



Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

Septiembre 2022

Centro de Contacto



GOBIERNO DE COLOMBIA



BIENESTAR
FAMILIAR

PÚBLICA

Ficha técnica

Septiembre 2022

Técnica de investigación: Encuesta Outbound aplicada por canal telefónico.

Ámbito geográfico: Nacional (Colombia).

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

Base: 1.796 registros

Rango Temporal: 1 – 30 de Septiembre del 2022.

Formulario: F1.P6.RC Versión 1.

Operador: Unión Temporal ASD-IQ

Introducción

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

Contenido



Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

Septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Ajustes operativos

Septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Resultados Encuestas de Satisfacción

Septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Nivel de Satisfacción

Septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Alertas de eventos críticos

septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Conclusiones y recomendaciones

Septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

Septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



BIENESTAR
FAMILIAR

PÚBLICA

Resumen consolidado Encuestas de Satisfacción

CONSOLIDADO VIGENCIA 2022												
Mes	Reg Recibidos	Reg Validos	% Registros Validos	Registros Marcados	% Gestión de la Muestra	Encuestas	% Encuestas / Muestra	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador Indice	Efectividad	Contactabilidad
Enero	3.476	2712	78,02%	828	30,53%	711	85,87%	74	72	10%	67,71%	61,80%
Febrero	2.873	2270	79,01%	956	42,11%	956	100,00%	167	167	17%	74,10%	54,50%
Marzo	2.566	1988	77,47%	2.865	144,11%	1.213	42,34%	162	160	13%	73,96%	57,26%
Abril	2.158	1627	75,39%	2.103	129,26%	969	46,08%	116	112	12%	74,37%	61,96%
Mayo	2.163	1311	60,61%	1.761	134,32%	821	46,62%	162	160	19%	69,46%	67,12%
Junio	1.938	1469	75,80%	1.852	126,07%	927	50,05%	118	114	12%	71,47%	70,41%
Julio	1.671	1338	80,07%	1.627	121,60%	868	53,35%	125	120	14%	73,04%	72,96%
Agosto	2.227	1608	72,20%	1.678	104,35%	891	53,10%	183	179	20%	75,96%	69,74%
Septiembre	2.219	1660	74,81%	1.796	108,19%	960	53,45%	169	162	17%	76,98%	69,43%
Total 2022	21.291	15.983	75,07%	15.466	96,77%	8.316	53,77%	1.276	1.246	14,98%	73,01%	65,02%

- Iniciando el enero del año 2022 no se recibió muestra para gestión, no obstante, para la segunda semana de enero, se recibió el remanente de la base correspondiente a las semanas 3 y 4 de diciembre de 2021 y las dos primeras semanas de enero, lo anterior superó la capacidad operativa del equipo de encuestadores, dando como resultado un porcentaje de gestión de la muestra por debajo del 50%, no obstante, el porcentaje de gestión acumulado del año ha llegado al umbral del 111,09%, sobre el censo de la muestra recibida.
- El promedio de registros válidos para gestión se encuentra en 75,07% al corte del mes de Septiembre, con comportamientos mensuales similares durante el periodo detallado y un aumento de 2,60% puntos porcentuales en septiembre respecto al mes anterior.
- El indicador de contactabilidad fue del 70,71%, para el tercer trimestre del año vs 66,50% del trimestre anterior, lo que demuestra un incremento gradual, resultado de las múltiples acciones que se han implementado para mejorar dicho resultado.
- La efectividad incrementó 1,02% respecto al mes anterior y 3,56% respecto al segundo trimestre del año. En septiembre se realizaron 8% más encuestas que el mes anterior.

Encuestas efectivas por regional

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	141	148	211	134	130	134	123	121	147	1289
ATLANTICO	43	23	27	21	31	36	64	88	105	438
VALLE DEL CAUCA	63	115	145	85	97	98	125	120	90	938
ANTIOQUIA	29	97	93	55	28	32	58	74	79	545
RISARALDA	102	77	153	115	77	91	96	86	67	864
CALDAS	51	88	108	125	44	42	31	14	63	566
HUILA	27	40	48	23	28	12	13	64	62	317
CUNDINAMARCA	38	44	50	65	69	84	50	59	44	503
NORTE DE SANTANDER	63	56	111	88	84	119	97	59	42	719
TOLIMA	10	2	22	4	14	15	14	14	29	124
CORDOBA	40	121	69	48	37	46	33	15	28	437
SUCRE	10	6	17	57	28	45	25	11	27	226
PUTUMAYO	4	1	1	3	1	9	17	27	27	90
BOLIVAR	2	10	5	16	11	13	13	4	21	95
QUINDIO	5	1	1	1	1	1	1	3	19	32
NARIÑO	8	18	24	19	19	42	21	39	17	207
BOYACA	10	31	23	18	16	16	18	14	17	163
META	5	15	19	14	20	17	9	22	15	136
CESAR	1	1	4	26	21	18	11	9	13	104
SANTANDER	28	6	8	3	12	11	6	21	11	106
LA GUAJIRA	8	20	28	10	16	13	6	6	10	117
CHOCO	1	5	4	2	1	3	1	9	9	26
CAQUETA	5	4	5	11	14	6	9	4	7	65
CAUCA	3	5	12	9	8	3	4	3	6	53
ARAUCA		12	8	9	6	11	8	6	2	62
VAUPES					1		3		1	5
MAGDALENA	3	3				2	2	2	1	13
SAN ANDRES		2	4	1	2	2	1	2	1	15
VICHADA	2		1	1						4
AMAZONAS							1			1
GUAINIA								1		1
CASANARE	9	5	11	6	4	6	2	2		45
GUAVIARE			1		1	4	3			9
Total general	711	956	1213	969	821	927	867	891	960	8315

El 72,8% de las encuestas realizadas durante el mes de septiembre de 2022 se concentraron en 9 regionales:

- Bogotá (15,3%)
- Atlántico (10,9%)
- Valle del Cauca (9,4%)
- Antioquia (8,2%)
- Risaralda (7,0%)
- Caldas (6,6%)
- Huila (6,5%)
- Cundinamarca (4,6%)
- Norte de Santander (4,4%)

Puntos de atención sin registros

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Agosto	Encuesta	% Cumplimiento	Registros	Registros Vali	Registros No Vali	% Registros Vali	Obsrevación
Caribe	Atlantico	CZ Sabanalarga	1	0	Sin registros	0	0	0	-	Registro mes anterior
Caribe	Atlantico	Regional Atlantico	2	-	Sin registros	0	0	0	-	
Caribe	Bolivar	CZ Simiti	5	-	Sin registros	0	0	0	-	
Caribe	Cordoba	CZ Cerete	2	-	Sin registros	0	0	0	-	
Caribe	La Guajira	CZ Riohacha 1	2	-	Sin registros	0	0	0	-	
Caribe	Magdalena	CZ El Banco	1	-	Sin registros	0	0	0	-	
Caribe	Magdalena	CZ Fundación	4	1	Sin registros	0	0	0	-	Registro mes anterior
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 1	1	1	Sin registros	0	0	0	-	Registro mes anterior
Centro Sur	Caqueta	Regional Caqueta	1	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centro Sur	Huila	CZ Garzon	1	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centro Sur	Tolima	CZ Honda	4	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centro Sur	Tolima	CZ Jordan	3	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centro Sur	Tolima	Regional Tolima	3	-	Sin registros	0	0	0	-	
Eje Cafetero	Antioquia	CZ Uraba	6	-	Sin registros	0	0	0	-	
Eje Cafetero	Caldas	CZ Oriente	7	0	Sin registros	0	0	0	-	Registro mes anterior

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (32 puntos de atención a nivel nacional, disminuyó 5 punto respecto al mes anterior)

Puntos de atención sin registros

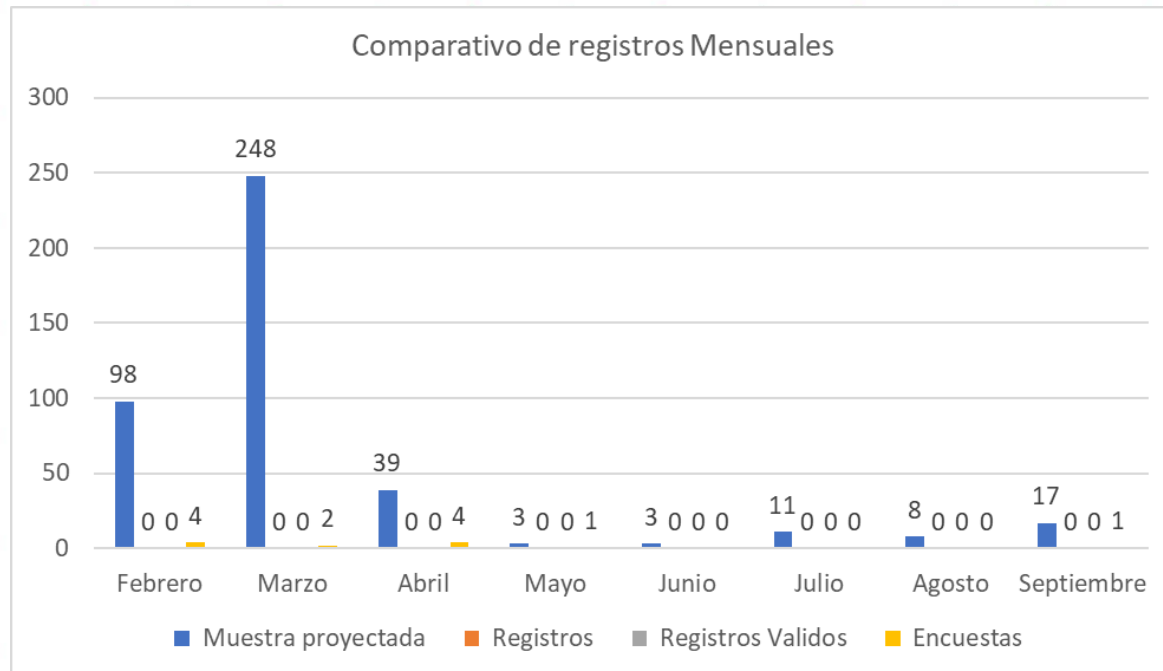
Macroregión	Regional	Centro Zonal	Agosto	Encuesta	% Cumplimiento	Registros	Registros Validos	Registros No Validos	% Registros Validos	Observación
Centroriente	Bogota	CZ Fontibon	33	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centroriente	Boyaca	CZ Soata	1	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centroriente	Cundinamarca	CZ Gacheta	1	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centroriente	Cundinamarca	CZ Girardot	3	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centroriente	Norte De Santander	CZ Pamplona	8	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centroriente	Norte De Santander	Regional Norte De Santander	4	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centroriente	Santander	CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	34	-	Sin registros	0	0	0	-	
Centroriente	Santander	CZ Socorro	2	-	Sin registros	0	0	0	-	
Llanos	Arauca	Regional Arauca	5	-	Sin registros	0	0	0	-	
Llanos	Meta	CZ Acacias	4	-	Sin registros	0	0	0	-	
Llanos	Meta	CZ Puerto Lopez	1	-	Sin registros	0	0	0	-	
Llanos	Vaupés	CZ Mitu	4	1	Sin registros	0	0	0	-	Registro mes anterior
Llanos	Vichada	CZ Puerto Carreño	1	-	Sin registros	0	0	0	-	
Pacífico	Cauca	CZ Macizo Colombiano	1	-	Sin registros	0	0	0	-	
Pacífico	Nariño	Regional Nariño	18	-	Sin registros	0	0	0	-	
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Restaurar	3	-	Sin registros	0	0	0	-	
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Suroriental	1	-	Sin registros	0	0	0	-	

Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (32 puntos de atención a nivel nacional, disminuyó 5 punto respecto al mes anterior)

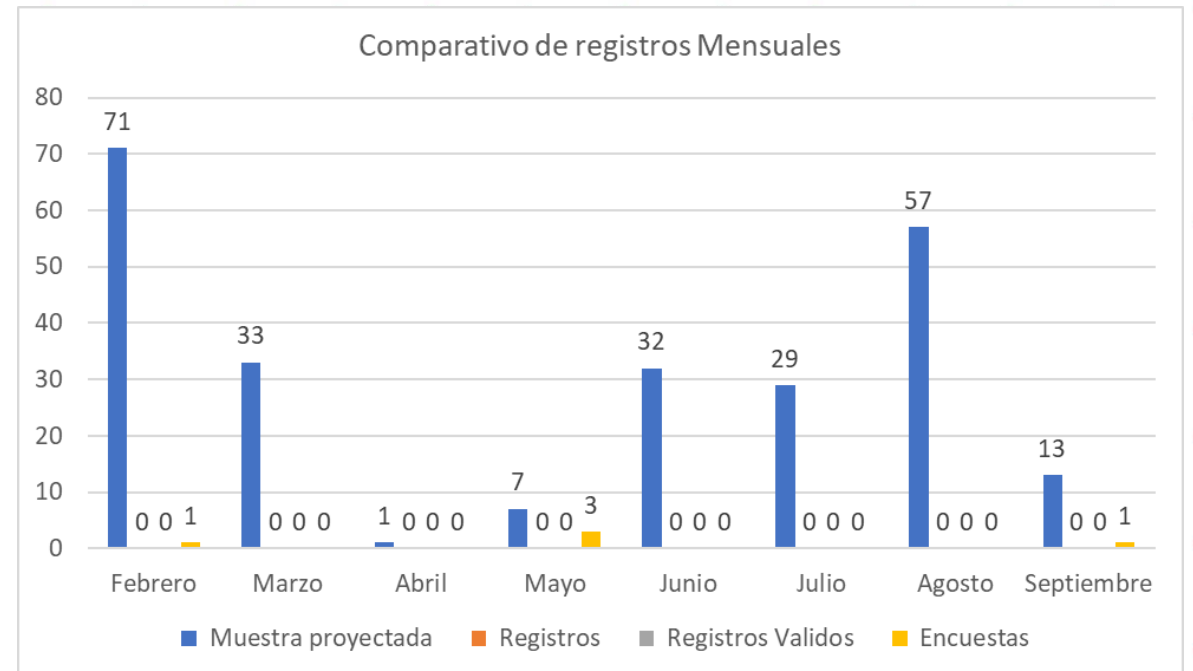
Puntos de atención sin registros

Se muestra el detalle mensual de los puntos de atención que contaban con muestra proyectada y no reportaron registros en el mes señalado:

