

IQ Outsourcing

Encuestas Puntos de Atención ICBF. Tercer Trimestre 2021



iQ
OUTSOURCING



Ficha Técnica

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.

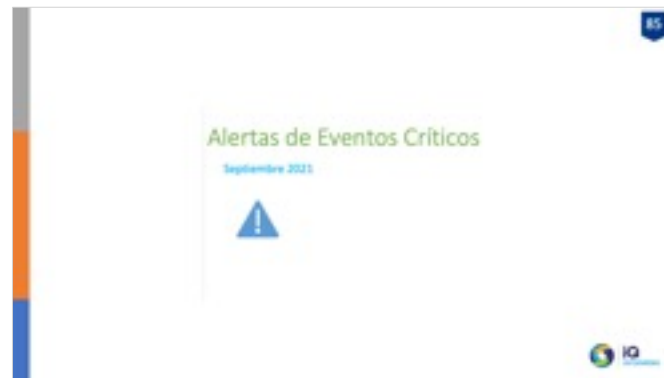
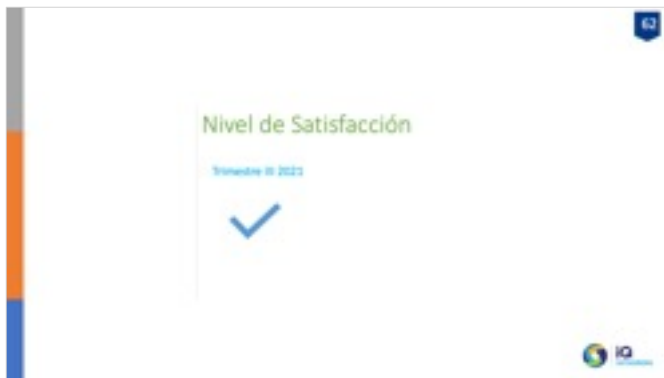
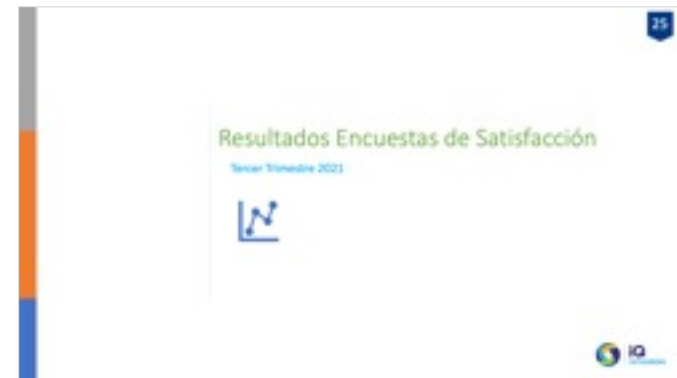
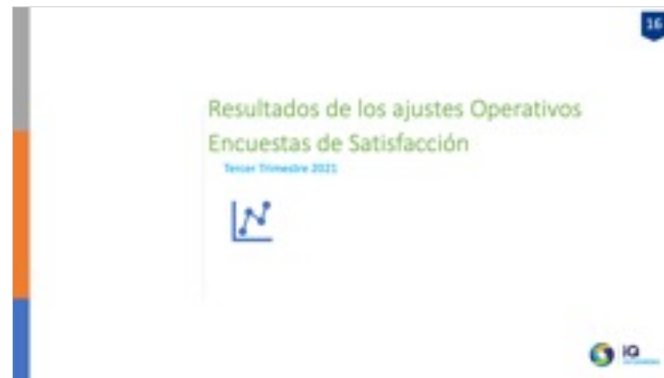
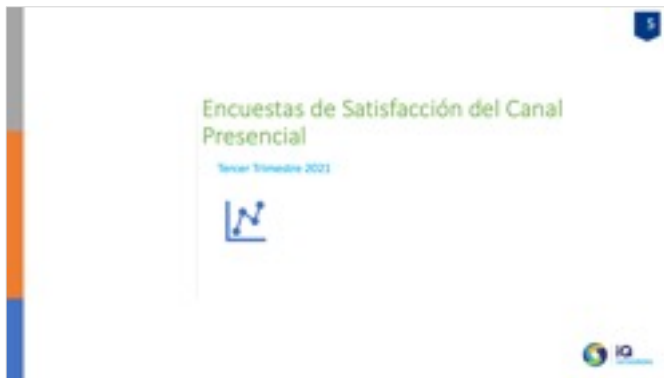
Formulario: F1.P6.RC Versión 1.

Operador: IQ Outsourcing.

Introducción

- En el marco del desarrollo del Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial, se ejecuta la clasificación de Alertas como resultado de las situaciones críticas que generan mayor grado de insatisfacción. Dicha clasificación se da como resultado de la aplicación de la encuesta vía telefónica al ciudadano a partir de la muestra recibida por parte del área de Planeación del ICBF.
- En el presente informe se presentará el resultado y valoración de las respuestas obtenidas luego de la aplicación del instrumento en el rango temporal correspondiente, así como el status para las Alertas generadas y categorización de cada una de ellas. De igual manera, se darán a conocer los diferentes niveles de satisfacción alcanzados a nivel Regional. La muestra se recibió con una frecuencia semanal acorde al comportamiento de registro de cada punto de atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.
- Se darán a conocer algunas conclusiones, sugerencias y acciones operativas específicas del segmento que se llevaron a cabo durante el mes.

Contenido



Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

Tercer Trimestre 2021



Encuestas Efectivas

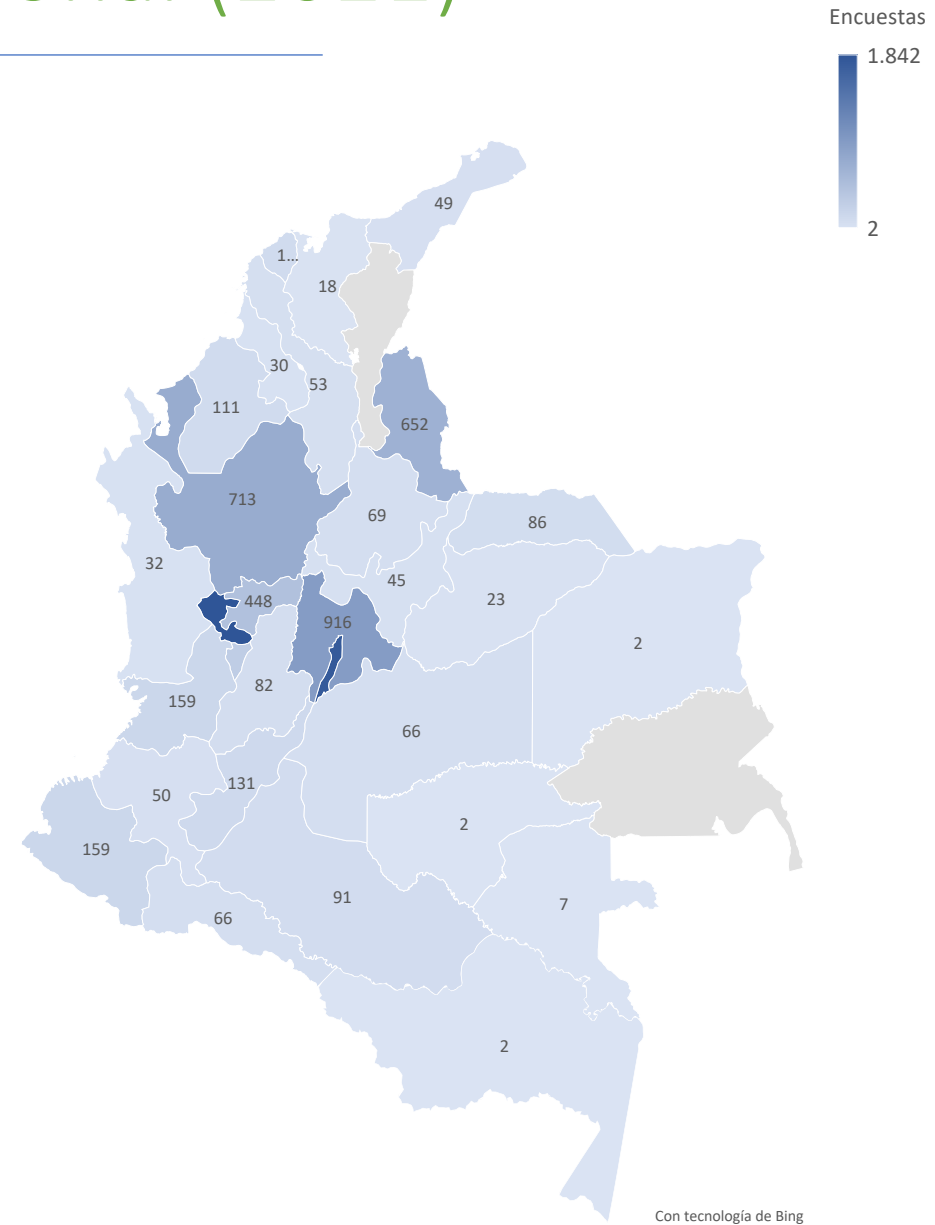
CONSOLIDADO VIGENCIA 2020								
Mes	Registros	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador índice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	12048	434	4%	22	22	5%	N/A	N/A
Febrero	10358	1030	10%	213	198	19%	N/A	N/A
Marzo	5192	3054	59%	291	277	9%	81,46%	65,47%
Abril	Remarcación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

CONSOLIDADO VIGENCIA 2021												
Mes	Registros Recibidos	Registros Válidos	% Registros Válidos	Registros Marcados	% Gestión de la muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador índice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	1454	1334	91,75%	1334	100,00%	952	71,36%	109	108	11%	82,71%	74,40%
Febrero	1576	1445	91,69%	1445	100,00%	875	60,55%	118	114	13%	80,05%	72,82%
Marzo	2222	2044	91,99%	2036	99,61%	1032	50,49%	171	167	16%	77,83%	74,64%
Abril	1732	1451	83,78%	1428	98,41%	895	61,68%	157	153	17%	77,56%	66,25%
Mayo	1231	1070	86,92%	1068	99,81%	842	78,69%	139	132	16%	75,11%	71,27%
Junio	1444	1333	92,31%	1268	95,12%	703	52,74%	101	96	14%	77,51%	71,47%
Julio	1218	954	78,33%	953	99,90%	791	82,91%	134	131	17%	76,95%	70,27%
Agosto	2639	2155	81,66%	1619	75,13%	854	39,63%	120	115	13%	72,19%	65,98%
Septiembre	5526	4843	87,64%	2604	53,77%	1151	23,77%	144	135	12%	71,48%	68,93%
2021	19042	16629	87,33%	13755	82,72%	8095	48,68%	1193	1151	14%	-	-

- En el último mes de reporte (septiembre), se logró la aplicación de 1.151 encuestas que representan el 23,77% del total de la muestra válida recibida.

Encuestas Efectivas por Regional (2021)

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Risaralda	267	341	193	229	168	140	186	132	186	1.842
Bogota	142	45	279	174	198	240	239	191	269	1.777
Cundinamarca	128	54	100	189	171	79	69	71	55	916
Antioquia	116	197	86	64	56	46	59	60	29	713
Norte De Santander	5		219	89	110	72	45	55	57	652
Caldas	80	72	43	46	49	33	33	23	69	448
Quindio	78	36	21	33	38	22	32	19	13	292
Nariño						4	3	75	77	159
Valle Del Cauca					3	2	27	39	88	159
Huila						1		50	80	131
Cordoba	1				1	3	4	45	57	111
Atlantico	32	27	18	3		1	8	5	15	109
Caqueta	15	13	8	20	10	10	3	7	5	91
Arauca	13	24	12	4	13	3		5	12	86
Tolima					1	22	25	10	24	82
Santander	1			3	3	1	3	4	54	69
Meta							22	27	17	66
Putumayo	17	28	8		3		2	5	3	66
Bolivar	7	1	10	15	2	4	3	6	5	53
Cauca	5	5	8	8	4	6	6	3	5	50
La Guajira	12	15	6	3	1		3	2	7	49
Boyaca	5	8	9	5		6	3	7	2	45
Choco	6	6	5	4	1	1	1	3	5	32
Sucre	18		3	1	2	1	2	2	1	30
Casanare	1			1	1	5	2	2	11	23
Magdalena	1				5		8	3	1	18
San Andres		1		3	1		2		4	11
Vaupes	2		2	1		1		1		7
Amazonas		1	1							2
Vichada				1				1		2
Guaviare							1	1		2
Cesar		1			1					2
Total general	952	875	1.032	895	842	703	791	854	1.151	8.095



Puntos de Atención sin Registros (Trimestre III)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Proyección Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad
Caribe	Atlantico	CZ Norte Centro Historico	2	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Atlantico	CZ Suroriente	1	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Atlantico	Regional Atlantico	5	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Bolivar	CZ Simiti	1	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Cesar	CZ Aguachica	8	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Cesar	CZ Valledupar 1	0	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Cesar	CZ Valledupar 2	9	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Cesar	Regional Cesar	0	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Cordoba	CZ San Andres De Sotavento	9	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Cordoba	Regional Cordoba	8	0	Sin Registros	0	-
Caribe	La Guajira	CZ Fonseca	0	0	Sin Registros	0	-
Caribe	La Guajira	CZ Maicao	5	0	Sin Registros	0	-
Caribe	La Guajira	CZ Nazareth	0	0	Sin Registros	0	-
Caribe	La Guajira	CZ Riohacha 2	3	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Magdalena	CZ Cienaga	0	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Magdalena	CZ Del Rio	0	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Magdalena	CZ Plato	0	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Magdalena	CZ Santa Ana	0	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Magdalena	Regional Magdalena	2	0	Sin Registros	0	-
Caribe	San Andres	Regional San Andres	3	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Sucre	CZ La Mojana	2	0	Sin Registros	0	-
Caribe	Sucre	CZ Norte	0	0	Sin Registros	0	-

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (67 puntos de atención a nivel nacional)

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre III)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Proyección Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad
Centro Sur	Huila	Regional Huila	1	0	Sin Registros	0	-
Centro Sur	Putumayo	Regional Putumayo	0	0	Sin Registros	0	-
Centro Sur	Tolima	CZ Jordan	6	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda	0	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Boyaca	CZ Chiquinquirá	4	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Boyaca	CZ Duitama	9	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Boyaca	CZ Garagoa	5	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Boyaca	CZ Moniquirá	4	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Boyaca	CZ Puerto Boyaca	4	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Boyaca	CZ Soata	4	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Boyaca	CZ Tunja 2	9	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Boyaca	Regional Boyaca	2	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Cundinamarca	CZ La Mesa	5	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Cundinamarca	CZ Ubaté	3	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Cundinamarca	CZ Villeta	0	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Santander	CZ Malaga	3	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Santander	CZ Resurgir	0	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Santander	CZ San Gil	3	0	Sin Registros	0	-
Centroriente	Santander	Regional Santander	1	0	Sin Registros	0	-
Eje Cafetero	Antioquia	Caif Comuna 13	0	0	Sin Registros	0	-
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Sur Oriente	17	0	Sin Registros	0	-
Eje Cafetero	Caldas	CZ Sur Oriente	2	0	Sin Registros	0	-
Eje Cafetero	Caldas	Regional Caldas	0	0	Sin Registros	0	-
Eje Cafetero	Quindío	CZ Armenia Sur	5	0	Sin Registros	0	-
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	2	0	Sin Registros	0	-

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (67 puntos de atención a nivel nacional)

Puntos de Atención sin Registros (Trimestre III)

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Proyección Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	% Efectividad
Llanos	Arauca	Regional Arauca	0	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Casanare	CZ Paz De Ariporo	9	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Casanare	CZ Villanueva	1	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Casanare	Regional Casanare	1	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Guainia	Regional Guainia	5	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Guaviare	CZ San Jose De Guaviare	6	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Guaviare	Regional Guaviare	2	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Meta	CZ Puerto Lopez	1	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Meta	Regional Meta	1	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Vaupes	Regional Vaupes	0	0	Sin Registros	0	-
Llanos	Vichada	Regional Vichada	0	0	Sin Registros	0	-
Pacífico	Cauca	Regional Cauca	4	0	Sin Registros	0	-
Pacífico	Choco	CZ Riosucio	1	0	Sin Registros	0	-
Pacífico	Choco	Regional Choco	0	0	Sin Registros	0	-
Pacífico	Nariño	CZ Barbacoas	0	0	Sin Registros	0	-
Pacífico	Nariño	CZ Remolino	0	0	Sin Registros	0	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Jamundi	10	0	Sin Registros	0	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Ladera	11	0	Sin Registros	0	-
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Restaurar	2	0	Sin Registros	0	-
Pacífico	Valle Del Cauca	Regional Valle	14	0	Sin Registros	0	-

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (67 puntos de atención a nivel nacional)

Resumen Encuestas Efectivas Trimestre I, II y III

Macro región Caribe

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
Cordoba	1	4	106	111
CZ 1 Monteria			70	70
CZ Montelibano			19	19
CZ Planetarica		2	8	10
CZ Tierralta		1	6	7
CZ Cerete			2	2
CZ Lorica		1	1	2
CZ Sahagun	1			1
Atlantico	77	4	28	109
CZ Suroriente	49			49
CZ Baranoa	10	2	6	18
CZ Suroccidente	13	1	2	16
CZ Hipodromo			12	12
CZ Sabanalarga	3	1	6	10
CZ Sabanagrande	2		1	3
CZ Norte Centro Historico			1	1
Bolivar	18	21	14	53
CZ De La Virgen Y Turistico	13	13	1	27
CZ Historico Y Del Caribe Norte	4	6	8	18
Regional Bolivar		2	1	3
CZ Mompox			2	2
CZ Magangue	1		1	2
CZ Turbaco			1	1

La Guajira	33	4	12	49
Regional La Guajira	32	3	6	41
CZ Riohacha 1		1	4	5
CZ Fonseca	1			1
CZ MANAURE			1	1
CZ MAICAO			1	1
Sucre	21	4	5	30
CZ Sincelejo	21	3	4	28
REGIONAL SUCRE			1	1
CZ Boston		1		1
Magdalena	1	5	12	18
CZ El Banco			10	10
CZ Santa Ana	1	5		6
CZ SANTA MARTA 2			1	1
CZ Santa Marta 1			1	1
San Andres	1	4	6	11
CZ Los Almendros	1	3	6	10
Regional San Andres		1		1
Cesar	1	1		2
Regional Cesar		1		1
CZ Chiriguana	1			1
Total general	153	47	183	383



Resumen Encuestas Efectivas Trimestre I, II y III

Macro región Centro Sur

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
Huila		1	130	131
CZ Pitalito			66	66
CZ Garzon		1	18	19
CZ Neiva			18	18
CZ La Plata			16	16
CZ La Gaitana			12	12
Caqueta	36	40	15	91
CZ Puerto Rico	25	23	7	55
CZ Belen De Los Andaquies	5	6		11
CZ Florencia 1	5	4	2	11
CZ Florencia 2		7	3	10
Regional Caqueta	1		3	4
Tolima		23	59	82
CZ Espinal		4	23	27
CZ Chaparral		1	11	12
CZ Honda		10	1	11
CZ Lerida		1	9	10
CZ Melgar		4	5	9
CZ Galan		1	5	6
CZ Libano		1	3	4
CZ Purificacion			1	1
CZ Jordan			1	1
CZ Ibague		1		1
Putumayo	53	3	10	66
CZ PUERTO ASIS	23		1	24
CZ La Hormiga	15	2	5	22
CZ Mocoa	15	1	1	17
CZ Sibundoy			3	3
Amazonas	2			2
CZ Leticia	2			2
Total general	91	67	214	372

Macro región Llanos

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
Arauca	49	20	17	86
CZ Saravena	29	7	2	38
CZ Tame	11	11	12	34
CZ Arauca	3	2	3	8
Regional Arauca	6			6
Meta			66	66
CZ Villavicencio 2			52	52
CZ Villavicencio 1			8	8
CZ Acacias			2	2
CZ Granada			2	2
CZ Puerto Lopez			2	2
Casanare	1	7	15	23
CZ Yopal		7	15	22
CZ Villanueva	1			1
Vaupes	4	2	1	7
CZ Mitu	4	2	1	7
Vichada	1		1	2
CZ Puerto Carreño	1		1	2
Guaviare			2	2
CZ San Jose De Guaviare			2	2
Total general	55	29	102	186

Resumen Encuestas Efectivas Trimestre I, II y III

Macro región Pacífico

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
Valle Del Cauca		5	154	159
CZ Centro		1	94	95
CZ Tulua			24	24
CZ Palmira			18	18
CZ Yumbo		1	5	6
CZ Sur			5	5
CZ Jamundi		2	1	3
CZ Nororiental			3	3
CZ Buenaventura			2	2
CZ Buga			1	1
CZ Cartago		1		1
CZ Suroriental			1	1
Nariño		4	155	159
CZ Pasto 1		2	75	77
Regional Nariño			35	35
CZ Pasto 2		2	31	33
CZ La Union			6	6
CZ Tuquerres			6	6
CZ Ipiales			2	2

Cauca	18	18	14	50
CZ Centro	11	6	12	29
CZ Sur	2	4	1	7
CZ Popayan	3	2		5
CZ Costa Pacifica	1	3	1	5
CZ Norte	1	3		4
Choco	17	6	9	32
CZ Tado	8	1	5	14
CZ Quibdo	4	3	3	10
CZ Istmina	3	2		5
CZ Bahia Solano	1		1	2
CZ Riosucio	1			1
Total general	35	33	332	400

Resumen Encuestas Efectivas Trimestre I, II y III

Macro región Centro Oriente

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
Bogota	466	612	699	1.777
CZ Usme	50	110	145	305
CZ Fontibon	117	50	77	244
CZ Kennedy	44	79	61	184
CZ Bosa	64	62	46	172
CZ Usaquen	36	61	56	153
CZ Martires	17	54	45	116
CZ Rafael Uribe	38	6	55	99
CZ Engativa	11	34	34	79
CZ Tunjuelito	8	29	36	73
CZ San Cristobal Sur	8	29	32	69
CZ Santa Fe	29	21	18	68
CZ Ciudad Bolivar	9	18	21	48
CZ Suba	9	20	19	48
CZ Kennedy Central	2	14	21	37
Regional Bogota	17	8	9	34
CZ Barrios Unidos	3	11	14	28
CZ Creer	4	3	9	16
CZ Revivir		3	1	4
Cundinamarca	282	439	195	916
CZ Soacha	35	166	58	259
CZ Fusagasuga	100	78	42	220
CZ Facatativa	35	103	38	176
CZ Zipaquirá	47	16	11	74
CZ Soacha Centro	28	33	3	64
CZ Caqueza	9	24	9	42
CZ Pacho	13	11	12	36
CZ Girardot			14	14
CZ Choconta	4	2	4	10
CZ San Juan De Rioseco	3	3	1	7
CZ Ubate	5	1		6
CZ Gacheta	1		3	4
CZ La Mesa	2	2		4

Norte De Santander	224	271	157	652
CZ Cucuta 3	126	96	52	274
CZ Cucuta 1	49	74	39	162
CZ Cucuta 2	27	73	19	119
CZ Pamplona	13	15	23	51
CZ Tibu		1	16	17
CZ Ocaña	6	2	7	15
Regional Norte De Santander	3	10	1	14
Santander	1	7	61	69
CZ Bucaramanga Sur			38	38
CZ La Floresta	1	3	9	13
CZ Antonia Santos		1	8	9
CZ Carlos Lleras Restrepo			3	3
CZ Socorro			2	2
CZ Velez		1		1
CZ Resurgir		1		1
CZ Malaga		1		1
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento			1	1
Boyaca	22	11	12	45
CZ Miraflores	22	5	6	33
CZ El Cocuy		4	4	8
CZ Soata		2	1	3
CZ Tunja 1			1	1
Total general	995	1.340	1.124	3.459

Resumen Encuestas Efectivas Trimestre I, II y III

Macro región Eje Cafetero

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general
Risaralda	801	537	504	1.842
CZ Pereira	388	263	309	960
CZ Santa Rosa De Cabal	143	142	70	355
CZ Dos Quebradas	164	67	61	292
CZ Belen De Umbria	74	35	18	127
CZ La Virginia	32	29	46	107
Regional Risaralda		1		1
Antioquia	399	166	148	713
CZ Occidente	68	50	28	146
CZ Oriente Medio	53	49	32	134
CZ Uraba	37	23	24	84
CZ Aburra Sur	50	1	2	53
Regional Antioquia	38	3	7	48
CZ Sur Oriente	42	5	1	48
CZ Oriente	23	8	10	41
CZ Rosales	12	14	8	34
CZ Aburra Norte	30		1	31
CZ Penderisco	2	7	19	28
CZ SUROESTE	12		1	13

