AGUACHICA							
CZ AGUSTIN CODAZZI							
CZ CHIRIGUANA	5,0	5,0	5,0				5,0
CZ VALLEDUPAR 1						4,3	4,3
CZ VALLEDUPAR 2			5,0	4,8	4,7	4,9	4,8
REGIONAL CESAR				5,0			5,0

<b>CORDOBA</b>	4,9	4,8	4,8	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ 1 MONTERIA	4,8	4,2	4,6	4,4	4,5	4,8	4,5
CZ CERETE							
CZ LORICA		4,8	4,6	4,3	4,8	4,5	4,6
CZ MONTELIBANO	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ PLANETARICA		5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ SAHAGUN	5,0	5,0		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			5,0				5,0
CZ TIERRALTA	5,0	5,0	5,0	4,6	5,0		4,9
REGIONAL CORDOBA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>LA GUAJIRA</b>	5,0	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ FONSECA		5,0					5,0
CZ MAICAO							
CZ MANAURE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RIOHACHA 1	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RIOHACHA 2		3,7					3,7
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0		5,0	5,0	4,7	5,0	4,9
<b>MAGDALENA</b>	5,0	5,0					5,0
CZ EL BANCO							
CZ FUNDACIÓN		5,0					5,0
CZ SANTA MARTA 1	5,0						5,0
CZ SANTA MARTA 2	5,0	5,0				5,0	5,0
<b>SAN ANDRES</b>	5,0	4,7	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ LOS ALMENDROS		5,0		5,0			5,0
REGIONAL SAN ANDRES	5,0	4,6	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
<b>SUCRE</b>	4,7	4,8	4,8	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ BOSTON		3,7		5,0			4,3
CZ LA MOJANA		5,0					5,0
CZ NORTE		5,0	5,0			5,0	5,0
CZ SINCELEJO	4,7	5,0	4,8	4,9	5,0	5,0	4,9
<b>Total</b>	4,5	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7



Nivel Alto de Satisfacción



- La regional con menores resultados de satisfacción en la categoría de Oportunidad del servicio es **Atlántico**

# Nivel de satisfacción por categoría 2022

Calidad del servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>Macro region</b>							
<b>ATLANTICO</b>	4,8	4,7	4,9	4,9	4,7	4,8	4,8
CZ BARANOA			4,5	5,0			4,8
CZ HIPODROMO	4,8	4,6	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ NORTE CENTRO HISTORICO							
CZ SABANAGRANDE			5,0				5,0
CZ SABANALARGA	4,9		5,0	5,0			5,0
CZ SUROCCIDENTE	4,5	4,9	4,8	4,8	4,7	4,7	4,7
REGIONAL ATLANTICO	5,0						5,0
<b>BOLIVAR</b>	4,8	4,9	4,7	4,9	4,9	4,8	4,8
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,5	5,0					4,8
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		5,0		4,5			4,8
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA				4,8		4,5	4,8
CZ MAGANGUE	5,0	5,0	5,0		4,5		4,9
CZ MOMPOX			4,8	4,9	4,9	4,6	4,8
CZ SIMITI		4,6			5,0	5,0	4,8
CZ TURBACO		5,0					5,0
REGIONAL BOLIVAR			4,0	5,0	5,0	5,0	4,9
<b>CESAR</b>	5,0	4,5	5,0	4,8	4,8	5,0	4,9
CZ AGUACHICA							
CZ AGUSTIN CODAZZI							
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,5	5,0				4,9
CZ VALLEDUPAR 1						5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 2			5,0	4,9	4,8	5,0	4,9
REGIONAL CESAR				4,8			4,8

<b>CORDOBA</b>	4,8	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ 1 MONTERIA	4,8	4,6	4,8	4,7	4,9	5,0	4,7
CZ CERETE							
CZ LORICA		4,9	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ MONTELIBANO	4,9	4,9	4,9	4,7	5,0	4,8	4,8
CZ PLANETARICA		5,0	4,8	4,4	5,0	4,9	4,8
CZ SAHAGUN	4,5	5,0		4,9	4,9	4,8	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			4,8				4,8
CZ TIERRALTA	5,0	4,8	4,9	5,0	4,5		4,9
REGIONAL CORDOBA	5,0	4,8	5,0	4,9	5,0	4,8	4,9
<b>LA GUAJIRA</b>	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8	5,0	4,8
CZ FONSECA		4,0					4,0
CZ MAICAO							
CZ MANAURE	4,6	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ RIOHACHA 1	4,8	4,9	4,7	5,0	5,0	5,0	4,8
CZ RIOHACHA 2		5,0					5,0
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0		5,0	4,6	4,5	4,9	4,8
<b>MAGDALENA</b>	5,0	5,0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	4,8	4,9
CZ EL BANCO							
CZ FUNDACIÓN		5,0					5,0
CZ SANTA MARTA 1	5,0						5,0
CZ SANTA MARTA 2	5,0	5,0				4,8	4,9
<b>SAN ANDRES</b>	#DIV/0!	4,8	4,9	5,0	4,8	4,5	4,8
CZ LOS ALMENDROS			4,5		5,0		4,8
REGIONAL SAN ANDRES		4,8	5,0	5,0	4,5	4,5	4,8
<b>SUCRE</b>	4,7	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BOSTON		5,0		5,0			5,0
CZ LA MOJANA		5,0					5,0
CZ NORTE		5,0	5,0			5,0	5,0
CZ SINCELEJO	4,7	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
<b>Total</b>	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8



Nivel Alto de Satisfacción



- La regional con menores resultados de satisfacción en la categoría de Oportunidad del servicio es **Atlántico**

# Nivel de satisfacción por categoría 2022

Resolución de la necesidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>CORDOBA</b>	4,3	4,5	4,8	4,6	4,7	4,7	4,6
CZ 1 MONTERIA	4,3	4,0	4,5	4,4	4,3	4,8	4,3
CZ CERETE							
CZ LORICA			4,4	5,0	4,5	5,0	4,8
CZ MONTELIBANO	4,0		4,7	4,8	4,8	5,0	4,7
CZ PLANETARICA			5,0	5,0	4,2	5,0	4,5
CZ SAHAGUN	4,0		4,5		4,6	4,4	4,6
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO					5,0		5,0
CZ TIERRALTA	5,0		4,5	5,0	4,3	5,0	4,7
REGIONAL CORDOBA	4,3		4,8	5,0	5,0	5,0	4,9
<b>LA GUAJIRA</b>	4,8		4,6	4,7	4,6	4,6	4,7
CZ FONSECA					5,0		5,0
CZ MAICAO							
CZ MANAURE	4,5		5,0	5,0	4,0	4,6	5,0
CZ RIOHACHA 1	5,0		4,6	4,7	5,0	4,0	4,7
CZ RIOHACHA 2			3,0				3,0
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0			5,0	4,5	5,0	4,9
<b>MAGDALENA</b>	4,3	5,0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	5,0	4,8
CZ EL BANCO							
CZ FUNDACIÓN					5,0		5,0
CZ SANTA MARTA 1	4,0						4,0
CZ SANTA MARTA 2	5,0		5,0			5,0	5,0
<b>SAN ANDRES</b>	#DIV/0!	4,0	4,5	5,0	5,0	5,0	4,6
CZ LOS ALMENDROS			3,0		5,0		4,0
REGIONAL SAN ANDRES		4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8
<b>SUCRE</b>	4,4	5,0	4,8	4,7	4,6	4,9	4,7
CZ BOSTON		5,0		5,0			5,0
CZ LA MOJANA					5,0		5,0
CZ NORTE			5,0	3,0		5,0	4,6
CZ SINCELEJO	4,4	5,0	4,9	4,7	4,6	4,9	4,7
<b>Total</b>	4,2	4,4	4,6	4,6	4,4	4,6	4,5



Nivel Alto de Satisfacción



- La regional con menores resultados de satisfacción en la categoría de Resolución de la Necesidad es **Atlántico**, seguida de **San Andrés**.

# Nivel de satisfacción por categoría 2022

Satisfacción general	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>Macro region</b>							
<b>ATLANTICO</b>	4,3	4,2	4,4	4,7	4,4	4,4	4,4
CZ BARANOA			4,8	5,0			4,9
CZ HIPODROMO	4,2	4,0	4,2	4,6	4,5	4,4	4,3
CZ NORTE CENTRO HISTORICO							
CZ SABANAGRANDE			5,0				5,0
CZ SABANALARGA	4,9		4,8	4,6			4,8
CZ SUROCCIDENTE	4,3	4,6	4,5	4,9	4,4	4,3	4,4
REGIONAL ATLANTICO	4,6						4,6
<b>BOLIVAR</b>	4,7	4,8	4,8	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,8	5,0					4,9
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		5,0		4,3			4,7
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA				4,3		4,8	4,4
CZ MAGANGUE	4,6	5,0	5,0		4,3		4,7
CZ MOMPOX			4,8	4,9	5,0	4,5	4,8
CZ SIMITI		4,7			5,0	5,0	4,8
CZ TURBACO		4,8					4,8
REGIONAL BOLIVAR			4,6	4,8	5,0	5,0	4,9
<b>CESAR</b>	5,0	4,8	5,0	4,8	4,6	4,9	4,8
CZ AGUACHICA							
CZ AGUSTIN CODAZZI							
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,8	5,0				5,0
CZ VALLEDUPAR 1						4,8	4,8
CZ VALLEDUPAR 2			5,0	4,8	4,6	4,9	4,8
REGIONAL CESAR				4,9			4,9

<b>CORDOBA</b>	4,7	4,7	4,8	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ 1 MONTERIA	4,7	4,3	4,7	4,5	4,6	4,9	4,6
CZ CERETE							
CZ LORICA		4,7	4,9	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ MONTELIBANO	4,7	4,9	4,9	4,8	5,0	4,7	4,9
CZ PLANETARICA		5,0	4,9	4,6	5,0	4,7	4,8
CZ SAHAGUN	4,6	4,9		4,9	4,8	4,9	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		4,9					4,9
CZ TIERRALTA	5,0	4,8	5,0	4,7	4,8		4,9
REGIONAL CORDOBA	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
<b>LA GUAJIRA</b>	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ FONSECA		4,6					4,6
CZ MAICAO							
CZ MANAURE	4,7	5,0	5,0	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ RIOHACHA 1	4,9	4,8	4,8	5,0	4,8	4,9	4,8
CZ RIOHACHA 2		4,1					4,1
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0		5,0	4,7	4,7	5,0	4,9
<b>MAGDALENA</b>	4,9	5,0				4,9	4,9
CZ EL BANCO							
CZ FUNDACIÓN		5,0					5,0
CZ SANTA MARTA 1	4,8						4,8
CZ SANTA MARTA 2	5,0	5,0				4,9	5,0
<b>SAN ANDRES</b>	4,7	4,7	5,0	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ LOS ALMENDROS		4,3		5,0			4,7
REGIONAL SAN ANDRES		4,7	4,9	5,0	4,8	4,8	4,8
<b>SUCRE</b>	4,6	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BOSTON		4,6		5,0			4,8
CZ LA MOJANA		5,0					5,0
CZ NORTE		5,0	4,6		5,0	4,9	4,9
CZ SINCELEJO	4,6	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
<b>Total</b>	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7



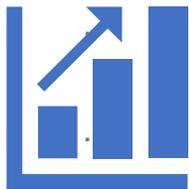
Nivel Alto de Satisfacción



- La regional con menores resultados de satisfacción en la categoría de Resolución de la Necesidad es **Atlántico**, seguida de **San Andrés**.