Caribe



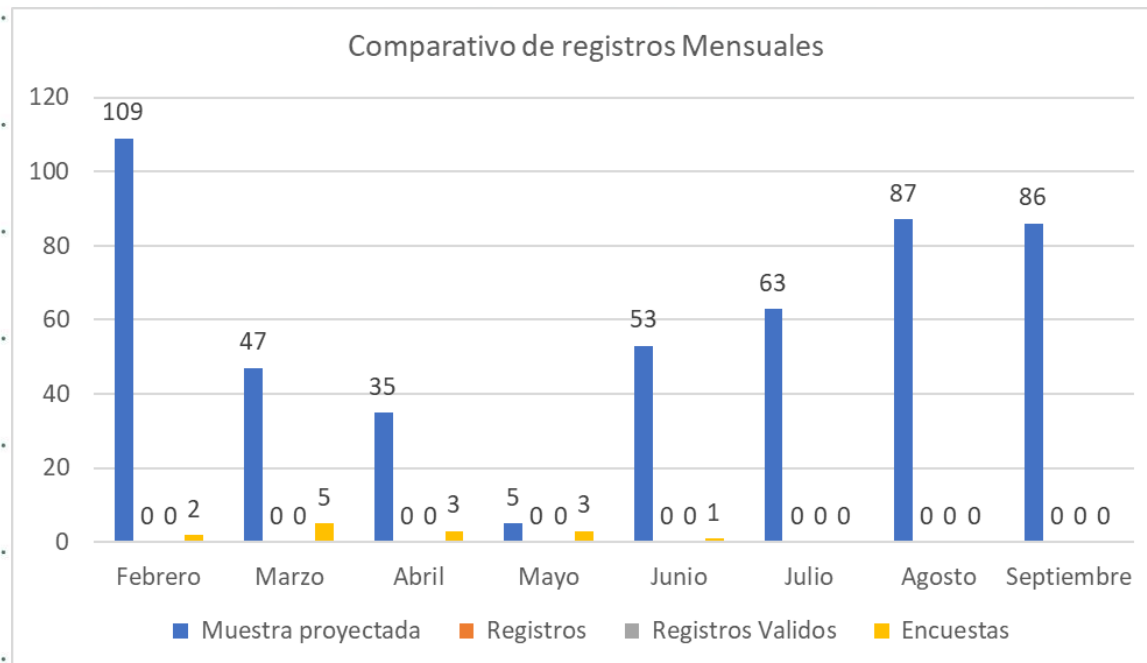
Centro Sur



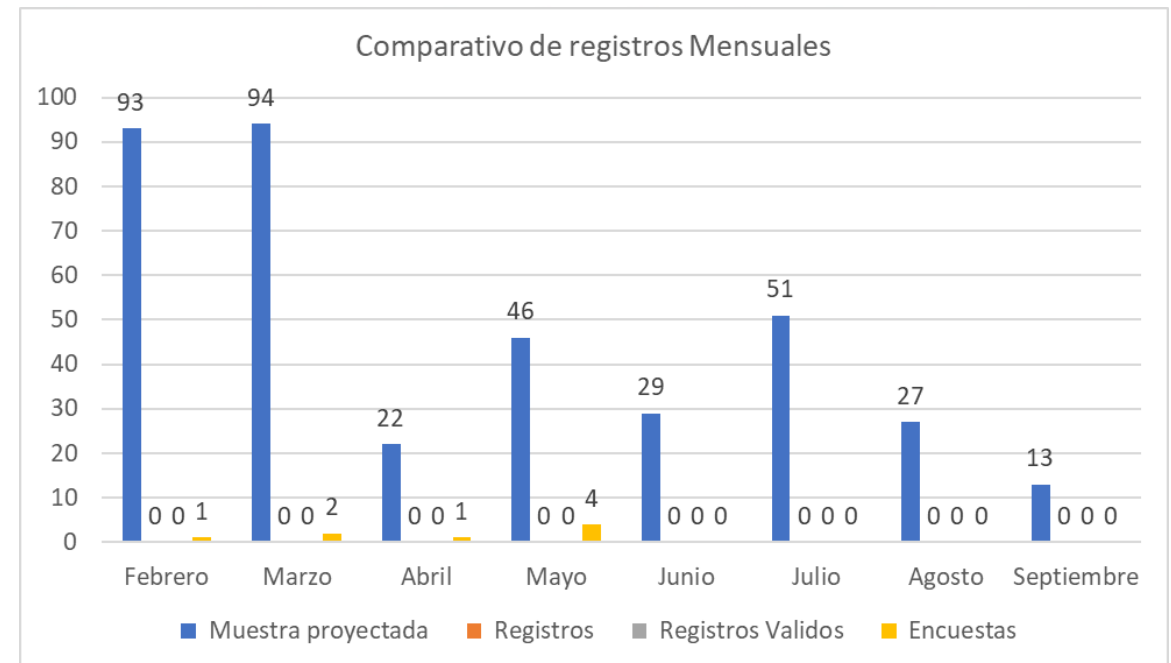
Puntos de atención sin registros

Se muestra el detalle mensual de los puntos de atención que contaban con muestra proyectada y no reportaron registros en el mes señalado:

Centroriente



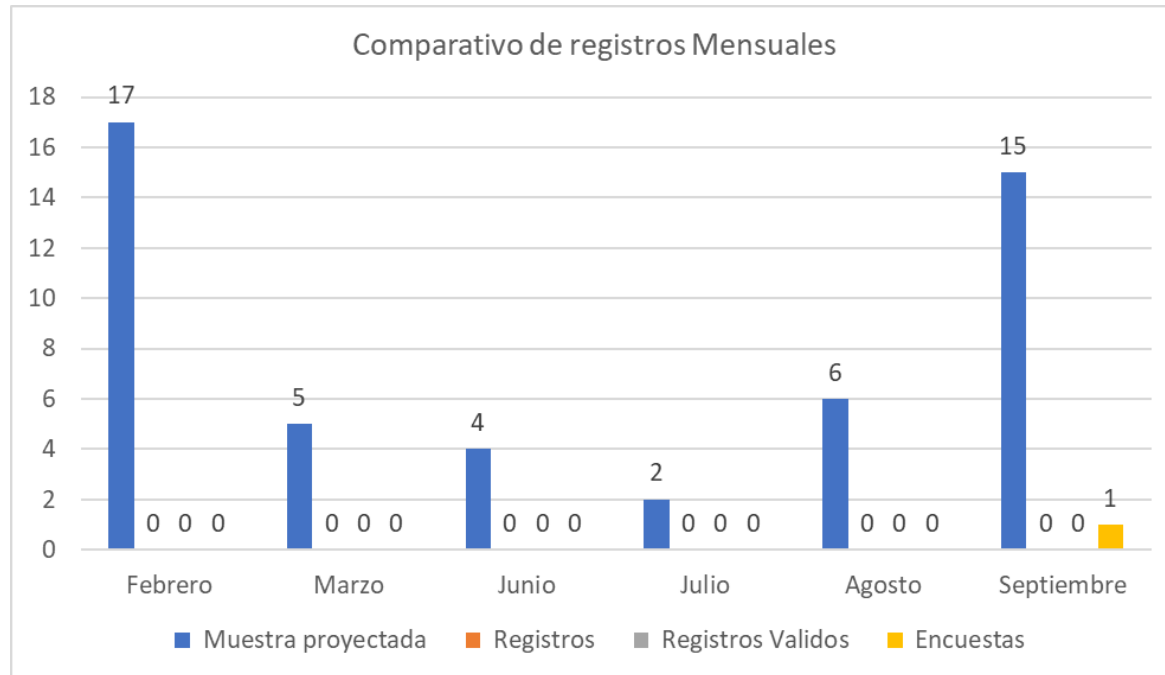
Eje Cafetero



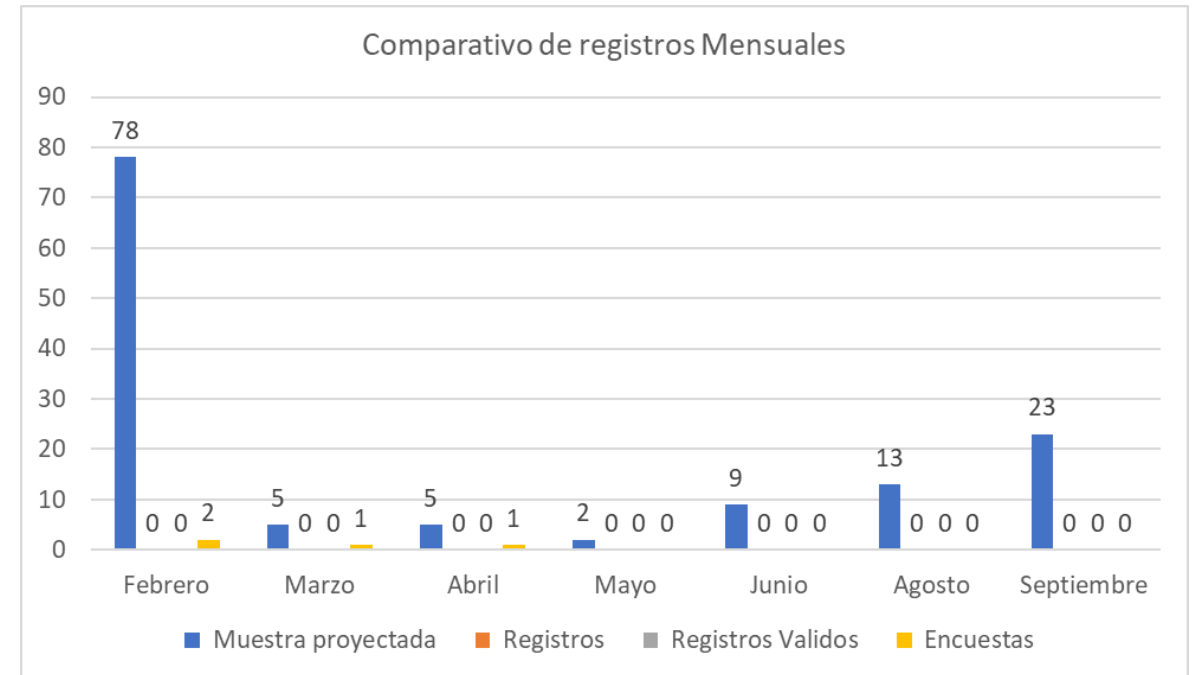
Puntos de atención sin registros

Se muestra el detalle mensual de los puntos de atención que contaban con muestra proyectada y no reportaron registros en el mes señalado:

Llanos

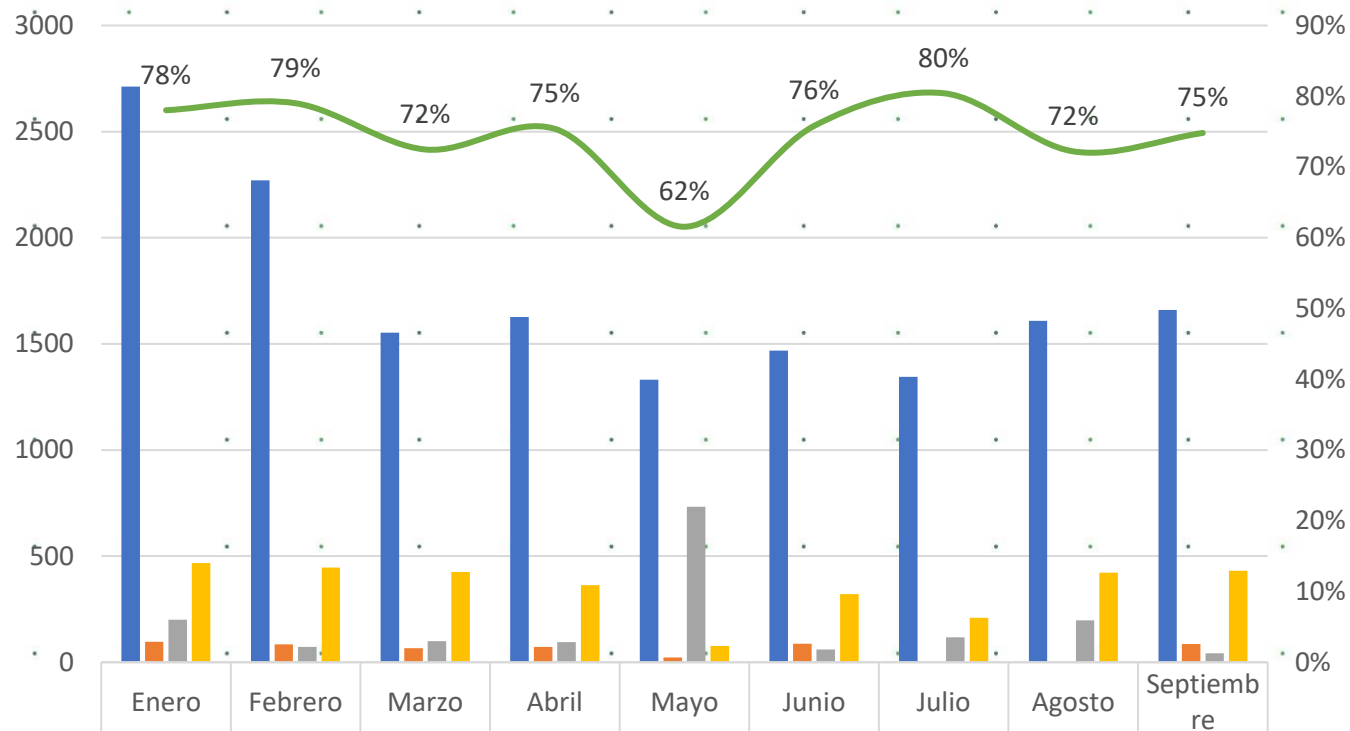


Pacífico



Validación de los registros recibidos

Validación de registros



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

- La relación de registros válidos para la gestión fue del 74,8% sobre el total de la muestra recibida
- De los motivos de clasificación para los registros no válidos se evidencia que:
 - El 19,42% no cuenta con número de teléfono
 - El 1,89% corresponde a datos errados (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, campos alfanuméricos, números inexistentes, fuera de servicio,, etc.)
 - El 3,88% no aplica para gestión dado que son registros de la sede nacional.