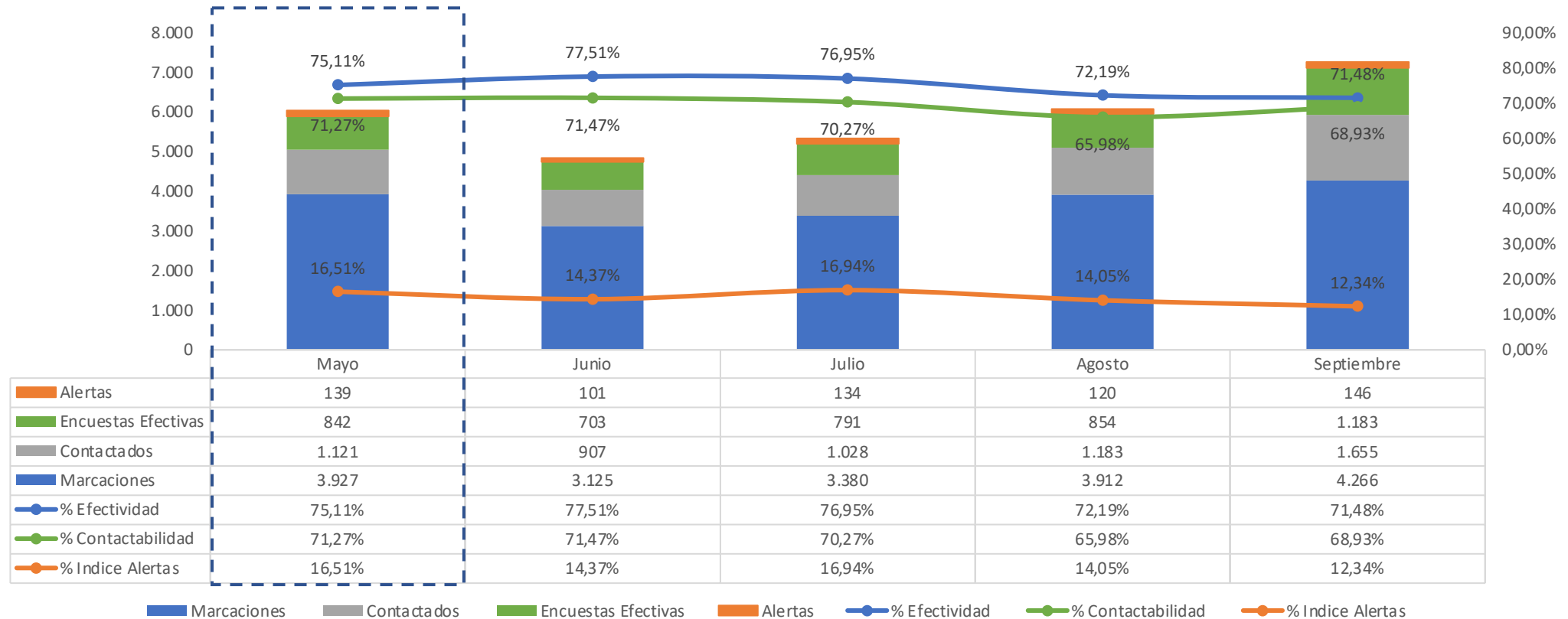
CZ Integral Noroccidental	9	1	3	13
CZ Integral Nororiental	4	1	4	9
CZ Magdalena Medio	8	1		9
CZ La Meseta	3	1	4	8
CZ Occidente Medio	4		2	6
CAIF Comuna 13	3		1	4
CZ Porce Nus	1	2		3
CZ Bajo Cauca			1	1
Caldas	195	128	125	448
CZ Manizales 2	152	92	104	348
CZ Oriente	22	12	5	39
CZ Occidente	16	12	3	31
CZ Del Cafe	1	10	11	22
CZ Norte	1	2	2	5
CZ Manizales 1	3			3
Quindio	135	93	64	292
CZ Armenia Norte	120	88	53	261
CZ Calarca	9	3	11	23
CZ Armenia Sur	6	2		8
Total general	1.530	924	841	3.295

Resultados de los ajustes Operativos Encuestas de Satisfacción

Tercer Trimestre 2021

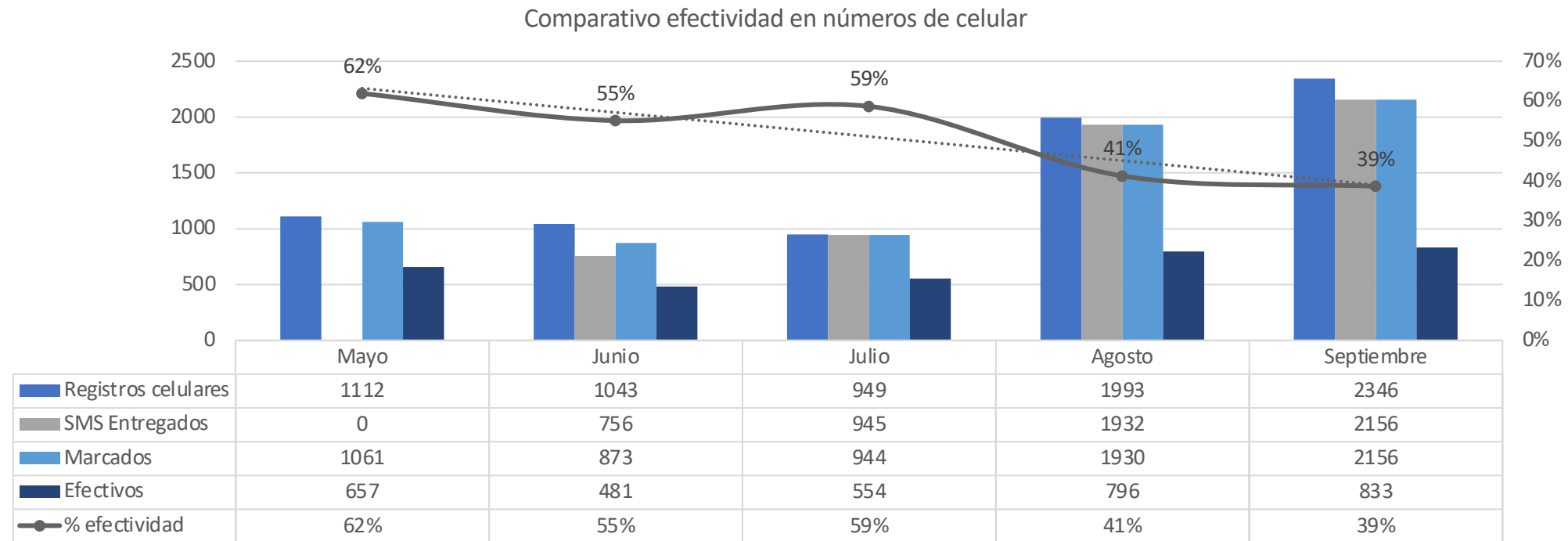


Contactabilidad y Efectividad 2021



- Desde el mes de Junio de 2021 se implementó la estrategia de envío de SMS a los ciudadanos focalizados en la muestra para encuestar (El mes de Mayo se incluye en el gráfico como línea base).
- Se evidencia una tendencia decreciente en la curva de contactabilidad desde el inicio de la estrategia, con variaciones en un rango entre -0,2% y -4,3%. Estos resultados permitieron generar ajustes a la estrategia de SMS a partir del siguiente mes.

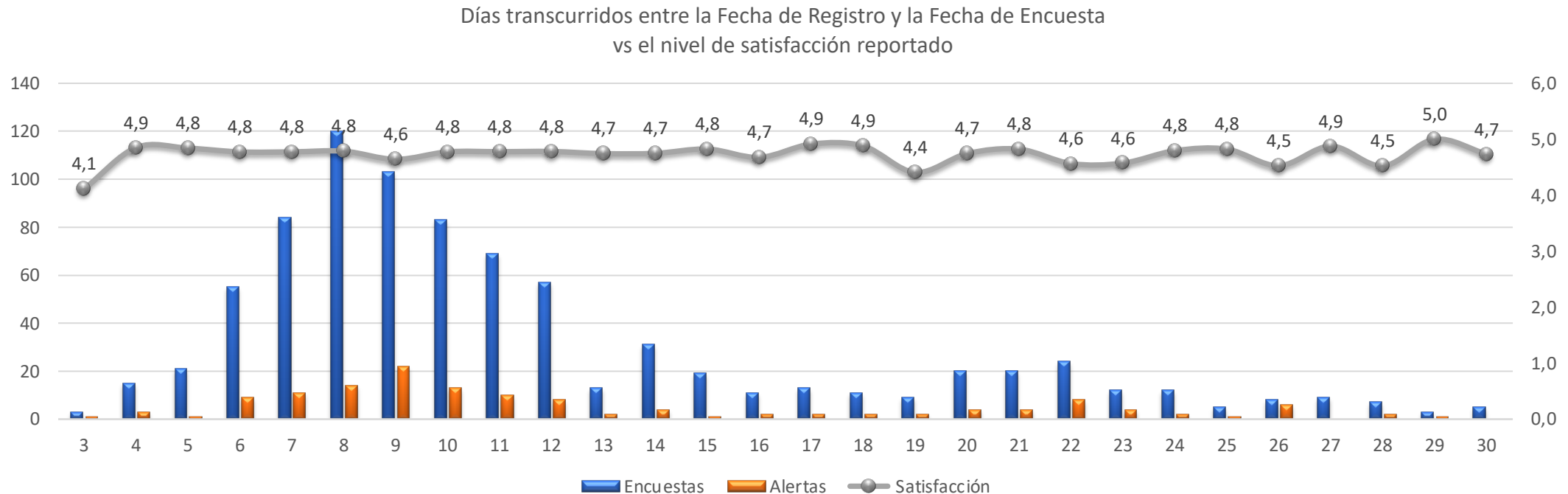
Efectividad en SMS entregados



- Desde el 10 de Junio de 2021 y durante los meses subsiguientes se implementó la estrategia de envío de SMS a los ciudadanos focalizados en la muestra para encuestar.
- En la gráfica se aprecia el comparativo de los registros de la base focalizada que contaban con número de celular, detallando la cantidad de SMS entregados, registros marcados y la efectividad en el contacto de los ciudadanos que recibieron SMS, cuyo porcentaje se mide considerando los registros efectivos sobre los registros marcados (únicamente con número de celular).
- Se encuentra una variación de la efectividad en los registros marcados con teléfono celular (desde el inicio de la estrategia), siendo el mes de mayo el mes de comparativo antes del envío en SMS, no obstante la tendencia de efectividad es decreciente con una variación de entre -7% en junio, -3% en julio, -20% en agosto y -30% en septiembre, respecto al mes de mayo.

Recencia de las encuestas Mayo 2021

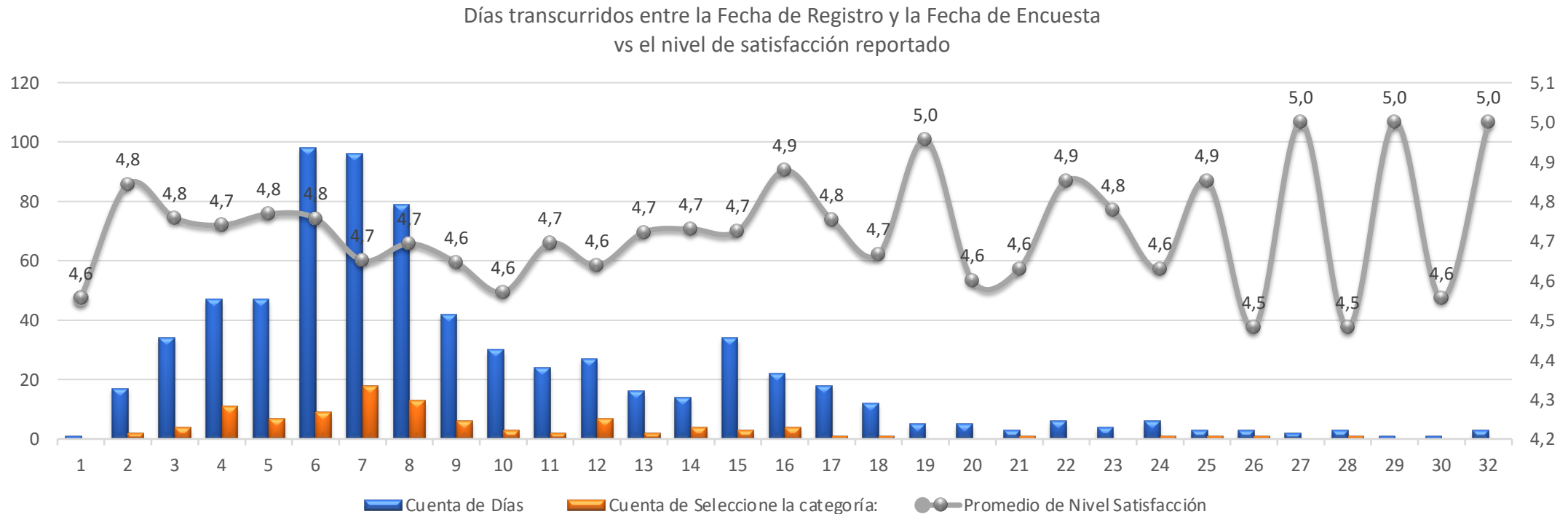
- En el gráfico se visualizan los días transcurridos entre la fecha de registro y la fecha de encuesta versus el nivel de satisfacción reportado del mes de mayo, con el fin de establecer el comparativo con los meses subsiguientes:



- El 2% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,6. El 53% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 día con un promedio de satisfacción del 4,8. El 22% en el rango de 11 a 15 días, con promedio de satisfacción de 4,8 y finalmente el 20% restante en un rango de 16 días o más con una satisfacción promedio de 4,7.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 63% de las alertas se crearon al realizar la encuesta entre los días 6 y 12. El indicador índice que alertas más alto se presentó en la frecuencia de 9 días transcurridos de la atención presencial, así como en el rango de 19 a 29 días, con un promedio de 30,2% de indicador índice.

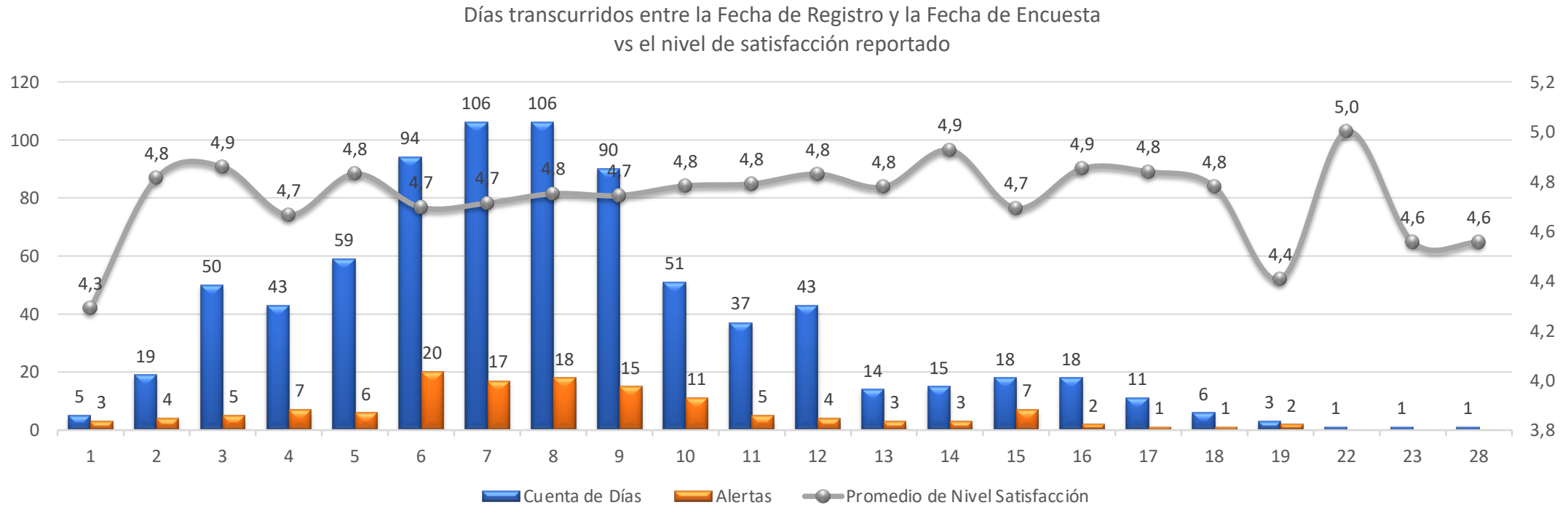
Recencia de las encuestas Junio 2021

Para el mes de Junio de 2021 se implementó la estrategia de incremento en la frecuencia en el suministro de la base de datos para la gestión de encuesta a los ciudadanos que recibieron atención presencial de una a dos veces por semana. A continuación en análisis de los resultados.



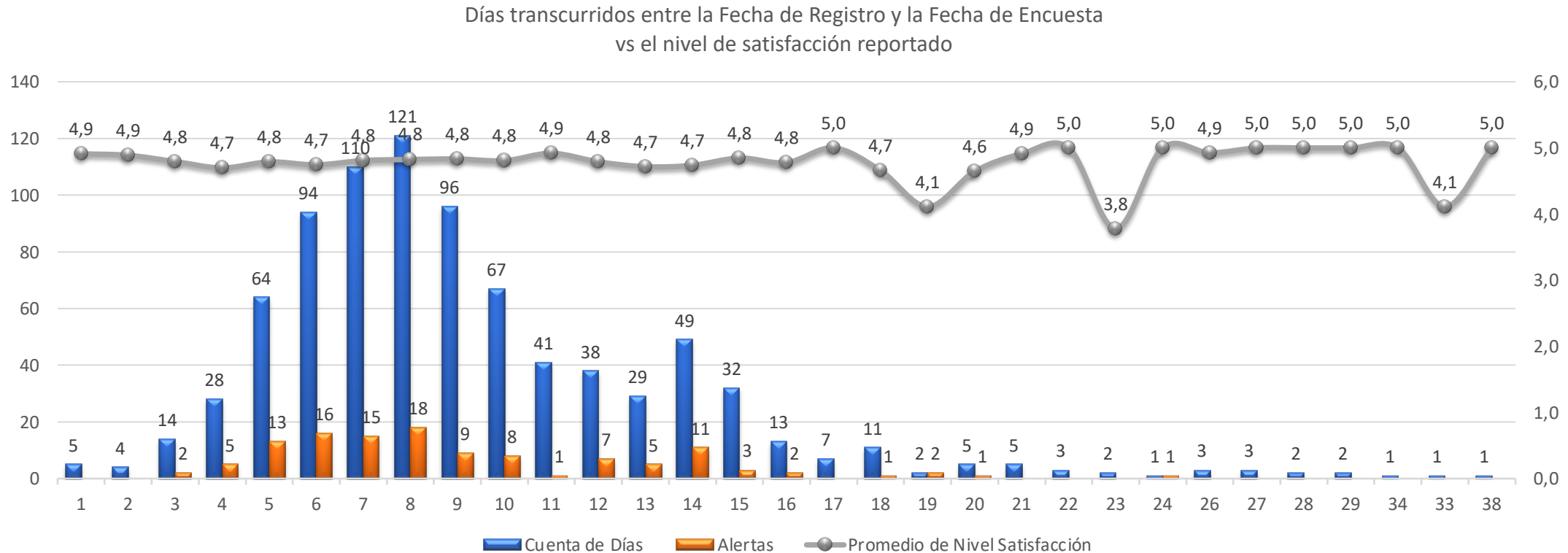
- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 21% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención. El 49% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días, el 16% en el rango de 11 a 15 días, todas con una Satisfacción promedio 4,7 y finalmente el 14% restante en un rango de 16 días o más con una satisfacción promedio de 4,8.
- En el eje secundario se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. Los mayores índices de alertas se generaron cuando se realiza la encuesta en el día 7, día 8 y día 4 respectivamente. El 63% de las alertas se generó en los primeros 8 días posteriores a la atención, el 30% en el rango de 9 a 16 días y el 7% restante en el rango de 17 a 32 días.

Recencia de las encuestas Julio 2021



- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 22% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,7. El 57% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días con 4,7 en promedio de satisfacción, el 16% en el rango de 11 a 15 días con un 4,8 en promedio de satisfacción y el 5% restante en un rango de 16 días o más con un 4,7 en promedio de satisfacción.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. Los mayores índices de alertas se generaron cuando se realiza la encuesta en el día 6, 7, 8 y 9 respectivamente. El 61% de las alertas se generó en los primeros 8 días posteriores a la atención, el 30% en el rango de 9 a 16 días y el 36% restante en el rango de 17 a 28 días.

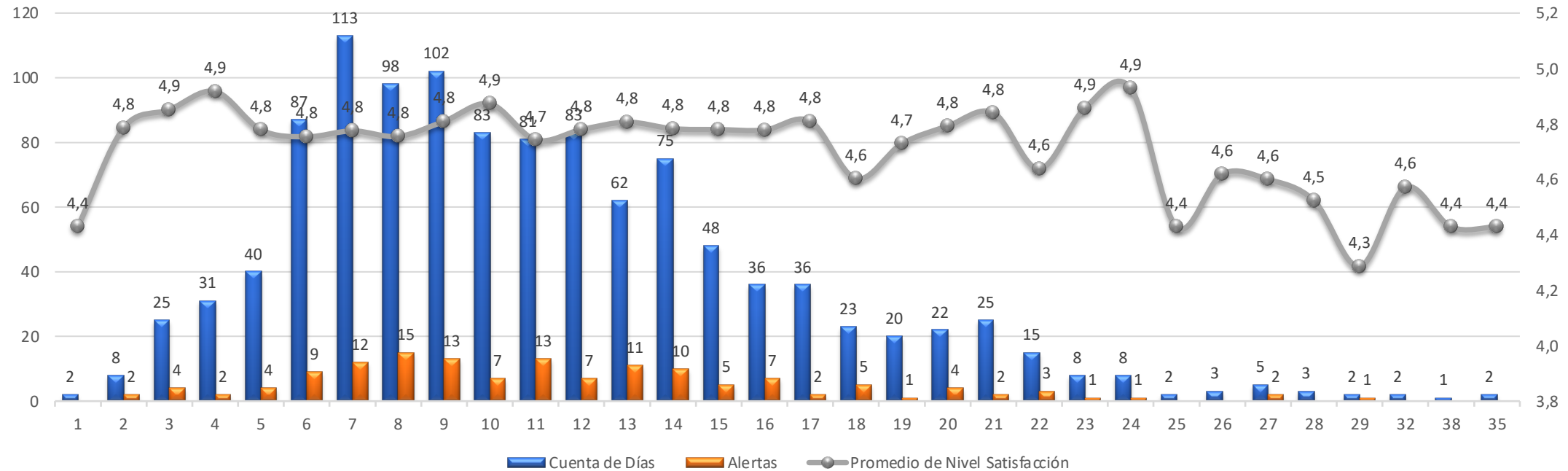
Recencia de las encuestas Agosto 2021



- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 13,5% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,8. El 57,1% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días con 4,8 en promedio de satisfacción, el 22,1% en el rango de 11 a 15 días con un 4,8 en promedio de satisfacción y el 7,3% restante en un rango de 16 días o más con un 4,7 en promedio de satisfacción.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. Los mayores índices de alertas se generaron cuando se realiza la encuesta en el día 19, 14, 5, 4 y 12 respectivamente. El 57,5% de las alertas se generó en los primeros 8 días posteriores a la atención, el 38,3% en el rango de 9 a 16 días y el 4,2% restante en el rango de 17 a 29 días.

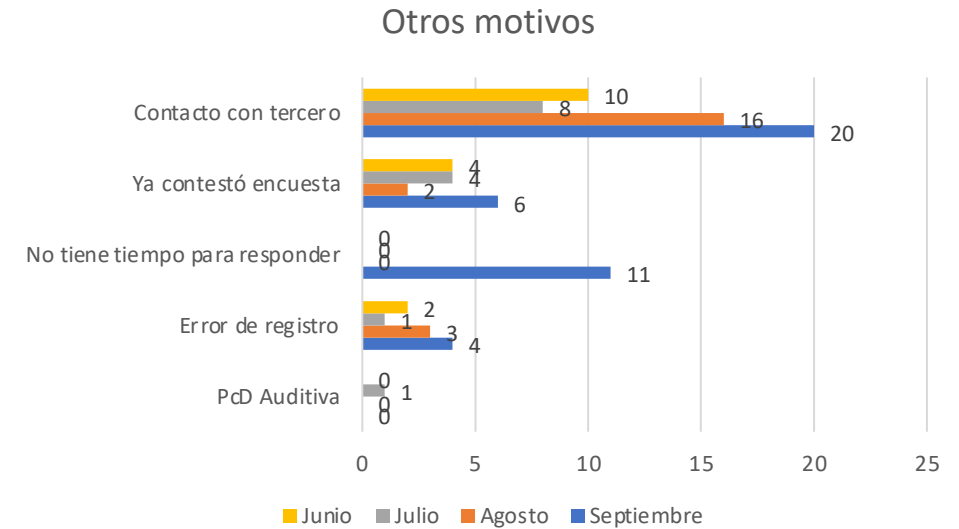
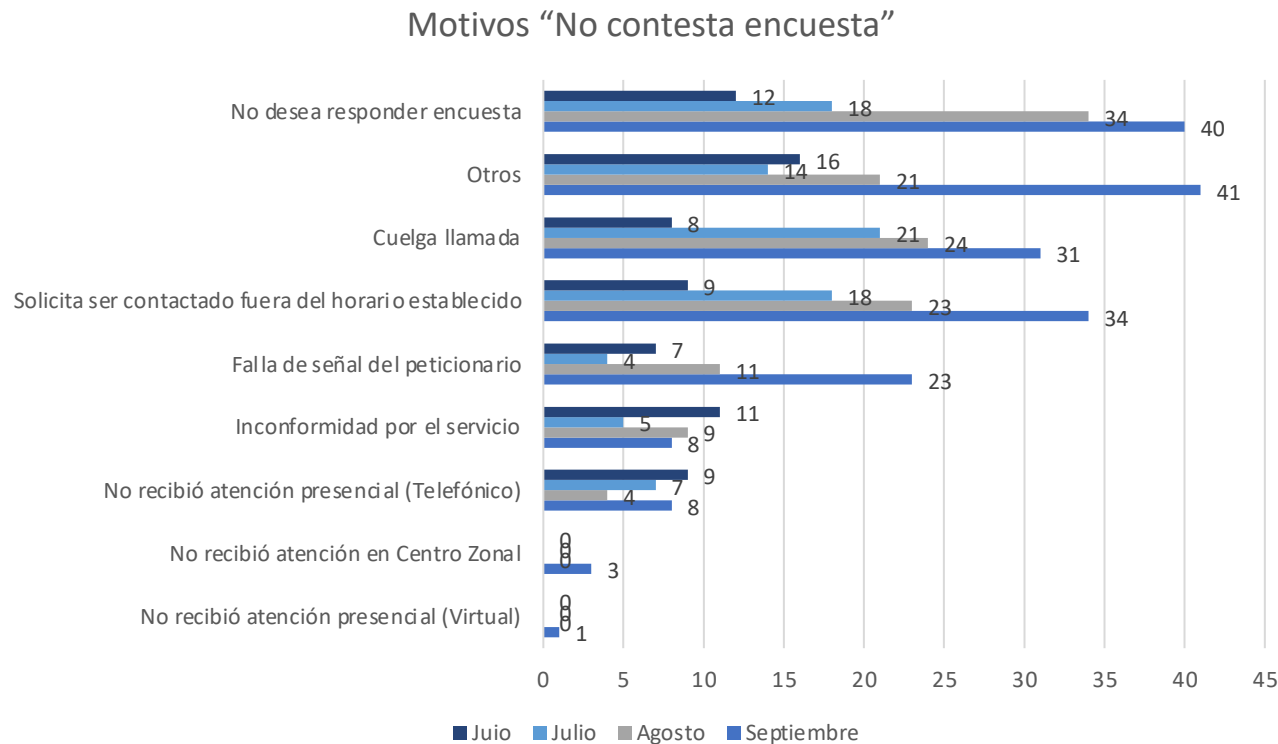
Recencia de las encuestas Septiembre 2021

Días transcurridos entre la Fecha de Registro y la Fecha de Encuesta
vs el nivel de satisfacción reportado



- En el gráfico se visualiza la cantidad de encuestas efectivas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. El 9,2% de las encuestas se realizaron dentro de los siguientes 5 días a que el ciudadano recibiera la atención con un promedio de satisfacción del 4,8. El 42% de encuestas se realizó en el rango de 6 a 10 días con 4,8 en promedio de satisfacción, el 30,3% en el rango de 11 a 15 días con un 4,8 en promedio de satisfacción y el 18,5% restante en un rango de 16 días o más con un 4,6 en promedio de satisfacción.
- En el segundo eje de barras se visualiza la cantidad de alertas creadas versus los días transcurridos desde la atención presencial hasta la realización de la encuesta. Los mayores índices de alertas se generaron cuando se realiza la encuesta en el día 7, 8, 9, 11, 13 y 14 respectivamente. El 33,3% de las alertas se generó en los primeros 8 días posteriores a la atención, el 45,8% en el rango de 9 a 15 días y el 20,1% restante en el rango de 16 a 35 días.