# Nivel de Satisfacción Centro Sur

Junio 2022



# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- El centro zonal con menor resultado de satisfacción en la categoría **Oportunidad del servicio** es CZ Neiva de la regional **Huila** con un promedio regular.

Oportunidad del servicio								
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	
<b>CAQUETA</b>	5,0	4,7	4,7	5,0	4,9	4,8	4,9	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		5,0			5,0	5,0	5,0	
CZ FLORENCIA 1	5,0	3,7	5,0	5,0	5,0		4,8	
CZ FLORENCIA 2						4,3	4,3	
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	4,7	5,0	4,9	5,0	4,9	
<b>HUILA</b>	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	
CZ LA GAITANA	5,0	5,0	5,0			5,0	5,0	
CZ LA PLATA	5,0	5,0	4,9	4,7	4,8	5,0	4,8	
CZ NEIVA		3,7			5,0	4,6	4,5	
CZ PITALITO	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	
REGIONAL HUILA								
<b>PUTUMAYO</b>	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ LA HORMIGA	5,0					4,8	4,9	
CZ MOCOYA				5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ SIBUNDOY	5,0	5,0	5,0	5,0			5,0	
REGIONAL PUTUMAYO				5,0			5,0	
<b>TOLIMA</b>	5,0	5,0	5,0	4,3	4,8	4,7	4,9	
CZ CHAPARRAL				5,0	3,7	5,0	4,6	
CZ ESPINAL	5,0	5,0	5,0		5,0	4,7	4,9	
CZ GALAN	5,0	5,0	5,0	4,1	4,7	4,7	4,8	
CZ HONDA								
CZ IBAGUE			5,0		5,0		5,0	
CZ MELGAR	5,0		5,0				5,0	
CZ PURIFICACION	5,0						5,0	
REGIONAL TOLIMA			5,0				5,0	
<b>Total</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	

Calidad del servicio								
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	
<b>CAQUETA</b>	5,0	4,8	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		4,5			5,0	5,0	4,9	
CZ FLORENCIA 1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0		5,0	
CZ FLORENCIA 2						5,0	5,0	
CZ PUERTO RICO	5,0	4,8	5,0	5,0	4,7	5,0	4,9	
<b>HUILA</b>	5,0	4,9	5,0	4,8	4,9	5,0	4,9	
CZ LA GAITANA	5,0	5,0	4,5			5,0	4,9	
CZ LA PLATA	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0	4,9	
CZ NEIVA		5,0			5,0	5,0	5,0	
CZ PITALITO	5,0	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	
REGIONAL HUILA								
<b>PUTUMAYO</b>	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ LA HORMIGA	5,0					5,0	5,0	
CZ MOCOYA				5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ SIBUNDOY	5,0	5,0	5,0	5,0			5,0	
REGIONAL PUTUMAYO				5,0			5,0	
<b>TOLIMA</b>	5,0	5,0	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9	
CZ CHAPARRAL				5,0	4,5	5,0	4,8	
CZ ESPINAL	5,0	5,0	4,8		4,9	4,8	4,9	
CZ GALAN	4,8	5,0	5,0	4,7	4,5	4,7	4,8	
CZ HONDA								
CZ IBAGUE			5,0		5,0		5,0	
CZ MELGAR	5,0		5,0				5,0	
CZ PURIFICACION	5,0						5,0	
REGIONAL TOLIMA			5,0				5,0	
<b>Total</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regional con mejor satisfacción general fue **Tolima**

Resolucion de la necesidad								
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	
<b>CAQUETA</b>	4,6	4,5	4,6	5,0	4,4	5,0	4,7	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		5,0			5,0	5,0	5,0	
CZ FLORENCIA 1	4,5	5,0	3,0	5,0	5,0		4,5	
CZ FLORENCIA 2						5,0	5,0	
CZ PUERTO RICO	5,0	4,0	5,0	5,0	4,3	5,0	4,7	
<b>HUILA</b>	4,8	4,4	4,8	4,7	4,7	4,8	4,7	
CZ LA GAITANA	3,7	5,0	5,0			5,0	4,4	
CZ LA PLATA	5,0	5,0	4,8	4,5	4,7	5,0	4,7	
CZ NEIVA		5,0			5,0	5,0	5,0	
CZ PITALITO	4,9	4,3	4,8	5,0	4,7	4,7	4,7	
REGIONAL HUILA								
<b>PUTUMAYO</b>	4,5	5,0	5,0	4,3	5,0	4,8	4,7	
CZ LA HORMIGA	5,0					4,8	4,8	
CZ MOCOYA				5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ SIBUNDOY	4,3	5,0	5,0	5,0			4,7	
REGIONAL PUTUMAYO				3,0			3,0	
<b>TOLIMA</b>	5,0	5,0	4,6	5,0	4,3	3,9	4,5	
CZ CHAPARRAL				5,0	3,0	3,0	3,7	
CZ ESPINAL	5,0	5,0	4,8		4,8	3,9	4,6	
CZ GALAN	5,0	5,0	4,5	5,0	3,5	4,2	4,4	
CZ HONDA								
CZ IBAGUE			5,0		5,0		5,0	
CZ MELGAR	5,0		5,0				5,0	
CZ PURIFICACION	5,0						5,0	
REGIONAL TOLIMA			3,0				3,0	
<b>Total</b>	<b>4,8</b>	<b>4,4</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,7</b>	

Satisfaccion general								
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	
<b>CAQUETA</b>	4,9	4,7	4,8	5,0	4,7	4,9	4,8	
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		4,8			5,0	5,0	4,9	
CZ FLORENCIA 1	4,9	4,6	4,6	5,0	5,0		4,8	
CZ FLORENCIA 2						4,8	4,8	
CZ PUERTO RICO	5,0	4,7	4,9	5,0	4,7	5,0	4,8	
<b>HUILA</b>	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	
CZ LA GAITANA	4,7	5,0	4,8			5,0	4,8	
CZ LA PLATA	5,0	5,0	4,9	4,7	4,9	5,0	4,8	
CZ NEIVA		4,6			5,0	4,9	4,8	
CZ PITALITO	5,0	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	
REGIONAL HUILA								
<b>PUTUMAYO</b>	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	
CZ LA HORMIGA	5,0					4,9	4,9	
CZ MOCOYA				5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ SIBUNDOY	4,9	5,0	5,0	5,0			4,9	
REGIONAL PUTUMAYO				4,6			4,6	
<b>TOLIMA</b>	5,0	5,0	4,9	4,7	4,7	4,6	4,8	
CZ CHAPARRAL				5,0	3,9	4,6	4,5	
CZ ESPINAL	5,0	5,0	4,9		4,9	4,6	4,8	
CZ GALAN	4,9	5,0	4,9	4,6	4,3	4,6	4,7	
CZ HONDA								
CZ IBAGUE			5,0		5,0		5,0	
CZ MELGAR	5,0		5,0				5,0	
CZ PURIFICACION	5,0						5,0	
REGIONAL TOLIMA			4,6				4,6	
<b>Total</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	

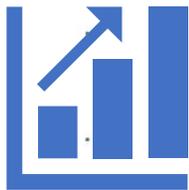


Nivel Alto de Satisfacción



# Nivel de Satisfacción Centro oriente

Junio 2022



# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La regional con menor resultado de satisfacción en la categoría **Oportunidad del servicio** es Santander.

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

Oportunidad del servicio							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,8	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ CHOCONTA	5,0	4,7	5,0		5,0	5,0	4,9
CZ FACATATIVA	5,0	4,6	4,7	4,9	4,8	5,0	4,8
CZ FUSAGASUGA	4,7	5,0	5,0	5,0	4,7	4,9	4,9
CZ GACHETA	5,0		5,0			5,0	5,0
CZ GIRARDOT				5,0			5,0
CZ LA MESA					5,0		5,0
CZ PACHO				5,0		5,0	5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			3,7	5,0		4,7
CZ SOACHA	5,0	5,0	5,0	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ SOACHA CENTRO		3,7				5,0	4,3
CZ UBATE				5,0		5,0	5,0
CZ VILLETA							
CZ ZIPAQUIRA	4,2	4,3	4,5	4,7	4,6	4,6	4,6
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0					5,0	5,0
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,9	5,0	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ CUCUTA 1	5,0	5,0	4,7	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ CUCUTA 2	4,6	5,0	4,7	4,8	5,0	4,5	4,7
CZ CUCUTA 3	4,9	4,9	4,7	4,9	4,8	4,9	4,8
CZ OCAÑA	4,9	4,8	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ PAMPLONA	4,8	5,0	5,0	5,0			4,9
CZ TIBU		5,0	4,9	4,9	4,8	5,0	4,9
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		5,0	5,0	5,0	5,0		5,0
<b>SANTANDER</b>	4,8	4,6	4,3	5,0	4,7	4,6	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ BUCARAMANGA SUR	4,3	5,0	5,0		4,7	5,0	4,8
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6	2,3	3,0			4,6	4,4
CZ LA FLORESTA			3,7	5,0	3,7		4,3
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	5,0					5,0
CZ MALAGA	5,0		5,0				5,0
CZ SAN GIL		5,0			5,0		5,0
CZ SOCORRO	5,0	5,0	5,0				5,0
CZ VELEZ						4,3	4,3
<b>Total</b>	<b>4,8</b>						