Validación de los registros recibidos

Regional	Validos	No aplica	Numero errado	Sin Dato	Total general	% Válidos
GUAVIARE				2	2	0,0%
NARIÑO	33			98	131	25,2%
NORTE DE SANTANDER	84		6	122	212	39,6%
LA GUAJIRA	13			17	30	43,3%
VALLE DEL CAUCA	153		4	61	218	70,2%
BOLIVAR	36			14	50	72,0%
SANTANDER	21		6	2	29	72,4%
CAQUETA	10		1	2	13	76,9%
MAGDALENA	4			1	5	80,0%
BOGOTA	230		5	42	277	83,0%
META	29			5	34	85,3%
CAUCA	12		1	1	14	85,7%
BOYACA	26			4	30	86,7%
HUILA	144		7	11	162	88,9%
PUTUMAYO	39		1	3	43	90,7%
CORDOBA	49		1	4	54	90,7%
ANTIOQUIA	159		4	12	175	90,9%
CHOCO	10			1	11	90,9%
CUNDINAMARCA	81		3	5	89	91,0%
CALDAS	93			9	102	91,2%
SUCRE	40		1	2	43	93,0%
ATLANTICO	171		2	10	183	93,4%
QUINDIO	25			1	26	96,2%
TOLIMA	50			2	52	96,2%
AMAZONAS	2				2	100,0%
ARAUCA	10				10	100,0%
CASANARE	2				2	100,0%
CESAR	22				22	100,0%
GUAINIA	1				1	100,0%
RISARALDA	106				106	100,0%
SAN ANDRES	4				4	100,0%
Total general	1660	86	42	431	2219	74,8%

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

- La relación de registros válidos para la gestión fue del 74,8% sobre el total de la muestra recibida (2,6% más que el mes anterior)
- 7 de las 33 regionales que remitieron muestra cumplen con el 100% de la calidad en registro (representan el 8,9% de la muestra válida recibida)
- Las regionales con menor porcentaje de registros válidos fueron Guaviare, Nariño, Norte de Santander y La Guajira, con resultados situados en 50% o menos.
- La mayor participación en la muestra válida la presentaron las regionales Bogotá, Atlántico, Antioquia, Valle del Cauca, Huila y Risaralda.

Validación de los registros recibidos

Centro Zonal	Regional	Validos	No aplica	Numero errado	Sin Dato	Total general	% Válidos
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	BOLIVAR				5	5	0,0%
CZ FLORENCIA 2	CAQUETA			1	1	2	0,0%
CZ NORTE	CAUCA				1	1	0,0%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	GUAVIARE				2	2	0,0%
CZ SANTA ANA	MAGDALENA				1	1	0,0%
CZ SUR	VALLE DEL CAUCA				1	1	0,0%
CZ SUR ORIENTE	CALDAS				1	1	0,0%
CZ YUMBO	VALLE DEL CAUCA				1	1	0,0%
REGIONAL META	META				1	1	0,0%
CZ PASTO 1	NARIÑO	1			88	89	1,1%
CENTRO DE CONTACTO	SEDE NACIONAL	1	86			87	1,1%
CZ CUCUTA 1	NORTE DE SANTANDER	3		1	11	15	20,0%
CZ JAMUNDI	VALLE DEL CAUCA	4			14	18	22,2%
CZ CUCUTA 3	NORTE DE SANTANDER	45		5	103	153	29,4%
CZ MANAURE	LA GUAJIRA	5			12	17	29,4%
CZ MAICAO	LA GUAJIRA	4			5	9	44,4%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	BOLIVAR	1			1	2	50,0%
CZ PASTO 2	NARIÑO	9			9	18	50,0%
CZ PLANETARICA	CORDOBA	1			1	2	50,0%
CZ SIBUNDOY	PUTUMAYO	2			2	4	50,0%
CZ SOGAMOSO	BOYACA	1			1	2	50,0%
CZ TUNJA 1	BOYACA	2			2	4	50,0%
REGIONAL BOGOTA	BOGOTA	1			1	2	50,0%
CZ CARTAGO	VALLE DEL CAUCA	46		2	34	82	56,1%
CZ BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA	11			8	19	57,9%
CZ TUNJUELITO	BOGOTA	9			6	15	60,0%
CZ BUCARAMANGA SUR	SANTANDER	11		6	1	18	61,1%
CZ BAHIA SOLANO	CHOCO	2			1	3	66,7%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	BOLIVAR	2			1	3	66,7%
CZ IBAGUE	TOLIMA	2			1	3	66,7%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	ANTIOQUIA	6		1	2	9	66,7%
CZ SEVILLA	VALLE DEL CAUCA	2			1	3	66,7%

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

- 9 puntos de atención relacionados tuvieron 0% de registros válidos sobre una muestra promedio de 2 registros.
- 23 puntos de atención relacionados cuentan con porcentaje de registros válidos de 50% o menos.
- El 19,3% de los registros no válidos del mes de septiembre corresponden al CZ Cúcuta 3 de la Regional Norte de Santander, por tercer mes consecutivo con bajo porcentaje de validez.
- En segundo lugar, con el 15,7% el CZ Pasto 1 de la Regional Nariño (tendencia que ha sido reincidente en los últimos 6 meses este CZ).
- En tercer lugar, con el 6,4% de registros no válidos el CZ Cartago de la regional Valle del Cauca.

Resumen encuestas efectivas por macro región

Caribe

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
= ATLANTICO		43	23	27	21	31	36	64	88	105	438
	CZ HIPODROMO	32	16	15	16	20	20	47	61	94	321
	CZ SUROCCIDENTE	2	7	8	2	11	16	16	27	7	96
	CZ BARANOA			1	2					4	7
	REGIONAL ATLANTICO	1						1			2
	CZ SABANALARGA	8		2	1						11
	CZ SABANAGRANDE			1							1
= CORDOBA		40	121	69	48	37	46	33	15	28	437
	CZ LORICA		7	11	4	6	8	1		6	43
	REGIONAL CORDOBA	3	13	7	5	9	5	2		6	50
	CZ SAHAGUN	4	4		5	7	9	11	4	5	49
	CZ 1 MONTERIA	20	37	25	13	8	11	11	9	4	138
	CZ TIERRALTA	5	8	5	3	1		1	1	3	27
	CZ MONTELIBANO	8	50	16	13	3	2	4	1	3	100
	CZ PLANETARICA		2	3	5	3	11	3		1	28
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			2							2
= SUCRE		10	6	17	57	28	45	25	11	27	226
	CZ SINCELEJO	10	2	16	56	28	42	25	11	27	217
	CZ NORTE		1	1			3				5
	CZ BOSTON		1		1						2
	CZ LA MOJANA		2								2

Resumen encuestas efectivas por macro región

Caribe

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOLIVAR		2	10	5	16	11	13	13	4	21	95
	CZ TURBACO		2					3	1	7	13
	REGIONAL BOLIVAR			1	2	3	6	5	3	6	26
	CZ MAGANGUE	1	1	1		1		1		3	8
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		1		1					2	4
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	1	2							1	4
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA					3		1		1	5
	CZ MOMPOX			3	10	6	5			1	25
	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO							4			4
	CZ SIMITI		4			1	1				6
CESAR		1	1	4	26	21	18	11	9	13	104
	CZ VALLEDUPAR 2			1	24	21	16	8	7	9	86
	CZ AGUACHICA									1	1
	CZ VALLEDUPAR 1						2	3	2	1	8
	CZ AGUSTIN CODAZZI									1	1
	CZ CHIRIGUANA	1	1	3						1	6
	REGIONAL CESAR					2					2
LA GUAJIRA		8	20	28	10	16	13	6	6	10	117
	REGIONAL LA GUAJIRA	2		2	4	4	6	3	3	5	29
	CZ MANAURE	4	4	2	2	10	1		2	3	28
	CZ RIOHACHA 2		1						1	1	3
	CZ FONSECA			1				1		1	3
	CZ RIOHACHA 1	2	15	23	4	2	6	2			54
SAN ANDRES			2	4	1	2	2	1	2	1	15
	CZ LOS ALMENDROS			1		1			1	1	4
	REGIONAL SAN ANDRES		2	3	1	1	2	1	1		11
MAGDALENA		3	3				2	2	2	1	13
	CZ FUNDACIÓN		1							1	2
	CZ EL BANCÓ								2		2
	CZ SANTA MARTA 2	1	2				2				5
	CZ SANTA MARTA 1	2						2			4
Total general		14	36	41	53	50	48	33	23	46	344

Resumen encuestas efectivas por macro región

Llanos

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
≡ META		5	15	19	14	20	17	9	22	15	136
	CZ VILLAVICENCIO 1			1	7	10	5	3	8	8	42
	CZ VILLAVICENCIO 2	3	9	13	3	2	11	3	11	6	61
	CZ GRANADA				2				1	1	4
	CZ ACACIAS	2	3	4	2	8		3	2		24
	CZ PUERTO LOPEZ		3	1			1				5
≡ ARAUCA			12	8	9	6	11	8	6	2	62
	CZ TAME		7	2	1	2	4	4	3	1	24
	CZ SARAVERENA		4	6	6		6	3	1	1	27
	CZ ARAUCA		1		2	4	1	1	2		11
≡ VAUPES						1		3		1	5
	CZ MITU					1		3		1	5
≡ VICHADA		2		1	1						4
	CZ PUERTO CARREÑO	2		1	1						4
≡ CASANARE		9	5	11	6	4	6	2	2		45
	REGIONAL CASANARE			2	1				1		4
	CZ YOPAL	9	5	9	5	4	6	2	1		41
≡ GUAVIARE				1		1	4	3			9
	REGIONAL GUAVIARE						2				2
	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			1		1	2	3			7
Total general		16	32	40	30	32	38	25	30	18	261

Resumen encuestas efectivas por macro región

Centro Sur

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
▣	HUILA	27	40	48	23	28	12	13	64	62	317
	CZ PITALITO	23	33	37	11	20	7	12	15	31	189
	CZ LA GAITANA	3	2	1			1		40	24	71
	CZ LA PLATA	1	4	10	12	7	1		9	6	50
	CZ NEIVA		1			1	3	1		1	7
▣	TOLIMA	10	2	22	4	14	15	14	14	29	124
	CZ GALAN	2	1	8	3	4	5	1	7	9	40
	CZ PURIFICACION	1								8	9
	CZ ESPINAL	6	1	11		8	9	12	6	8	61
	CZ CHAPARRAL				1	1	1			3	6
	CZ IBAGUE			1		1			1	1	4
	REGIONAL TOLIMA			1				1			2
	CZ MELGAR	1		1							2
▣	PUTUMAYO	4	1	1	3	1	9	17	27	27	90
	CZ MOCOA				1	1	1		18	25	46
	CZ LA HORMIGA	1					8	16	9	2	36
	REGIONAL PUTUMAYO				1						1
	CZ SIBUNDOY	3	1	1	1			1			7
▣	CAQUETA	5	4	5	11	14	6	9	4	7	65
	CZ PUERTO RICO	1	2	4	10	11	3	7	4	6	48
	CZ FLORENCIA 1	4	1	1	1	1				1	9
	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		1			2	1	2			6
	CZ FLORENCIA 2						2				2
▣	GUAINIA								1		1
	CZ INIRIDA								1		1
▣	AMAZONAS								1		1
	CZ LETICIA							1			1
	Total general	46	47	76	41	57	42	54	110	125	598

Resumen encuestas efectivas por macro región

Pacífico

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
VALLE DEL CAUCA		63	115	145	85	97	98	125	120	90	938
	CZ TULUA	19	28	62	21	47	54	64	42	33	370
	CZ CARTAGO	14	13	2	2	3		28	32	23	117
	CZ BUENAVENTURA			1				6	2	5	26
	CZ PALMIRA	6	6	38	28	27	12	15	13	8	153
	REGIONAL VALLE	10	44	21	18	2		1	4	6	106
	CZ CENTRO	3	4	3	3	10	22	5	10	5	65
	CZ ROLDANILLO		2				2	1	1	1	7
	CZ JAMUNDI	4	1			1	1	3	4	9	24
	CZ NORORIENTAL				3	5	1		4	1	15
	CZ BUGA									1	1
	CZ LADERA	4	9	2				1			16
	CZ SEVILLA		1	1	1	1		1			5
	CZ SUR	3	7	12	6	3				2	33
NARIÑO		8	18	24	19	19	42	21	39	17	207
	CZ TUQUERRES		4	14	5	13	25	17	25	7	110
	CZ PASTO 2	1	3	3	5	1	11	1	4	6	35
	CZ TUMACO								5	3	8
	CZ PASTO 1	1	6	2	5	2	4	2	1	1	24
	CZ BARBACOAS						1		1		2
	REGIONAL NARIÑO	5	2	4	3	2	2			3	21
	CZ IPIALES	1	1							1	3
	CZ LA UNIÓN		2	1	1						4
CHOCO		1	5	4	2	1		3	1	9	26
	CZ TADO	1	2	1						3	7
	CZ QUIBDO		1	1				2		3	7
	CZ ISTMINA		1					1		2	4
	CZ BAHIA SOLANO			1	1				1	1	4
	CZ RIOSUCIO		1	1	1	1					4
CAUCA		3	5	12	9	8	3	4	3	6	53
	CZ CENTRO			1	1	4		1	1	3	11
	CZ SUR	3	3	8	6	4	3			3	30
	CZ POPAYAN			1	1					1	3
	CZ COSTA PACIFICA							2			2
	CZ NORTE		2	2	1			1	1		7
Total general		75	143	185	115	125	143	153	163	122	1224