Motivos “No contesta encuesta” 2021



- De Junio a Septiembre de 2021 se categorizaron los motivos por los cuales se cierra el registro cuando el ciudadano no contesta la encuesta (285 personas contactadas; 74 en Junio y 90 en Julio, 126 en Agosto y 189 en Septiembre).
- De las categorías planteadas se evidencia que el 21,9% de los ciudadanos contactados manifiestan “no desear responder la encuesta”, seguido del 19,4% por otros motivos, principalmente contacto con terceros, el 17,7% finaliza la llamada al conocer el motivo, el 17,7% “solicita ser contactado fuera del horario establecido”, el 9,5% presenta fallas de comunicación. El 7,0% manifiesta inconformidad con el servicio y el 6,8% no recibió atención presencial, sino por otros canales.

Resultados Encuestas de Satisfacción

Tercer Trimestre 2021



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



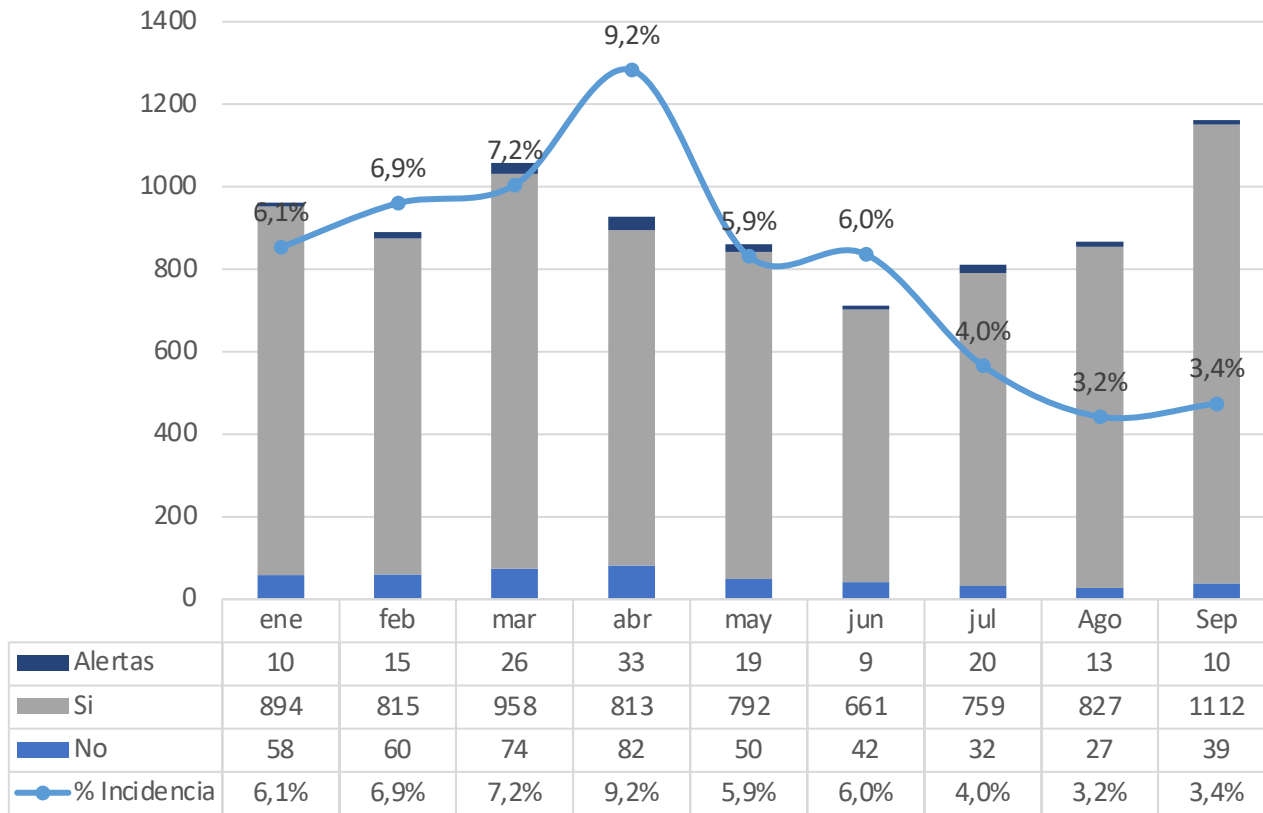
Categorías (Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound).

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



Apertura punto de atención

¿Cuándo usted se acercó por atención encontraba abierto?



- Durante el mes de agosto, el grueso de la población encuestada (96,6%), manifestó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba abierto.
- En total, 39 de los encuestados indicó que cuando se acercó al punto de atención, éste se encontraba cerrado, se identificaron 5 escenarios relacionados, de los cuales se generan 7 alertas relacionadas con la categoría “Mal procedimiento” y 3 asociadas a otras categorías.

“Llegué al punto de atención a las 5:00 am para lograr el turno, abrieron a las 8:00 am, pero me atendieron pasadas las 11:00 am porque solamente había tres asesores y al punto llegan muchos ciudadanos desde altas horas de la madrugada a hacer fila”.

- En el gráfico se aprecian las respuestas a la pregunta mes a mes y se relaciona la cantidad de alertas creadas, asociadas a las encuestas con respuesta negativa.

- CZ FACATATIVA - CUNDINAMARCA



Apertura punto de atención

- En la tabla de la derecha se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, de los meses Junio a Septiembre.
- En las tablas inferiores se desglosa el detalle por regional.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ANTIOQUIA	1	1		1	3
ARAUCA	2				2
ATLANTICO		1	1	4	6
BOGOTA	28	17	9	9	63
BOLIVAR					
BOYACA	1	1			2
CALDAS				1	1
CAQUETA					
CASANARE	1				1
CAUCA					
CHOCO					
CORDOBA				2	2
CUNDINAMARCA	4	2	5	1	12
GUAVIARE					
HUILA				2	2
LA GUAJIRA		1	1		2
MAGDALENA		4			4
META		1	2	4	7
NARIÑO	1		2	1	4
NORTE DE SANTANDER	1	1	2		4
PUTUMAYO				1	1
QUINDIO	1				1
RISARALDA	1	2	2		5
SAN ANDRES					
SANTANDER				9	9
SUCRE					
TOLIMA	1	1	2		4
VALLE DEL CAUCA			1	4	5
VAUPES					
VICHADA					
Total general	42	32	27	39	140

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Llegó antes de la apertura	37	18	20	37	112
Otro	2	5	2	2	11
Retraso o demora en apertura	1	3	4		8
Desconoce el motivo	1	5			6
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	1	1	1		3
Total general	42	32	27	39	140

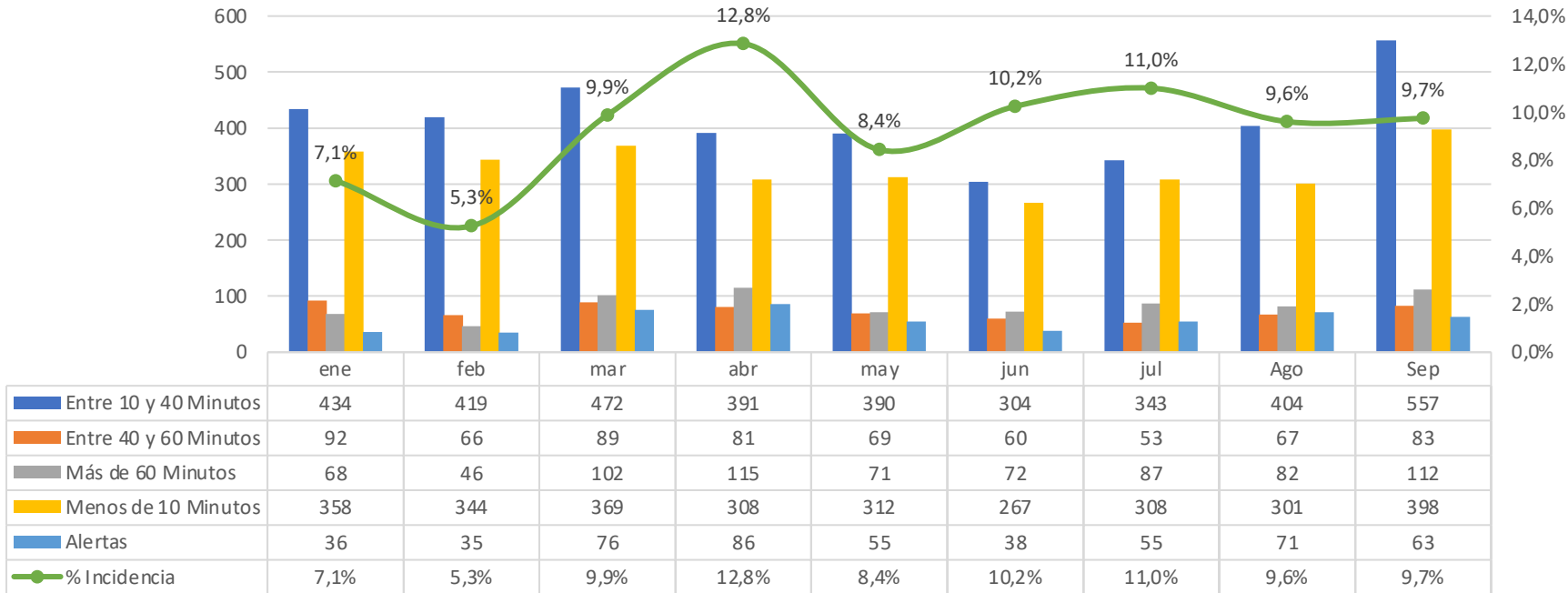
Motivo	Llegó antes de la apertura	Otro	Retraso o demora en apertura	Desconoce el motivo	Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo	Total general
ANTIOQUIA	2				1	3
ARAUCA	2					2
ATLANTICO	6					6
BOGOTA	51	3	7	2		63
BOYACA		2				2
CALDAS	1					1
CASANARE		1				1
CORDOBA	2					2
CUNDINAMARCA	11	1				12
HUILA	2					2
LA GUAJIRA	1		1			2
MAGDALENA		2		2		4
META	7					7
NARIÑO	2			1	1	4
NORTE DE SANTANDER	3				1	4
PUTUMAYO	1					1
QUINDIO	1					1
RISARALDA	5					5
SANTANDER	8	1				9
TOLIMA	2	1		1		4
VALLE DEL CAUCA	5					5
Total general	112	11	8	6	3	140



Tiempo de espera



¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en sala para ser atendido?



“Llegué a las 2:00 pm y me atendieron a las 5:00 pm, esperé 3 horas, porque habían muchas personas en la fila y solo un asesor atendiendo, eso es molesto del servicio, ya que el resto de personal se encontraba en reunión, sin embargo a pesar de la larga fila, nadie salió a apoyar al asesor que estaba atendiendo a las personas”.

- En el mes de Septiembre, el intervalo de tiempo de espera con mayor participación es el que esta entre 10 y 40 minutos.
- Del total de encuestados, el 9,7% manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que derivó en la generación de 37 alertas bajo la tipificación de “Tiempo de Espera muy Largo” y 26 alertas relacionadas con otras categorías primarias.

- CZ LA GAITANA - HUILA

Tiempo de espera



- En la tabla de la derecha se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, de los meses Junio a Septiembre.
- En las tablas inferiores se desglosa el detalle por regional.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Se encontraban muchas personas en la sala.	36	45	44	79	204
Se encontraba un RSYA atendiendo.	24	29	25	27	105
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo.	8	5	6	3	22
No habia ningun RSYA atendiendo.	4	7	4	2	17
Los responsables de SYA se encontraban en reunión.		1	2	1	4
Total	72	87	81	112	352

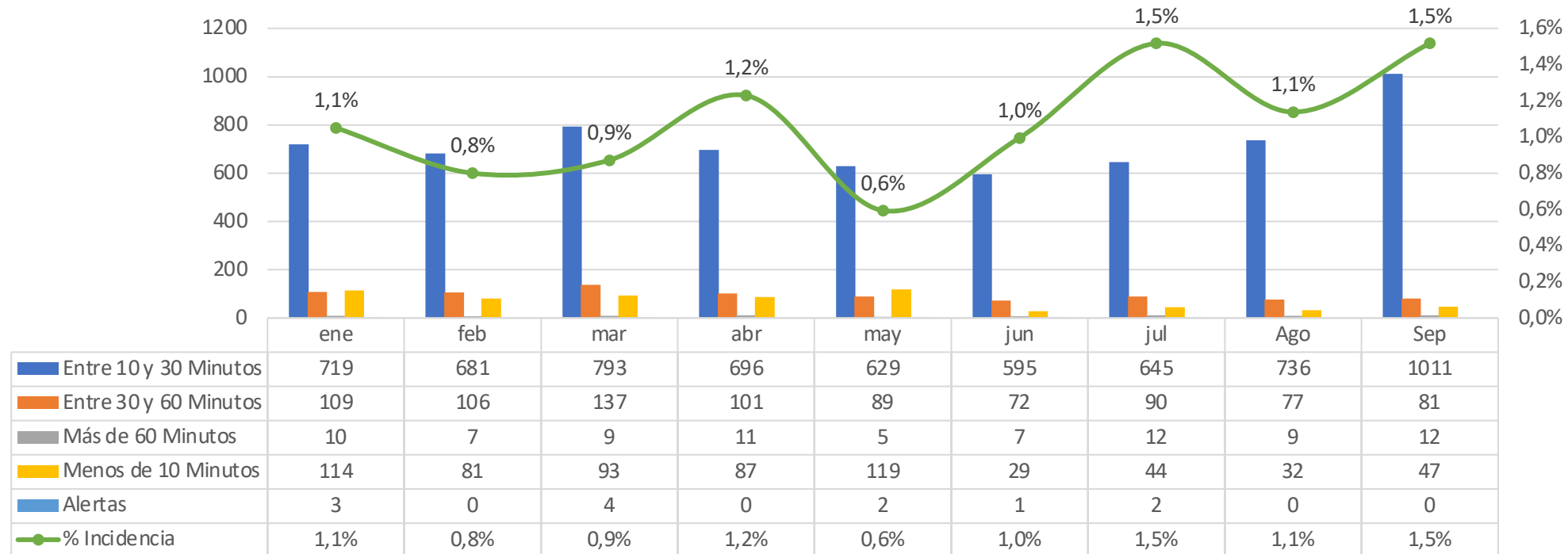
Motivo	Se encontraban muchas personas en la sala.	Se encontraba un RSYA atendiendo.	Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo.	No habia ningun RSYA atendiendo.	Los responsables de SYA se encontraban en reunión.	Total
BOGOTA	81	49	16	7	1	154
CUNDINAMARCA	24	14		4	1	43
META	14	7	1			22
RISARALDA	15	6				21
VALLE DEL CAUCA	11	8	2			21
NORTE DE SANTANDER	6	3	2	4		15
SANTANDER	12	1				13
ATLANTICO	8	1		1		10
CALDAS	8	2				10
CORDOBA	4	6				10
HUILA	7	3				10
NARIÑO	5	2			1	8
ANTIOQUIA	1	1	1		1	4
TOLIMA	1	1		1		3
LA GUAJIRA	3					3
ARAUCA	1	1				2
CASANARE	2					2
QUINDIO	1					1
Total	204	105	22	17	4	352

Regional	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	
BOGOTA		50	42	39	23	154
CUNDINAMARCA		12	17	9	5	43
META			8	11	3	22
RISARALDA		2	6	5	8	21
VALLE DEL CAUCA			2	9	10	21
NORTE DE SANTANDER		4	3	3	5	15
SANTANDER			1		12	13
ATLANTICO			2	1	7	10
CALDAS			1		9	10
CORDOBA				2	8	10
HUILA				1	9	10
NARIÑO					8	8
ANTIOQUIA		1	2		1	4
TOLIMA		1	2			3
LA GUAJIRA			1	1	1	3
ARAUCA		1			1	2
CASANARE		1			1	2
QUINDIO					1	1
Total	72	87	81	112	352	

Duración de la Atención



¿Cuánto tiempo duró la atención?



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

Duración de la Atención



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por regional.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Iniciaron tramite	6	8	6	8	28
El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo	1	4	3	4	12
Total general	7	12	9	12	40

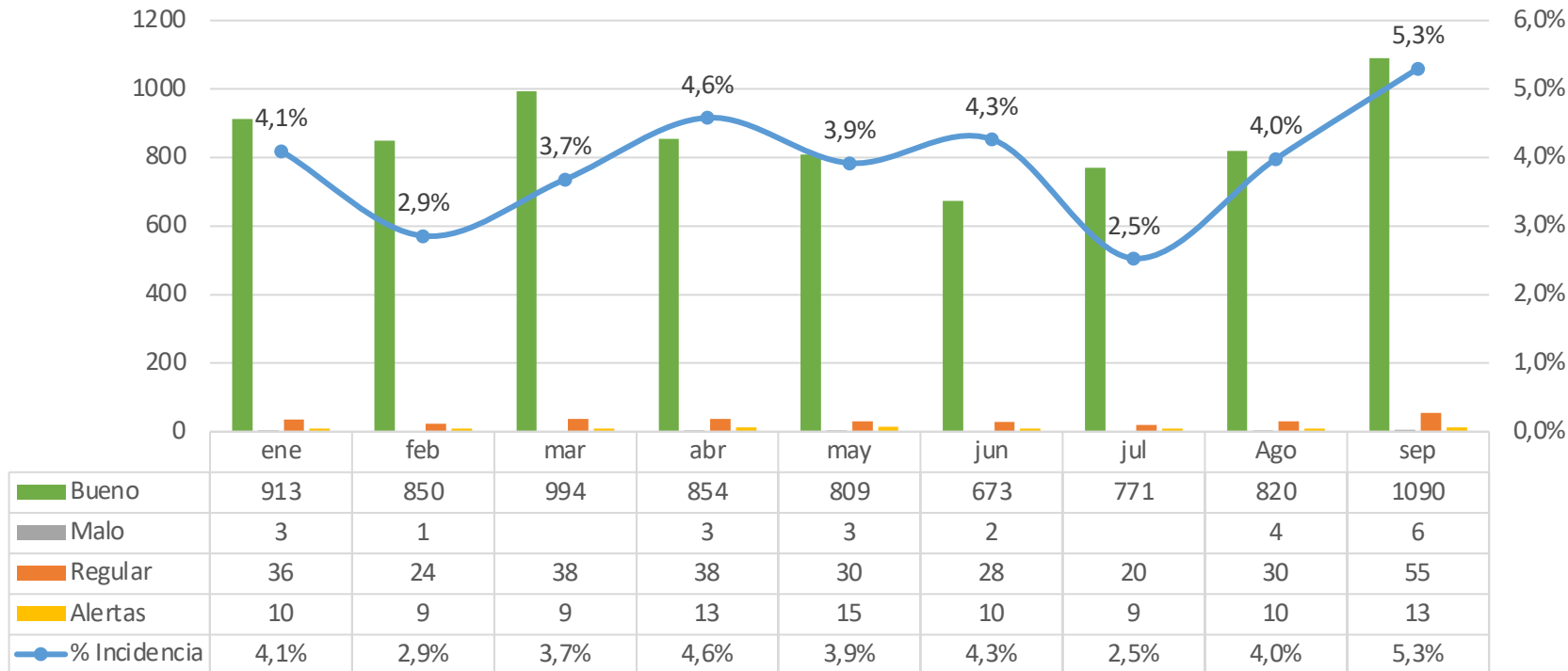
Regional	Iniciaron tramite	El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo	Total general
ANTIOQUIA	4		4
ATLANTICO	1	1	2
BOGOTA	8	5	13
BOYACA	1		1
CALDAS	1		1
CAUCA	1		1
CUNDINAMARCA	1	1	2
META	1	1	2
NARIÑO	2		2
NORTE DE SANTANDER	2		2
QUINDIO	1		1
RISARALDA	3	4	7
TOLIMA	1		1
VALLE DEL CAUCA	1		1
Total general	28	12	40

Regional	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ANTIOQUIA	1	2	1		4
ATLANTICO		1		1	2
BOGOTA	3	3	2	5	13
BOYACA			1		1
CALDAS		1			1
CAUCA				1	1
CUNDINAMARCA				1	1
META		1		1	2
NARIÑO				2	2
NORTE DE SANTANDER	2				2
QUINDIO				1	1
RISARALDA	1	4	2		7
TOLIMA				1	1
VALLE DEL CAUCA				1	1
Total general	7	12	9	12	40

Instalaciones físicas



Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio



“Las instalaciones tienen "goteras por todo lado, incluso en las lámparas”

○ CZ BOSA - BOGOTA

“El punto de atención tenía las sillas en mal estado y muchos zancudos, hace falta fumigar”

○ CZ CENTRO - VALLE DEL CAUCA

“El CZ se ve descuidado, le hace falta iluminación, pintura y arreglos en los baños”

○ CZ MANIZALES 2 - CALDAS

- En el gráfico se aprecian las respuestas a la pregunta mes a mes y se relaciona la cantidad de alertas creadas, asociadas a las encuestas con respuestas “Regular” y “Malo”.
- Para el mes de Septiembre el 92,9% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención, el 4,8% las califica como “Regular” y el 0,5% como “Malas”.

Instalaciones físicas



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por regional.

Regional / CZ	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Otro	14	6	16	36	72
Falta de sillas. Sillas mal estado	2	4	6	9	21
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	6	1	7	4	18
Falta aseo y orden	3	5	2	4	14
No ventilación	2	2		3	7
No iluminación	1	1	1	3	6
No existe accesibilidad a PcD		1		2	3
No tienen baños/baños en mal estado	1		2		3
Falta de señalización	1				1
Total general	30	20	34	61	145

Regional / CZ	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA		13	2	15	16
CUNDINAMARCA		3	4	4	6
VALLE DEL CAUCA			2	2	11
NORTE DE SANTANDER		3	4	3	1
RISARALDA		5	3	1	2
CORDOBA				2	4
SANTANDER				5	5
QUINDIO		1	2		1
NARIÑO				2	2
META				1	3
ARAUCA		1			3
ATLANTICO		1			2
CALDAS		1			2
HUILA		1		1	1
CAQUETA				1	1
BOLIVAR				2	2
TOLIMA			1		1
MAGDALENA			1		1
BOYACA		1			1
SAN ANDRES				1	1
LA GUAJIRA			1		1
Total general	30	20	34	61	145



Instalaciones físicas

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por regional.

Regional / CZ	Otro	Falta de sillas, mal estado	Sillas Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	Falta aseo y orden	No ventilación	No iluminación	No existe accesibilidad a PcD	No tienen baños/baños en mal estado	Falta de señalización	Total general	
BOGOTA	27		5	4	2	1	2	2	2	1	46
CZ RAFAEL URIBE	8			2	2		2	1			15
CZ KENNEDY	3		3							1	7
CZ BOSA	5										5
CZ SUBA	1		1	1							3
CZ CREER	2								1		3
CZ ENGATIVA	1		1						1		3
CZ USAQUEN	1							1			2
CZ SAN CRISTOBAL SUR	1			1							2
CZ MARTIRES	2										2
CZ USME	1										1
CZ BARRIOS UNIDOS						1					1
CZ SANTA FE	1										1
CZ FONTIBON	1										1
CUNDINAMARCA	6		4	3	2	1	1				17
CZ SOACHA	3		1		2						6
CZ FUSAGASUGA	2		1	1							4
CZ FACATATIVA			1	1		1					3
CZ GIRARDOT	1						1				2
CZ PACHO			1								1
CZ GACHETA				1							1
VALLE DEL CAUCA	11		1	1	2						15
CZ CENTRO	8		1		2						11
CZ TULUA	1			1							2
CZ YUMBO	1										1
CZ SUR	1										1



Instalaciones físicas

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por regional.