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La punto de atención con menor resultado de satisfacción en la categoría **Calidad del servicio** es el CZ Tunja 1 de la Regional Boyacá

Calidad del servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>BOGOTA</b>	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ BARRIOS UNIDOS	4,9		5,0	4,1	5,0	4,5	4,7
CZ BOSA	5,0		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	4,5	4,0	4,9	4,8	5,0	4,7
CZ CREER	5,0		4,3		5,0		4,7
CZ ENGATIVA	4,9	5,0	5,0	2,0	4,9	5,0	4,8
CZ FONTIBON	4,7	4,8	4,9	4,8	4,0		4,8
CZ KENNEDY	4,8	4,8	4,7	4,7	5,0	4,9	4,8
CZ KENNEDY CENTRAL		5,0	5,0				5,0
CZ MARTIRES	4,6	4,8	4,9	4,8	4,9	5,0	4,8
CZ RAFAEL URIBE	4,4	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ REVIVIR	5,0		5,0		5,0	4,8	4,9
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,7	5,0	4,6	4,8	4,8	4,6	4,7
CZ SANTA FE	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,9	4,9
CZ SUBA	5,0	4,6	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ TUNJUELITO	5,0	4,5	5,0	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ USAQUEN	4,9	4,7	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ USME	4,9	4,7	4,8	5,0	4,9	4,9	4,9
REGIONAL BOGOTA	5,0	5,0	4,6	4,5	5,0	4,8	4,8
<b>BOYACA</b>	4,9	4,9	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ DUITAMA	5,0	5,0			5,0		5,0
CZ EL COCUY		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GARAGOA	5,0		5,0	5,0	5,0		5,0
CZ MIRAFLORES	4,8	5,0			5,0	5,0	4,9
CZ OTANCHE	4,8	5,0	5,0	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ PUERTO BOYACA	5,0	4,5	5,0	5,0	5,0		4,9
CZ SOATA	5,0						5,0
CZ SOGAMOSO	4,5			5,0		5,0	4,8
CZ TUNJA 1		5,0	3,8			5,0	4,5
CZ TUNJA 2	5,0	4,9	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9
REGIONAL BOYACA				5,0			5,0

Calidad del servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,7	4,9	4,8	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ CAQUEZA	4,7	4,9	5,0	5,0	5,0		4,9
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	4,8		4,5	5,0	4,9
CZ FACATATIVA	4,9	4,8	4,8	4,6	4,4	4,9	4,7
CZ FUSAGASUGA	5,0	4,8	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ GACHETA	4,3		5,0			5,0	4,6
CZ GIRARDOT				5,0			5,0
CZ LA MESA					5,0		5,0
CZ PACHO				5,0		5,0	5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			5,0	5,0		5,0
CZ SOACHA	3,5	4,8	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ SOACHA CENTRO		5,0				5,0	5,0
CZ UBATE				4,5		5,0	4,8
CZ VILLETA							
CZ ZIPAQUIRA	4,6	4,9	4,8	4,8	4,9	5,0	4,8
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0					5,0	5,0
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 1	5,0	4,8	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ CUCUTA 2	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 3	4,8	5,0	4,9	4,9	4,7	4,9	4,9
CZ OCAÑA	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ PAMPLONA	5,0	5,0	5,0	5,0			5,0
CZ TIBU		5,0	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		5,0	5,0	4,8	5,0		4,9
<b>SANTANDER</b>	4,8	4,4	4,9	5,0	4,9	4,7	4,8
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ BUCARAMANGA SUR	4,8	5,0	4,8		4,8	4,8	4,8
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,7	3,0	4,8			4,0	4,5
CZ LA FLORESTA			5,0	5,0	5,0		5,0
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,5	5,0					4,8
CZ MALAGA	5,0		5,0				5,0
CZ SAN GIL		5,0			5,0		5,0
CZ SOCORRO	5,0	4,0	5,0				4,9
CZ VELEZ						5,0	5,0
<b>SEDE NACIONAL</b>							
CENTRO DE CONTACTO							
<b>Total</b>	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La regional con menor resultado de satisfacción en la categoría **Resolución de la necesidad** es Bogotá.
- El punto de atención con menor resultado en esta categoría es el **CZ Carlos Lleras Restrepo** de la regional **Santander**.

Resolución de la necesidad							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>BOGOTÁ</b>	4,0	4,2	4,2	4,3	4,4	4,4	4,2
CZ BARRIOS UNIDOS	4,4		4,3	3,0	5,0	4,5	4,2
CZ BOSA	3,0		4,3	5,0	5,0	5,0	4,4
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	4,4	5,0	4,0	4,0	4,0	4,3
CZ CREER	3,7		4,3		5,0		4,1
CZ ENGATIVA	3,6	5,0	4,0	1,0	3,5	5,0	3,8
CZ FONTIBON	4,8	4,1	4,4	5,0	3,0		4,4
CZ KENNEDY	3,6	4,1	3,8	4,1	4,3	5,0	4,0
CZ KENNEDY CENTRAL		5,0	5,0				5,0
CZ MARTIRES	2,7	5,0	4,5	5,0	4,8	5,0	4,5
CZ RAFAEL URIBE	4,0	4,2	4,3	4,4	4,5	4,7	4,3
CZ REVIVIR	5,0		5,0		5,0	5,0	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	3,7	4,3	3,9	4,1	4,3	3,9	4,0
CZ SANTA FE	5,0	5,0	5,0	5,0	1,0	5,0	4,7
CZ SUBA	3,7	4,4	4,2	4,5	4,7	4,0	4,4
CZ TUNJUELITO	4,3	4,5	4,5	5,0	5,0	4,1	4,5
CZ USAQUEN	4,2	3,9	3,9	4,3	4,2	4,6	4,2
CZ USME	4,2	3,3	3,7	4,3	4,3	4,3	4,1
REGIONAL BOGOTÁ	3,0	5,0	4,5	5,0	5,0	4,6	4,6
<b>BOYACÁ</b>	4,8	4,6	4,7	5,0	5,0	4,9	4,8
CZ DUITAMA	5,0	5,0			5,0		5,0
CZ EL COCUY		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GARAGOA	5,0		5,0	5,0	5,0		5,0
CZ MIRAFLORES	5,0	5,0			5,0	3,0	4,7
CZ OTANCHE	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ PUERTO BOYACA	5,0	3,0	3,0	5,0	5,0		4,3
CZ SOATA	3,0						3,0
CZ SOGAMOSO	5,0			5,0		5,0	5,0
CZ TUNJA 1		5,0	4,0			5,0	4,6
CZ TUNJA 2	5,0	4,6	4,4	5,0	5,0	5,0	4,7
REGIONAL BOYACA				5,0			5,0

Resolución de la necesidad							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,1	4,0	4,4	4,2	4,2	4,3	4,2
CZ CAQUEZA	4,6	5,0	5,0	5,0	5,0		4,9
CZ CHOCONTA	5,0	4,5	5,0		5,0	3,0	4,6
CZ FACATATIVA	4,5	3,5	4,3	4,3	4,3	4,4	4,2
CZ FUSAGASUGA	3,5	5,0	4,5	5,0	3,8	4,7	4,5
CZ GACHETA	5,0		5,0			5,0	5,0
CZ GIRARDOT				3,0			3,0
CZ LA MESA					5,0		5,0
CZ PACHO				4,0		5,0	4,5
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0			5,0	5,0		5,0
CZ SOACHA	3,0	3,5	3,8	4,4	4,1	3,7	3,9
CZ SOACHA CENTRO		3,0				3,0	3,0
CZ UBATE				5,0		5,0	5,0
CZ VILLETA							
CZ ZIPAQUIRA	3,2	3,8	4,4	4,0	4,3	4,7	4,1
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0					5,0	5,0
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6
CZ CUCUTA 1	5,0	5,0	4,5	4,3	5,0	4,3	4,7
CZ CUCUTA 2	4,3	3,0	4,8	4,4	4,7	4,3	4,5
CZ CUCUTA 3	4,5	4,7	4,5	4,6	4,2	4,7	4,5
CZ OCAÑA	4,6	4,0	4,4	5,0	5,0	4,8	4,6
CZ PAMPLONA	4,7	4,7	5,0	5,0			4,7
CZ TIBU		5,0	4,9	4,7	4,8	5,0	4,8
REGIONAL NORTE DE SANTANDER		5,0	4,2	4,3	5,0		4,5
<b>SANTANDER</b>	4,6	3,3	4,3	5,0	4,5	4,6	4,4
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,6
CZ BUCARAMANGA SUR	5,0	5,0	5,0		4,3	5,0	4,6
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,2	1,0	2,0			5,0	4,0
CZ LA FLORESTA			5,0	5,0	5,0		5,0
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	5,0	3,0					4,0
CZ MALAGA	5,0		5,0				5,0
CZ SAN GIL		1,0			5,0		3,0
CZ SOCORRO	5,0	5,0	5,0				5,0
CZ VELEZ						5,0	5,0
<b>SEDE NACIONAL</b>							
CENTRO DE CONTACTO							
<b>Total</b>	4,2	4,2	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4



Nivel Alto de Satisfacción



# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regionales con mejor satisfacción general fueron **Boyacá** y **Norte de Santander**
- Los puntos de atención con menor resultado de satisfacción general fueron **CZ Carlos Lleras Restrepo (Santander)** y **CZ Puerto Boyacá (Boyacá)**