Resumen encuestas efectivas por macro región

Centro Oriente

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA		141	148	211	134	130	134	123	121	147	1289
	CZ.USME	25	18	34	11	30	57	58	25	61	319
	CZ RAFAEL URIBE	23	43	64	34	20	12	13	43	34	286
	CZ TUNJUELITO	3	4	4	4	2	7	11	9	11	55
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	9	3	18	7	12	9	9	5	10	82
	CZ USAQUEN	15	15	7	14	18	5	10	8	9	101
	CZ KENNEDY CENTRAL		1	3						6	10
	CZ KENNEDY	23	25	12	15	8	5	3	4	5	100
	CZ SUBA	3	7	18	26	14	10	6	9	4	97
	CZ CIUDAD BOLIVAR	2	7	1	4	2	4	2		2	24
	CZ BARRIOS UNIDOS	7		3	5	4	4		1	2	26
	CZ MARTIRES	6	7	16	4	8	8	2	2	1	54
	REGIONAL BOGOTA	1	1	4	1	2	5	3	2	1	20
	CZ ENGATIVA	7	3	2	1	4	1		2	1	21
	CZ BOSA	1		3	1	1	1		7		14
	CZ FONTIBON	9	11	17	4	2					43
	CZ SANTA FE	3	3	1	3	1	4	3	2		20
	CZ CREER	3		3		1					7
	CZ PUENTE ARANDA							1	2		3
	CZ REVIVIR	1		1		1	2	2			7

Resumen encuestas efectivas por macro región

Centro Oriente

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
≡ CUNDINAMARCA		38	44	50	65	69	84	50	59	44	503
	CZ FUSAGASUGA	4	3	4	1	5	21	19	10	23	90
	CZ FACATATIVA	12	15	18	18	16	14	15	39	7	154
	CZ SOACHA	1	4	5	14	21	29	9	6	5	94
	CZ PACHO				2		2	1	2	4	11
	CZ UBATE				1		2	1		1	5
	CZ SOACHA CENTRO		1				1			1	3
	CZ CHOCONTA	1	4	2		1	1	1		1	11
	CZ ZIPAQUIRA	10	10	16	26	22	12			1	97
	CZ CAQUEZA	5	7	4	1	1		2	2	1	23
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	2			1	1					4
	CZ GACHETA	2		1				1			4
	CZ GIRARDOT					1		2			3
	REGIONAL CUNDINAMARCA	1						1			2
	CZ LA MESA						2				2
≡ NORTE DE SANTANDER		63	56	111	88	84	119	97	59	42	719
	CZ CUCUTA 3	22	18	34	20	32	67	42	22	21	278
	CZ OCAÑA	24	8	13	10	7	13	11	11	13	110
	CZ CUCUTA 2	3	2	33	34	26	27	40	22	4	191
	CZ CUCUTA 1	1	2	4	3	10	3	3	4	3	33
	CZ TIBU		4	18	14	8	9	1		1	55
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER		3	5	6	1					15
	CZ PAMPLONA	13	19	4	1						37

Resumen encuestas efectivas por macro región

Centro Oriente

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOYACA		10	31	23	18	16	16	18	14	17	163
	CZ OTANCHE	2	8	6	5	7	8	8	6	7	57
	CZ MIRAFLORES	2	1			2	1			5	11
	CZ TUNJA 2	1	18	7	6	2	3	5	7	3	52
	CZ EL COCUY		1	5	2	1	1			2	12
	CZ SOGAMOSO	1			1		1				3
	CZ SOATA	1									1
	CZ TUNJA 1		1	2			2	1			6
	CZ GARAGOA	1		2	1	2		1			7
	REGIONAL BOYACA					1		1	1		3
	CZ DUITAMA	1	1			1					3
	CZ PUERTO BOYACA	1	1	1	2	1		2			8
SANTANDER		28	6	8	3	12	11	6	21	11	106
	CZ BUÇARAMANGA SUR	2	1	2		9	2	1	15	5	37
	CZ RESURGIR								1	3	4
	CZ MALAGA	1		1						1	3
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15	1	2			3		2	1	24
	CZ ANTONIA SANTOS	1	1	1	1	1	4	4	1	1	15
	CZ VELEZ						2		2		4
	CZ SOCORRO	8	1	1							10
	CZ LA FLORESTA			1	2	1					4
	CZ SAN GIL		1			1		1			3
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	1	1								2
Total general		38	37	31	21	28	27	24	35	28	269

Resumen encuestas efectivas por macro región

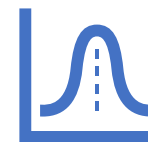
Eje cafetero

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ANTIOQUIA		29	97	93	55	28	32	58	74	79	545
	CZ ORIENTE	13	36	12	1	6	4		41	17	130
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	2	13	1		1	4	1		16	38
	CZ OCCIDENTE	3	15	11	9	6	11	15	12	11	93
	CZ ROSALES	4	2	4	1	3		1	2	7	24
	REGIONAL ANTIOQUIA	2	5	6					2	7	22
	CZ PENDERISCO			4	4	1	1			4	14
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL			1	3	1	3	6	5	4	23
	CZ PORCE NUS		3	2		1	3	5	3	3	20
	CZ SUR ORIENTE					2		3	1	3	9
	CZ LA MESETA	1		2	1	1	3	1	1	2	12
	CZ ABURRA NORTE		13	35	31	2		15	1	1	98
	CZ ORIENTE MEDIO	3	6	8	4	3	1	3	2	1	31
	CZ BAJO CAUCA									1	1
	CZ ABURRA SUR	1	1	3	1			3	1	1	11
	CAIF COMUNA 13			1						1	2
	CZ ANTONIA SANTOS								2		2
	CZ URABA		2	2		1					5
	CZ MAGDALEÑA MEDIO						1		1		2
	CZ SUROESTE			1				1			2
	CZ OCCIDENTE MEDIO		1					5			6
RISARALDA		102	77	153	115	77	91	96	86	67	864
	CZ PEREIRA	54	42	61	41	29	27	29	63	42	388
	CZ DOS QUEBRADAS	16	13	48	57	29	33	47	12	12	267
	CZ BELEN DE UMBRIA	4		6	7	6	6	6	4	7	46
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	9	1	11	8	11	6	6	6	4	62
	REGIONAL RISARALDA	9	1	1			1		1	2	15
	CZ LA VIRGINIA	10	20	26	2	2	18	8			86
CALDAS		51	88	108	125	44	42	31	14	63	566
	CZ MANIZALES 2	46	76	79	97	37	24	9	9	51	428
	CZ NORTE	2	3	1	8	4	3	4	1	10	36
	CZ OCCIDENTE		5	27	18	1	14	13	4	2	84
	CZ DEL CAFE	1	1			1					3
	CZ SUR ORIENTE		2					1			3
	CZ ORIENTE	2	1	1	2	1	1	4			12
QUINDIO		5	1	1	1	1		1	3	19	32
	CZ ARMENIA NORTE	3	1	1	1			1	3	9	19
	CZ CALARCA									5	5
	CZ ARMENIA SUR					1				4	5
	REGIONAL QUINDIO	2								1	3
Total general		187	263	355	296	150	165	186	177	228	2007



Ajustes operativos

Septiembre 2022

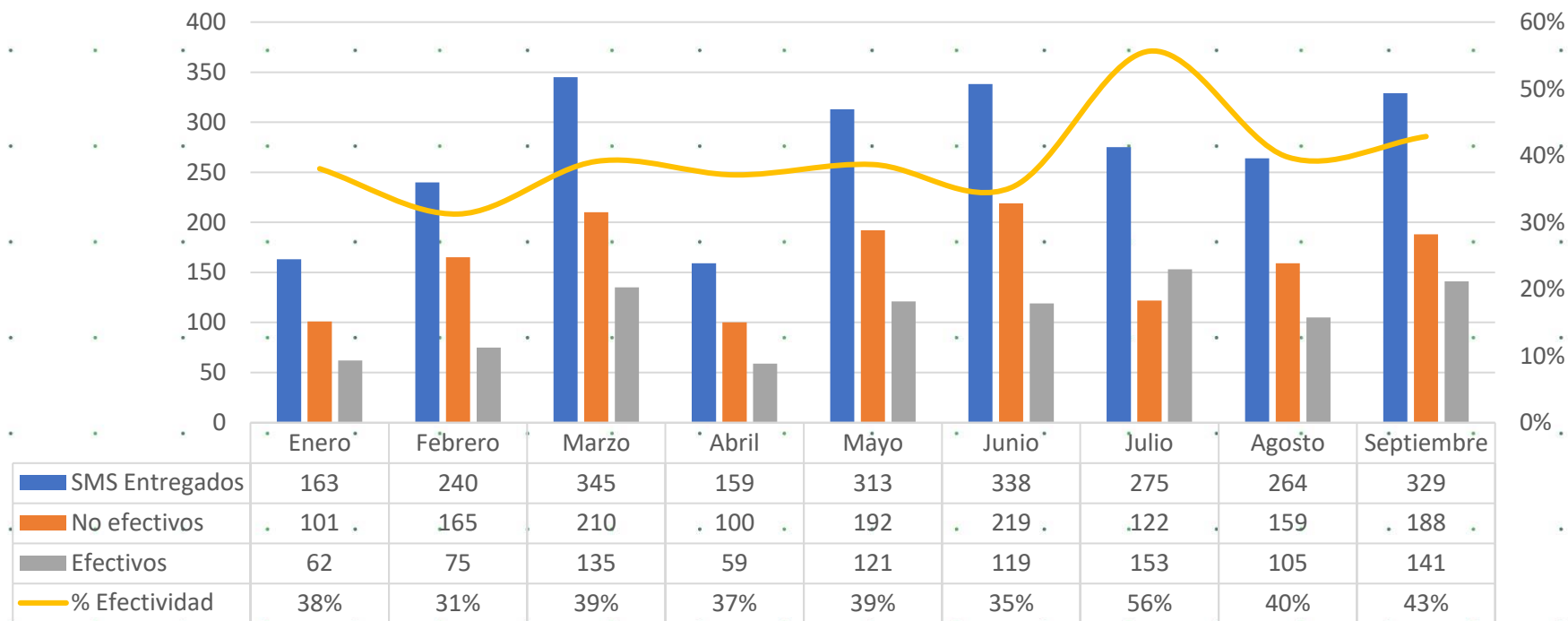


GOBIERNO DE COLOMBIA



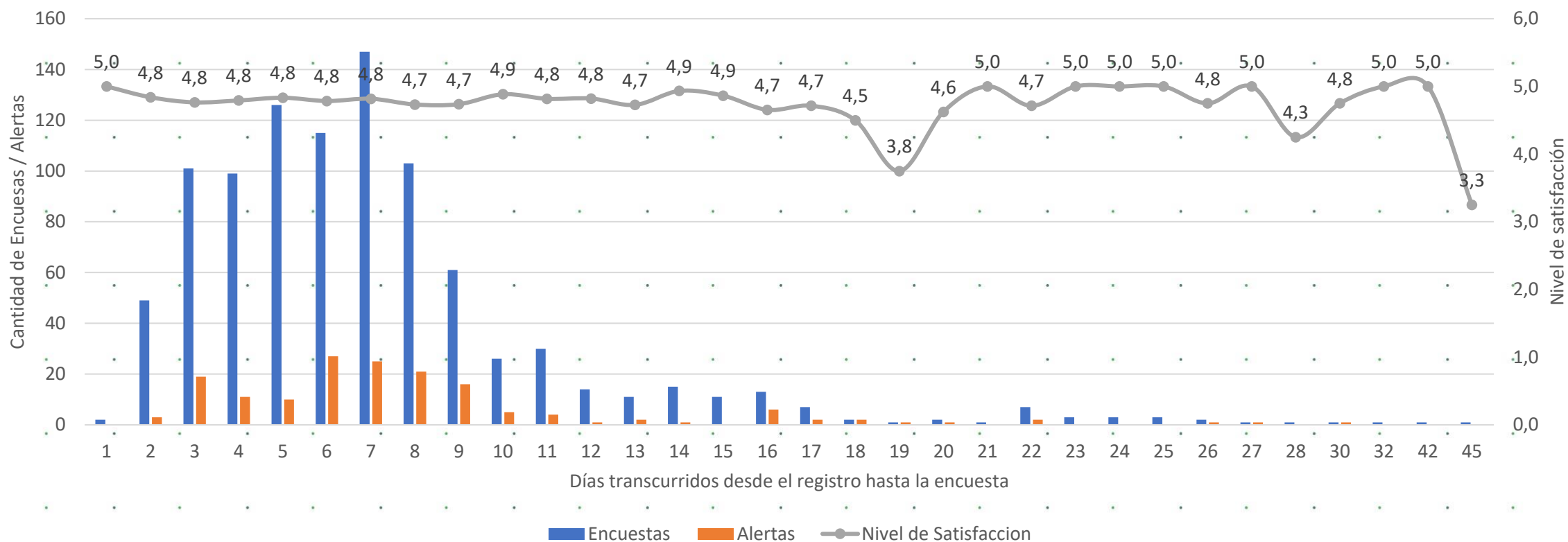
PÚBLICA

Efectividad mensajes de texto



- En la gráfica, el porcentaje de efectividad de la estrategia de SMS a los contactos no efectivos, se calcula con la cantidad de encuestas efectivas sobre el total de registros marcados a los que se les envió SMS.
- Se encuentra un promedio general de efectividad del 40%, siendo el mes de julio el que mayor efectividad ha obtenido. Influyó la cantidad de remarcaciones realizadas, dado el incremento de la muestra en septiembre, pues se le dio prioridad a los registros nuevos.