Regional / CZ	Otro	Falta de sillas. mal estado	Sillas pegados, no tienen privacidad	Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	Falta aseo y orden	No ventilación	No iluminación	No existe accesibilidad a PcD	No tienen baños/baños en mal estado	Total general
NORTE DE SANTANDER		2	2	2	3			2		11
CZ CUCUTA 1	2				1			1		5
CZ CUCUTA 3			2		1			1		4
CZ CUCUTA 2						2				2
RISARALDA	4		2	1	1		1	1	1	11
CZ PEREIRA	3		1	1						5
CZ LA VIRGINIA	1					1	1		1	4
CZ DOS QUEBRADAS			1					1		2
CORDOBA	4						1			6
CZ 1 MONTERIA	3						1			5
CZ MONTELIBANO	1									1
SANTANDER	2				2		1			5
CZ BUCARAMANGA SUR	2				2		1			5
QUINDIO	3		1							4
CZ ARMENIA NORTE	2		1							3
CZ ARMENIA SUR	1									1
META	2			1	1					4
CZ VILLAVICENCIO 2	1			1	1					3
CZ VILLAVICENCIO 1	1									1
NARIÑO	1			3						4
CZ PASTO 1	1			3						4
ARAUCA	2		1				1			4
CZ TAME	1		1							2
CZ ARAUCA	1									1
CZ SARAVERENA							1			1



Instalaciones físicas

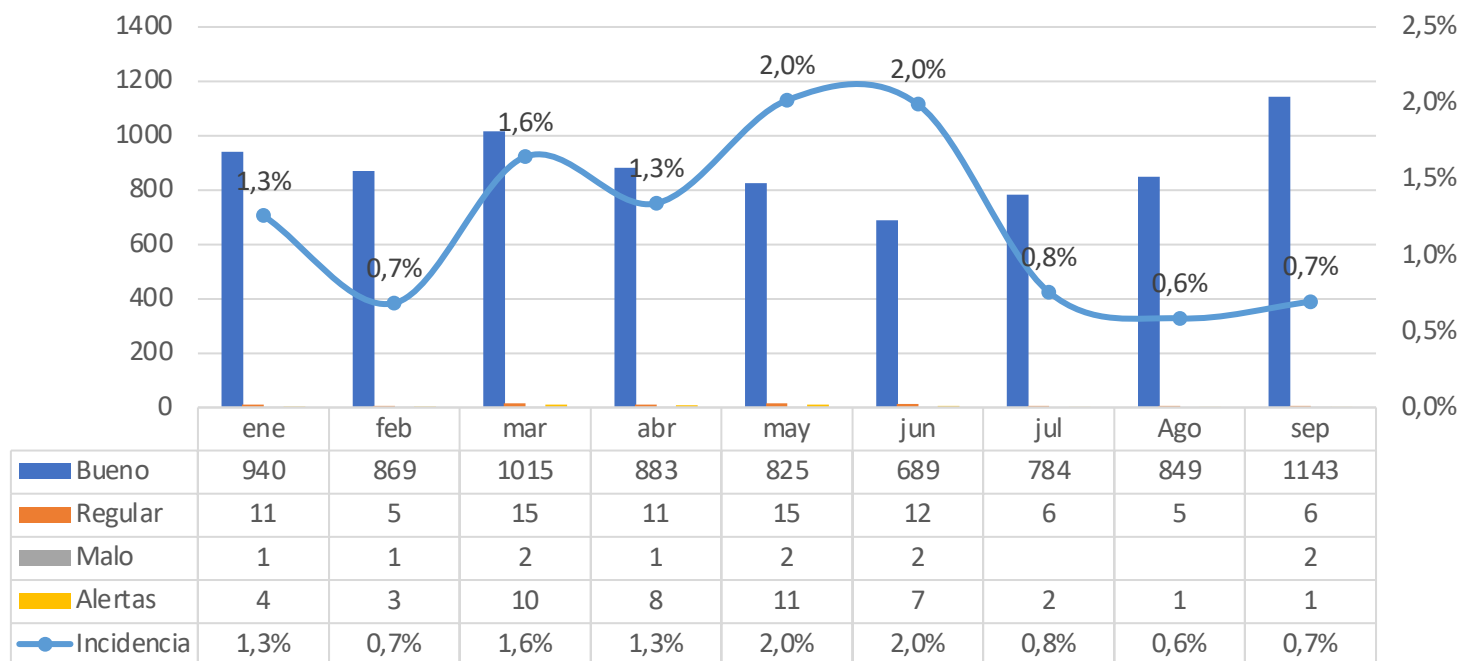
- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por regional.

Regional / CZ	Otro	Falta de sillas. Sillas mal estado	Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	Falta aseo y orden	No ventilación	Total general
ATLANTICO	1	1	1	1		3
CZ HIPODROMO	1	1				2
CZ SUROCCIDENTE				1		1
CALDAS	3					3
CZ MANIZALES 2	2					2
CZ ORIENTE	1					1
HUILA	2	1				3
CZ GARZON	1					1
CZ PITALITO	1					1
CZ LA GAITANA		1				1
BOLIVAR			2			2
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE			2			2
CAQUETA			1	1		2
REGIONAL CAQUETA				1		1
CZ FLORENCIA 2		1				1
SAN ANDRES	1					1
CZ LOS ALMENDROS	1					1
BOYACA				1		1
CZ MIRAFLORES				1		1
TOLIMA					1	1
CZ CHAPARRAL					1	1
LA GUAJIRA					1	1
REGIONAL LA GUAJIRA					1	1
MAGDALENA	1					1
CZ EL BANCO	1					1
Total general	8	5	3	1	1	18



Presentación personal del colaborador

Presentación personal del colaborador que lo atendió



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por motivo.

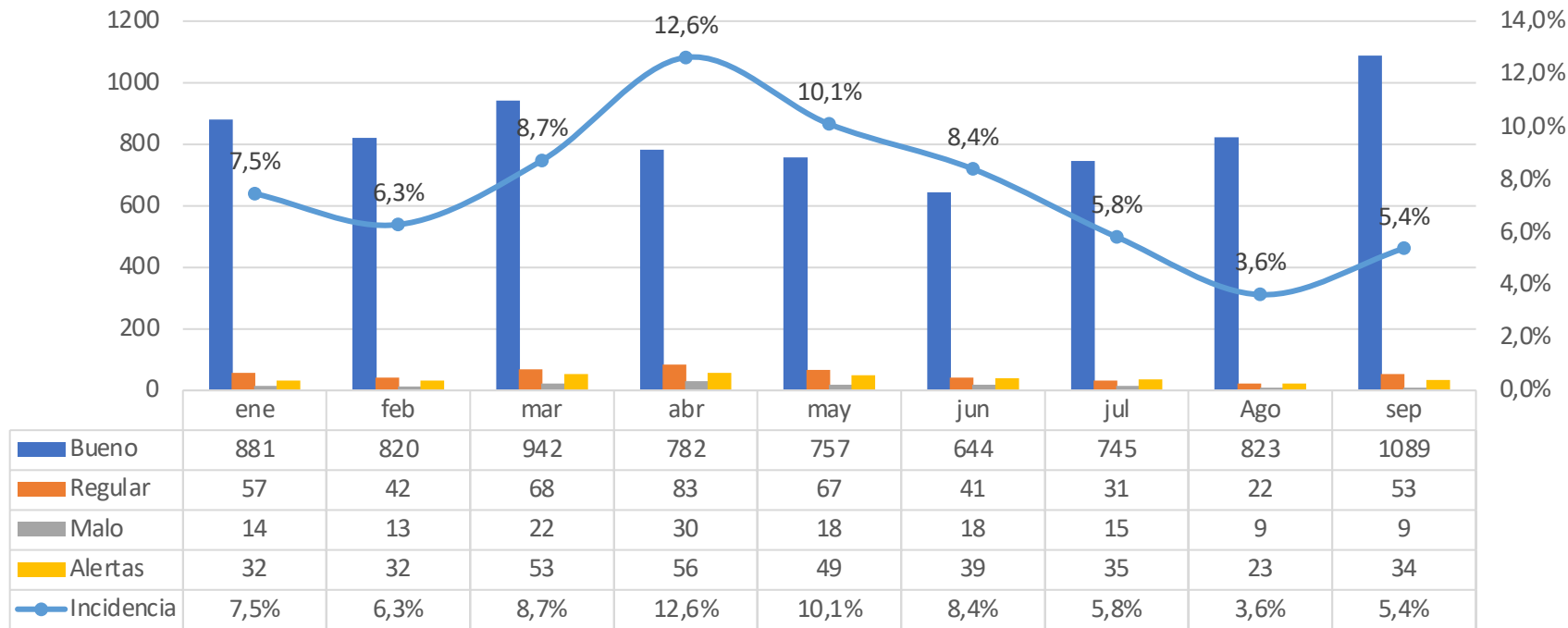
Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
No cumplía código de vestimenta	13	4	4	4	25
Otro	1			2	3
Falta de aseo		1			1
No cuenta con el carnet institucional		1	1		2
Total general	14	6	5	6	31

- En el gráfico se aprecian las respuestas a la pregunta mes a mes y se relaciona la cantidad de alertas creadas, asociadas a las encuestas con respuestas “Regular” y “Malo”.
- De los 1151 encuestados, 8 personas manifestaron que la presentación personal del funcionario que les atendió no era la adecuada. En los casos de clasificación “Regular”, se validan sugerencias como vestimenta formal y buena imagen personal. Se valida que para dichos escenarios se registró 1 alerta relacionada con la categoría “Mal procedimiento”.

Actitud del colaborador que lo atendió



Actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad



- El 5,4% (1,8% más que en agosto) de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió.
- Se crearon 20 alertas en la categoría “Mal procedimiento”, 12 en la categoría “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” y 2 más en la categoría “Tiempo de espera muy largo”.

“la asesora me brindó la información de manera grosera, era odiosa, me hacía gestos con los ojos y la cara”. Además, cuando preguntaba algo que no había entendido, la funcionaria me contestaba de mal genio. Cuando le solicitaba información sobre las consultas que había realizado mi ex pareja, la asesora me decía que ella no era mi mensajera y que por eso era importante fuéramos ambos padres.

○ CZ FACATATIVA - CUNDINAMARCA

“Cuando comencé a comentarle mi situación la colaboradora me dijo de forma cortante: “viene a comentarme lo sentimental o lo del niño?, porque si es lo sentimental coméntelo en la comisaria”, pero yo le relaté las dificultades con el padre del hijo para que ella entendiera el contexto, pero la manera en que me respondió y el tono de su voz me hizo sentir desamparada y decepcionada del servicio”.

○ CZ USME - BOGOTA



Actitud del colaborador que lo atendió

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
No empático (a)	18	12	9	14	53
No escucha o resuelve todas las dudas	16	14	4	11	45
Otro	9	5	4	15	33
Afán en dar asesoría	7	8	5	9	29
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	4	4	7	9	24
Generación de juicios de valor	4	1	1	1	7
Comunicación no verbal no asertiva	1	2	1	3	7
Total general	59	46	31	62	198

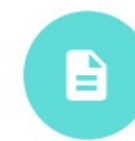
Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	
BOGOTA		41	25	10	29	105
CUNDINAMARCA		6	6	7	7	26
RISARALDA		4	3	1	6	14
NORTE DE SANTANDER		2	4	3	3	12
QUINDIO		3	1	2	2	8
VALLE DEL CAUCA			1	2	3	6
TOLIMA		1	3		1	5
NARIÑO				2	2	4
CORDOBA					3	3
ANTIOQUIA		1	1	1		3
ATLANTICO		1			1	2
SANTANDER					2	2
META				2		2
CALDAS			1		1	2
HUILA				1	1	2
CAQUETA					1	1
MAGDALENA			1			1
Total general	59	46	31	62	198	



Actitud del colaborador que lo atendió

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Motivo	No escucha o resuelve todas las dudas	No empático (a)	Afán en dar asesoría	Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o sarcasmo		Comunicación verbal no asertiva	Generación de juicios de valor	Total general
				Otro	con sarcasmo			
BOGOTA	29	26	16	14	11	3	6	105
CZ KENNEDY	10	8	3	3	4	2	1	31
CZ USME	7	8	4	5	3		2	29
CZ BOSA	2	3	2	2	2			11
CZ MARTIRES	1	2	2		1			6
CZ USAQUEN	2	2						4
CZ SUBA	1	1	1				1	4
CZ CIUDAD BOLIVAR	1			1		1	1	4
CZ SANTA FE	1		2		1			4
CZ ENGATIVA	3							3
CZ CREER		1	1					2
CZ TUNJUELITO				2				2
CZ RAFAEL URIBE	1		1					2
CZ REVIVIR							1	1
REGIONAL BOGOTA		1						1
CZ FONTIBON				1				1
CUNDINAMARCA	1	5	7	4	5	3	1	26
CZ SOACHA	1	4	6	1	2	1		15
CZ FACATATIVA		1		1	1	2	1	6
CZ FUSAGASUGA				1	2			3
CZ ZIPAQUIRA			1					1
CZ GIRARDOT				1				1
RISARALDA	4	2	1	4	2	1		14
CZ SANTA ROSA DE CABAL	2			3		1		6
CZ PEREIRA	1	1	1	1	1			5
CZ DOS QUEBRADAS	1				1			2
CZ LA VIRGINIA		1						1



Actitud del colaborador que lo atendió

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Motivo	No empático (a)	Otro	No escucha o resuelve todas las dudas	Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	Afán en dar asesoría	Total general
NORTE DE SANTANDER	5	2	2	1	2	12
CZ CUCUTA 3	3		2	1	1	7
CZ CUCUTA 1		2				2
CZ CUCUTA 2	1				1	2
CZ PAMPLONA	1					1
QUINDIO	3	1	2	2		8
CZ ARMENIA NORTE	3		2	1		6
CZ CALARCA		1		1		2
VALLE DEL CAUCA		2	2	1	1	6
CZ CENTRO			2		1	3
CZ YUMBO		1		1		2
CZ TULUA		1				1
TOLIMA	3		2			5
CZ HONDA			1			1
CZ CHAPARRAL			1			1
CZ LERIDA	1					1
CZ ESPINAL	1					1
CZ GALAN	1					1
NARIÑO	1	1		2		4
CZ PASTO 2	1	1		1		3
CZ PASTO 1				1		1
CORDOBA	1	2				3
CZ 1 MONTERIA		1				1
CZ TIERRALTA		1				1
CZ CERETE	1					1



Actitud del colaborador que lo atendió

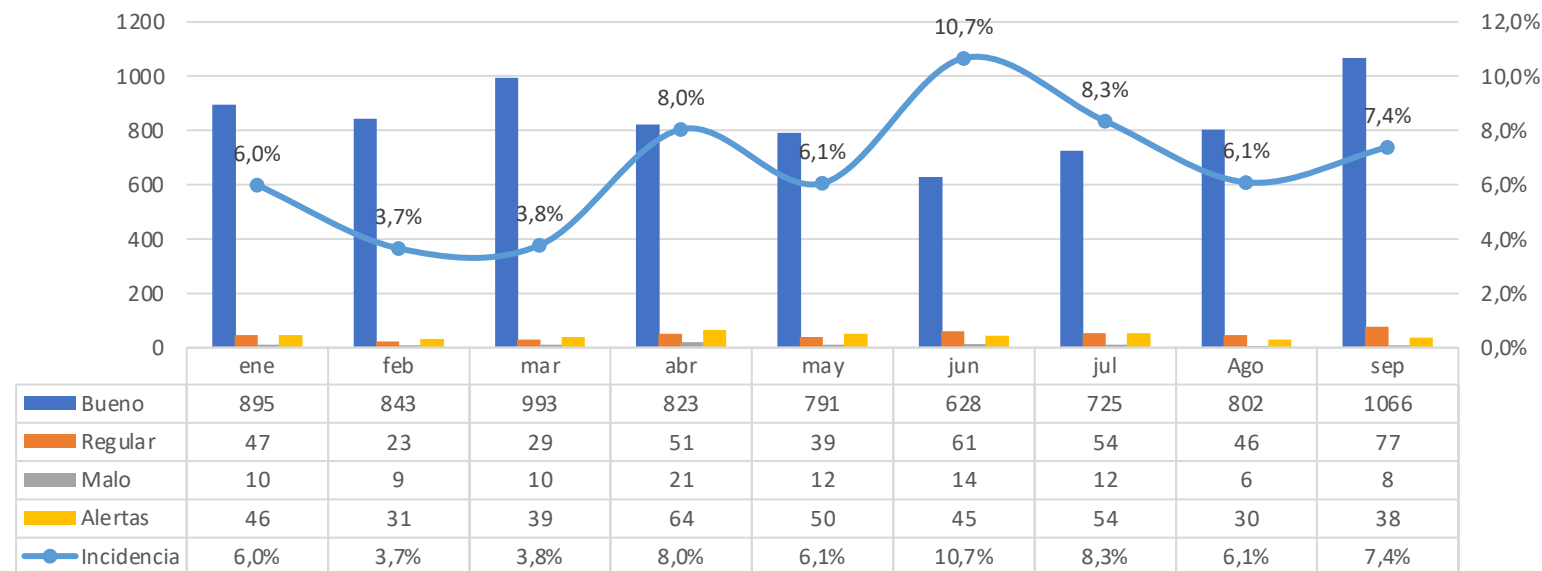
- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Motivo	No empático (a)	No escucha o resuelve		Total general
		Otro todas las dudas	Afán en dar asesoría	
ANTIOQUIA		1	2	3
CZ OCCIDENTE	1		1	2
CZ URABA			1	1
HUILA		1	1	2
CZ LA GAITANA			1	1
CZ GARZON	1			1
ATLANTICO		2		2
CZ SUROCCIDENTE		1		1
CZ HIPODROMO		1		1
META		1		2
CZ VILLAVICENCIO 2		1		2
CALDAS		1	1	2
CZ MANIZALES 2		1	1	2
SANTANDER		1		2
CZ LA FLORESTA				1
CZ BUCARAMANGA SUR		1		1
MAGDALENA		1		1
CZ EL BANCO		1		1
CAQUETA		1		1
CZ PUERTO RICO		1		1



Dominio del tema

Dominio del tema por parte del colaborador que lo atendió



“Quería solicitar información sobre cómo iniciar un proceso por incumplimiento de cuota de alimentos, la funcionaria usó un tono de voz agresivo para hablarme y adicional no me resolvió ninguna duda, solo me dijo que debía tener un abogado para iniciar este trámite, por lo tanto la atención no duró más de 3 minutos, deberían capacitar a los funcionarios en atención al usuario ya que son muy toscos para hablar”

○ CZ ARMENIA NORTE - QUINDIO

- Aunado a la pregunta anterior, 38 personas (el 7,4% de los encuestados) refirieron oportunidades de mejora en cuanto al dominio del tema por parte de los responsables de servicios y atención, como: brindar alternativas, resolución de preguntas, claridad en la información suministrada, apropiación del conocimiento, brindar orientación aún cuando no sea competencia directa del ICBF, imparcialidad, veracidad de la información, detalle en la orientación.
- Cabe señalar que varias de las percepciones manifestadas por los ciudadanos, se asocian con una inconformidad frente a la resolución de su necesidad, en situaciones que son competencia de otras autoridades (comisaría de familia, juez de familia) o que requieren trámites adicionales, no obstante, la información brindada de fondo en dichas situaciones es la correcta.
- Con relación a las encuestas calificadas como “Regular y Malo” se registraron 30 alertas por la categoría “Mal procedimiento” y 8 más por otras categorías, asociadas también a la percepción de la persona encuestada.

Dominio del tema



Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	
Falta de seguridad en el tema		20	19	17	43	99
Otro		36	22	20	20	98
Asesoría incorrecta		12	23	9	14	58
Requirió de apoyo del computador o de un compañero		7	2	6	8	23
Total		75	66	52	85	278

Regional	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	
BOGOTA		43	31	18	31	123
RISARALDA		9	15	2	9	35
CUNDINAMARCA		12	6	9	6	33
NARIÑO				4	8	12
VALLE DEL CAUCA			1	2	6	9
CALDAS		2	1	1	4	8
HUILA				3	5	8
TOLIMA		2	3	1	1	7
CORDOBA				3	3	6
NORTE DE SANTANDER		2	1	3		6
META			1	2	2	5
ANTIOQUIA		1	2	2		5
QUINDIO		2	1	1	1	5
SANTANDER					4	4
BOLIVAR		1	2			3
ARAUCA					2	2
ATLANTICO		1			1	2
MAGDALENA			1			1
CAQUETA					1	1
VAUPES				1		1
CAUCA					1	1
SUCRE			1			1
Total		75	66	52	85	278

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del de junio a septiembre, desglosado por regional.



Dominio del tema

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, de junio a septiembre, desglosado por centro zonal.

Regional	Falta de seguridad en el tema	Otro Asesoría incorrecta	Requirió de apoyo del computador o de un compañero	Total	
BOGOTA	46	44	27	6	123
CZ KENNEDY	7	12	14	2	35
CZ USME	14	10	5		29
CZ BOSA	4	8	1		13
CZ SAN CRISTOBAL SUR	2	3			5
CZ ENGATIVA	4		1		5
CZ RAFAEL URIBE	5				5
CZ SUBA	1	2		1	4
CZ USAQUEN	1	2	1		4
CZ TUNJUELITO	2	1		1	4
CZ MARTIRES	3		1		4
CZ FONTIBON		2	1		3
CZ BARRIOS UNIDOS	1			1	2
CZ KENNEDY CENTRAL	1	1			2
CZ CIUDAD BOLIVAR		1		1	2
CZ SANTA FE		1	1		2
CZ CREER			2		2
REGIONAL BOGOTA	1				1
CZ REVIVIR		1			1
RISARALDA	11	15	4	5	35
CZ PEREIRA	9	9	2	2	22
CZ DOS QUEBRADAS	2	2	1	1	6
CZ LA VIRGINIA		3		1	4
CZ SANTA ROSA DE CABAL		1	1		2
CZ BELEN DE UMBRIA				1	1
CUNDINAMARCA	11	11	8	3	33
CZ SOACHA	5	2	7	1	15
CZ FACATATIVA	2	5	1	1	9
CZ FUSAGASUGA	2	4		1	7
CZ CHOCONTA	1				1
CZ PACHO	1				1





Dominio del tema

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, de junio a septiembre, desglosado por centro zonal.

Regional	Falta de seguridad en el tema	Otro	Asesoría incorrecta	Requirió de apoyo del computador o de un compañero	Total
NARIÑO		7	3	2	12
CZ PASTO 1		4	2	1	7
REGIONAL NARIÑO		3			3
CZ LA UNION			1		1
CZ TUQUERRES				1	1
VALLE DEL CAUCA		5	3	1	9
CZ CENTRO		3	2	1	6
CZ TULUA		1	1		2
CZ YUMBO		1			1
CALDAS		2	4	1	8
CZ MANIZALES 2		2	3	1	7
CZ NORTE			1		1
HUILA		2	1	3	8
CZ GARZON		1	1	1	3
CZ PITALITO		1			2
CZ NEIVA				1	1
CZ LA GAITANA					1
CZ LA PLATA				1	1
TOLIMA		4		3	7
CZ CHAPARRAL		1		1	2
CZ LERIDA				1	1
CZ HONDA				1	1
CZ ESPINAL		1			1
CZ MELGAR		1			1
CZ GALAN		1			1
NORTE DE SANTANDER			5	1	6
CZ CUCUTA 2			2	1	3
CZ CUCUTA 1			2		2
CZ CUCUTA 3			1		1





Dominio del tema

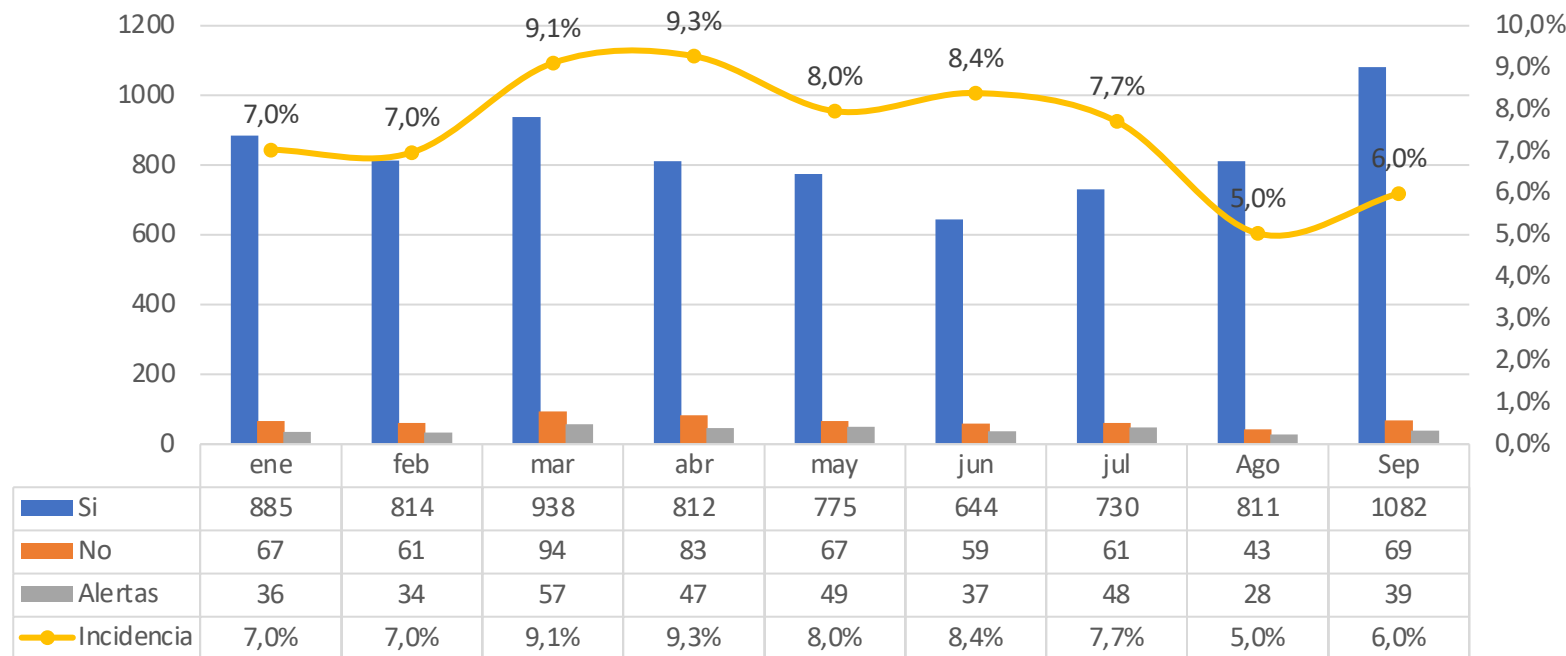
- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, de junio a septiembre, desglosado por centro zonal.