Satisfacción general							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>BOGOTA</b>	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	4,8		4,7	4,0	4,9	4,7	4,6
CZ BOSA	4,6		4,7	5,0	5,0	5,0	4,8
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	4,7	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ CREER	4,4		4,6		4,1		4,4
CZ ENGATIVA	4,5	4,6	4,6	2,8	4,6	5,0	4,5
CZ FONTIBON	4,8	4,7	4,8	4,9	4,1		4,8
CZ KENNEDY	4,5	4,6	4,4	4,5	4,7	4,9	4,6
CZ KENNEDY CENTRAL		5,0	5,0				5,0
CZ MARTIRES	4,3	4,9	4,8	4,9	4,9	5,0	4,8
CZ RAFAEL URIBE	4,5	4,7	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ REVIVIR	5,0		5,0		5,0	4,9	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,5	4,6
CZ SANTA FE	5,0	5,0	5,0	5,0	3,2	4,8	4,8
CZ SUBA	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,7
CZ TUNJUELITO	4,7	4,7	4,8	4,9	5,0	4,8	4,8
CZ USAQUEN	4,7	4,3	4,5	4,7	4,7	4,8	4,6
CZ USME	4,7	4,3	4,5	4,7	4,7	4,7	4,6
REGIONAL BOGOTA	4,6	5,0	4,7	4,8	5,0	4,8	4,8
<b>BOYACA</b>	4,8	4,8	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ DUITAMA	5,0	5,0			4,6		4,9
CZ EL COCUY		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GARAGOA	5,0		5,0	5,0	5,0		5,0
CZ MIRAFLORES	4,9	5,0			5,0	4,6	4,9
CZ OTANCHE	4,9	4,8	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ PUERTO BOYACA	4,6	4,3	4,1	5,0	5,0		4,7
CZ SOATA	4,6						4,6
CZ SOGAMOSO	4,8			4,6		5,0	4,8
CZ TUNJA 1		5,0	4,2			5,0	4,7
CZ TUNJA 2	5,0	4,9	4,8	4,9	5,0	5,0	4,9
REGIONAL BOYACA				5,0			5,0

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



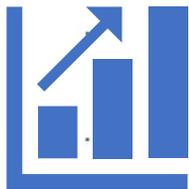
Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

# Nivel de Satisfacción Eje Cafetero

Junio 2022



# Nivel de satisfacción por categoría 2022

Oportunidad del servicio							
Macro región	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>ANTIOQUIA</b>	4,8	4,7	4,6	4,6	4,8	4,8	4,7
CAIF COMUNA 13			5,0				5,0
CZ ABURRA NORTE		4,4	4,1	4,4	3,7		4,3
CZ ABURRA SUR	5,0	5,0	5,0	5,0			5,0
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,3	4,7	5,0		5,0	4,3	4,6
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			3,7	5,0	5,0	5,0	4,8
CZ LA MESETA	5,0		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MAGDALENA MEDIO						5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	5,0	4,7	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ OCCIDENTE MEDIO		5,0					5,0
CZ ORIENTE	4,8	4,7	4,9	5,0	4,8	4,3	4,7
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PENDERISCO			5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS		5,0	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ ROSALES	4,7	4,3	4,7	3,7	5,0		4,6
CZ SUR ORIENTE					3,7		3,7
CZ SUROESTE			5,0			5,0	5,0
CZ URABA		5,0	5,0		5,0		5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	5,0	5,0				5,0
<b>CALDAS</b>	5,0	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ DEL CAFE	5,0	5,0			5,0		5,0
CZ MANIZALES 2	5,0	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ NORTE	5,0	5,0	3,7	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ OCCIDENTE		5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR ORIENTE		5,0					5,0
<b>QUINDIO</b>	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ ARMENIA NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0			5,0
CZ ARMENIA SUR					5,0		5,0
CZ CALARCA							
REGIONAL QUINDIO	5,0						5,0
<b>RISARALDA</b>	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BELEN DE UMBRIA	4,7		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ DOS QUEBRADAS	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ LA VIRGINIA	5,0	5,0	4,9	4,3	4,3	5,0	4,9
CZ PEREIRA	4,8	4,7	4,8	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ SANTA ROSA DE CABAL	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	4,8	4,9
REGIONAL RISARALDA	5,0	5,0	5,0			5,0	5,0
<b>Total</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Calidad del servicio							
Macro región	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>ANTIOQUIA</b>	5,0	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CAIF COMUNA 13			5,0				5,0
CZ ABURRA NORTE		4,3	4,6	4,6	4,8		4,6
CZ ABURRA SUR	4,5	5,0	4,3	5,0			4,6
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	5,0	4,8	5,0		5,0	4,4	4,8
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			5,0	4,8	5,0	4,7	4,8
CZ LA MESETA	5,0		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MAGDALENA MEDIO						5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE MEDIO		4,0					4,0
CZ ORIENTE	5,0	4,9	4,8	5,0	4,8	4,5	4,9
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ PENDERISCO			5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS		4,8	5,0		5,0	5,0	4,9
CZ ROSALES	5,0	4,0	5,0	5,0	4,5		4,8
CZ SUR ORIENTE					4,3		4,3
CZ SUROESTE			5,0			5,0	5,0
CZ URABA		5,0	5,0		5,0		5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	4,9	4,8				4,9
<b>CALDAS</b>	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ DEL CAFE	5,0	5,0			5,0		5,0
CZ MANIZALES 2	4,8	4,9	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE		5,0	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ ORIENTE	5,0	5,0	4,5	5,0	4,0	4,0	4,7
CZ SUR ORIENTE		5,0					5,0
<b>QUINDIO</b>	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ ARMENIA NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0			5,0
CZ ARMENIA SUR					5,0		5,0
CZ CALARCA							
REGIONAL QUINDIO	5,0						5,0
<b>RISARALDA</b>	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BELEN DE UMBRIA	4,8		4,8	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,8	4,9	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ PEREIRA	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
REGIONAL RISARALDA	4,9	5,0	5,0			5,0	4,9
<b>Total</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

- La regional con mejor resultado de satisfacción en las categorías **Oportunidad del servicio** y **Calidad del servicio** es Quindío



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Los puntos de atención con menor resultado para el mes de marzo en la categoría **Resolución de la necesidad** fueron el **CAIF Comuna 13**, **CZ Aburrá Norte** y el **CZ Aburrá Sur** de la regional **Antioquia**.
- Las regionales con menor resultado en la categoría Resolución de la necesidad fue **Antioquia**.
- Las regional con mejor satisfacción general fue **Quindío**

Resolucion de la necesidad								
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	
<b>ANTIOQUIA</b>	4,6	4,4	4,3	4,3	4,3	4,5	4,4	
CAIF COMUNA 13			3,0				3,0	
CZ ABURRA NORTE		4,2	3,7	3,8	2,0		3,8	
CZ ABURRA SUR	5,0	5,0	3,7	5,0			4,3	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	2,0	4,2	5,0		5,0	3,0	3,9	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			5,0	5,0	3,0	4,3	4,5	
CZ LA MESETA	5,0		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MAGDALENA MEDIO						5,0	5,0	
CZ OCCIDENTE	5,0	4,9	4,8	5,0	5,0	4,8	4,9	
CZ OCCIDENTE MEDIO		5,0					5,0	
CZ ORIENTE	4,7	4,1	4,3	5,0	4,7	4,0	4,3	
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0	5,0	5,0	4,3	5,0	4,9	
CZ PENDERISCO			5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ PORCE NUS		5,0	5,0		5,0	5,0	5,0	
CZ ROSALES	4,5	3,0	4,0	5,0	3,7		4,0	
CZ SUR ORIENTE					3,0		3,0	
CZ SUROESTE			5,0			5,0	5,0	
CZ URABA		5,0	5,0		5,0		5,0	
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	4,6	4,7				4,7	
<b>CALDAS</b>	4,5	4,6	4,5	4,4	4,5	4,7	4,5	
CZ DEL CAFE	5,0	5,0			5,0		5,0	
CZ MANIZALES 2	4,4	4,6	4,4	4,3	4,5	4,5	4,4	
CZ NORTE	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0	4,9	
CZ OCCIDENTE		4,6	4,7	5,0	5,0	4,9	4,8	
CZ ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ SUR ORIENTE		5,0					5,0	
<b>QUINDIO</b>	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0		4,8	
CZ ARMENIA NORTE	5,0	3,0	5,0	5,0			4,7	
CZ ARMENIA SUR					5,0		5,0	
CZ CALARCA								
REGIONAL QUINDIO	5,0						5,0	
<b>RISARALDA</b>	4,5	4,4	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	
CZ BELEN DE UMBRIA	4,5		5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,5	4,6	4,8	4,7	4,4	4,7	
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,7	4,9	5,0	4,0	4,9	4,8	
CZ PEREIRA	4,2	4,1	4,7	4,9	4,5	4,9	4,5	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,6	5,0	4,8	5,0	4,8	4,7	4,8	
REGIONAL RISARALDA	4,8	5,0	5,0			5,0	4,8	
<b>Total</b>	4,5	4,4	4,6	4,6	4,6	4,7	4,5	

Satisfaccion general								
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	
<b>ANTIOQUIA</b>	4,8	4,7	4,6	4,6	4,7	4,8	4,7	
CAIF COMUNA 13			4,6				4,6	
CZ ABURRA NORTE		4,3	4,3	4,4	3,8		4,3	
CZ ABURRA SUR	4,8	5,0	4,4	5,0			4,7	
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,1	4,6	5,0		5,0	4,1	4,5	
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			4,6	4,9	4,6	4,7	4,8	
CZ LA MESETA	5,0		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ MAGDALENA MEDIO						5,0	5,0	
CZ OCCIDENTE	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ OCCIDENTE MEDIO		4,6					4,6	
CZ ORIENTE	4,9	4,6	4,7	5,0	4,8	4,3	4,7	
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	
CZ PENDERISCO			5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ PORCE NUS		4,9	5,0		5,0	5,0	5,0	
CZ ROSALES	4,8	3,9	4,7	4,6	4,5		4,5	
CZ SUR ORIENTE					3,8		3,8	
CZ SUROESTE			5,0			5,0	5,0	
CZ URABA		5,0	5,0		5,0		5,0	
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	4,9	4,9				4,9	
<b>CALDAS</b>	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	
CZ DEL CAFE	5,0	5,0			5,0		5,0	
CZ MANIZALES 2	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	
CZ NORTE	5,0	5,0	4,6	4,9	4,9	5,0	4,9	
CZ OCCIDENTE		4,9	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	
CZ ORIENTE	5,0	5,0	4,8	5,0	4,6	4,6	4,9	
CZ SUR ORIENTE		5,0					5,0	
<b>QUINDIO</b>	5,0	4,6	5,0	5,0	5,0		5,0	
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,6	5,0	5,0			4,9	
CZ ARMENIA SUR					5,0		5,0	
CZ CALARCA								
REGIONAL QUINDIO	5,0						5,0	
<b>RISARALDA</b>	4,8	4,7	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	
CZ BELEN DE UMBRIA	4,7		4,9	5,0	5,0	4,9	4,9	
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9	
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,9	4,9	4,8	4,4	4,9	4,9	
CZ PEREIRA	4,7	4,6	4,9	4,9	4,9	5,0	4,8	
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	5,0	4,9	4,9	5,0	4,8	4,9	
REGIONAL RISARALDA	4,9	5,0	5,0			5,0	4,9	
<b>Total</b>	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	