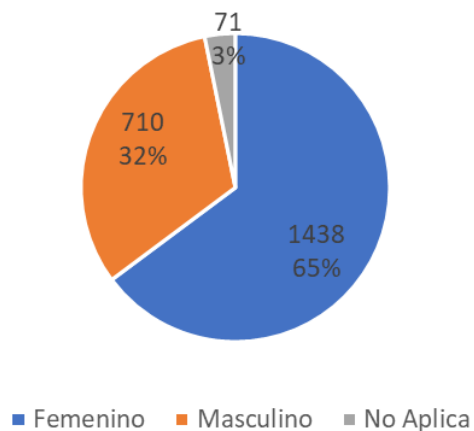
Oportunidad en la medición de satisfacción



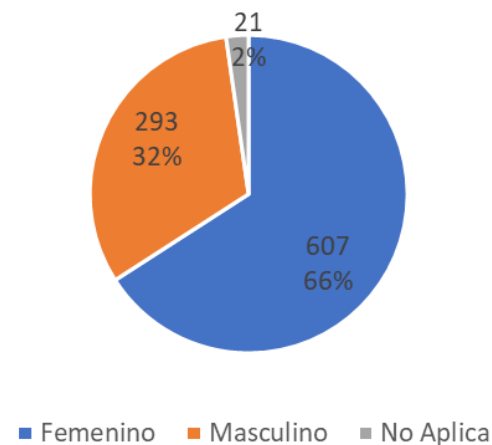
- El 83,4% de las encuestas se realizaron en el rango dentro de los 9 días posteriores a la visita del ciudadano al punto de atención.
- La mayor efectividad de las encuestas se ubican en los días 5 a 7 posteriores a la visita del punto de atención (40,4%), mientras que las alertas vs encuestas efectivas tuvieron mayor concentración los días 6 al 8 posterior a la visita al punto de atención.
- Respecto al nivel de satisfacción se evidencia un promedio del 4,8 en el rango de 1 a 18 días después de la visita al CZ, mientras que en las encuestas realizadas en el rango de 19 días o más se sitúa en el 4,7 de satisfacción. En el rango de días superior se mantiene en 4,8 de promedio.

Caracterización Sociodemográfica de la población

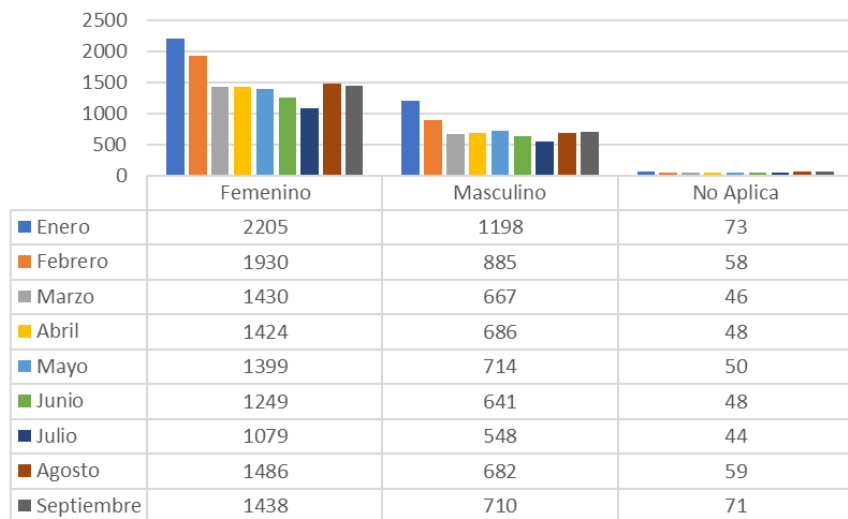
Distribución poblacional de la muestra



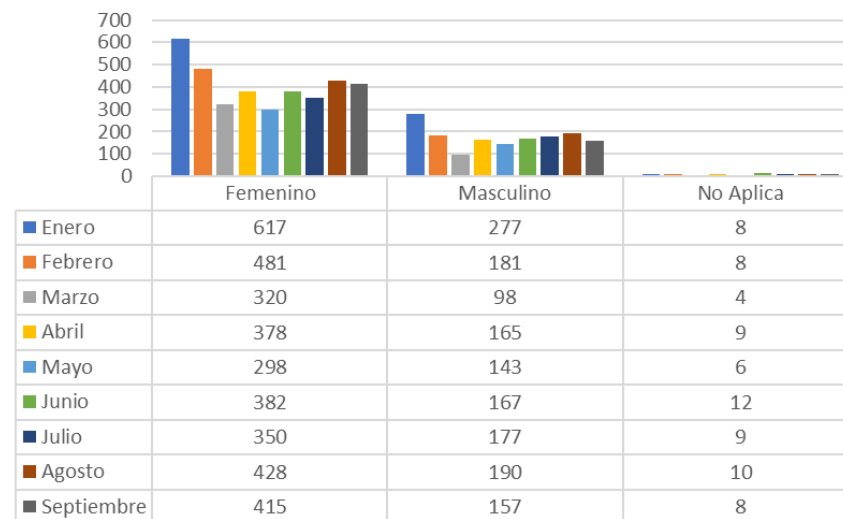
Distribución poblacional encuestados



Distribución poblacional por sexo / mes de registro

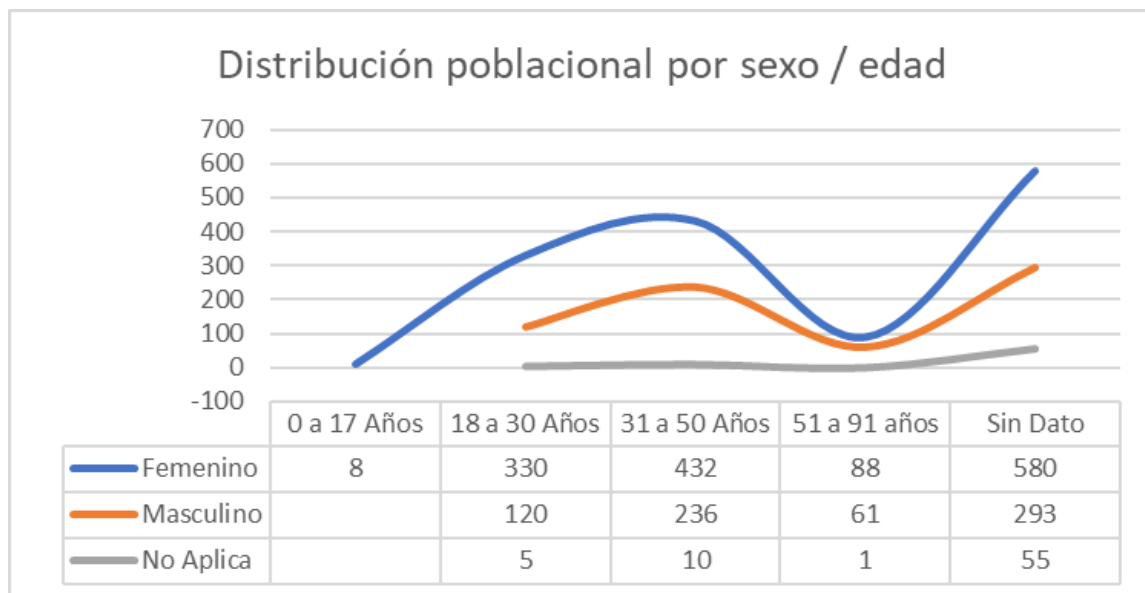


Distribución poblacional por sexo / mes de encuesta

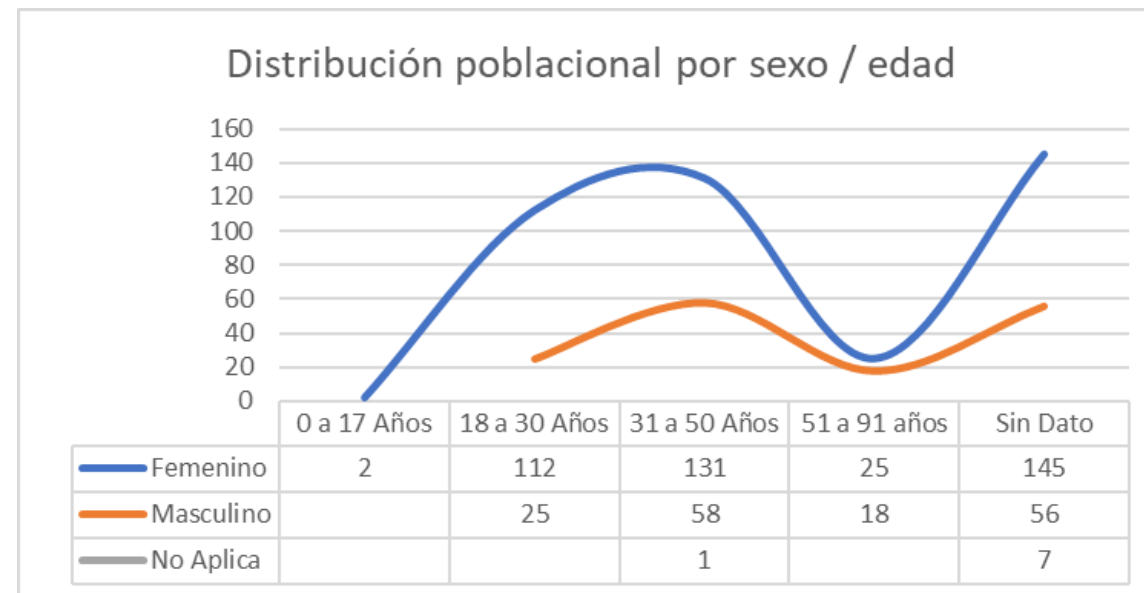


Caracterización Sociodemográfica de la población

Base total mes



Encuestados mes

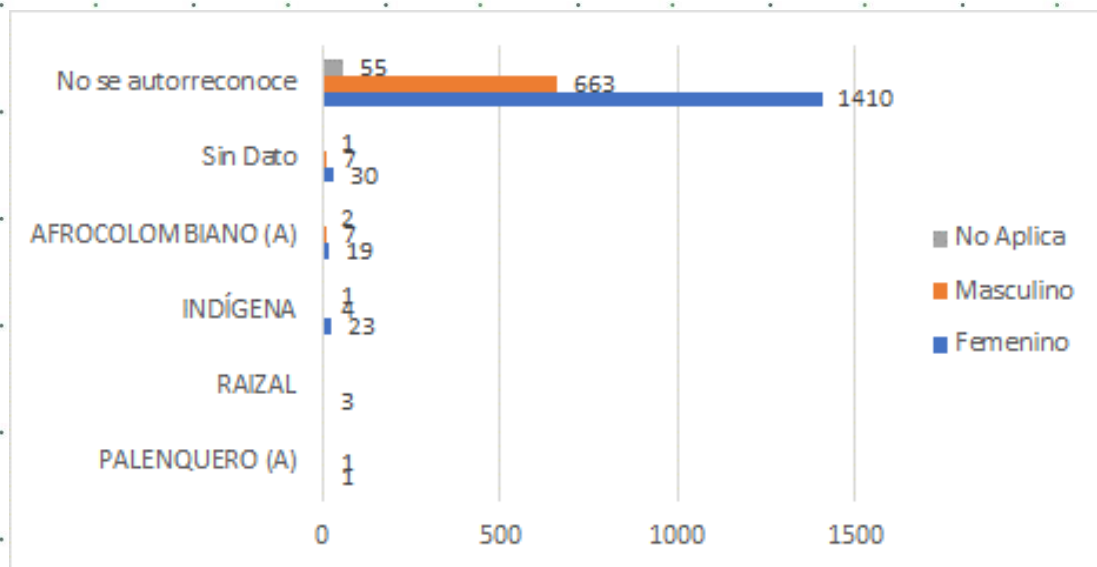


La mayor concentración por sexo/género y rango de edad se encuentra en Mujeres de 31 a 50 años de edad y en segundo lugar el grupo de mujeres 18 a 30 años.

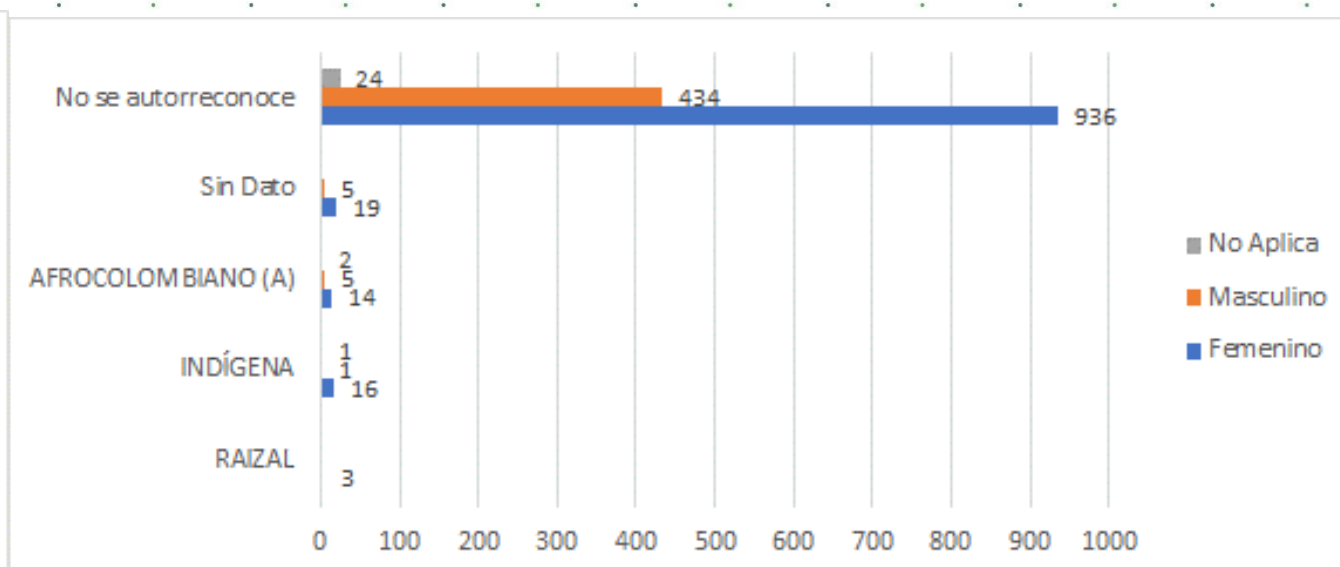
En la población encuestada, se presentó una tendencia similar.