Regional	Otro	Falta de seguridad en el tema	Asesoría incorrecta	Requirió de apoyo del computador o de un compañero	Total
CORDOBA		1	5		6
CZ 1 MONTERIA			4		4
CZ PLANETARICA	1				1
CZ MONTELIBANO			1		1
META	2		2		5
CZ VILLAVICENCIO 2	1		1		3
CZ ACACIAS	1				1
CZ VILLAVICENCIO 1			1		1
QUINDIO	3		2		5
CZ ARMENIA NORTE	1		2		3
CZ CALARCA	2				2
ANTIOQUIA				4	5
CZ URABA				1	1
CZ INTEGRAL NORORIENTAL				1	1
REGIONAL ANTIOQUIA				1	1
CZ PENDERISCO					1
CZ SUR ORIENTE				1	1
SANTANDER	1		1	2	4
CZ BUCARAMANGA SUR	1		1	2	4
BOLIVAR				1	3
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE				1	3
ARAUCA	2				2
CZ TAME	1				1
CZ ARAUCA	1				1
ATLANTICO	2				2
CZ SUROCCIDENTE	1				1
CZ HIPODROMO	1				1
SUCRE			1		1
CZ SINCELEJO			1		1
CAQUETA				1	1
CZ PUERTO RICO				1	1
VAUPES					1
CZ MITU					1
CAUCA					1
CZ CENTRO					1
MAGDALENA	1				1
CZ EL BANCO	1				1

Orientación completa



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



“yo quería obtener la representación legal de mi sobrina, ya que la mamá falleció hace un mes, y el papá no la reconoció, pero la persona que me atendió me dijo que para poder iniciar el trámite debía llevar los documentos (Acta de defunción de mi hermana, acta de nacimiento de mi sobrina, cédula mía y de mi mamá, entre otros) y yo no llevaba eso en el momento, entonces no pude hacer nada. La persona que me atendió mostró poco interés por ayudarme”
(Centro de contacto registra SRD - Carece de RL)

○ CZ YUMBO – VALLE DEL CAUCA

- 39 personas (6%), indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. La mayor participación en consultas de esta población se relaciona con temas de conciliables, trámites internacionales, procesos legales ante juzgados de familia, procedimientos de filiación, reportes de presuntas amenazas o vulneración de derechos hacia NNA y permisos de salida del país. Dentro de los escenarios que se identificaron y que denotaron una orientación incompleta, se procedió a la generación de 31 alertas en la categoría “Mal Procedimiento” y 8 en las demás categorías.

Orientación completa



Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	
La información estuvo incompleta		36	33	26	38	133
Otro		8	13	6	15	42
Remitió a otra entidad sin indicar el porqué		8	8	4	3	23
No se hacia entender muy bien		2	4	5	10	21
Uso de tecnicismos o coloquialismos		4	2	1		7
Hablaba muy rápido		1	1	1	3	6
Total		59	61	43	69	232

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Regional	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	
BOGOTA		40	31	14	25	110
CUNDINAMARCA		7	6	6	5	24
RISARALDA		5	6	1	4	16
NORTE DE SANTANDER		2	1	4	4	11
NARIÑO				2	8	10
TOLIMA		1	4	2	1	8
VALLE DEL CAUCA			1	3	4	8
ANTIOQUIA		1	4	2		7
CALDAS		1	1		3	5
QUINDIO		1	1	2	1	5
CORDOBA				2	2	4
SANTANDER					4	4
META			2	2		4
HUILA				1	3	4
CAUCA		1			1	2
CAQUETA					2	2
SUCRE			1	1		2
MAGDALENA			1			1
BOLIVAR			1			1
PUTUMAYO				1		1
ARAUCA					1	1
ATLANTICO			1			1
LA GUAJIRA					1	1
Total		59	61	43	69	232

Orientación completa



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Regional	La información estuvo incompleta	Otro	Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	No se hacía entender muy bien	Uso de tecnicismos o coloquialismos	Hablaba muy rápido	Total
BOGOTA	66	14	13	9	5	3	110
CZ USME	15	1	4	6	3	2	31
CZ KENNEDY	20	6	3	1			30
CZ BOSA	9	2	1	2			14
CZ SUBA	2		1		1	1	5
CZ SAN CRISTOBAL SUR	3	1					4
CZ MARTIRES	4						4
CZ ENGATIVA	2		1				3
CZ CREER		1	2				3
CZ USAQUEN	2		1				3
CZ RAFAEL URIBE	3						3
CZ CIUDAD BOLIVAR	1	1			1		3
CZ BARRIOS UNIDOS	1	1					2
CZ TUNJUELITO	1	1					2
CZ FONTIBON	1						1
REGIONAL BOGOTA	1						1
CZ SANTA FE	1						1
CUNDINAMARCA	17	5	2				24
CZ SOACHA	10	2					12
CZ FACATATIVA	2	1	2				5
CZ FUSAGASUGA	4	1					5
CZ PACHO	1	1					2
RISARALDA	9	1	2	2	1	1	16
CZ PEREIRA	6	1	1	1	1	1	11
CZ SANTA ROSA DE CABAL	2						2
CZ DOS QUEBRADAS	1				1		2
CZ LA VIRGINIA			1				1



Orientación completa



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Regional	La información estuvo incompleta	Otro	No se hacia entender muy bien	Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	Hablaba muy rápido	Uso de tecnicismos o coloquialismos	Total
NORTE DE SANTANDER	7	3			1		11
CZ CUCUTA 3	4	1					5
CZ CUCUTA 2	2	1			1		4
CZ TIBU	1						1
CZ OCAÑA		1					1
NARIÑO	6	4					10
CZ PASTO 1	4	2					6
REGIONAL NARIÑO	1	1					2
CZ TUQUERRES	1						1
CZ PASTO 2		1					1
TOLIMA	3	1		2	2		8
CZ CHAPARRAL	1				2		3
CZ GALAN		1		1			2
CZ ESPINAL				1			1
CZ MELGAR	1						1
CZ LERIDA	1						1
VALLE DEL CAUCA	4	1		1		2	8
CZ CENTRO	2			1		2	5
CZ YUMBO	1	1					2
CZ TULUA	1						1
ANTIOQUIA	5	2					7
CZ URABA	3						3
CZ OCCIDENTE	1	1					2
CZ SUR ORIENTE		1					1
CZ PENDERISCO	1						1
QUINDIO	2	1		1			5
CZ CALARCA	2	1					3
CZ ARMENIA NORTE				1			2
CALDAS	1	3		1			5
CZ MANIZALES 2	1	2		1			4
CZ NORTE		1					1

Orientación completa



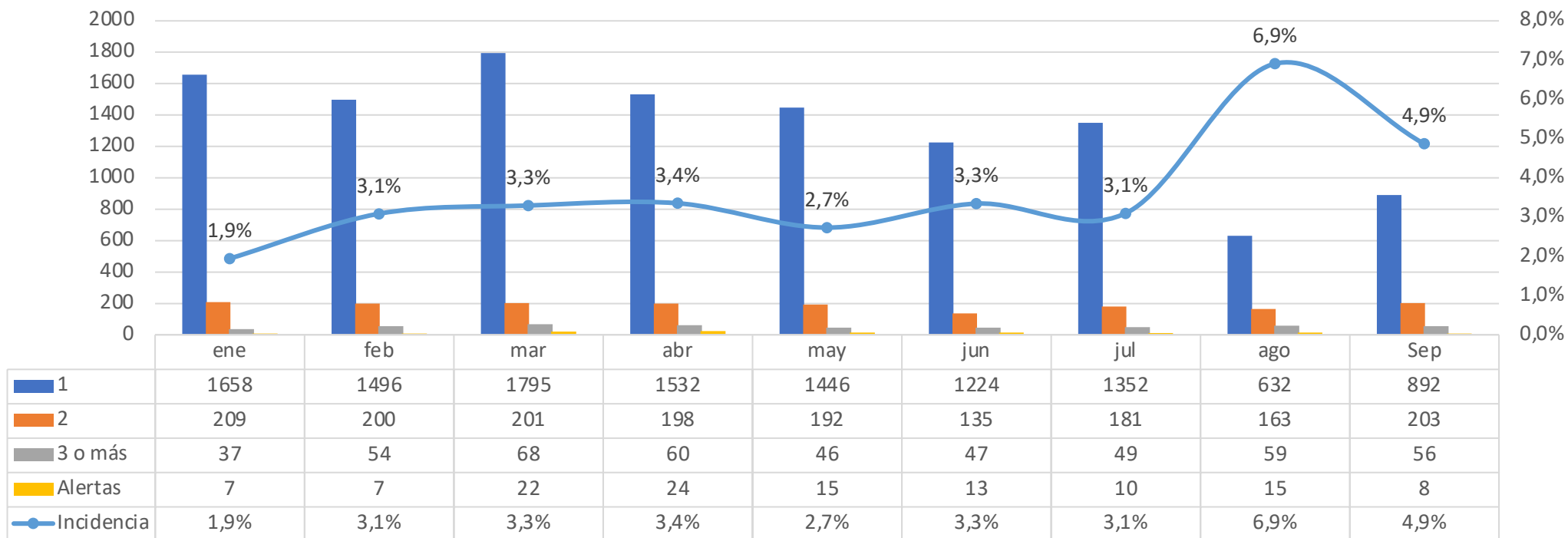
- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Regional	La información estuvo incompleta	Otro	No se hacia entender muy bien	Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	Total
SANTANDER		2	1		4
CZ BUCARAMANGA SUR		2	1		4
META		3			4
CZ VILLAVICENCIO 2		2			3
CZ PUERTO LOPEZ		1			1
CORDOBA		1	1	2	4
CZ 1 MONTERIA			1	2	3
CZ PLANETARICA		1			1
HUILA		3	1		4
CZ PITALITO		1			1
CZ NEIVA		1			1
CZ GARZON			1		1
CZ LA PLATA		1			1
CAQUETA		1		1	2
CZ PUERTO RICO		1		1	2
CAUCA		1	1		2
CZ POPAYAN		1			1
CZ CENTRO			1		1
SUCRE			1	1	2
CZ SINCELEJO			1	1	2
PUTUMAYO				1	1
CZ SIBUNDOY				1	1
BOLIVAR		1			1
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		1			1
ATLANTICO					1
CZ NORTE CENTRO HISTORICO				1	1
ARAUCA		1			1
CZ ARAUCA		1			1
LA GUAJIRA			1		1
CZ MANAURE			1		1
MAGDALENA			1		1
CZ EL BANCO			1		1

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



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



- En el gráfico se aprecian las respuestas a la pregunta mes a mes y se relaciona la cantidad de alertas creadas, asociadas a las encuestas con la respuesta “3 veces o más”.
- En el mes de Agosto, 56 personas indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones.
- De los encuestados que señalaron haberse acercado 3 veces o más al punto de atención, se crearon 2 alertas por la categoría “Mal procedimiento” y 6 más en otras categorías.

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Por motivos o situaciones diferentes	14	21	26	26	87
Se requería por citas programadas	15	12	24	21	72
Aclaración de dudas por asesoría incompleta	13	10	5	5	33
Se requería traer documentación	5	6	4	4	19
Total general	47	49	59	56	211

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Regional	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	25	18	20	22	85
RISARALDA	6	9	10	6	31
VALLE DEL CAUCA		3	5	5	13
NORTE DE SANTANDER	4	2	3	4	13
CUNDINAMARCA	3	4	3	3	13
ANTIOQUIA	3	4	4	2	13
TOLIMA		1	4	2	7
HUILA			2	4	6
CALDAS	2	1		2	5
META			2	1	5
QUINDIO	1	2			3
SANTANDER		1		2	3
NARIÑO	1		2		3
CAUCA	2				2
ARAUCA			1	1	2
CORDOBA			1		1
CHOCO			1		1
LA GUAJIRA				1	1
ATLANTICO				1	1
PUTUMAYO		1			1
BOLIVAR			1		1
GUAVIARE		1			1
Total general	47	49	59	56	211

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Regional	Por motivos o situaciones diferentes	Se requería por citas programadas	Aclaración de dudas por asesoría incompleta	Se requería traer documentación	Total general
BOGOTA	31	29	18	7	85
CZ USME	7	8	6	2	23
CZ SAN CRISTOBAL SUR	3	3	1	7	7
CZ BOSA	2	1	3	1	7
CZ USAQUEN	2	2	1	1	6
CZ KENNEDY	3		2	1	6
CZ CIUDAD BOLIVAR	3	1	1		5
CZ ENGATIVA	2	2	1		5
CZ TUNJUELITO	3	1			4
CZ RAFAEL URIBE	2	2			4
CZ SUBA	2	1	1		4
CZ KENNEDY CENTRAL		4			4
CZ FONTIBON		2			2
CZ SANTA FE	1		1		2
CZ CREER		1		1	2
CZ BARRIOS UNIDOS		1	1		2
CZ MARTIRES	1			1	2
RISARALDA	12	13	1	5	31
CZ PEREIRA	9	9	1	4	23
CZ DOS QUEBRADAS	3	1		1	5
CZ SANTA ROSA DE CABAL		1			1
CZ BELEN DE UMBRIA		1			1
CZ LA VIRGINIA		1			1
VALLE DEL CAUCA	7	4	1	1	13
CZ CENTRO	5	3	1		9
CZ PALMIRA	1	1			2
CZ TULUA	1				1
CZ BUGA				1	1

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Regional	Por motivos o situaciones diferentes	Se requería por citas programadas	Aclaración de dudas por asesoría incompleta	Se requería traer documentación	Total general
ANTIOQUIA	4		7	2	13
CZ OCCIDENTE	2		4	2	8
CZ ORIENTE MEDIO	1		2		3
CZ URABA	1				1
CZ ORIENTE			1		1
NORTE DE SANTANDER	6		5	2	13
CZ CUCUTA 2	4		2	1	7
CZ CUCUTA 1			1	1	2
CZ CUCUTA 3	1		1		2
CZ TIBU	1				1
CZ PAMPLONA			1		1
CUNDINAMARCA	2		6	4	13
CZ SOACHA	1		1	2	4
CZ FUSAGASUGA			3	1	4
CZ FACATATIVA			1	2	3
CZ ZIPAQUIRA	1				1
CZ PACHO			1		1
TOLIMA	3		3	1	7
CZ ESPINAL	1		1	1	3
CZ LERIDA	1		1		2
CZ CHAPARRAL	1				1
CZ GALAN			1		1
HUILA	4		1	1	6
CZ PITALITO	3				3
CZ GARZON			1	1	2
CZ NEIVA	1				1
META	4			1	5
CZ VILLAVICENCIO 2	4			1	5

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



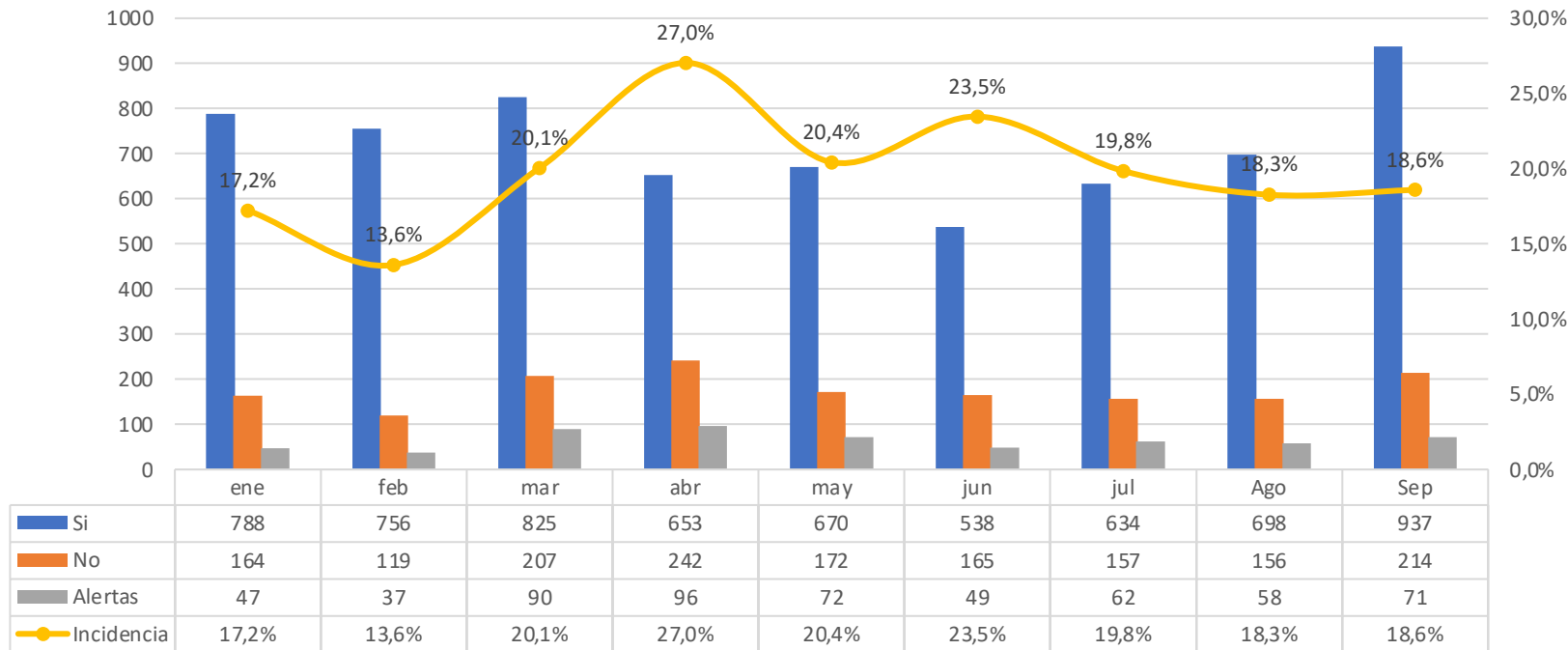
- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Septiembre, desglosado por regional y centro zonal.

Regional	Por motivos o situaciones diferentes	Aclaración de dudas por asesoría incompleta	Se requería por citas programadas	Se requería traer documentación	Total general
CALDAS	4			1	5
CZ ORIENTE	2				2
CZ MANIZALES 2	2				2
CZ DEL CAFE				1	1
QUINDIO			2		3
CZ ARMENIA NORTE			2		3
NARIÑO	1		1		3
REGIONAL NARIÑO	1				2
CZ PASTO 1			1		1
SANTANDER	2			1	3
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	1				1
CZ SOCORRO				1	1
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	1				1
CAUCA	2				2
CZ POPAYAN	1				1
CZ COSTA PACIFICA	1				1
ARAUCA	2				2
CZ TAME	2				2
ATLANTICO				1	1
CZ SABANAGRANDE				1	1
LA GUAJIRA			1		1
REGIONAL LA GUAJIRA			1		1
PUTUMAYO				1	1
CZ LA HORMIGA				1	1
BOLIVAR			1		1
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE			1		1
GUAVIARE	1				1
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	1				1
CHOCO	1				1
CZ QUIBDO	1				1
CORDOBA	1				1
CZ 1 MONTERIA	1				1

Número de colaboradores



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



“esperé aproximadamente 5 horas para ser atendida, porque habían 11 personas delante de mi, y sólo funcionario atendiendo. Debería haber mas colaboradores, para que se agilice la atención”

○ CZ CENTRO - VALLE DEL CAUCA

“llegué sobre la 1:00 p.m. y solo había una persona en atención, mientras en la sala se había 7 personas más esperando”

○ CZ 1 MONTERIA - CORDOBA

- El 81,4% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención era suficiente. El 18,6% restante (0,3% más que en agosto) reportó que no eran suficientes los colaboradores, lo que desemboca en tiempos prolongados de espera que finalmente derivan en la generación de la alerta bajo la categoría “tiempo de espera muy largo” e incluso en “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” dado que reportan realizar la atención de afán, cansados, irritables o enfadados, entre otros.

Número de colaboradores



Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Únicamente había un asesor	125	90	87	114	416
Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	40	67	69	99	275
Total general	165	157	156	213	691

- En la tabla se detallan los motivos asociados a la pregunta anterior, relacionados en las encuestas del mes de Junio a Septiembre, desglosado por regional.

Motivo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	
BOGOTA		98	75	63	54	290
RISARALDA		18	18	9	23	68
CUNDINAMARCA		21	20	15	9	65
VALLE DEL CAUCA			12	19	26	57
NORTE DE SANTANDER		9	8	8	10	35
HUILA		1		8	15	24
META			7	11	5	23
CORDOBA				6	13	19
NARIÑO		1		2	16	19
ANTIOQUIA		5	3	7	2	17
CALDAS		3	2	1	10	16
TOLIMA		4	5	1	4	14
SANTANDER					12	12
QUINDIO		3	3	2	2	10
ATLANTICO				1	7	8
LA GUAJIRA			1	1	1	3
CASANARE		1			1	2
PUTUMAYO				1	1	2
MAGDALENA			2			2
ARAUCA					2	2
SUCRE			1			1
CAUCA		1				1
CAQUETA				1		1
Total general		165	157	156	213	691

Nivel de Satisfacción

Trimestre III 2021



Nivel de Satisfacción

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

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

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

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

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

Nivel de Satisfacción

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

Mayor al 82%
Mayor al 4.1



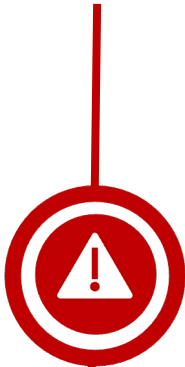
Nivel Alto
de satisfacción

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

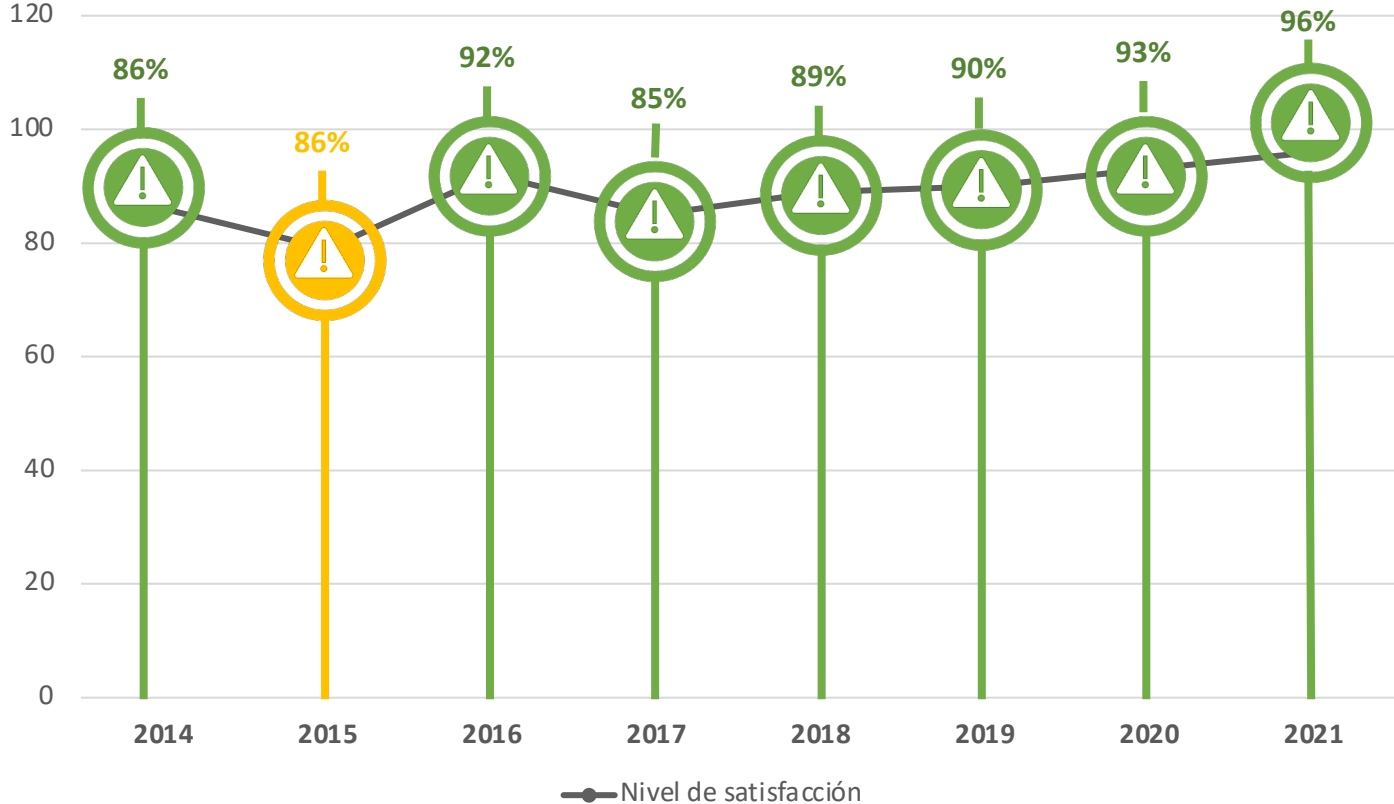


Nivel Aceptable
de satisfacción

Menor al 75%
Menor al 3.85



Nivel Bajo
de satisfacción



Satisfacción por Categoría

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

Oportunidad del Servicio	Mes				
Macrorregión	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general	
Caribe	● 4,6	● 4,7	● 4,8	● 4,7	
Centro Sur	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
Centroriente	● 4,7	● 4,6	● 4,7	● 4,7	
Eje Cafetero	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
Llanos	● 4,5	● 4,4	● 4,5	● 4,5	
Pacífico	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
Total general	● 4,8	● 4,8	● 4,8	● 4,8	

Resolución de la Necesidad	Mes				
Macrorregión	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general	
Caribe	● 4,3	● 4,6	● 4,5	● 4,4	
Centro Sur	● 4,8	● 4,6	● 4,5	● 4,6	
Centroriente	● 4,3	● 4,1	● 4,3	● 4,2	
Eje Cafetero	● 4,6	● 4,6	● 4,7	● 4,7	
Llanos	● 4,5	● 4,4	● 4,4	● 4,4	
Pacífico	● 4,7	● 4,8	● 4,4	● 4,5	
Total general	● 4,5	● 4,4	● 4,5	● 4,5	

Calidad del Servicio	Mes				
Macrorregión	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general	
Caribe	● 4,9	● 4,8	● 4,9	● 4,9	
Centro Sur	● 4,9	● 4,8	● 4,9	● 4,9	
Centroriente	● 4,9	● 4,8	● 4,9	● 4,8	
Eje Cafetero	● 4,9	● 4,9	● 5,0	● 4,9	
Llanos	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
Pacífico	● 5,0	● 5,0	● 4,9	● 4,9	
Total general	● 4,9	● 4,9	● 4,9	● 4,9	

Satisfacción General	Mes				
Macrorregión	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total general	
Caribe	● 4,6	● 4,7	● 4,8	● 4,7	
Centro Sur	● 4,9	● 4,8	● 4,8	● 4,8	
Centroriente	● 4,7	● 4,6	● 4,7	● 4,7	
Eje Cafetero	● 4,8	● 4,9	● 4,9	● 4,9	
Llanos	● 4,7	● 4,6	● 4,7	● 4,7	
Pacífico	● 4,9	● 4,9	● 4,8	● 4,8	
Total general	● 4,8	● 4,7	● 4,8	● 4,8	



Nivel Alto de Satisfacción

- Todas las Macrorregiones están en un nivel de satisfacción general alto
- Las Macrorregiones con mejor satisfacción general son **Eje Cafetero**.
- La Macrorregión con menor resultado de satisfacción en la categoría **Resolución de la necesidad** es **Centro Oriente**, con una calificación de Nivel **Alto** puntuada en 4,2 para el tercer trimestre de 2021.