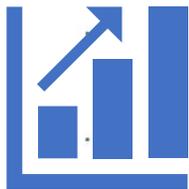


Nivel Alto de Satisfacción



# Nivel de Satisfacción Llanos

Junio 2022



# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regionales con mejor resultado de satisfacción en las categorías **Oportunidad del servicio** y **Calidad del servicio** son **Arauca, Guaviare y Vichada**

Oportunidad del servicio							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>ARAUCA</b>	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ ARAUCA	5,0		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SARAVERENA	5,0	5,0	5,0			5,0	5,0
CZ TAME	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,7	4,9
REGIONAL ARAUCA							
<b>CASANARE</b>	4,9	4,5	4,5	5,0	4,7	5,0	4,7
CZ PAZ DE ARIPORO							
CZ YOPAL	4,9	4,5	4,4	5,0	4,7	5,0	4,7
REGIONAL CASANARE			5,0	5,0			5,0
<b>GUAVIARE</b>			5,0		5,0	5,0	5,0
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0		5,0	5,0	5,0
REGIONAL GUAVIARE						5,0	5,0
<b>META</b>	4,5	4,6	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ ACACIAS	5,0	4,6	5,0	5,0	5,0		4,9
CZ GRANADA				4,3			4,3
CZ PUERTO LOPEZ		5,0	5,0			5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1			5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 2	4,1	4,6	4,8	5,0	5,0	4,9	4,7
REGIONAL META							
<b>VAUPES</b>					5,0		5,0
CZ MITU					5,0		5,0
<b>VICHADA</b>	5,0		3,7	5,0			4,7
CZ PUERTO CARREÑO	5,0		3,7	5,0			4,7
REGIONAL VICHADA							
<b>Total</b>	4,8	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9	4,9

Calidad del servicio							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>ARAUCA</b>	5,0	4,9	4,9	4,9	5,0		4,9
CZ ARAUCA	5,0		5,0	4,9	5,0		4,9
CZ SARAVERENA	5,0	4,9	4,8			5,0	4,9
CZ TAME	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
REGIONAL ARAUCA							
<b>CASANARE</b>	4,9	4,8	4,9	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ PAZ DE ARIPORO							
CZ YOPAL	4,9	4,8	4,8	5,0	5,0	4,8	4,9
REGIONAL CASANARE			5,0	5,0			5,0
<b>GUAVIARE</b>			5,0		5,0	4,9	4,9
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0		5,0	4,8	4,9
REGIONAL GUAVIARE						5,0	5,0
<b>META</b>	5,0	4,9	4,9	4,9	4,8	4,8	4,9
CZ ACACIAS	5,0	4,8	5,0	5,0	4,7		4,8
CZ GRANADA				4,5			4,5
CZ PUERTO LOPEZ		5,0	4,5			3,0	4,5
CZ VILLAVICENCIO 1			4,5	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ VILLAVICENCIO 2	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9
REGIONAL META							
<b>VAUPES</b>					5,0		5,0
CZ MITU					5,0		5,0
<b>VICHADA</b>	5,0		5,0	5,0			5,0
CZ PUERTO CARREÑO	5,0		5,0	5,0			5,0
REGIONAL VICHADA							
<b>Total</b>	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9



Nivel Alto de Satisfacción



# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- El punto de atención con menor resultado en la categoría Resolución de la necesidad fue el CZ Arauca

Resolucion de la necesidad							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>ARAUCA</b>	4,3	4,8	4,3	5,0	4,3	4,5	
CZ ARAUCA	3,0	4,0	5,0	5,0	4,5		
CZ SARAVENA	5,0	4,7	4,3	5,0	4,7		
CZ TAME	4,1	5,0	5,0	5,0	3,0	4,1	
REGIONAL ARAUCA							
<b>CASANARE</b>	4,6	4,2	4,3	4,7	4,0	4,3	4,4
CZ PAZ DE ARIPORO							
CZ YOPAL	4,6	4,2	4,3	4,6	4,0	4,3	4,4
REGIONAL CASANARE			4,0	5,0			4,3
<b>GUAVIARE</b>			5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0	5,0	5,0	5,0	
REGIONAL GUAVIARE						5,0	5,0
<b>META</b>	3,8	4,6	4,4	4,6	4,5	4,6	4,5
CZ ACACIAS	3,0	4,3	5,0	5,0	4,3		4,4
CZ GRANADA				4,0			4,0
CZ PUERTO LOPEZ		5,0	3,0			3,0	4,2
CZ VILLAVICENCIO 1			5,0	4,4	4,6	4,6	4,6
CZ VILLAVICENCIO 2	4,3	4,6	4,2	5,0	5,0	4,8	4,6
REGIONAL META							
<b>VAUPES</b>					5,0		5,0
CZ MITU					5,0		5,0
<b>VICHADA</b>	5,0		5,0	5,0			5,0
CZ PUERTO CARREÑO	5,0		5,0	5,0			5,0
REGIONAL VICHADA							
<b>Total</b>	4,4	4,4	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5

Satisfaccion general							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>ARAUCA</b>	4,9	4,9	4,8	5,0	4,8	4,9	
CZ ARAUCA	4,6	4,8	4,9	5,0	4,9		
CZ SARAVENA	5,0	4,9	4,8	5,0	4,9		
CZ TAME	4,8	5,0	5,0	5,0	4,4	4,8	
REGIONAL ARAUCA							
<b>CASANARE</b>	4,8	4,6	4,6	4,9	4,7	4,8	4,7
CZ PAZ DE ARIPORO							
CZ YOPAL	4,8	4,6	4,6	4,9	4,7	4,8	4,7
REGIONAL CASANARE			4,8	5,0			4,9
<b>GUAVIARE</b>			5,0	5,0	4,9	5,0	
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			5,0	5,0	4,9	4,9	
REGIONAL GUAVIARE						5,0	5,0
<b>META</b>	4,6	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ ACACIAS	4,6	4,6	5,0	5,0	4,7		4,8
CZ GRANADA				4,3			4,3
CZ PUERTO LOPEZ		5,0	4,3			3,7	4,6
CZ VILLAVICENCIO 1			4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ VILLAVICENCIO 2	4,6	4,7	4,7	5,0	5,0	4,9	4,8
REGIONAL META							
<b>VAUPES</b>					5,0		5,0
CZ MITU					5,0		5,0
<b>VICHADA</b>	5,0		4,6	5,0			4,9
CZ PUERTO CARREÑO	5,0		4,6	5,0			4,9
REGIONAL VICHADA							
<b>Total</b>	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8



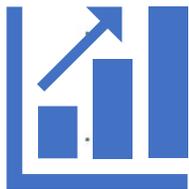
Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

# Nivel de Satisfacción Pacífico

Junio 2022



# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regionales con mejor resultado de satisfacción en las categorías **Oportunidad del servicio** y **Calidad del servicio** para el mes de febrero fueron **Chocó y Nariño**.

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



# Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Los puntos de atención con menor resultado en la categoría **Resolución de la necesidad** para el mes de marzo fueron CZ Buenaventura de la regional Valle del Cauca.
- El mejor resultado de nivel de **satisfacción general** en marzo lo obtuvo la regional Chocó.

Resolucion de la necesidad							
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>CAUCA</b>	5,0	5,0	4,8	4,8	4,3	5,0	4,8
CZ CENTRO			5,0	5,0	4,0		4,3
CZ COSTA PACIFICA							
CZ MACIZO COLOMBIANO							
CZ NORTE		5,0	4,0	5,0			4,6
CZ POPAYAN			5,0	5,0			5,0
CZ SUR	5,0	5,0	5,0	4,7	4,5	5,0	4,9
<b>CHOCO</b>	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0		4,8
CZ BAHIA SOLANO			5,0	3,0			4,0
CZ ISTMINA		5,0					5,0
CZ QUIBDO		5,0	5,0				5,0
CZ RIOSUCIO		5,0	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ TADO	5,0	5,0	5,0				5,0
<b>NARIÑO</b>	4,8	4,3	5,0	4,9	4,9	4,8	4,8
CZ BARBACOAS					5,0		5,0
CZ IPIALES	5,0	3,0					4,0
CZ LA UNION		5,0	5,0	3,0			4,5
CZ PASTO 1	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,5
CZ PASTO 2	3,0	3,7	5,0	5,0	5,0	4,8	4,7
CZ TUQUERRES		5,0	5,0	5,0	4,8	4,8	4,9
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,7	4,5	4,6	4,4	4,5	4,5	4,5
CZ BUENAVENTURA			3,0			5,0	4,7
CZ BUGA							
CZ CARTAGO	4,7	4,4	5,0	5,0	5,0		4,6
CZ CENTRO	3,7	4,0	5,0	3,7	4,4	4,4	4,3
CZ JAMUNDI	5,0	5,0		5,0	5,0	3,7	4,6
CZ LADERA	5,0	3,9	5,0			5,0	4,4
CZ NORORIENTAL			4,3	4,2	5,0		4,3
CZ PALMIRA	4,3	4,0	4,4	4,3	4,3	4,7	4,4
CZ RESTAURAR							
CZ ROLDANILLO		5,0			5,0		5,0
CZ SEVILLA		5,0	5,0	5,0	5,0		5,0
CZ SUR	4,3	3,6	4,2	4,0	3,7		4,0
CZ SURORIENTAL							
CZ TULUA	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,5	4,7
CZ YUMBO							
REGIONAL VALLE	4,8	4,7	4,8	4,4	4,0		4,7
<b>Total</b>	<b>4,7</b>	<b>4,5</b>	<b>4,7</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR



# Alertas de eventos críticos

Junio 2022



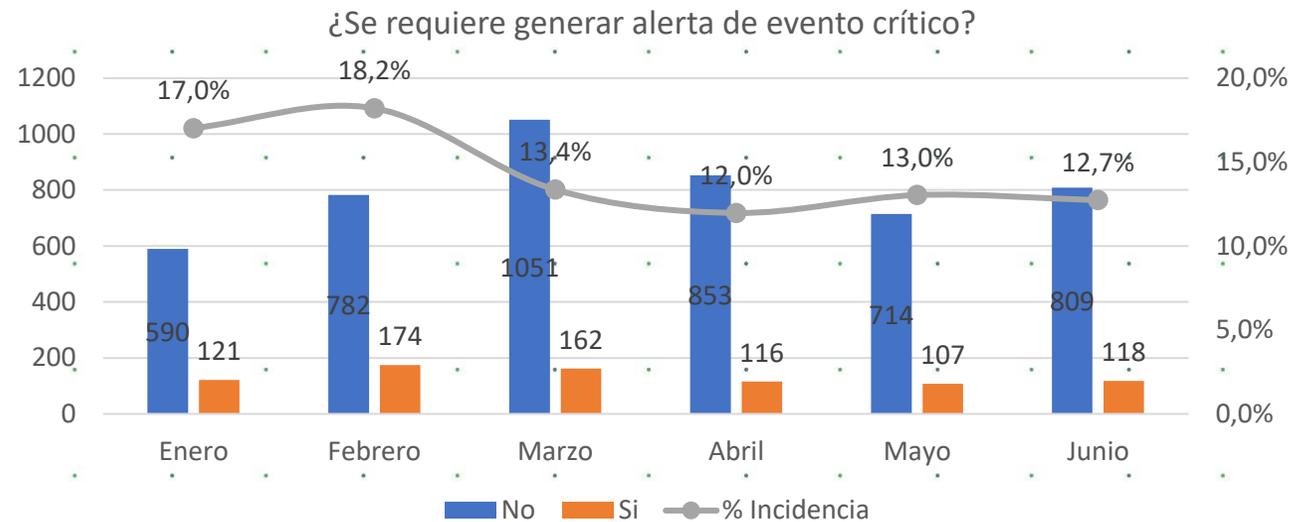
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

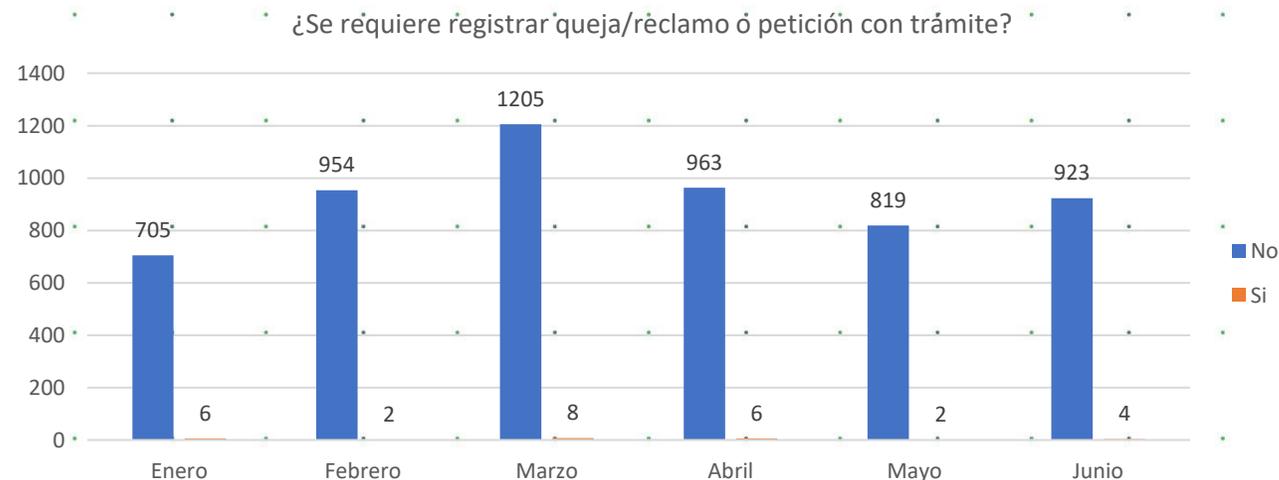


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# ¿Desea poner en conocimiento su inconformidad?



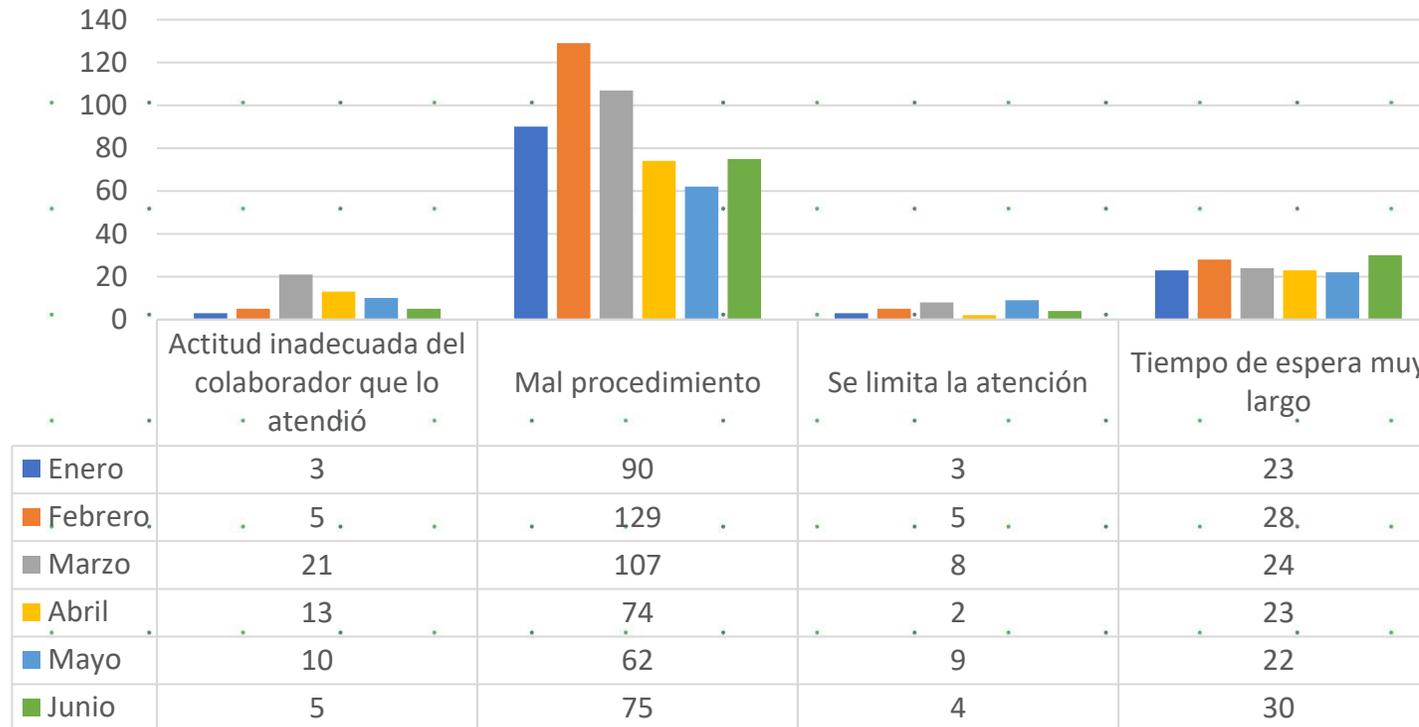
- De los registros marcados en el mes de junio, se generaron 927 encuestas, en las que se registraron 118 alertas y de estas se escalaron 114 alertas a las regionales.



- Se registraron 4 quejas/reclamos y/o registros con trámite en el mes de mayo, por solicitud de los encuestados.

# Alertas escaladas a Regionales

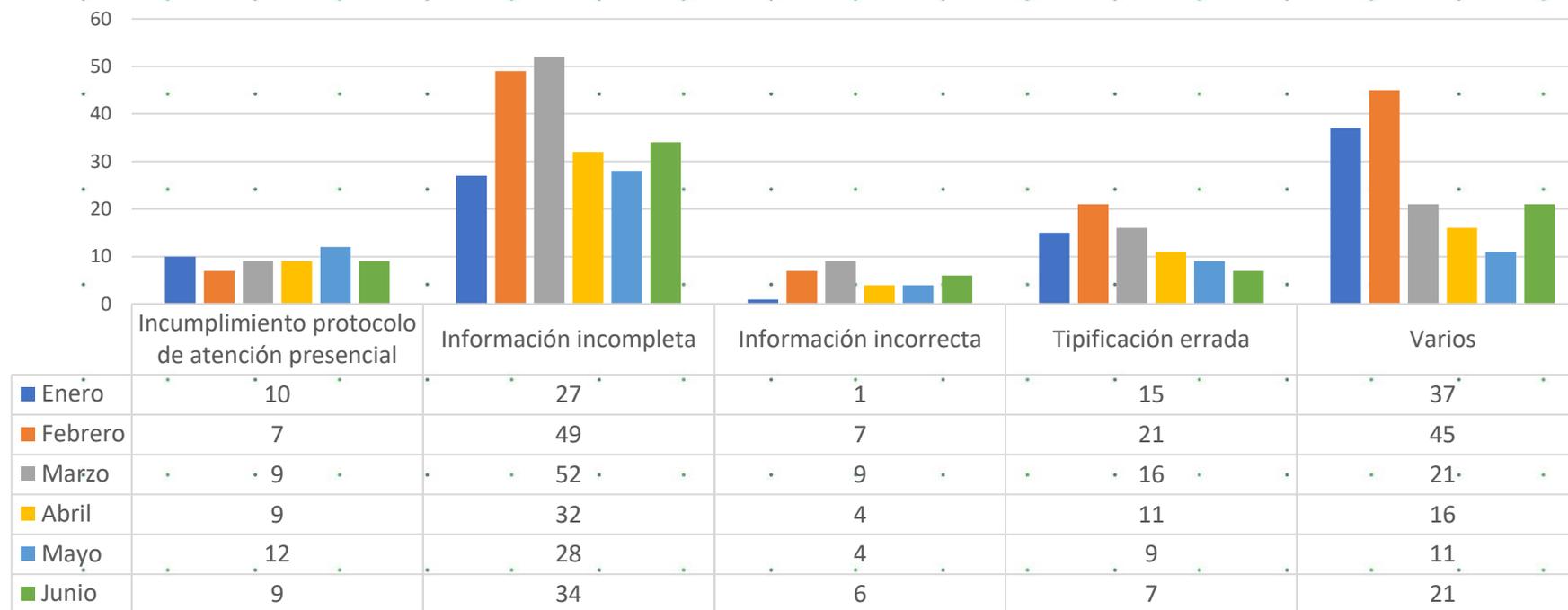
Categoría de alertas escaladas por mes



- Durante el mes de Junio la categoría con mayor participación fue Mal Procedimiento (66%, versus un 60% de participación el mes anterior), seguida de Tiempos de espera muy largos (26%) vs un 21% del mes anterior. Las categorías de Actitud inadecuada por parte del colaborador que le atendió Se limita la atención presentaron (4%) de participación respectivamente.