Caracterización Sociodemográfica de la población

Base total mes



Encuestados mes



Respecto al autorreconocimiento étnico, se encontró el 1,1% de la población se reconoce como afrodescendiente, el 1% de la población se reconoce como Indígena, el 0,2% como otras etnias (Palenquero, Comunidad negra, Raizal). El 96,5% no se autorreconoce en ninguno de estos grupos.

Esta tendencia en los datos se ha mantenido a lo largo del año.

Mapa de Contactabilidad

Como resultado del análisis en la caracterización sociodemográfica de la población encuestada, se creó el mapa de contactabilidad. La herramienta tiene una segmentación de datos para poder identificar por día e intervalo de hora, cuales son los registros e ítems de mayor contactabilidad y así poder gestionarlo en pro de mejorar la contactabilidad.

Esta estrategia ha permitido gestionar de manera focalizada el mercado de los registros de la base, y aunado a otras estrategias, incrementar la contactabilidad por encima del 70% sobre una meta del 65%.

Los mapas de contacto en graficas les permitirá interactuar con el informe de forma más dinámica e identificar intervalos de hora y día.





Resultados Encuestas de Satisfacción

Septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



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

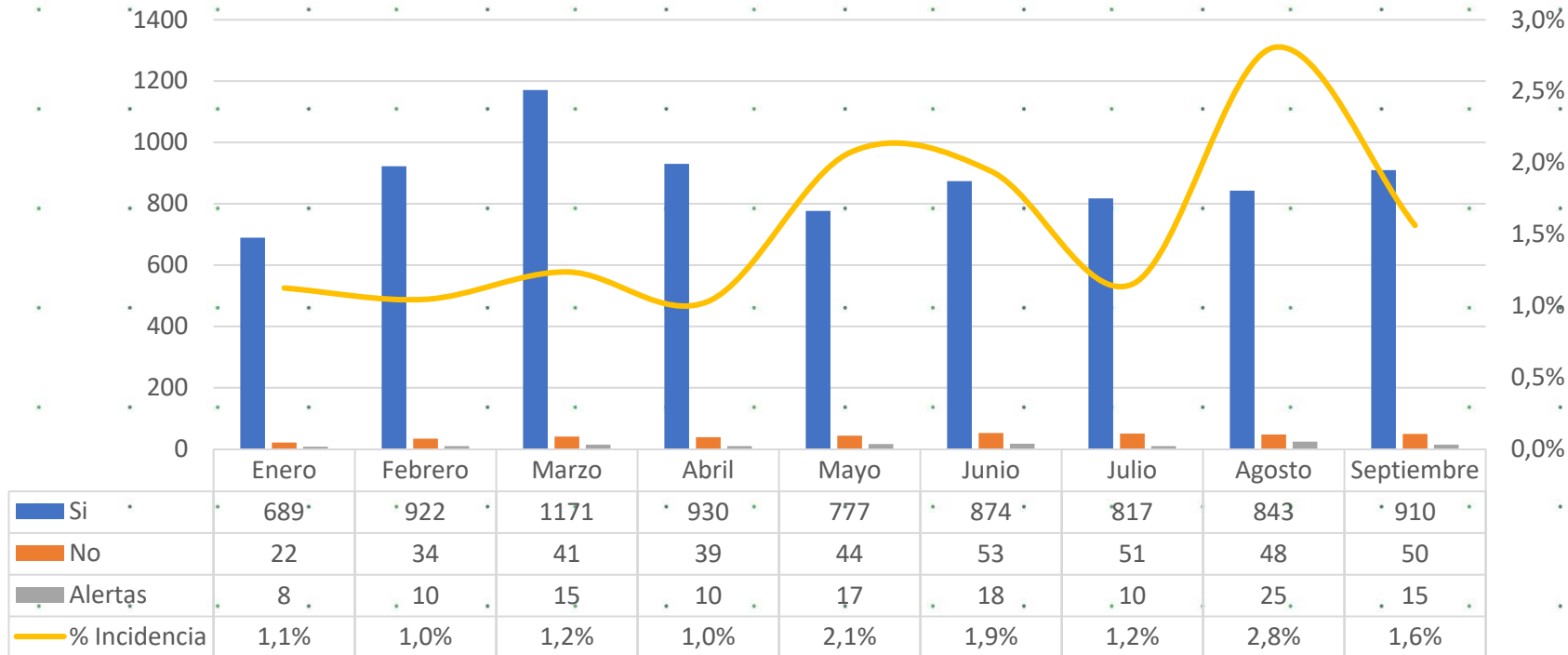
(Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound)



Apertura punto de atención



Oportunidad del Servicio



"yo llegue a la 1:30 pm, toqué y los vigilantes me dijeron que a las 2 era que empezaban a atender, me tocó esperar afuera" "me dijeron que abren de 8 a 12 y de 2 a 5"

CZ SINCELEJO
SUCRE



"Llegué a las 10:00 A.M. y el vigilante me dijo debe esperara hasta las 2:00 P.M., porque ellos salen almorzar de 12:00 P.M. a 2: 00 P.M., nadie atendió de 10 a 2 pm"

CZ BUENAVENTURA
VALLE DEL CAUCA



El 98,4% de los encuestados calificó positivo el nivel de satisfacción frente al horario de atención.

Frente al 1,6% de incidencia en el nivel de satisfacción se generaron 13 alertas por la categoría "Mal procedimiento", y 2 alertas por otra categoría.



BIENESTAR FAMILIAR

Apertura punto de atención



Oportunidad del Servicio

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Llegó antes de la apertura	18	31	38	32	33	44	47	40	47	330
Desconoce el motivo	2	1	1	3	4	4	1	5	1	22
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo		1	2	4	3	1	2	2	2	17
Otro					3	4				7
Retraso o demora en apertura	2	1					1	1		5
Los responsables de SYA se encontraban en reunión						1				1
Total general	22	34	41	39	44	53	51	48	50	382

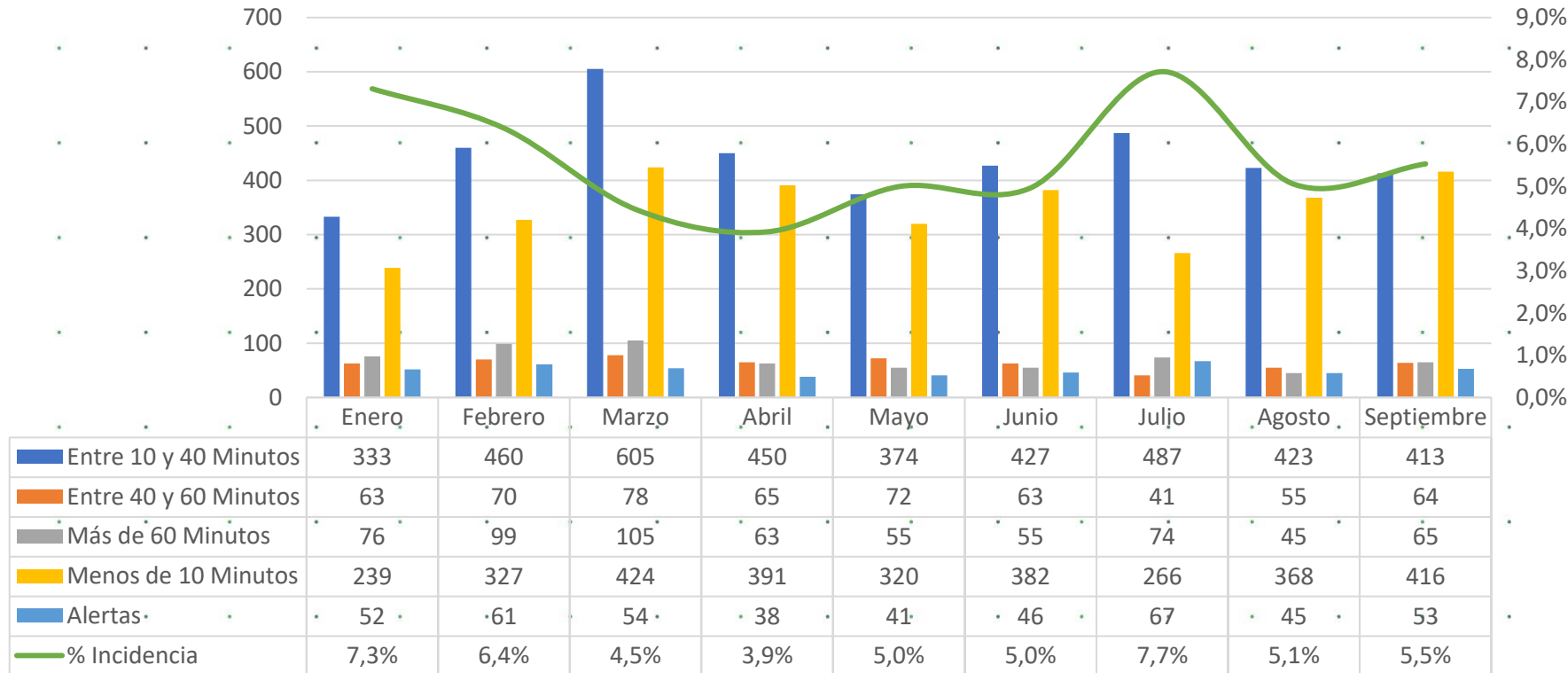
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ATLANTICO	11	10	10		12	12	16	16	12	99
BOGOTA	1	3	5	4	6	5	6	8	10	48
ANTIOQUIA		5	5	8	2	2	6	1		29
RISARALDA				4	2	1	5	5	4	21
CUNDINAMARCA		2	3	5	5	5	5		2	27
NORTE DE SANTANDER			6	3	2	8	4	1		26
CALDAS	1	1	1	2	1		2		3	11
VALLE DEL CAUCA	2	5	4	1	5	8	1	10	10	46
NARIÑO						1	1			3
SUCRE	1		1	1	1		1		1	6
BOLÍVAR	1			2			1		1	5
CAUCA						1	1			2
META	2	1				1	1			5
CORDOBA	1	6	2	3	1	2	1	2		18
CASANARE			2							2
ARAUCA							1			1
HUILA				2	1			1	2	6
BOYACÁ	1									1
SANTANDER	1	1	2		2	1		2		9
CESAR				3	2	1				6
TOLIMA				1		3		1	1	6
CHOCO					1					1
LA GUAJIRA					1					1
PUTUMAYO						1		1	1	3
Total general	22	34	41	39	44	53	51	48	50	382

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción:

Tiempo de espera



Oportunidad del Servicio



"yo llegue a las 10am y tuve que esperar casi 3 horas, se demoraban mucho atendiendo a las personas y a la 1 pm la persona que estaba atendiendo salió a almorzar, finalmente me atendieron casi a las 2 pm"

CZ USAQUEN
BOGOTA



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 94,5% manifestó que los tiempos de espera estuvieron dentro de los estándares establecidos y el 5,5% (0,4% más que el mes anterior) manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos, situación que derivó en la generación de 53 alertas, 31 de ellas por "Tiempos de espera muy largos" y 22 más por otras categorías.



BIENESTAR FAMILIAR

Tiempo de espera

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.