Nivel de Satisfacción Centro Sur (Caquetá, Putumayo).

Por trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Centro Sur)

Para el segundo trimestre del año, en la categoría **Oportunidad del servicio**, el centro zonal Jordan de la regional Tolima obtuvo un resultado en nivel bajo. En la categoría **Resolución de la necesidad** los menores resultados se ubicaron en nivel bajo con el CZ Jordán, CZ Galán, y CZ Lérica de la regional Tolima.

Oportunidad del Servicio	Mes				
	Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Amazonas		5,0			5,0
CZ Leticia		5,0			5,0
Caqueta		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Belen De Los Andaquies		5,0	5,0		5,0
CZ Florencia 1		4,7	4,7	5,0	4,8
CZ Florencia 2			5,0	5,0	5,0
CZ Puerto Rico		5,0	5,0	5,0	5,0
Regional Caqueta		5,0		5,0	5,0
Huila			5,0	4,9	4,9
CZ Garzon			5,0	5,0	5,0
CZ La Gaitana				5,0	5,0
CZ La Plata				5,0	5,0
CZ Neiva				4,8	4,8
CZ Pitalito				4,9	4,9
Putumayo		4,9	5,0	4,6	4,9
CZ Mocoa		4,8	5,0	1,0	4,6
CZ Sibundoy				5,0	5,0
CZ La Hormiga		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO ASIS		4,9		5,0	4,9
Tolima			4,9	4,9	4,9
CZ Chaparral			5,0	4,9	4,9
CZ Espinal			5,0	4,9	5,0
CZ Galan			5,0	5,0	5,0
CZ Honda			4,9	5,0	4,9
CZ Ibague			5,0		5,0
CZ Jordan				3,7	3,7
CZ Lerida			3,7	5,0	4,9
CZ Libano			5,0	4,6	4,7
CZ Melgar			5,0	4,7	4,9
CZ Purificacion				5,0	5,0
Total		4,9	4,9	4,9	4,9

Resolucion de la Necesidad	Mes				
	Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Amazonas		4,0			4,0
CZ Leticia		4,0			4,0
Caqueta		4,7	4,7	4,6	4,7
CZ Belen De Los Andaquies		5,0	5,0		5,0
CZ Florencia 1		3,4	4,5	5,0	4,1
CZ Florencia 2			3,9	4,3	4,0
CZ Puerto Rico		4,9	4,9	4,4	4,9
Regional Caqueta		5,0		5,0	5,0
Huila			3,0		4,6
CZ Garzon			3,0	4,2	4,2
CZ La Gaitana				4,3	4,3
CZ La Plata				4,8	4,8
CZ Neiva				4,2	4,2
CZ Pitalito				4,8	4,8
Putumayo		5,0	5,0	4,4	4,9
CZ Mocoa		4,9	5,0	3,0	4,8
CZ Sibundoy				3,7	3,7
CZ La Hormiga		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO ASIS		5,0		5,0	5,0
Tolima			4,4	4,4	4,4
CZ Chaparral			5,0	4,1	4,2
CZ Espinal			5,0	4,7	4,7
CZ Galan			5,0	3,4	3,7
CZ Honda			4,2	5,0	4,3
CZ Ibague			5,0		5,0
CZ Jordan				3,0	3,0
CZ Lerida			5,0	4,6	4,6
CZ Libano			5,0	5,0	5,0
CZ Melgar			3,5	4,6	4,1
CZ Purificacion				5,0	5,0
Total		4,8	4,6	4,5	4,6

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



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Centro Sur)

Calidad del Servicio		Mes			
Punto de Atención		I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Amazonas		4,5			4,5
CZ Leticia		4,5			4,5
Caqueta		5,0	4,8	4,8	4,9
CZ Belen De Los Andaquies		5,0	5,0		5,0
CZ Florencia 1		4,9	4,4	5,0	4,7
CZ Florencia 2			4,6	4,8	4,7
CZ Puerto Rico		5,0	4,9	4,8	4,9
Regional Caqueta		5,0		4,8	4,9
Huila			4,5	5,0	4,9
CZ Garzon			4,5	4,9	4,9
CZ La Gaitana				4,9	4,9
CZ La Plata				5,0	5,0
CZ Neiva				4,9	4,9
CZ Pitalito				5,0	5,0
Putumayo		4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Mocoa		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Sibundoy				5,0	5,0
CZ La Hormiga		4,9	5,0	5,0	4,9
CZ PUERTO ASIS		4,9		5,0	4,9
Tolima			4,9	4,9	4,9
CZ Chaparral			5,0	4,7	4,8
CZ Espinal			5,0	5,0	5,0
CZ Galan			5,0	4,8	4,8
CZ Honda			4,9	5,0	4,9
CZ Ibague			5,0		5,0
CZ Jordan				5,0	5,0
CZ Lerida			5,0	4,8	4,8
CZ Libano			5,0	5,0	5,0
CZ Melgar			4,6	5,0	4,8
CZ Purificacion				5,0	5,0
Total		4,9	4,8	4,9	4,9

Satisfacción General		Mes			
Punto de Atención		I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Amazonas		4,6			4,6
CZ Leticia		4,6			4,6
Caqueta		4,9	4,8	4,8	4,9
CZ Belen De Los Andaquies		5,0	5,0		5,0
CZ Florencia 1		4,5	4,5	5,0	4,6
CZ Florencia 2			4,6	4,8	4,6
CZ Puerto Rico		5,0	4,9	4,7	4,9
Regional Caqueta		5,0		4,9	4,9
Huila			4,3	4,9	4,8
CZ Garzon			4,3	4,8	4,7
CZ La Gaitana				4,7	4,7
CZ La Plata				4,9	4,9
CZ Neiva				4,7	4,7
CZ Pitalito				4,9	4,9
Putumayo		4,9	5,0	4,8	4,9
CZ Mocoa		4,9	5,0	3,9	4,9
CZ Sibundoy				4,7	4,7
CZ La Hormiga		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO ASIS		5,0		5,0	5,0
Tolima			4,8	4,8	4,8
CZ Chaparral			5,0	4,6	4,7
CZ Espinal			5,0	4,9	4,9
CZ Galan			5,0	4,5	4,6
CZ Honda			4,7	5,0	4,8
CZ Ibague			5,0		5,0
CZ Jordan				4,1	4,1
CZ Lerida			4,6	4,8	4,8
CZ Libano			5,0	4,9	4,9
CZ Melgar			4,5	4,8	4,7
CZ Purificacion				5,0	5,0
Total		4,9	4,8	4,8	4,8

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

El CZ Jordan de la regional Tolima obtuvo un nivel de satisfacción general bajo.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Por trimestre 2021



Oportunidad del Servicio por Trimestre 2021 (Eje cafetero)

Oportunidad del Servicio	Mes			
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Antioquia	4,8	4,9	4,9	4,9
CAIF Comuna 13	5,0		5,0	5,0
CZ Aburra Norte	4,5		5,0	4,5
CZ Aburra Sur	4,7	3,7	5,0	4,7
CZ Bajo Cauca			5,0	5,0
CZ Integral Noroccidental	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ Integral Nororiental	4,3	5,0	5,0	4,7
CZ La Meseta	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Magdalena Medio	4,8	5,0		4,9
CZ Occidente	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ Oriente	4,8	4,8	5,0	4,9
CZ Oriente Medio	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Penderisco	5,0	4,8	5,0	5,0
CZ Porce Nus	5,0	5,0		5,0
CZ Rosales	4,4	4,8	5,0	4,7
CZ Sur Oriente	4,8	4,7	5,0	4,8
CZ Uraba	4,8	4,9	4,7	4,8
Regional Antioquia	4,8	4,6	5,0	4,8
CZ Occidente Medio	5,0		5,0	5,0
CZ SUROESTE	5,0		5,0	5,0
Caldas	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Manizales 2	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Norte	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Occidente	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Oriente	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Manizales 1	5,0			5,0
CZ Del Cafe	5,0	5,0	4,9	4,9
Quindio	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ Armenia Norte	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ Armenia Sur	5,0	5,0		5,0
CZ Calarca	5,0	5,0	5,0	5,0
Risaralda	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Belen De Umbria	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Dos Quebradas	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ La Virginia	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Pereira	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Santa Rosa De Cabal	4,9	5,0	5,0	4,9
Regional Risaralda		5,0		5,0
Total	4,9	4,9	4,9	4,9

Calidad del Servicio	Mes			
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Antioquia	5,0	4,9	5,0	5,0
CAIF Comuna 13	5,0		5,0	5,0
CZ Aburra Norte	5,0		5,0	5,0
CZ Aburra Sur	4,9	5,0		4,9
CZ Bajo Cauca			5,0	5,0
CZ Integral Noroccidental	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Integral Nororiental	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ La Meseta	4,8	5,0		4,9
CZ Magdalena Medio	5,0	5,0		5,0
CZ Occidente	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Oriente	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Oriente Medio	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Penderisco	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ Porce Nus	5,0	5,0		5,0
CZ Rosales	4,8	4,8	5,0	4,8
CZ Sur Oriente	4,9	4,4	4,5	4,9
CZ Uraba	5,0	5,0	5,0	5,0
Regional Antioquia	4,9	4,0	4,9	4,9
CZ Occidente Medio	4,9		5,0	4,9
CZ SUROESTE	5,0		5,0	5,0
Caldas	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ Manizales 2	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ Norte	5,0	4,5	5,0	4,8
CZ Occidente	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ Oriente	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ Manizales 1	5,0			5,0
CZ Del Cafe	5,0	5,0	5,0	5,0
Quindio	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Armenia Norte	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Armenia Sur	4,8	4,8		4,8
CZ Calarca	4,9	4,8	4,8	4,9
Risaralda	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ Belen De Umbria	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ Dos Quebradas	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ La Virginia	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ Pereira	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ Santa Rosa De Cabal	4,9	4,9	5,0	4,9
Regional Risaralda		5,0		5,0
Total	4,9	4,9	5,0	4,9

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

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

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



Nivel Alto de Satisfacción

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

Resolución de la Necesidad	Mes	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Antioquia		4,6	4,8	4,8	4,7
CAIF Comuna 13		5,0		5,0	5,0
CZ Aburra Norte		4,4		3,0	4,4
CZ Aburra Sur		4,3	5,0	5,0	4,4
CZ Bajo Cauca				5,0	5,0
CZ Integral Noroccidental		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Integral Nororiental		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ La Meseta		4,3	5,0	4,5	4,5
CZ Magdalena Medio		4,8	5,0		4,8
CZ Occidente		4,6	4,8	4,9	4,7
CZ Oriente		4,7	5,0	4,4	4,7
CZ Oriente Medio		4,8	5,0	5,0	4,9
CZ Penderisco		5,0	5,0	4,7	4,8
CZ Porce Nus		5,0	5,0		5,0
CZ Rosales		4,2	4,7	4,8	4,5
CZ Sur Oriente		4,8	4,2	3,0	4,7
CZ Uraba		4,9	4,8	4,5	4,8
Regional Antioquia		4,6	3,0	4,7	4,5
CZ Occidente Medio		4,0		5,0	4,3
CZ SUROESTE		4,8		5,0	4,8
Caldas		4,6	4,6	4,7	4,6
CZ Manizales 2		4,5	4,5	4,7	4,6
CZ Norte		5,0	3,0	5,0	4,2
CZ Occidente		4,5	4,8	4,3	4,6
CZ Oriente		4,9	5,0	5,0	4,9
CZ Manizales 1		5,0			5,0
CZ Del Cafe		5,0	5,0	5,0	5,0
Quindío		4,6	4,7	4,7	4,7
CZ Armenia Norte		4,6	4,7	4,8	4,7
CZ Armenia Sur		5,0	5,0		5,0
CZ Calarca		4,3	4,3	4,1	4,2
Risaralda		4,6	4,6	4,8	4,6
CZ Belen De Umbria		4,8	4,8	4,8	4,8
CZ Dos Quebradas		4,6	4,6	4,7	4,6
CZ La Virginia		4,8	4,7	4,9	4,8
CZ Pereira		4,6	4,6	4,7	4,6
CZ Santa Rosa De Cabal		4,4	4,5	4,8	4,5
Regional Risaralda			5,0		5,0
Total		4,6	4,6	4,7	4,7

Satisfacción General	Mes	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Antioquia		4,8	4,9	4,9	4,9
CAIF Comuna 13		5,0		5,0	5,0
CZ Aburra Norte		4,7		4,6	4,7
CZ Aburra Sur		4,7	4,6	5,0	4,7
CZ Bajo Cauca				5,0	5,0
CZ Integral Noroccidental		4,9	5,0	5,0	4,9
CZ Integral Nororiental		4,8	5,0	4,9	4,9
CZ La Meseta		4,8	5,0	4,9	4,9
CZ Magdalena Medio		4,9	5,0		4,9
CZ Occidente		4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Oriente		4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Oriente Medio		4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Penderisco		5,0	4,9	4,9	4,9
CZ Porce Nus		5,0	5,0		5,0
CZ Rosales		4,5	4,8	4,9	4,7
CZ Sur Oriente		4,9	4,5	4,3	4,8
CZ Uraba		4,9	4,9	4,8	4,9
Regional Antioquia		4,8	4,0	4,9	4,8
CZ Occidente Medio		4,7		5,0	4,8
CZ SUROESTE		5,0		5,0	5,0
Caldas		4,8	4,8	4,9	4,9
CZ Manizales 2		4,8	4,8	4,9	4,8
CZ Norte		5,0	4,3	5,0	4,7
CZ Occidente		4,8	4,9	4,9	4,9
CZ Oriente		4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Manizales 1		5,0			5,0
CZ Del Cafe		5,0	5,0	5,0	5,0
Quindío		4,8	4,9	4,9	4,8
CZ Armenia Norte		4,8	4,9	4,9	4,8
CZ Armenia Sur		4,9	4,9		4,9
CZ Calarca		4,8	4,8	4,7	4,8
Risaralda		4,8	4,9	4,9	4,9
CZ Belen De Umbria		5,0	4,9	4,9	4,9
CZ Dos Quebradas		4,8	4,8	4,9	4,8
CZ La Virginia		4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Pereira		4,8	4,8	4,9	4,9
CZ Santa Rosa De Cabal		4,8	4,9	4,9	4,8
Regional Risaralda			5,0		5,0
Total		4,8	4,9	4,9	4,9

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

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

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



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de Satisfacción Pacífico (Cauca y Chocó).

Por Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Pacífico)

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

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

Oportunidad del Servicio		Mes			
Punto de Atención	IT	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Cauca		4,9	4,9	5,0	4,9
CZ Centro		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Costa Pacifica		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Norte		3,7	4,6		4,3
CZ Sur		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Popayan		4,6	5,0		4,7
Choco		4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Bahia Solano		5,0		5,0	5,0
CZ Istmina		4,6	5,0		4,7
CZ Quibdo		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Tado		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Riosucio		5,0			5,0
Nariño			4,7	4,9	4,9
CZ Pasto 1			4,3	5,0	5,0
CZ Pasto 2			5,0	5,0	5,0
CZ Tuquerres				5,0	5,0
Regional Nariño				4,8	4,8
CZ La Union				4,8	4,8
CZ Ipiales				4,3	4,3
Valle Del Cauca			5,0	4,8	4,8
CZ Buenaventura				5,0	5,0
CZ Buga				5,0	5,0
CZ Cartago			5,0		5,0
CZ Centro			5,0	4,8	4,8
CZ Jamundi			5,0		5,0
CZ Nororiental				5,0	5,0
CZ Palmira				4,7	4,7
CZ Sur				4,7	4,7
CZ Suroriental				5,0	5,0
CZ Tulua				4,7	4,7
CZ Yumbo			5,0	5,0	5,0
Total		4,9	4,9	4,9	4,9

Calidad del Servicio		Mes			
Punto de Atención		I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Cauca		5,0	5,0		4,9
CZ Centro		5,0	4,9		4,9
CZ Costa Pacifica		5,0	5,0		5,0
CZ Norte		5,0	5,0		5,0
CZ Sur		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Popayan		5,0	5,0		5,0
Choco		5,0	5,0		5,0
CZ Bahia Solano		4,5		5,0	4,8
CZ Istmina		5,0	5,0		5,0
CZ Quibdo		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Tado		5,0	5,0		5,0
CZ Riosucio		5,0			5,0
Nariño			5,0		4,9
CZ Pasto 1			5,0		4,9
CZ Pasto 2			5,0		4,9
CZ Tuquerres					4,9
Regional Nariño					5,0
CZ La Union					4,9
CZ Ipiales					5,0
Valle Del Cauca			5,0		4,9
CZ Buenaventura					4,8
CZ Buga					5,0
CZ Cartago			5,0		5,0
CZ Centro			5,0		4,9
CZ Jamundi			5,0		5,0
CZ Nororiental					5,0
CZ Palmira					5,0
CZ Sur					4,9
CZ Suroriental					5,0
CZ Tulua					4,9
CZ Yumbo			5,0		4,6
Total		5,0	5,0	4,9	4,9

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido



Nivel Alto de Satisfacción

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Pacífico)

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

Resolucion de la Necesidad	Mes				
	Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Cauca		4,7	4,8	4,9	4,8
CZ Centro		4,8	5,0	4,8	4,9
CZ Costa Pacifica		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Norte		5,0	5,0		5,0
CZ Sur		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Popayan		3,7	3,0		3,4
Choco		4,8	5,0	5,0	4,9
CZ Bahia Solano		3,0		5,0	4,0
CZ Istmina		5,0	5,0		5,0
CZ Quibdo		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Tado		4,8	5,0	5,0	4,9
CZ Riosucio		5,0			5,0
Nariño			4,5	4,6	4,6
CZ Pasto 1			4,0	4,5	4,5
CZ Pasto 2			5,0	4,8	4,8
CZ Tuquerres				4,3	4,3
Regional Nariño				4,7	4,7
CZ La Union				5,0	5,0
CZ Ipiales				5,0	5,0
Valle Del Cauca			5,0	4,2	4,2
CZ Buenaventura				5,0	5,0
CZ Buga				5,0	5,0
CZ Cartago			5,0		5,0
CZ Centro			5,0	4,0	4,0
CZ Jamundi			5,0	5,0	5,0
CZ Nororiental				5,0	5,0
CZ Palmira				4,1	4,1
CZ Sur				4,6	4,6
CZ Suroriental				5,0	5,0
CZ Tulua				4,6	4,6
CZ Yumbo			5,0	3,0	3,3
Total		4,7	4,8	4,4	4,5

Satisfacción General	Mes				
	Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Cauca		4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Centro		4,9	5,0	4,9	4,9
CZ Costa Pacifica		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Norte		4,6	4,9		4,8
CZ Sur		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Popayan		4,6	4,6		4,6
Choco		4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Bahia Solano		4,3		5,0	4,7
CZ Istmina		4,9	5,0		4,9
CZ Quibdo		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Tado		4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Riosucio		5,0			5,0
Nariño			4,8	4,8	4,8
CZ Pasto 1			4,6	4,8	4,8
CZ Pasto 2			5,0	4,9	4,9
CZ Tuquerres				4,8	4,8
Regional Nariño				4,9	4,9
CZ La Union				4,9	4,9
CZ Ipiales				4,8	4,8
Valle Del Cauca			5,0	4,7	4,7
CZ Buenaventura				4,9	4,9
CZ Buga				5,0	5,0
CZ Cartago			5,0		5,0
CZ Centro			5,0	4,6	4,6
CZ Jamundi			5,0	5,0	5,0
CZ Nororiental				5,0	5,0
CZ Palmira				4,7	4,7
CZ Sur				4,8	4,8
CZ Suroriental				5,0	5,0
CZ Tulua				4,8	4,8
CZ Yumbo			5,0	4,3	4,4
Total		4,9	4,9	4,8	4,8

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido.

Las 4 regionales presentan un nivel alto de satisfacción general.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Por Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Llanos)

Oportunidad del Servicio	Mes				
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total	
Arauca	4,4	4,2	5,0	4,5	
CZ Arauca	4,1	5,0	5,0	4,7	
CZ Saravena	4,7	4,2	5,0	4,6	
CZ Tame	3,8	4,0	5,0	4,3	
Regional Arauca	4,1			4,1	
Casanare	5,0	4,6	5,0	4,9	
CZ Yopal		4,6	5,0	4,9	
CZ Villanueva	5,0			5,0	
Guaviare			5,0	5,0	
CZ San Jose De Guaviare			5,0	5,0	
Meta			4,3	4,3	
CZ Acacias			5,0	5,0	
CZ Granada			5,0	5,0	
CZ Puerto Lopez			5,0	5,0	
CZ Villavicencio 1			5,0	5,0	
CZ Villavicencio 2			4,1	4,1	
Vaupes	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ Mitu	5,0	5,0	5,0	5,0	
Vichada	5,0		5,0	5,0	
CZ Puerto Carreño	5,0		5,0	5,0	
Total	4,5	4,4	4,5	4,5	

Resolución de la Necesidad	Mes				
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total	
Arauca	4,5	4,4	4,6	4,5	
CZ Arauca	4,3	4,0	3,7	4,0	
CZ Saravena	4,6	4,4	5,0	4,6	
CZ Tame	3,9	4,5	4,8	4,4	
Regional Arauca	5,0			5,0	
Casanare	5,0	4,4	4,9	4,7	
CZ Yopal		4,4	4,9	4,7	
CZ Villanueva	5,0			5,0	
Guaviare			5,0	5,0	
CZ San Jose De Guaviare			5,0	5,0	
Meta			4,2	4,2	
CZ Acacias			5,0	5,0	
CZ Granada			5,0	5,0	
CZ Puerto Lopez			4,0	4,0	
CZ Villavicencio 1			4,5	4,5	
CZ Villavicencio 2			4,1	4,1	
Vaupes	4,5	5,0	5,0	4,7	
CZ Mitu	4,5	5,0	5,0	4,7	
Vichada	3,0		5,0	4,0	
CZ Puerto Carreño	3,0		5,0	4,0	
Total	4,5	4,4	4,4	4,4	

Calidad del Servicio	Mes				
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total	
Arauca	4,9	4,9	4,8	4,9	
CZ Arauca	5,0	5,0	4,7	4,9	
CZ Saravena	5,0	4,8	5,0	4,9	
CZ Tame	4,7	5,0	4,8	4,8	
Regional Arauca	5,0			5,0	
Casanare	5,0	5,0	5,0	5,0	
CZ Yopal		5,0	5,0	5,0	
CZ Villanueva	5,0			5,0	
Guaviare			5,0	5,0	
CZ San Jose De Guaviare			5,0	5,0	
Meta			4,9	4,9	
CZ Acacias			4,8	4,8	
CZ Granada			5,0	5,0	
CZ Puerto Lopez			5,0	5,0	
CZ Villavicencio 1			4,9	4,9	
CZ Villavicencio 2			4,9	4,9	
Vaupes	4,9	5,0	4,5	4,9	
CZ Mitu	4,9	5,0	4,5	4,9	
Vichada	5,0		5,0	5,0	
CZ Puerto Carreño	5,0		5,0	5,0	
Total	4,9	4,9	4,9	4,9	

Satisfacción General	Mes				
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total	
Arauca	4,7	4,6	4,8	4,7	
CZ Arauca	4,6	4,8	4,4	4,6	
CZ Saravena	4,8	4,5	5,0	4,8	
CZ Tame	4,2	4,5	4,9	4,6	
Regional Arauca	4,7			4,7	
Casanare	5,0	4,7	5,0	4,9	
CZ Yopal		4,7	5,0	4,9	
CZ Villanueva	5,0			5,0	
Guaviare			5,0	5,0	
CZ San Jose De Guaviare			5,0	5,0	
Meta			4,6	4,6	
CZ Acacias			4,9	4,9	
CZ Granada			5,0	5,0	
CZ Puerto Lopez			4,8	4,8	
CZ Villavicencio 1			4,8	4,8	
CZ Villavicencio 2			4,5	4,5	
Vaupes	4,8	5,0	4,8	4,9	
CZ Mitu	4,8	5,0	4,8	4,9	
Vichada	4,6		5,0	4,8	
CZ Puerto Carreño	4,6		5,0	4,8	
Total	4,7	4,6	4,7	4,7	

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

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

Calidad del servicio es la categoría con mejor resultado obtenido.