# Alertas escaladas a Regionales

Subcategoría del Mal procedimiento



- De las 77 alertas escaladas en el mes de junio, para la categoría Mal Procedimiento, el 44% se escaló por información incompleta, el 27% por la subcategoría de “Varios”, el 12% por Incumplimiento al protocolo de atención presencial, el 9% por Tipificación errada y 8% por información incorrecta.
- Respecto al mes de febrero, se evidencia una disminución en la tendencia de alertas escaladas a regional que presentan diferentes inconformidades y/o incumplimientos identificados en la misma encuesta, no obstante, se encuentran mayores tasas de participación en la subcategoría “Información Incompleta”.

# Alertas escaladas por Regional

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
ANTIOQUIA	3	18	28	16	6	3	74
ARAUCA				1			1
ATLANTICO	22	9	9	4	7	19	70
BOGOTA	34	27	31	15	15	17	139
BOLIVAR		2		3	1	4	10
BOYACA	3	3	3		1	1	11
CALDAS	7	11	12	16	5	2	53
CAQUETA	1				1		2
CASANARE	1	2	4				7
CAUCA				1			1
CESAR			1	1	6	1	9
CHOCO		1		1			2
CORDOBA	7	26	9	5	4	3	54
CUNDINAMARCA	10	11	12	16	21	21	91
GUAVIARE						1	1
HUILA		4	6	2	3		15
LA GUAJIRA	1	3	2	3	1		10
META		4	3	3	1		11
NARIÑO	1	2	1	1		5	10
NORTE DE SANTANDER	6	4	9	9	9	12	49
RISARALDA	9	15	11	4	5	5	49
SAN ANDRES		1					1
SANTANDER	5	3	2		3		13
SUCRE	2	2	3	5	2	3	17
TOLIMA	1		3		1	3	8
VALLE DEL CAUCA	5	19	11	6	11	14	66
VICHADA	1						1
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>167</b>	<b>160</b>	<b>112</b>	<b>103</b>	<b>114</b>	<b>775</b>

Para el mes de Junio de 2022 se  
escalaron 114 alertas a Regionales.

Las Regionales con mayor cantidad  
de alertas escaladas fueron:  
Cundinamarca, Atlántico, Bogotá,  
Valle del Cauca y Norte de Santander.

# Alertas escaladas por punto de atención

Detalle Junio 2022

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	% Part.
CZ HIPODROMO	20	8	6	4	6	10	54	7,0%
CZ MANIZALES 2	6	11	11	14	5	2	49	6,3%
CZ USME	6	10	9		4	14	43	5,5%
CZ ABURRA NORTE		3	20	15	2		40	5,2%
CZ SOACHA		2	3	5	9	12	31	4,0%
CZ PEREIRA	8	13	4	1		3	29	3,7%
CZ FACATATIVA	2	5	6	6	6	1	26	3,4%
CZ 1 MONTERIA	3	9	7	3	4		26	3,4%
CZ ZIPAQUIRA	4	3	3	5	4	3	22	2,8%
CZ CUCUTA 3	1	2	4	2	6	6	21	2,7%
CZ ORIENTE	3	10	2		2	1	18	2,3%
CZ RAFAEL URIBE	5	2	4	4	1	1	17	2,2%
CZ PALMIRA		2	6	4	3	1	16	2,1%
CZ KENNEDY	7	2	3	3	1		16	2,1%
CZ SUROCCIDENTE	1	1	3		1	9	15	1,9%
CZ SINCELEJO	2	1	2	5	2	3	15	1,9%

Punto de atención	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo	Total	% Part.
CZ USME		12		2	14	12,3%
CZ SOACHA	1	11			12	10,5%
CZ HIPODROMO		5	1		6	8,8%
CZ SUROCCIDENTE		7			7	7,9%
CZ CUCUTA 3		2		4	6	5,3%
CZ CENTRO		1		5	6	5,3%
CZ FUSAGASUGA		5			5	4,4%
CZ CUCUTA 2			1	3	4	3,5%
CZ TULUA		4			4	3,5%
CZ SINCELEJO		3			3	2,6%
CZ PEREIRA		3			3	2,6%
CZ PASTO 1	1	1		1	3	2,6%
CZ ZIPAQUIRA		1		2	3	2,6%
CZ MOMPOX		3			3	2,6%

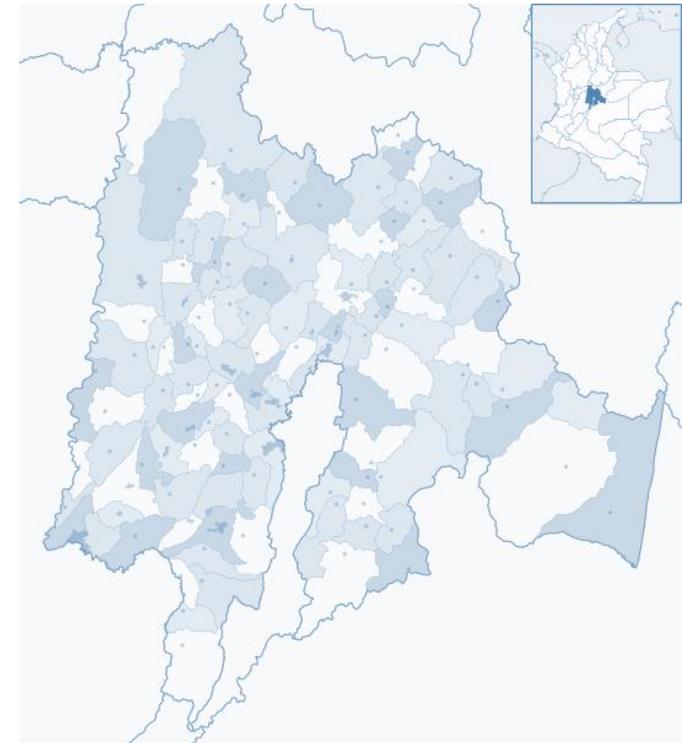
- El 56,5% de las alertas escaladas durante el primer semestre del año se concentran en 16 puntos de atención, relacionados en la tabla superior izquierda.
- El 43,5% restante, se distribuye entre 101 puntos de atención con 0,5% promedio de participación.
- El punto de atención con mayor cantidad de alertas en el mes de junio fue el Centro Zonal Usme de la regional Bogotá.

# Cundinamarca

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
CUNDINAMARCA	249	110	84	21	76,36%	72,37%	25,00%

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
CZ SOACHA		▲ 2	▲ 3	▲ 5	▼ 9	▼ 12	31
CZ FACATATIVA	▲ 2	▼ 5	▼ 6	▼ 6	▲ 6	▲ 1	26
CZ ZIPAQUIRA	■ 4	▲ 3	▼ 3	■ 5	■ 4	▲ 3	22
CZ FUSAGASUGA	1				2	5	8
CZ CAQUEZA	2						2
CZ GACHETA	1						1
CZ CHOCONTA		1					1
<b>Total</b>	▼ 10	▼ 11	■ 12	▲ 16	▲ 21	▲ 21	91

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió			2		4	2	8
Mal procedimiento	9	9	8	15	11	17	69
Se limita la atención	1				1		2
Tiempo de espera muy largo		2	2	1	5	2	12
<b>Total</b>	▼ 10	▼ 11	■ 12	▲ 16	▲ 21	▲ 21	91

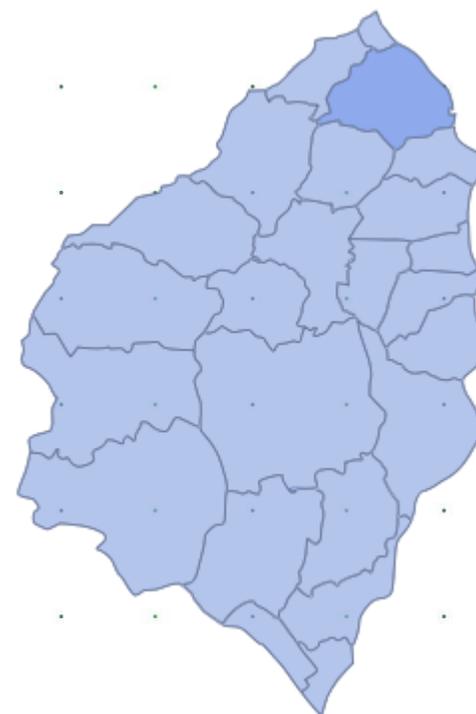


# Atlántico

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
ATLANTICO	162	64	36	19	56,25%	67,37%	52,78%

Punto de atención	↕	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
CZ HIPODROMO	▼	20 ▲	8 ▲	6 ▲	4 ▲	6 ▨	10	54
CZ SUROCCIDENTE		1	1	3		1	9	15
CZ SABANALARGA		1						1
<b>Total</b>	▲	22 ▼	9 ▼	9 ▼	4 ▼	7 ▲	19	70

Regional	↕	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió				1				1	
Mal procedimiento			15	5	3	1	5	12	41
Se limita la atención							1	1	2
Tiempo de espera muy largo			7	3	6	3	1	6	26
<b>Total</b>	▲	22 ▼	9 ▼	9 ▼	4 ▼	7 ▲	19	70	