Oportunidad del Servicio

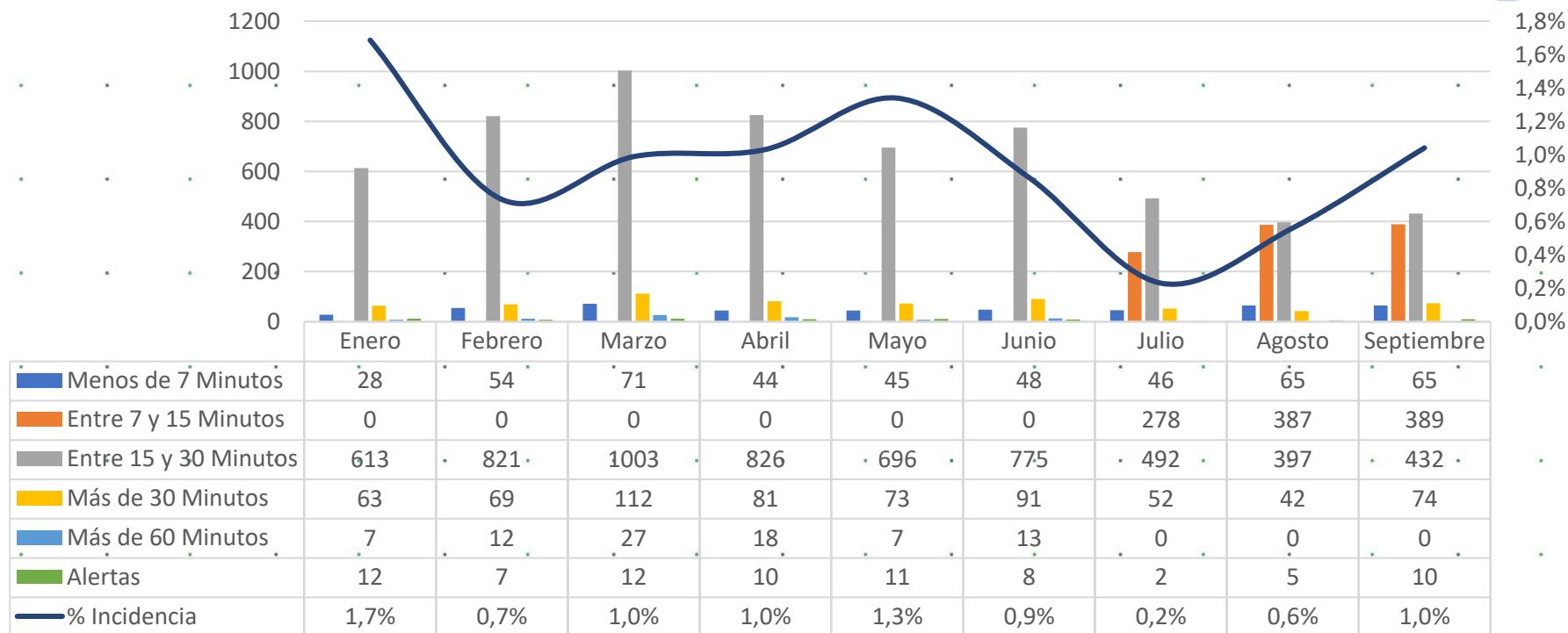
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Se encontraban muchas personas en la sala.	52	67	60	44	31	31	45	20	25	375
Se encontraba un RSYA atendiendo.	16	24	31	11	18	17	20	20	28	185
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo.	8	7	9	5	3	3	5	2	8	50
Los responsables de SYA se encontraban en reunión.		1	2	2			2			7
No habia ningun RSYA atendiendo.			3	1	3	4	2	3	4	20
Total general	76	99	105	63	55	55	74	45	65	637

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ATLANTICO		20	10	11	6	4	12	21	14	112
BOGOTA		22	25	22	16	13	8	12	6	146
VALLE DEL CAUCA		5	3	9	3	6	7	10	4	53
NORTE DE SANTANDER		4	1	6	5	3	11	9	5	48
CUNDINAMARCA		7	8	6	3	10	6	5		48
CALDAS			4	8	10	4	1	4	2	42
CORDOBA		2	14	8	6	2	2	3	2	40
CESAR						2	1	2		5
TOLIMA					1	1		2	1	5
SANTANDER		3	1	2		1	1	2	2	13
RISARALDA		7	9	5		2	2	1	4	30
BOYACA				1		1		1	1	4
ANTIOQUIA		3	13	20	7	3	1	1	2	52
HUILA			2	2	1	1		1	1	8
CAUCA		1								1
SAN ANDRES					1					1
CHOCO									1	1
CASANARE		1	2	2						5
SUCRE		1	1	1	3				1	7
NARIÑO			1		1		2			4
BOLIVAR						1	1		1	3
CAQUETA			1			1				2
LA GUAJIRA			1							1
META			3	1	1				1	6
Total general	76	99	105	63	55	55	74	45	65	637

Duración de la Atención



Oportunidad del Servicio



Durante el mes de septiembre se evidenció que existe relación entre las variables Tiempo de Espera y Duración de la Atención, debido a que en el rango de tiempo de espera en sala más alto estuvo entre “10 a 40 minutos” y el rango de tiempo de duración de la atención más impactante estuvo entre los “10 y 30 minutos”. El 99% de los ciudadanos manifestó ser atendido dentro de los tiempos establecidos.

El 1% de las personas encuestadas reportó una Duración de la atención por encima de los 30 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. Se encontraron 10 alertas.

Duración de la Atención



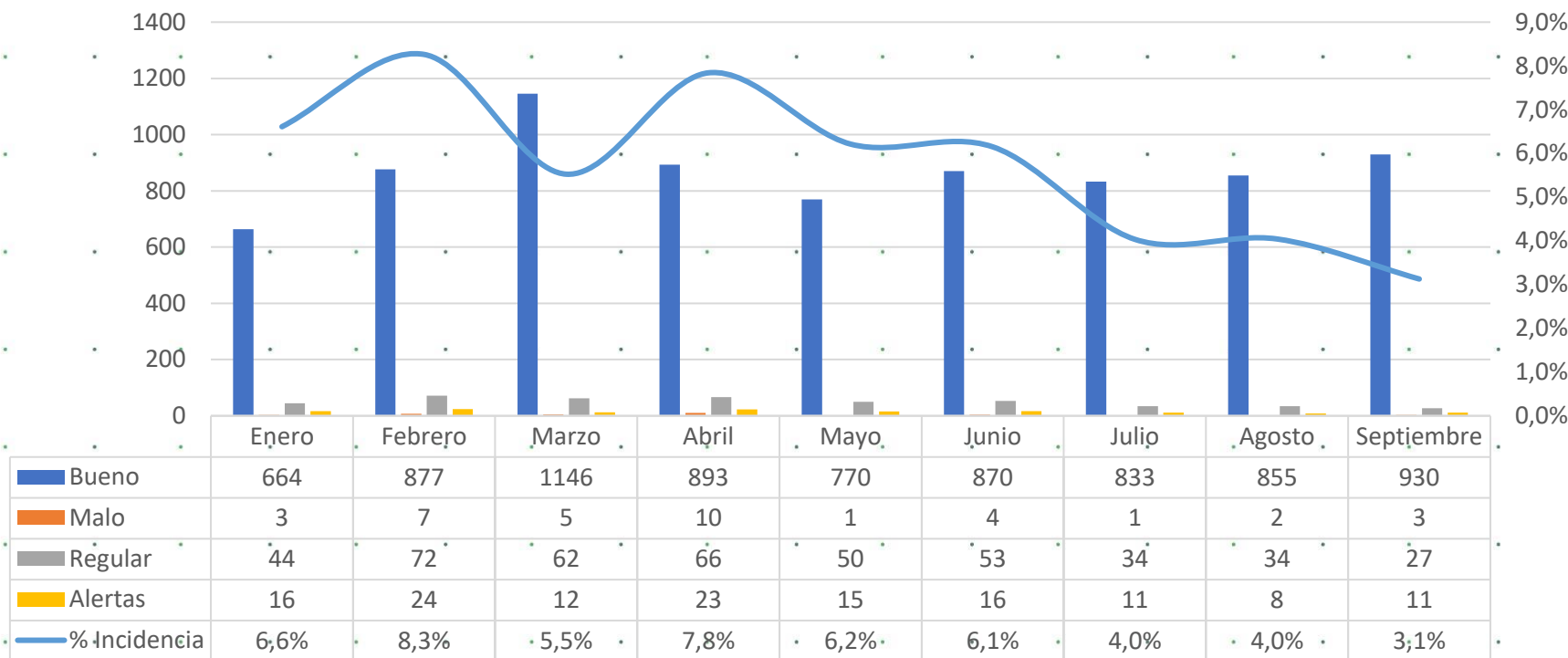
Oportunidad del Servicio

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo	4	6	10	4	1	5	28	26	40	124
Iniciaron tramite	3	6	17	14	6	8	24	16	33	127
Total general	7	12	27	18	7	13	52	42	73	251

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ANTIOQUIA	1	3	1			1	9	2	8	25
CORDOBA		2	1	1	1	2	4		3	14
NORTE DE SANTANDER	2	1	4	1			4	4	3	19
BOGOTA	1		3	3	1		4	6	7	25
VALLE DEL CAUCA		1	3	1	1	1	4	9	5	25
CALDAS		1	4	2		1	3	1	8	20
CUNDINAMARCA		1	1	3			3	3	3	14
ATLANTICO			2	1			2	4	3	12
NARIÑO						3	2	1		6
PUTUMAYO							2	1	1	4
CESAR					1	1	2			4
BOLIVAR					1		2			3
TOLIMA						1	2	2	3	8
RISARALDA	1		3	2		1	2	3	7	19
META			1				1		4	6
SANTANDER	1					1	1	3	1	7
CAQUETA			1			1	1		1	4
CAUCA					1		1	1	2	5
ARAUCA							1		1	2
CHOCO							1		2	3
GUAVIARE							1			1
VICHADA			1							1
CASANARE						1				1
LA GUAJIRA		1							1	2
QUINDIO									2	2
HUILA	1		2				1	1	7	12
MAGDALENA									1	1
GUAINIA								1		1
BOYACA		2		1						3
SUCRE				1		1				2
Total general	7	12	27	18	7	13	52	42	73	251

Instalaciones físicas



“No hay un techo que cubra la lluvia o el sol.”

CZ SUROCCIDENTE
ATLANTICO



“Malo, las sillas, la pintura, la parte externa, el piso donde uno entra está todo partido, no lo han remodelado”

CZ HIPODROMO
ATLANTICO



Para el mes de septiembre el 96,9% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención.

El 3,1% las califica como “Regular” o “Malas”, percepción asociada principalmente con la disponibilidad de los espacios de espera, el espacio y privacidad de los cubículos, el orden y aseo de las instalaciones y la estética de la infraestructura en general.

Se generaron 9 alertas por “mal procedimiento” y 2 por otras categorías.



Instalaciones físicas



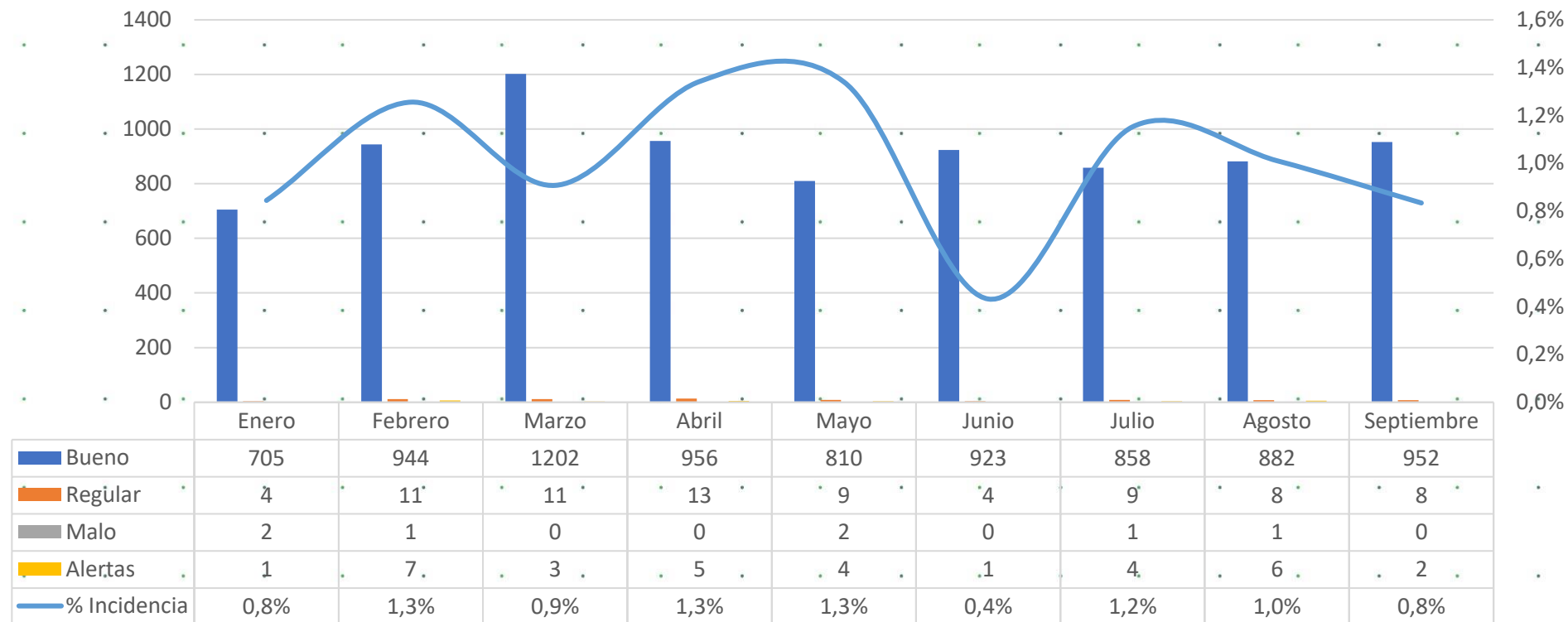
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ATLANTICO	4	4	1	3	2	5	8	9	8	44
BOGOTA	18	23	27	21	11	10	6	5	4	125
NORTE DE SANTANDER		2	2	3	3	5	5	2	1	23
ANTIOQUIA		6	5	6	2	2	4	4	2	31
CORDOBA	7	17	10	9	1	2	3	1	2	52
RISARALDA	3	5	6	3	4	3	2	2		28
NARIÑO	1				1	4	1			7
VALLE DEL CAUCA	1	8	2	2	7	11	1	4	3	39
PUTUMAYO							1		3	4
HUILA		1		3			1		2	7
CUNDINAMARCA	4	3	1	10	6	2	1	2		29
META		1	2	1	1		1	1		7
GUAVIARE							1			1
CHOCO		2								2
SUCRE	3			2	2	3			1	11
SAÑ ANDRÉS			1		1					2
CALDAS	1	2	4	4	3	4				18
BOLIVAR		1		2	1					4
LA GUAJIRA	1		2	1	1				1	6
ARAUCA			1	1						2
MAGDALENA						1				1
SANTANDER	1	1	1		2	3		3	1	12
CAQUETA					1					1
TOLIMA	1				1				1	3
CASANARE	1	1								2
BOYACA	1	1	2	2		2		1		9
CESAR		1		3	1			2	1	8
Total general	47	79	67	76	51	57	35	36	30	478

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Otro	34	54	38	40	26	30	12	11	5	250
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	6	8	7	15	8	12	5	3	2	66
Falta aseo y orden	2	6	8	5	5	7	3	4		40
Estética / Pintura / Requiere remodelación							8	15	17	40
Falta de sillas. Sillas mal estado	2	6	4	8	2	2	1	2	1	28
No ventilación	1	3	1	5	4	2	3	1	1	21
No iluminación	2	2	5	1	2	1				13
Falta de señalización				2	1	2	1	2	2	10
No tienen baños/baños en mal estado			2		2	1	1		2	8
No existe accesibilidad a PcD				1		1				2
Total general	47	79	67	76	51	57	35	36	30	478

Presentación personal del colaborador

Calidad y Servicio
en la Atención



De los encuestados en el mes de septiembre, 8 personas manifestaron que la presentación personal del funcionario que les atendió no era la adecuada, calificándola como “Regular” o “Mala”.