Nivel Alto de Satisfacción

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

Por Trimestre 2021



Oportunidad del Servicio Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Punto de Atención IT	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Bogota	4,6	4,5	4,7	4,6
CZ Barrios Unidos	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ Bosa	4,3	4,1	4,6	4,3
CZ Ciudad Bolivar	4,6	4,6	4,9	4,7
CZ Creer	4,7	5,0	4,9	4,8
CZ Engativa	4,4	4,7	4,5	4,6
CZ Fontibon	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ Kennedy	4,5	4,4	4,5	4,4
CZ Martires	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ Rafael Uribe	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ Revivir		4,6	5,0	4,7
CZ San Cristobal Sur	4,7	4,4	4,6	4,5
CZ Santa Fe	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ Suba	4,4	4,7	4,6	4,6
CZ Tunjuelito	4,8	4,6	4,9	4,8
CZ Usaquen	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ Usme	4,2	4,2	4,7	4,4
Regional Bogota	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ Kennedy Central	5,0	4,6	4,4	4,5
Boyaca	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ El Cocuy		4,7	4,7	4,7
CZ Miraflores	4,6	4,7	5,0	4,7
CZ Soata		5,0	3,7	4,6
CZ Tunja 1			5,0	5,0
Cundinamarca	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ Caqueza	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ Choconta	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Facatativa	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ Fusagasuga	4,8	4,8	4,7	4,7
CZ Girardot			5,0	5,0
CZ La Mesa	5,0	5,0		5,0
CZ Pacho	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ San Juan De Riosi	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Soacha	4,5	4,4	4,5	4,4
CZ Soacha Centro	4,3	4,2	5,0	4,3
CZ Ubate	5,0	5,0		5,0
CZ Zipaquirá	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ Gacheta	5,0		4,6	4,7

Norte De Santander	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ Cucuta 1	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ Cucuta 2	4,7	4,8	4,7	4,8
CZ Cucuta 3	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ Ocaña	4,6	3,7	5,0	4,6
CZ Pamplona	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Tibu		5,0	4,9	4,9
Regional Norte De S	5,0	5,0	5,0	5,0
Santander	5,0	4,6	4,4	4,4
CZ Antonia Santos		5,0	5,0	5,0
CZ Bucaramanga Sur			4,4	4,4
CZ Carlos Lleras Restrepo			3,7	3,7
CZ La Floresta	5,0	4,6	4,1	4,3
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento			3,7	3,7
CZ Malaga		3,7		3,7
CZ Socorro			5,0	5,0
CZ Velez		5,0		5,0
CZ Resurgir		5,0		5,0
Total	4,7	4,6	4,7	4,7

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

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



Nivel Alto de Satisfacción

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

Calidad del Servicio	Mes				
Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total	
Bogota	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ Barrios Unidos	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Bosa	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ Ciudad Bolivar	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ Creer	4,4	5,0	4,4	4,5	4,5
CZ Engativa	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Fontibon	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ Kennedy	4,6	4,4	4,6	4,5	4,5
CZ Martires	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Rafael Uribe	4,9	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ Revivir		5,0	4,0	4,8	4,8
CZ San Cristobal Sur	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ Santa Fe	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ Suba	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ Tunjuelito	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Usaquen	4,9	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ Usme	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Regional Bogota	4,9	4,3	4,9	4,8	4,8
CZ Kennedy Central	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9
Boyaca	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ El Cocuy		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Miraflores	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ Soata		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Tunja 1			5,0	5,0	5,0
Cundinamarca	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ Caqueza	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Choconta	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ Facatativa	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ Fusagasuga	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Girardot			4,9	4,9	4,9
CZ La Mesa	3,8	5,0		4,4	4,4
CZ Pacho	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ San Juan De Riouse	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Soacha	4,7	4,6	4,6	4,7	4,7
CZ Soacha Centro	4,9	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ Ubate	5,0	5,0		5,0	5,0
CZ Zipaquira	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ Gacheta	5,0		4,8	4,9	4,9

Norte De Santander	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Cucuta 1	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Cucuta 2	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Cucuta 3	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ Ocaña	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Pamplona	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Tibu		4,5	5,0	5,0	5,0
Regional Norte De Sa	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9
Santander	5,0	4,6	4,9	4,9	4,9
CZ Antonia Santos		5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Bucaramanga Sur			4,8	4,8	4,8
CZ Carlos Lleras Restrepo			5,0	5,0	5,0
CZ La Floresta	5,0	4,2	4,9	4,8	4,8
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento			5,0	5,0	5,0
CZ Malaga		4,5		4,5	4,5
CZ Socorro			5,0	5,0	5,0
CZ Velez		5,0		5,0	5,0
CZ Resurgir		5,0		5,0	5,0
Total	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8

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

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



Nivel Alto de Satisfacción

Resolución de la Necesidad Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Resolucion de la Necesidad	Mes	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Bogota		4,1	4,0	4,2	4,1
CZ Barrios Unidos		5,0	4,5	4,7	4,6
CZ Bosa		3,6	3,5	3,9	3,7
CZ Ciudad Bolivar		4,1	4,1	4,7	4,4
CZ Creer		4,5	4,3	4,1	4,3
CZ Engativa		4,1	4,4	4,0	4,2
CZ Fontibon		4,5	4,7	4,5	4,5
CZ Kennedy		3,6	3,6	3,5	3,5
CZ Martires		4,5	4,6	4,6	4,6
CZ Rafael Uribe		4,2	4,3	4,5	4,4
CZ Revivir			5,0	5,0	5,0
CZ San Cristobal Sur		3,8	4,2	3,9	4,0
CZ Santa Fe		4,7	4,4	4,8	4,6
CZ Suba		3,2	4,0	3,9	3,8
CZ Tunjuelito		4,5	4,3	4,7	4,5
CZ Usaquen		4,5	4,3	4,5	4,4
CZ Usme		3,6	3,6	4,0	3,8
Regional Bogota		4,5	4,0	4,6	4,4
CZ Kennedy Central		5,0	4,1	4,6	4,5
Boyaca		4,5	4,8	5,0	4,7
CZ El Cocuy			5,0	5,0	5,0
CZ Miraflores		4,5	5,0	5,0	4,7
CZ Soata			4,0	5,0	4,3
CZ Tunja 1				5,0	5,0



Nivel Alto de Satisfacción

Cundinamarca	4,4	4,0	4,4	4,2
CZ Caqueza	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ Choconta	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Facatativa	4,4	4,3	4,6	4,4
CZ Fusagasuga	4,6	4,5	4,6	4,6
CZ Girardot			4,9	4,9
CZ La Mesa	2,0	5,0		3,5
CZ Pacho	4,8	4,5	4,3	4,6
CZ San Juan De Riosecc	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Soacha	4,0	3,4	3,6	3,5
CZ Soacha Centro	3,6	3,7	5,0	3,7
CZ Ubate	5,0	5,0		5,0
CZ Zipaquira	4,3	4,1	4,8	4,4
CZ Gacheta	5,0		5,0	5,0
Norte De Santander	4,6	4,5	4,6	4,5
CZ Cucuta 1	4,7	4,6	4,6	4,6
CZ Cucuta 2	4,1	4,4	4,1	4,3
CZ Cucuta 3	4,7	4,4	4,5	4,5
CZ Ocaña	4,3	5,0	4,4	4,5
CZ Pamplona	4,7	4,9	4,9	4,8
CZ Tibu		5,0	4,8	4,8
Regional Norte De Sant	5,0	4,2	5,0	4,4
Santander	5,0	4,4	4,5	4,5
CZ Antonia Santos		5,0	4,8	4,8
CZ Bucaramanga Sur			4,4	4,4
CZ Carlos Lleras Restrepo			5,0	5,0
CZ La Floresta	5,0	3,7	4,1	4,1
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento			5,0	5,0
CZ Malaga		5,0		5,0
CZ Socorro			5,0	5,0
CZ Velez		5,0		5,0
CZ Resurgir		5,0		5,0
Total	4,3	4,1	4,3	4,2

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

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

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

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

Satisfacción General Por Trimestre 2021 (Centro Oriente)

Satisfacción General Punto de Atención	Mes			
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Bogota	4,6	4,5	4,7	4,6
CZ Barrios Unidos	5,0	4,8	4,9	4,8
CZ Bosa	4,3	4,2	4,5	4,3
CZ Ciudad Bolivar	4,6	4,6	4,9	4,7
CZ Creer	4,5	4,9	4,5	4,6
CZ Engativa	4,5	4,7	4,6	4,6
CZ Fontibon	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ Kennedy	4,3	4,2	4,3	4,3
CZ Martires	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ Rafael Uribe	4,6	4,8	4,7	4,7
CZ Revivir		4,9	4,6	4,8
CZ San Cristobal Sur	4,6	4,5	4,6	4,6
CZ Santa Fe	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ Suba	4,3	4,5	4,5	4,5
CZ Tunjuelito	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ Usaquen	4,8	4,7	4,8	4,7
CZ Usme	4,4	4,3	4,6	4,5
Regional Bogota	4,7	4,5	4,8	4,7
CZ Kennedy Central	5,0	4,6	4,8	4,7
Boyaca	4,7	4,9	4,9	4,8
CZ El Cocuy		4,9	4,9	4,9
CZ Miraflores	4,7	4,9	5,0	4,8
CZ Soata		4,8	4,6	4,7
CZ Tunja 1			5,0	5,0

Cundinamarca	4,7	4,5	4,7	4,6
CZ Caqueza	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ Choconta	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ Facatativa	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ Fusagasuga	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ Girardot			4,9	4,9
CZ La Mesa	3,8	5,0		4,4
CZ Pacho	5,0	4,8	4,8	4,9
CZ San Juan De Rioseco	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Soacha	4,5	4,3	4,3	4,3
CZ Soacha Centro	4,4	4,4	5,0	4,4
CZ Ubate	5,0	5,0		5,0
CZ Zipaquirá	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ Gacheta	5,0		4,8	4,8
Norte De Santander	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ Cucuta 1	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ Cucuta 2	4,7	4,8	4,6	4,7
CZ Cucuta 3	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ Ocaña	4,7	4,6	4,8	4,7
CZ Pamplona	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ Tibu		4,8	4,9	4,9
Regional Norte De Santander	5,0	4,8	5,0	4,8
Santander	5,0	4,6	4,7	4,7
CZ Antonia Santos		5,0	4,9	4,9
CZ Bucaramanga Sur			4,7	4,7
CZ Carlos Lleras Restrepo			4,8	4,8
CZ La Floresta	5,0	4,2	4,6	4,5
CZ Luis Carlos Galán Sarmiento			4,6	4,6
CZ Malaga		4,3		4,3
CZ Socorro			5,0	5,0
CZ Velez		5,0		5,0
CZ Resurgir		5,0		5,0
Total	4,7	4,6	4,7	4,7

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

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



Nivel Alto de Satisfacción

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

Por Trimestre 2021



Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Caribe)

Oportunidad del Servicio Punto de Atención	Mes			
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Atlántico	4,7	3,7	4,1	4,5
CZ Baranoa	4,5	3,0	4,8	4,4
CZ Hipodromo			3,6	3,6
CZ Norte Centro Historico			3,7	3,7
CZ Sabanalarga	4,6	3,7	4,3	4,3
CZ Suroccidente	4,4	5,0	5,0	4,5
CZ Suroriente	4,8			4,8
CZ Sabanagrande	5,0		5,0	5,0
Bolivar	4,6	4,7	5,0	4,7
CZ De La Virgen Y Turistico	4,4	4,6	5,0	4,5
CZ Historico Y Del Caribe Norte	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ Magangué	5,0		5,0	5,0
CZ Mompo			5,0	5,0
CZ Turbaco			5,0	5,0
Regional Bolivar		5,0	5,0	5,0
Cesar	5,0	5,0		5,0
CZ Chiriguana	5,0			5,0
Regional Cesar		5,0		5,0
Cordoba	5,0	4,7	4,9	4,9
CZ 1 Monteria			4,8	4,8
CZ Cerete			5,0	5,0
CZ Loricá		5,0	5,0	5,0
CZ Montelibano			5,0	5,0
CZ Planetarica		5,0	5,0	5,0
CZ Sahagun	5,0			5,0
CZ Tierralta		3,7	5,0	4,8
La Guajira	4,2	4,7	4,6	4,3
CZ Riohacha 1		5,0	5,0	5,0
Regional La Guajira	4,1	4,6	4,1	4,2
CZ MAICAO			5,0	5,0
CZ Fonseca	5,0			5,0
CZ MANAURE			5,0	5,0
Magdalena	5,0	5,0	4,6	4,7
CZ El Banco			4,5	4,5
CZ Santa Ana	5,0	5,0		5,0
CZ Santa Marta 1			5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 2			5,0	5,0
San Andres	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ Los Almendros	5,0	5,0	5,0	5,0
Regional San Andres		5,0		5,0
Sucre	5,0	4,7	5,0	5,0
CZ Boston		5,0		5,0
CZ Sincelejo	5,0	4,6	5,0	5,0
REGIONAL SUCRE			5,0	5,0
Total	4,6	4,7	4,8	4,7

Calidad del Servicio Punto de Atención	Mes			
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Atlántico	4,9	4,3		4,9
CZ Baranoa	4,9	4,3		5,0
CZ Hipodromo				4,8
CZ Norte Centro Historico				5,0
CZ Sabanalarga	5,0	5,0		5,0
CZ Suroccidente	4,7	3,5		5,0
CZ Suroriente	4,9			4,9
CZ Sabanagrande	5,0			5,0
Bolivar	4,8	4,9		4,8
CZ De La Virgen Y Turistico	4,8	4,8		4,5
CZ Historico Y Del Caribe Norte	4,8	4,8		4,8
CZ Magangué	5,0			5,0
CZ Mompo				5,0
CZ Turbaco				5,0
Regional Bolivar		5,0		5,0
Cesar	5,0	5,0		5,0
CZ Chiriguana	5,0			5,0
Regional Cesar		5,0		5,0
Cordoba	5,0	4,9		4,9
CZ 1 Monteria				4,9
CZ Cerete				4,8
CZ Loricá		5,0		5,0
CZ Montelibano				4,9
CZ Planetarica		5,0		4,9
CZ Sahagun	5,0			5,0
CZ Tierralta		4,5		4,9
La Guajira	4,9	4,9		5,0
CZ Riohacha 1		5,0		5,0
Regional La Guajira	4,9	4,8		4,9
CZ MAICAO				5,0
CZ Fonseca	5,0			5,0
CZ MANAURE				5,0
Magdalena	5,0	4,8		4,9
CZ El Banco				4,9
CZ Santa Ana	5,0	4,8		4,8
CZ Santa Marta 1				5,0
CZ SANTA MARTA 2				5,0
San Andres	3,0	4,9		4,9
CZ Los Almendros	3,0	4,8		4,9
Regional San Andres		5,0		5,0
Sucre	4,9	4,9		4,9
CZ Boston		4,5		4,5
CZ Sincelejo	4,9	5,0		4,9
REGIONAL SUCRE				5,0
Total	4,9	4,8		4,9

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

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



iQ
OUTSOURCING

Nivel de satisfacción por categoría 2021 (Caribe)

Resolución de la Necesidad Punto de Atención	Mes			
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Atlántico	4,2	4,5	4,4	4,2
CZ Baranoa	4,0	4,0	5,0	4,3
CZ Hipodromo			3,8	3,8
CZ Norte Centro Historico			3,0	3,0
CZ Sabanalarga	5,0	5,0	4,7	4,8
CZ Suroccidente	3,8	5,0	5,0	4,0
CZ Surorient	4,3			4,3
CZ Sabanagrande	5,0		5,0	5,0
Bolívar	4,4	4,8	4,9	4,7
CZ De La Virgen Y Turistico	4,5	4,7	5,0	4,6
CZ Historico Y Del Caribe Norte	4,5	5,0	4,8	4,8
CZ Magangué	3,0		5,0	4,0
CZ Mompox			5,0	5,0
CZ Turbaco			5,0	5,0
Regional Bolívar		5,0	5,0	5,0
Cesar	5,0	5,0		5,0
CZ Chiriguana	5,0			5,0
Regional Cesar		5,0		5,0
Córdoba	5,0	5,0	4,6	4,6
CZ 1 Montería			4,5	4,5
CZ Cerete			5,0	5,0
CZ Loricá		5,0	5,0	5,0
CZ Montelibano			5,0	5,0
CZ Planetarica		5,0	4,3	4,4
CZ Sahagun	5,0			5,0
CZ Tierralta		5,0	4,7	4,7
La Guajira	4,2	3,0	4,3	4,1
CZ Riohacha 1		3,0	5,0	4,6
Regional La Guajira	4,1	3,0	4,0	4,0
CZ MAICAO			5,0	5,0
CZ Fonseca	5,0			5,0
CZ MANAURE			3,0	3,0
Magdalena	5,0	4,2	4,5	4,4
CZ El Banco			4,4	4,4
CZ Santa Ana	5,0	4,2		4,3
CZ Santa Marta 1			5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 2			5,0	5,0
San Andres	3,0	5,0	5,0	4,8
CZ Los Almendros	3,0	5,0	5,0	4,8
Regional San Andres		5,0		5,0
Sucre	4,7	5,0	3,8	4,6
CZ Boston		5,0		5,0
CZ Sincelejo	4,7	5,0	3,5	4,6
REGIONAL SUCRE			5,0	5,0
Total	4,3	4,6	4,5	4,4

Satisfacción General Punto de Atención	Mes			
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
Atlántico	4,7	4,1	4,6	4,6
CZ Baranoa	4,5	3,8	4,9	4,6
CZ Hipodromo			4,3	4,3
CZ Norte Centro Historico			4,1	4,1
CZ Sabanalarga	4,9	4,6	4,7	4,7
CZ Suroccidente	4,4	4,3	5,0	4,4
CZ Surorient	4,7			4,7
CZ Sabanagrande	5,0		5,0	5,0
Bolívar	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ De La Virgen Y Turistico	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ Historico Y Del Caribe Norte	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ Magangué	4,6		5,0	4,8
CZ Mompox			5,0	5,0
CZ Turbaco			5,0	5,0
Regional Bolívar		5,0	5,0	5,0
Cesar	5,0	5,0		5,0
CZ Chiriguana	5,0			5,0
Regional Cesar		5,0		5,0
Córdoba	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ 1 Montería			4,8	4,8
CZ Cerete			4,9	4,9
CZ Loricá		5,0	5,0	5,0
CZ Montelibano			5,0	5,0
CZ Planetarica		5,0	4,7	4,8
CZ Sahagun	5,0			5,0
CZ Tierralta		4,3	4,9	4,8
La Guajira	4,5	4,4	4,7	4,5
CZ Riohacha 1		4,6	5,0	4,9
Regional La Guajira	4,5	4,3	4,4	4,4
CZ MAICAO			5,0	5,0
CZ Fonseca	5,0			5,0
CZ MANAURE			4,4	4,4
Magdalena	5,0	4,7	4,7	4,7
CZ El Banco			4,6	4,6
CZ Santa Ana	5,0	4,7		4,8
CZ Santa Marta 1			5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 2			5,0	5,0
San Andres	3,7	4,9	5,0	4,8
CZ Los Almendros	3,7	4,9	5,0	4,8
Regional San Andres		5,0		5,0
Sucre	4,9	4,8	4,7	4,9
CZ Boston		4,8		4,8
CZ Sincelejo	4,9	4,9	4,6	4,9
REGIONAL SUCRE			5,0	5,0
Total	4,6	4,7	4,8	4,7

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

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



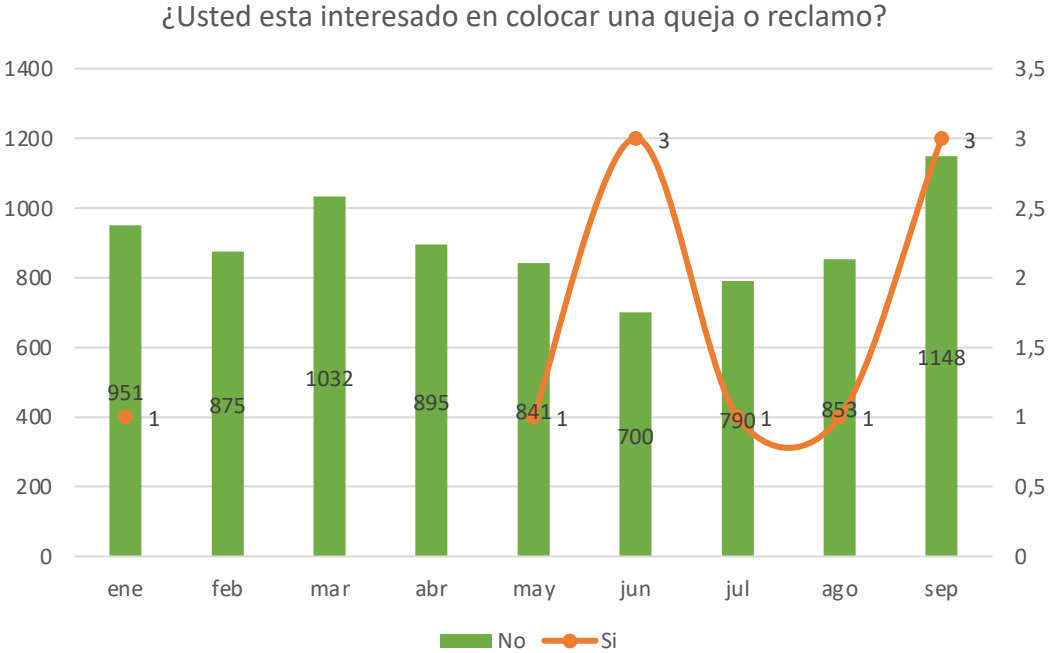
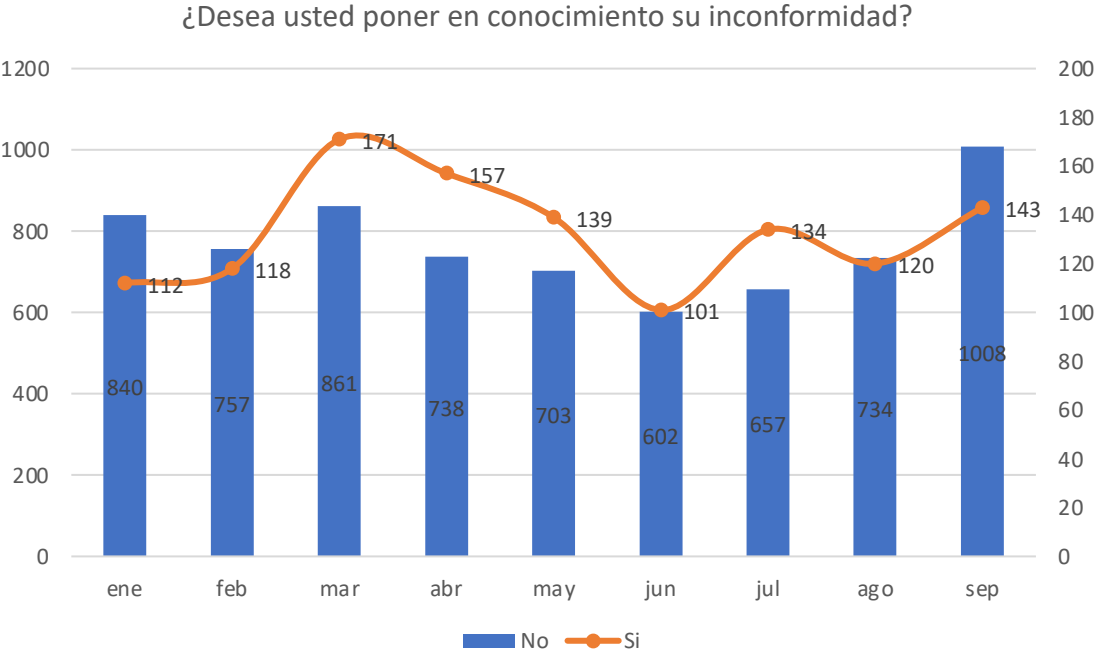
Nivel Alto de Satisfacción

Alertas de Eventos Críticos

Septiembre 2021



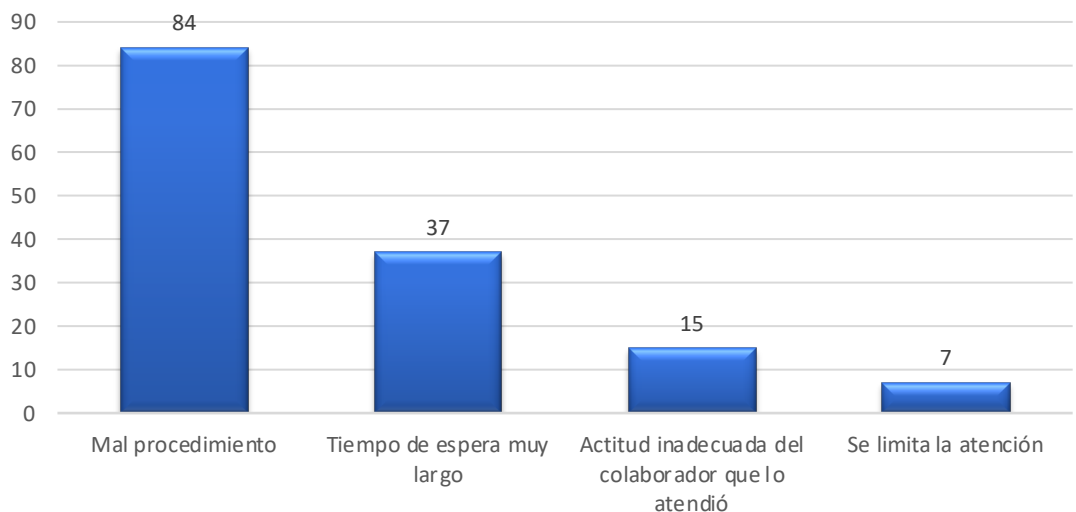
¿Desea poner en conocimiento su inconformidad?