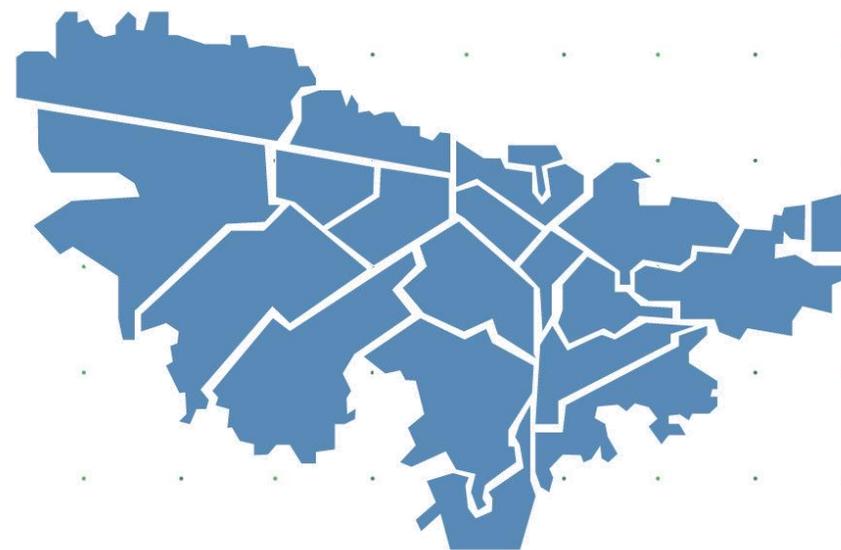


# Bogotá

Regional	Marcariones	Contactados	Encuestas Efectiva:	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
<b>BOGOTA</b>	461	192	134	17	69,79%	70,33%	12,69%

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
CZ USME	6 ▲	10 ▬	9	4 ▲	14 ▼	43	
CZ RAFAEL URIBE	5	2	4	4	1	1	17
CZ KENNEDY	7	2	3	3	1	16	
CZ SUBA			5	5	1	11	
CZ SAN CRISTOBAL SUR	5	1	3	1		1	11
CZ USAQUEN	3	4	1		2	10	
CZ MARTIRES	3		2		1	6	
CZ ENGATIVA	3	1		1		5	
CZ FONTIBON	1	3			1	5	
CZ TUNJUELITO		2	1			1	4
CZ CREER			2		1	3	
CZ CIUDAD BOLIVAR		2	1			3	
CZ SANTA FE	1				1	2	
CZ BARRIOS UNIDOS				1	1	2	
CZ REVIVIR					1	1	
<b>Total</b>	34 ▲	27 ▬	31 ▲	15 ▼	15 ▼	17 ▼	139

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió		2	1	7	3	2	15
Mal procedimiento		23	20	18	7	10	92
Tiempo de espera muy largo		9	6	6	5	3	32
<b>Total</b>		34 ▲	27 ▬	31 ▼	15 ▼	15 ▼	139



# Índice de Alertas por regional

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
ANTIOQUIA	104	36	32	3	88,89%	60,00%	9,38%
ARAUCA	41	13	11	0	84,62%	54,17%	0,00%
ATLANTICO	162	64	36	19	56,25%	67,37%	52,78%
BOGOTA	461	192	134	17	69,79%	70,33%	12,69%
BOLIVAR	37	19	13	4	68,42%	76,00%	30,77%
BOYACA	52	23	16	1	69,57%	74,19%	6,25%
CALDAS	105	54	42	2	77,78%	79,41%	4,76%
CAQUETA	14	7	6	0	85,71%	87,50%	0,00%
CASANARE	13	6	6	0	100,00%	66,67%	0,00%
CAUCA	14	3	3	0	100,00%	50,00%	0,00%
CESAR	68	28	18	1	64,29%	65,12%	5,56%
CHOCO	4	2	0	0	0,00%	100,00%	"_"
CORDOBA	143	60	46	3	76,67%	68,18%	6,52%
CUNDINAMARCA	249	110	84	21	76,36%	72,37%	25,00%
GUAVIARE	8	5	4	1	80,00%	100,00%	25,00%
HUILA	43	16	12	0	75,00%	66,67%	0,00%
LA GUAJIRA	49	20	13	0	65,00%	68,97%	0,00%
MAGDALENA	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
META	51	25	17	0	68,00%	75,76%	0,00%
NARIÑO	118	54	42	5	77,78%	71,05%	11,90%
NORTE DE SANTANDER	335	157	119	12	75,80%	70,40%	10,08%
PUTUMAYO	35	15	9	0	60,00%	65,22%	0,00%
QUINDIO	9	1	0	0	0,00%	33,33%	"_"
RISARALDA	343	133	91	5	68,42%	65,20%	5,49%
SAN ANDRES	3	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
SANTANDER	39	19	11	0	57,89%	79,17%	0,00%
SUCRE	110	52	45	3	86,54%	76,47%	6,67%
TOLIMA	52	25	15	3	60,00%	78,13%	20,00%
VALLE DEL CAUCA	378	152	98	14	64,47%	69,72%	14,29%
<b>Total general</b>	<b>3.044</b>	<b>1.297</b>	<b>927</b>	<b>114</b>	<b>71,47%</b>	<b>70,03%</b>	<b>12,30%</b>

Se contactaron 1.852 registros únicos, de los cuales se lograron efectuar 927 encuestas. Se crearon 118 alertas y se escalaron 114 a las regionales.

El índice general de alertas fue de 12,30% (0,2% menos que el mes anterior)



# Conclusiones y recomendaciones

Junio 2022



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Conclusiones y Recomendaciones

## Resultados Junio 2022

- ✓ Se gestionaron en el mes de Junio de 2022 un total de 1.339 registros, de los cuales se generaron 927 encuestas y de estas mismas se escalaron 114 alertas a las regionales. Se obtuvo como índice 12,3%, lo que es un 0,2% menos que el mes anterior.
- ✓ Las regionales con mayor cantidad de encuestas realizadas durante el mes de Junio de 2022 se concentraron en las regionales Bogotá, Norte de Santander, Valle del Cauca, Risaralda, Cundinamarca y Córdoba, que representaron el 56,7% de la muestra de encuestas en junio.
- ✓ Las regionales con mayor índice de alertas fueron Atlántico (52,78%), Bolívar (30,77%), Cundinamarca y Guaviare (25%), Tolima (20%) y Valle del Cauca (14,29%).
- ✓ El mejor resultado en índice de alertas fue de “0%” en 10 Regionales, de las más representativas fueron Meta, La Guajira, Huila, Arauca y Santander con más de 10 encuestas efectivas.
- ✓ Se obtuvo una satisfacción general del 96%, aumentó 2 puntos porcentuales respecto al trimestre inmediatamente anterior. La macro región con mejor resultado de satisfacción fue “Centro Sur” con un 4,9.
- ✓ Las categorías con mejor resultado global fueron “Calidad del servicio” (4,9) y “Oportunidad en el servicio” 4,80 (96%) y aquella con más bajo resultado “Resolución de la necesidad” con un índice de 4,5.

# Conclusiones y Recomendaciones

## Oportunidades de mejora identificadas frente a la atención presencial

- ✓ Reforzar con los Responsables de Servicios y Atención la importancia del registro y la actualización de datos personales de los ciudadanos, especialmente los números de teléfono de contacto, con el fin de mejorar la calidad de datos y la contactabilidad en la gestión de medición de la satisfacción. Así mismo, en las diferentes capacitaciones se ha reforzado el tema de registro, pese a esto, aún se evidencian puntos de atención sin registros en las bases recibidas.
- ✓ Frente a las alertas escaladas por la categoría de “Mal procedimiento” se evidencia mayor participación de la subcategoría “**Información incompleta e incorrecta**”, por lo cual es importante explicar en qué consiste los diferentes servicios y programas que ofrece el instituto (requisitos, condiciones, documentos y el desarrollo del mismo), asimismo, el registro la SRD o RAVD correspondiente esto es debido a que no se identifican las necesidades en el momento de la atención presencial razón por la cual es importante que el responsable de servicios realice las preguntas filtro pertinentes y suficientes para determinar el proceso correspondiente.
- ✓ Reforzar que para el registro de los trámites de atención extraprocesal es importante dar a conocer la disponibilidad de la agenda y el peticionario sea quien tome la decisión del registro, a su vez, tener en cuenta que para el registro del tipo de petición no se requieren documentos los mismo son necesario para le día de la citación con el Defensor de Familia, de igual manera, dar a conocer los medios de notificación al ciudadano (dirección de vivienda, trabajo y correo electrónico).
- ✓ Realizar seguimiento con las áreas encargadas para garantizar el cumplimiento de los horarios, la capacidad y aforo para la atención, asimismo, tener presente que se debe atender a los ciudadano que se acerquen en horario de atención sin necesidad y no repartir cierto número de fichas por jornada.

# Conclusiones y Recomendaciones

## Estrategias de mejora operativa en el centro de contacto

- ✓ Dando seguimiento al indicador de contactabilidad, se utilizaron diferentes estrategias tales como: creación e implementación de un mapa de contactabilidad por franja horaria y regional, y de esta manera realizar la asignación y gestión estratégica de la base de datos. Se continuó gestionando la base con 2 cortes semanales (entrega de insumos para la base de datos) lo que permitió gestionar con principio de oportunidad los registros entregados y finalmente la gestión prioritaria de regionales con mayores índices de contactabilidad.
- ✓ Desde el mes de mayo se constituyó el equipo completo de 6 agentes generales para apoyar la gestión de acuerdo al dimensionamiento de la ocupación considerando el tamaño de la muestra recibida para gestionar, respetando los acuerdos pactados para la prestación del servicio.
- ✓ Como resultado de los espacios de calibración interna del equipo de encuestadores, se gestionó un ajuste al formulario de la encuesta, haciendo énfasis en el lenguaje claro, para hacer más fluida y comprensible cada una de las preguntas.
- ✓ Se realiza una capacitación focalizada con los encuestadores en pro del fortalecimiento de dudas en temas transversales de los productos y servicios del ICBF, relacionados con las casuísticas presentadas en la dinámica de las llamadas.
- ✓ Finalmente, desde el mes de Diciembre se complementa con una revisión aleatoria por parte de la agente especializada, de las interacciones en las cuales se generan alertas para reforzar protocolos, guías y demás elementos que sustentan el procedimiento y fortalecen los procesos de calidad en el servicio por parte de los encuestadores.



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

Mayo 2022

Centro de Contacto



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**