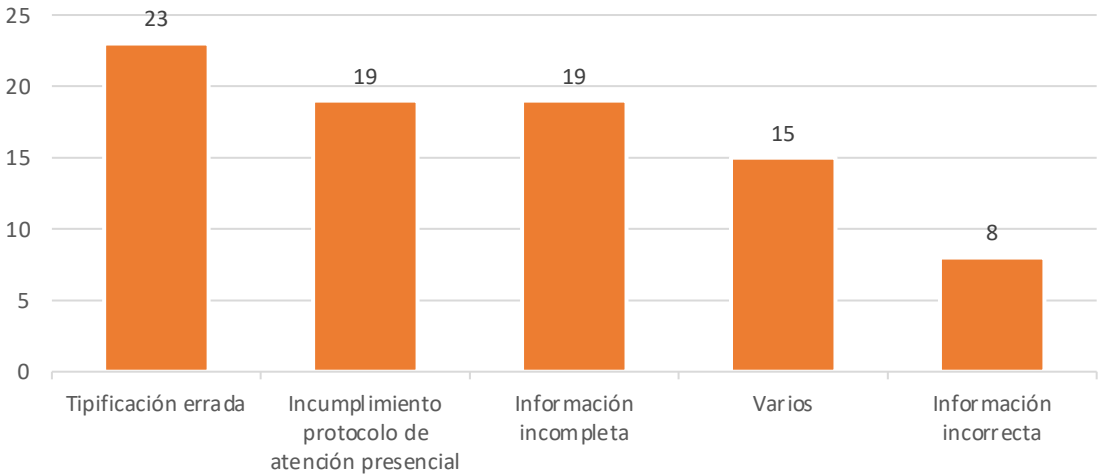
○ De los 2604 registros marcados en el mes de Septiembre, se generaron 1151 encuestas, en las que se registraron 144 alertas y de estas se escalaron 135 alertas a las regionales.

Alertas creadas y escaladas Septiembre 2021

Categoría



Subcategoría



- E las 1151 encuestas, en las que se registraron 144 alertas y de estas se escalaron 135 alertas a las regionales.
- De las 4 categorías aquella con mayor afectación fue “Mal procedimiento” con un peso del 58,3% en las alertas totales, seguida por “Tiempo de espera muy largo” con una participación del 25,7%, “Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió” con el 10,4% y finalmente “Se limita la atención” con el 4,9%.

Alertas por Regional (Trimestre I, II y III)

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.
Bogota	▲ 9	▲ 8	▼ 65	■ 40	■ 36	▼ 66	▼ 66	■ 39	■ 42	371	32,23%
Cundinamarca	▲ 13	▲ 5	■ 29	▼ 58	■ 41	▲ 8	■ 17	■ 16	▲ 10	197	17,12%
Risaralda	▼ 29	▼ 34	■ 15	■ 14	■ 14	▲ 5	▲ 7	▲ 2	▲ 8	128	11,12%
Norte De Santander			▼ 28	▲ 11	▼ 21	▲ 8	▲ 8	▼ 10	■ 9	95	8,25%
Antioquia	■ 13	▼ 23	▼ 5	▼ 6	■ 3	▲ 1	■ 4	▼ 5	■ 2	62	5,39%
Quindio	▼ 20	■ 7	▲ 3	▲ 4	▲ 5	▲ 2	▲ 3	▲ 3	▲ 2	49	4,26%
Caldas	▼ 9	■ 6	▲ 1	▲ 2	▲ 1		▲ 2	▲ 1	■ 6	28	2,43%
Valle Del Cauca							▲ 4	▼ 13	■ 10	27	2,35%
Arauca	▲ 3	▼ 8	▼ 8	▲ 3	▲ 3					25	2,17%
Atlantico	▼ 6	▼ 7	■ 3	▲ 1		▲ 1	▲ 1	▲ 1	■ 5	25	2,17%
Meta							■ 7	▼ 9	▲ 2	18	1,56%
Nariño						▲ 1		■ 5	▼ 10	16	1,39%
Caqueta	▲ 1	■ 2		▼ 6	■ 4	▲ 1			■ 2	16	1,39%
La Guajira	▲ 1	▼ 7	■ 3		▲ 1		▲ 1	▲ 1	▲ 1	15	1,30%
Santander				▲ 1	▲ 1		▲ 1		▼ 10	13	1,13%
Bolivar	■ 3	▲ 1	■ 2	▼ 4			▲ 1	▲ 1		12	1,04%
Cordoba								▲ 5	▼ 6	11	0,96%
Huila								▲ 3	▼ 8	11	0,96%
Tolima					▲ 1	■ 3	▼ 6			10	0,87%
Cauca		▼ 2		▼ 2					▲ 1	5	0,43%
Magdalena					▲ 1		▼ 3			4	0,35%
Choco		▼ 1	▼ 1						▼ 1	3	0,26%
Putumayo		▼ 1	▼ 1					▼ 1		3	0,26%
Boyaca			▼ 2							2	0,17%
Amazonas		▼ 1	▼ 1							2	0,17%
San Andres		▼ 1		▼ 1						2	0,17%
Vaupes	▼ 1									1	0,09%
Total general	▲ 108	▲ 114	▼ 167	▼ 153	■ 132	▲ 96	■ 131	▲ 115	■ 135	1151	100,00%

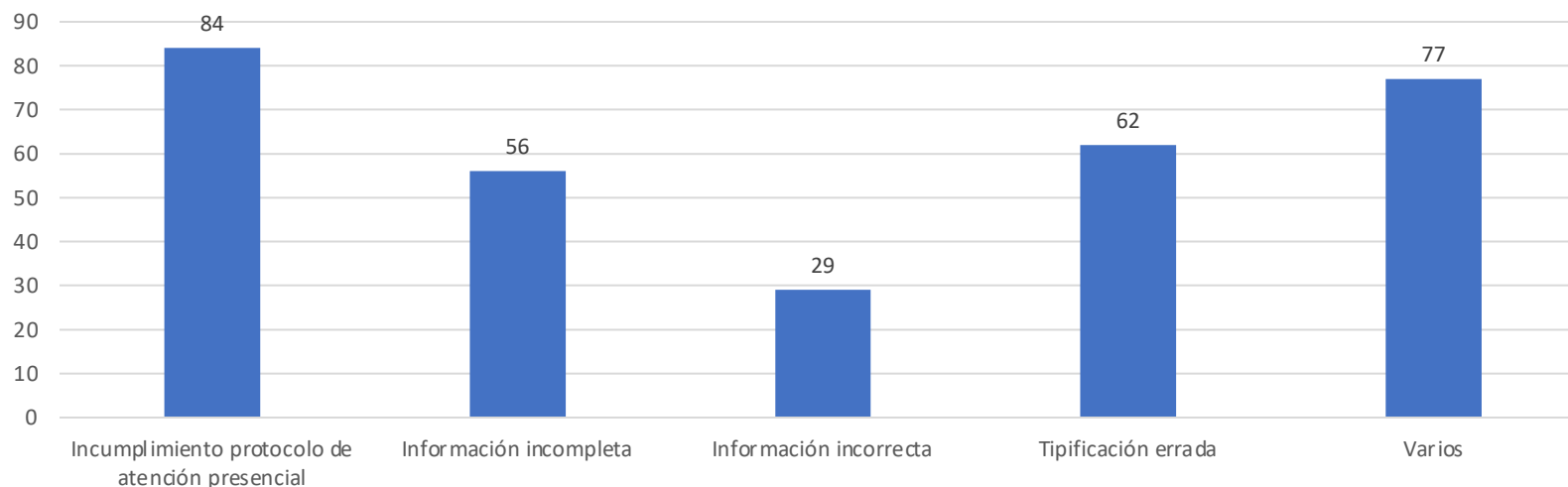
Las regionales que muestran mayor cantidad de alertas durante el mes de Septiembre de 2021 son Bogotá, Cundinamarca y Valle del Cauca, Nariño y Santander.

Alertas por Categoría y Subcategoría

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

Categoría de la alerta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Mal procedimiento	▲ 59	▲ 73	▼ 109	■ 90	■ 82	▼ 61	▼ 84	▲ 65	▲ 64	687
Tiempo de espera muy largo	▲ 28	▲ 26	▼ 37	▼ 40	▲ 28	▼ 17	▲ 28	■ 32	▼ 38	274
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	▼ 14	▲ 9	■ 12	■ 12	■ 11	▼ 12	■ 13	▲ 7	▼ 17	107
Se limita la atención	▲ 7	▲ 6	■ 9	▼ 11	▼ 11	▼ 6	▲ 6	■ 11	▼ 16	83
Total general	108	114	167	153	132	96	131	115	135	1151

Subcategoría Mal Procedimiento (Junio – Julio - Agosto - Septiembre)



Alertas por Centro Zonal (Septiembre)

En el mes de Septiembre, del total de alertas generadas, el 55,6% (80) están focalizadas en 10 puntos de atención pertenecientes a 8 regionales (*Bogotá, Nariño, Caldas, Norte de Santander, Santander, Valle del Cauca, Córdoba y Atlántico*) y el 44,4% restante está distribuido en 60 puntos del resto del país.

Punto de atención	Mal procedimiento	Actitud inadecuada			Total general	% Part.
		Tiempo de espera del colaborador que muy largo	lo atendió	Se limita la atención		
Cz Usme	13	5	4	22	16,3%	
Cz Pasto 1	2	1	1	3	5,2%	
Cz Manizales 2	3	3		6	4,4%	
Cz Cucuta 3	1	1	1	3	4,4%	
Cz Bosa	3	2	1	6	4,4%	
Cz Bucaramanga Sur	2	3		1	6	4,4%
Cz Centro	3	3		6	4,4%	
Cz Neiva	1	5		6	4,4%	
Cz 1 Monteria	2	3		5	3,7%	
Cz Hipodromo	1	1		3	5	3,7%

Alertas por Centro Zonal (2021)

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.
Cz Soacha	▲ 2		■ 14	▼ 45	■ 22	▲ 2	■ 13	▲ 9	▲ 3	110	9,1%
Cz Usme		▲ 1	■ 14	■ 14	■ 12	▼ 19	■ 14	■ 8	▼ 22	107	8,9%
Cz Kennedy	▲ 1	▲ 3	■ 14	■ 12	▲ 5	■ 17	▼ 22	■ 6		80	6,7%
Cz Pereira	▼ 15	▼ 18	■ 7	▲ 5	■ 9	▼ 3	▼ 3	▲ 2	▼ 3	66	5,5%
Cz Bosa	▲ 1	▲ 3	▼ 17	▲ 4	■ 7	■ 10	■ 8	▲ 5	▲ 6	62	5,2%
Cz Armenia Norte	▼ 19	■ 6	▲ 2	▲ 4	■ 5	▲ 2	▲ 2	▲ 1	▲ 2	43	3,6%
Cz Cucuta 3			▼ 13	■ 4	■ 7	▲ 1	■ 6	▲ 3	■ 6	40	3,3%
Cz Dos Quebradas	■ 5	▼ 9	■ 3	■ 3	▲ 1		■ 3		■ 4	28	2,3%
Cz Fusagasuga	■ 4	■ 3	■ 4		▼ 5	■ 3	■ 2	▼ 5	▲ 1	27	2,2%
Cz Centro				▲ 1			■ 4	▼ 8	■ 6	26	2,2%
Cz Santa Rosa De Cabal	▼ 5	▼ 6	■ 4	■ 3	■ 4	▲ 1	▲ 1		▲ 1	25	2,1%
Cz Manizales 2	▼ 9	■ 3		▲ 1	▲ 1		▲ 2	▲ 1	■ 6	25	2,1%
Cz Cucuta 2			▼ 6	■ 3	▼ 5	▼ 6		■ 3	▲ 1	24	2,0%
Cz Soacha Centro			▼ 10	▼ 9	▲ 5					24	2,0%
Cz Cucuta 1			▼ 8	■ 4	■ 5	▲ 1	▲ 2	■ 3		24	2,0%
Cz Engativa	▲ 1			■ 2	▼ 6	▲ 1	■ 2	■ 4	■ 3	23	1,9%
Cz Facatativa	■ 3			■ 4	▼ 8	▲ 2	▲ 1		▲ 2	20	1,7%
Cz Fontibon	▲ 1		▼ 11			▲ 1		▲ 1	▲ 2	18	1,5%
Cz Aburra Sur		▼ 14	▲ 1							16	1,3%
Cz San Cristobal Sur			▲ 1	▲ 1	▲ 1	■ 4	▼ 5	■ 2		16	1,3%
Cz Villavicencio 2							■ 5	▼ 9	▲ 2	16	1,3%
Regional La Guajira	▲ 1	▼ 7	■ 3		▼ 1		▼ 1	▼ 1		14	1,2%
Cz Tame		▲ 2	▼ 5	▲ 2	▼ 3					14	1,2%
Cz Suba			▲ 2		▲ 1	▼ 5	▲ 1	▲ 2	▲ 2	13	1,1%
Cz Martires			▲ 1	▲ 1		▲ 1	■ 3	▼ 5	▲ 1	13	1,1%

Se muestra la tendencia mes a mes del año en registro de alertas por punto de atención, que representan el 72,7% de las alertas generadas durante la vigencia 2021. (Se excluyen de la visual 103 puntos con menos de 1,0% de participación en cantidad de alertas reportadas hasta el mes de Septiembre).

Septiembre 2021

Regional	Centro Zonal	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
BOGOTA		886	384	278	44	72,40%	75,15%	15,83%

Regional / Punto de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total general
Bogota	9	8	65	40	36	66	66	39	42	371
Cz Usme		1	14	14	12	19	14	8	22	104
Cz Kennedy	1	3	14	12	5	17	22	6		80
Cz Bosa	1	3	17	4	7	10	8	5	6	61
Cz Engativa	1			2	6	1	2	4	3	19
Cz Fontibon	1		11			1		1	2	16
Cz San Cristobal Sur			1	1	1	4	5	2		14
Cz Suba			2		1	5	1	2	2	13
Cz Martires			1	1		1	3	5	1	12
Cz Usaquen			2	2	1	2	2	1	1	11
Cz Ciudad Bolivar					1	3	4			8
Cz Rafael Uribe	5					1		2		8
Cz Tunjuelito				3			1	2	1	7
Cz Santa Fe		1	1		1	1			2	6
Regional Bogota			2	1		1			1	5
Cz Kennedy Central							1	1		2
Cz Usaquén							1			1
Cz Creer									1	1
Cz Engativá							1			1
Cz Barrios Unidos					1					1
Cz Revivir							1			1
Total general	9	8	65	40	36	66	66	39	42	371

Regional / Categoría de la alerta	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total
Bogota	9	8	65	40	36	66	66	39	42	371
Mal procedimiento	2	3	36	14	17	38	43	23	25	201
Tiempo de espera muy largo	6	4	21	18	15	16	11	13	9	113
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1	1	6	3	3	10	8	1	8	41
Se limita la atención			2	5	1	2	4	2		16
Total	9	8	65	40	36	66	66	39	42	371

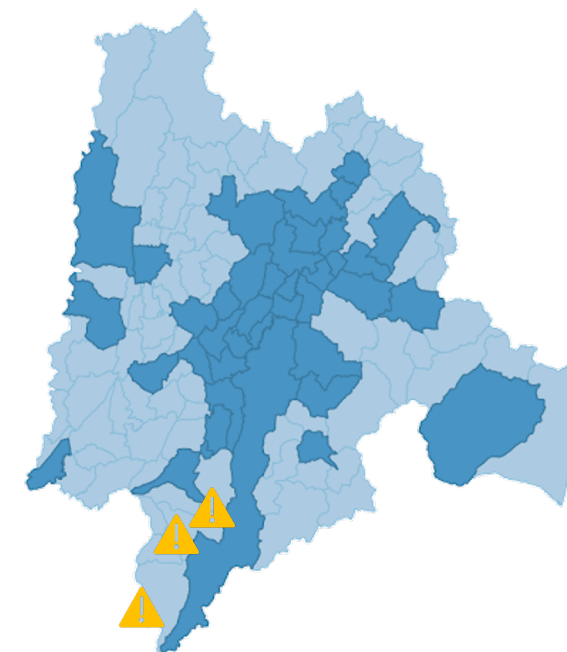


Septiembre 2021

Regional	Centro Zonal	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
CUNDINAMARCA		238	79	56	10	70,89%	63,20%	17,86%

Regional / Categoría de la alerta	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total general
Cundinamarca	13	5	29	58	41	8	17	16	10	197
Mal procedimiento	6	4	20	38	23	6	8	10	6	121
Tiempo de espera muy largo	5	1	7	13	9		7	3	2	47
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	2		1	6	4	1	2	1	2	19
Se limita la atención			1	1	5	1		2		10
Total general	13	5	29	58	41	8	17	16	10	197

Regional / Punto de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total general
Cundinamarca	13	5	29	58	41	8	17	16	10	197
Cz Soacha	2		14	45	22	2	13	9	3	110
Cz Fusagasuga	4	3	4		5	3	2	5	1	27
Cz Soacha Centro			10	9	5					24
Cz Facatativa	3			4	8	2	1		2	20
Cz Zipaquirá	2	1			1			1		5
Cz Girardot								1	3	4
Cz Pacho				1				1	1	3
Cz La Mesa	1	1					1			3
Cz Caqueza	1									1
Total general	13	5	29	58	41	8	17	16	10	197

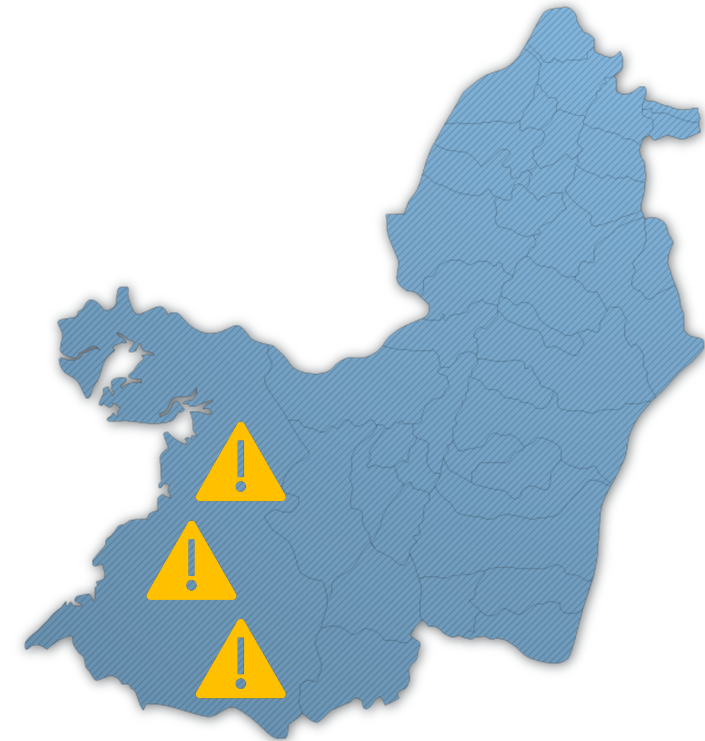


Septiembre 2021

Regional	Centro Zonal	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
VALLE DEL CAUCA		300	123	89	10	72,36%	70,29%	11,24%

Regional / Categoría de la alerta	jul	ago	sep	Total general
Valle Del Cauca	4	13	10	27
Tiempo de espera muy largo	2	6	4	12
Mal procedimiento	1	6	3	10
Se limita la atención		1	2	3
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	1		1	2
Total general	4	13	10	27

Regional / Punto de atención	jul	ago	sep	Total general
Valle Del Cauca	4	13	10	27
Cz Centro	4	8	5	17
Cz Palmira		3	2	5
Cz Yumbo		1	1	2
Cz Tulua			2	2
Cz Buga		1		1
Total general	4	13	10	27



Indicador Índice por Regional

Tercer Trimestre 2021



Indicador “Índice” por Regional

Septiembre 2021

Regional	Centro Zonal	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
BOGOTA		886	384	278	44	72,40%	75,15%	15,83%
RISARALDA		582	241	183	8	75,93%	73,48%	4,37%
VALLE DEL CAUCA		300	123	89	10	72,36%	70,29%	11,24%
HUILA		319	117	82	10	70,09%	65,00%	12,20%
NARIÑO		260	108	76	10	70,37%	72,97%	13,16%
CALDAS		265	101	71	7	70,30%	69,18%	9,86%
CORDOBA		197	75	57	7	76,00%	66,37%	12,28%
NORTE DE SANTANDER		274	85	56	10	65,88%	56,67%	17,86%
CUNDINAMARCA		238	79	56	10	70,89%	63,20%	17,86%
SANTANDER		202	74	53	10	71,62%	62,71%	18,87%
ANTIOQUIA		138	49	30	2	61,22%	62,03%	6,67%
TOLIMA		98	38	24	1	63,16%	79,17%	4,17%
META		80	25	17	3	68,00%	62,50%	17,65%
ATLANTICO		71	22	17	5	77,27%	61,11%	29,41%
QUINDIO		38	16	13	3	81,25%	84,21%	23,08%
ARAUCA		40	16	12	0	75,00%	69,57%	0,00%
CASANARE		36	14	11	0	78,57%	70,00%	0,00%
LA GUAJIRA		21	9	7	1	77,78%	75,00%	14,29%
BOLIVAR		36	10	6	0	60,00%	58,82%	0,00%
CAUCA		25	9	5	1	55,56%	60,00%	20,00%
CHOCO		9	6	5	1	83,33%	85,71%	20,00%
CAQUETA		12	6	5	2	83,33%	75,00%	40,00%
SAN ANDRES		10	4	3	0	75,00%	80,00%	0,00%
PUTUMAYO		22	5	3	0	60,00%	50,00%	0,00%
BOYACA		19	5	2	0	40,00%	50,00%	0,00%
MAGDALENA		2	2	1	0	50,00%	100,00%	0,00%
SUCRE		1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
CESAR		4	3	0	0	0,00%	100,00%	"-"
VICHADA		4	1	0	0	0,00%	100,00%	"-"
Total general		4.189	1.628	1.163	145	71,44%	69,28%	12,47%

La regional que más alto índice de alertas (Total de encuestas aplicadas / total de alertas generadas) es la **Regional Atlántico (29,41%)**, con una muestra de 17 encuestas y 5 alertas, seguida de Quindío (23,08%) con 13 encuestas y 5 alertas. El % Índice de alertas, **disminuyó 1,58%** respecto al mes anterior.

Conclusiones y Recomendaciones

Tercer Trimestre 2021



CONCLUSIONES GENERALES



- Se gestionaron en el mes de Septiembre de 2021 un total de **2604 registros**, de los cuales se generaron **1151 encuestas** y de estas mismas se escalaron **135 alertas** a las regionales. Se obtuvo como **índice 12,47%**, lo que es un 1,58% menos que para el mes de Agosto de 2021.



- La regional con mayor cantidad de **encuestas** en Septiembre fueron Bogotá y Risaralda.



- Las regionales con mayor indicador índice fueron la Regional Atlántico (29,41%) y la Regional Quindío (23,08%).



- Se obtuvo una **satisfacción** general del 96% en el mes de Septiembre, 4 puntos por encima del obtenido a corte del mes de Julio. Las macro regiones con mejor resultado de satisfacción fueron “Eje Cafetero” con un 4,9.



- La categoría con mejor resultado global fue “Calidad del servicio” con un índice de 4,9 y aquella con más bajo resultado “Resolución de la necesidad” con un índice de 4,5.

- De las **135 alertas** generadas el 47,4% se ubican en la categoría “Mal procedimiento”. La regional con mayor cantidad de alertas es **Bogotá** con (31,1%) y el Centro Zonal con más alertas fue **Usme** con (16,3%) del total de alertas a nivel nacional.

MEJORA EN ATENCIÓN

- ➡ ○ Mayor capacidad de profesionales en Servicios y Atención para dar cobertura a la demanda de ciudadanos que se acercan a los puntos de atención con mayor afluencia.
- ➡ ○ Acceso a citas de procesos conciliables a corto plazo, explicando y aclarando a los ciudadanos el motivo de la remisión a otras entidades cuando así se requiera.
- ➡ ○ Afianzamiento de asistencia técnica en lo relacionado con la Ley 2126 de 2021.
- ➡ ○ Se sugiere realizar procesos de sensibilización para los funcionarios en temas de empatía y escucha activa, y preguntas filtro, priorizando la atención exclusiva para profundizar en los casos y comprender la pretensión del peticionario.
- ➡ ○ Fortalecer procesos de orientación y/o apropiación del conocimiento para el personal encargado de Servicios y Atención en temas conciliables, filiación y trámites internacionales.
- ➡ ○ Importancia visibilizar los canales de atención alternos para recibir atención mitigar los tiempos de espera altos, adicionalmente que los funcionarios indiquen los canales de atención de manera completa, alternativas, horarios.
- ➡ ○ Brindar orientación general, aún cuando no corresponda la atención a la competencia territorial o administrativa del Centro Zonal.

Estrategias de Gestión

Tercer Trimestre 2021



MEJORA ÓPERATIVA



- Buscando dar cumplimiento al indicador de ocupación, se ha generado seguimiento al nivel de contactabilidad, asignación y gestión estratégica de la base de datos, considerando entre otros elementos los estados y control de la ocupación, optimización de tiempos de encuesta y revisión previa en el SIM antes de marcar y la gestión prioritaria de regionales con mayores índices de contactabilidad.



- Se brinda al equipo de encuestadores fortalecimiento de dudas en temas transversales de los productos y servicios del ICBF, además de los insumos requeridos para argumentar las casuísticas presentadas. Por parte de la supervisora el seguimiento con la estrategia de monitoreo de los agentes, de manera semanal en compañía del mismo. Por parte de la formadora genera la capacitación focalizada en el segmento y la inclusión de preguntas focalizadas en la evaluación mensual de conocimientos, a fin de mejorar la calidad del proceso de medición de satisfacción.



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



- Teniendo en cuenta el resultado de la contactabilidad en los meses de Junio a Septiembre, se realizó la revisión y ajuste de la estrategia de SMS para realizar el envío a una sección focalizada de la base (contactos no efectivos) a partir del mes de octubre.





iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

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

www.iqoutsourcing.com