Se registraron 2 alertas asociadas.

Presentación personal del colaborador

Calidad y Servicio
en la Atención



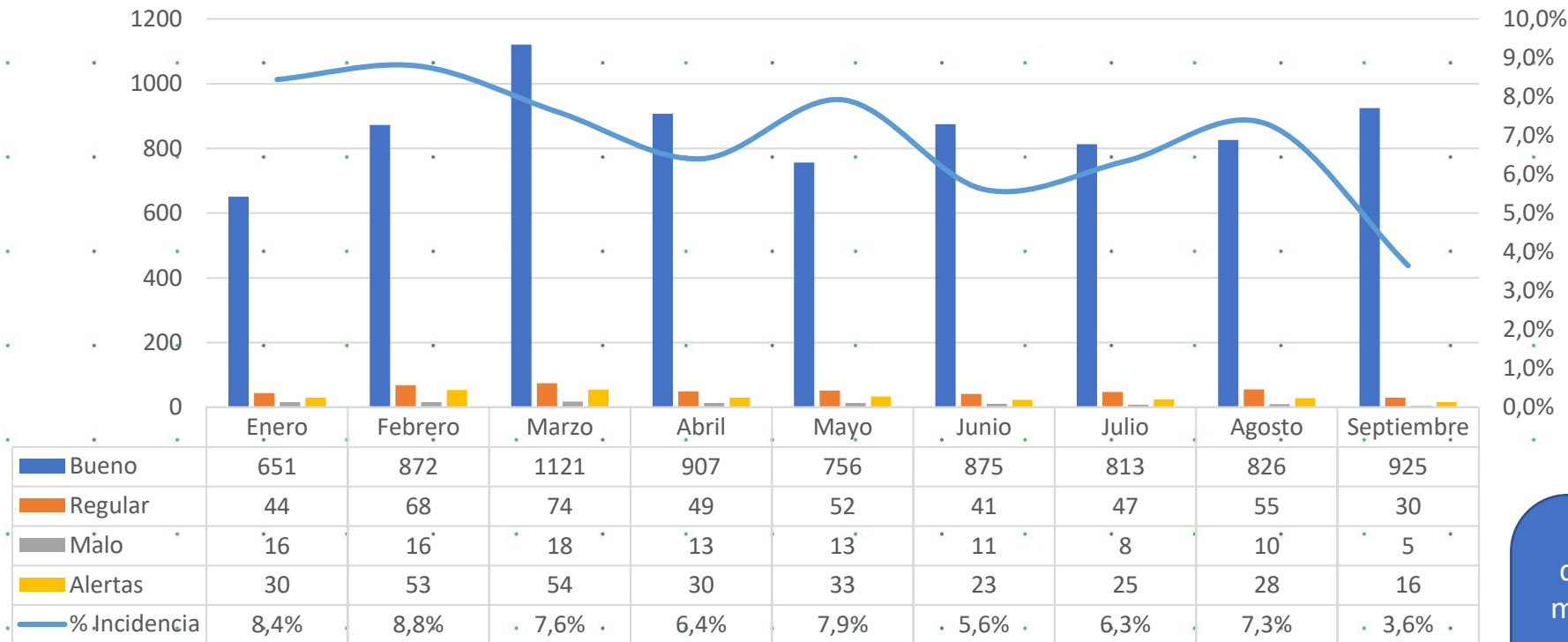
Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
No cumplía código de vestimenta	2	6	5	4	6	2	6	3	4	38
Otro	3	4	2	7	5	2	3	4	4	34
No cuenta con el carnet institucional		2	4	2			1	1		10
Falta de aseo	1							1		2
Total general	6	12	11	13	11	4	10	9	8	84

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	
BOGOTÁ		2	3	3	4		1	3	2	1	19
CUNDINAMARCA			1	2	2	2		2		2	11
PUTUMAYO								1			1
NORTE DE SANTANDER					1	2	1	1			5
RISARALDA		1	1		2	1		1	1		7
BOYACA				1				1			2
ATLANTICO				1		3		1		2	7
NARIÑO				1							1
CASANARE			1					1			2
CALDAS			1								1
CESAR						1					1
SUCRE					1						1
CORDOBA				3	1	2	1				7
BOLIVAR			1								1
VALLE DEL CAUCA						1			2		3
QUINDIO									1		1
TOLIMA										1	1
SANTANDER					1						1
LA GUAJIRA					2		1	1			4
CAUCA										1	1
MAGDALENA									1		1
ANTIOQUIA				1					1	1	3
HUILA						1	1		1		3
Total general		6	12	11	13	11	4	10	9	8	84

Actitud y disposición del colaborador

Calidad y Servicio
en la Atención



10,0%
9,0%
8,0%
7,0%
6,0%
5,0%
4,0%
3,0%
2,0%
1,0%
0,0%

“fue poco empática con mi situación, también el tono de voz que utilizó fue poco empático, me sentí atacada, además me dijo que quien tenía más derechos para la custodia era quien tenía más nivel económico”

CZ MANIZALES 2
CALDAS



“fue grosera, me habló en un tono que no debía, me habló muy fuerte, me grito, para que todas las personas de afuera la escucharan. La niña le hablaba a la colaboradora y ella la ignoró en todo momento y luego le dijo que por favor se quedara callada que estaba ocupada”

CZ DOS QUEBRADAS
RISARALDA



El 96,4% de los ciudadanos calificó de manera positiva este ítem. El 3,6% (3,6% menos que el mes anterior) de los encuestados manifestó no estar satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que les atendió. La percepción ciudadana de la categoría “otras” se relaciona con la expectativa de resolución a su necesidad, falta de disposición, claridad o seguridad al brindar la atención. En segundo lugar, falta de escucha activa para escuchar al ciudadano y en tercer lugar, falta de empatía ante la situación expuesta.

Se crearon 16 alertas, 12 por “mal procedimiento”, 3 por “Actitud inadecuada del colaborador que le atendió” y 1 por otras categorías.

Actitud y disposición del colaborador

Calidad y Servicio
en la Atención

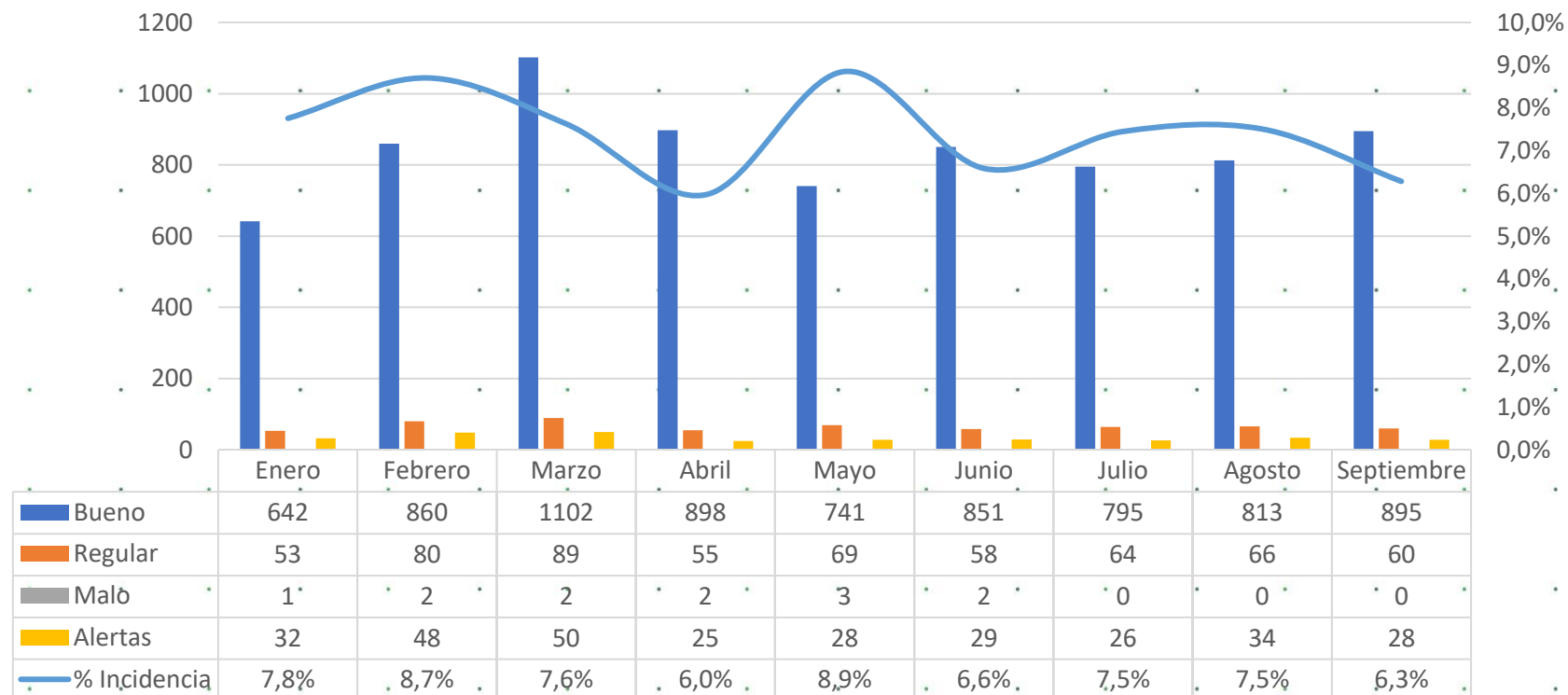


Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTÁ	13	17	23	13	11	9	8	17	6	117
ATLÁNTICO	6	4	3		5	4	5	9	5	41
ANTIOQUIA		12	13	9	2	4	4	5	3	52
RISARALDA	11	5	8	7	2	3	5	3	3	47
VALLE DEL CAUCA	2	8	11	5	11	5	4	4	3	53
HUILA		3		1				7	3	14
SUCRE	2		1	2	1	1	1		2	10
CALDAS	6	7	10	7		2	2		2	36
PUTUMAYO								1	1	2
CORDOBA	4	16	4	6	1	4	3		1	39
BOLIVAR		1		1	1	1			1	5
TOLIMA			1		1	3		1	1	7
CUNDINAMARCA	6	3	8	5	14	6	10	9	1	62
BOYACÁ	1	1	1				1	2	1	7
NORTE DE SANTANDER	3		4	3	7	3	7	3	1	31
META		2		1	2	2	1	1	1	10
SANTANDER	3	1				1	1			6
VAUPES							1			1
LA GUAJIRA	2	1	4	1	1					9
NARIÑO	1	2		1		2				6
SAN ANDRÉS						1		1		2
CAQUETA		1			3		1			5
ARAUCA					1					1
CASANARE			1							1
MAGDALENA								1		1
QUINDIO								1		1
CESAR					2		1			3
GUAVIARE						1				1
Total general	60	84	92	62	65	52	55	65	35	570

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
No escucha o no resuelve todas las	6	14	20	7	13	14	19	12	10	115
Otro	39	38	42	28	29	25	17	30	10	258
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	5	6	4	6	3		7	3	1	35
No empático (a)	7	15	10	9	15	8	6	14	10	94
Afán en dar asesoría	1	7	10	7	5	3	5	3	3	44
Generación de juicios de valor	2	2	5	4		1	1	2	1	18
Comunicación no verbal no asertiva		2	1	1		1		1		6
Total general	60	84	92	62	65	52	55	65	35	570

Dominio del tema



“Yo quería iniciar el proceso para la custodia y los alimentos, pero no pude, porque ella me dijo que requería contar tanto con dirección de residencia como con el correo electrónico del papá, con ambos datos”

CZ VILLAVICENCIO 2
META



“Me acerqué porque quería hacer el proceso para la custodia, pero ella me dijo que debía hacerlo mediante un oficio solicitando una audiencia de conciliación, me dijo que si quería seguir con el caso tenía que llevar el oficio”

CZ MOCOCHA
PUTUMAYO



Aunado a la pregunta anterior, 63 personas (el 1,2% menos que el mes anterior) refirieron oportunidades de mejora con respecto a la omisión del registro del proceso y remitir a otras entidades (comisaría de familia, juzgado de familia), expectativa de solución del ciudadano, brindar alternativas a la necesidad del ciudadano, resolver todas las dudas, falta de amplitud en la orientación, y en segundo lugar falta de seguridad en el tema por parte del colaborador, al requerir apoyo para brindar la orientación.

Con relación a las encuestas calificadas como “Regular y Malo” se registraron 28 alertas, 23 por “mal procedimiento”, 5 por otras categorías.

Dominio del tema

Calidad y Servicio
en la Atención



Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Otro	49	50	83	52	48	47	31	53	29	442
Falta de seguridad en el tema	13	21	11	6	15	12	26	10	22	136
Requirió de apoyo del computador o de un compañero	4	14	11	9	10	12	11	11	9	91
Asesoría incorrecta	3	11	6	4	7	5	5	4	3	48
Total general	69	96	111	71	80	76	73	78	63	717

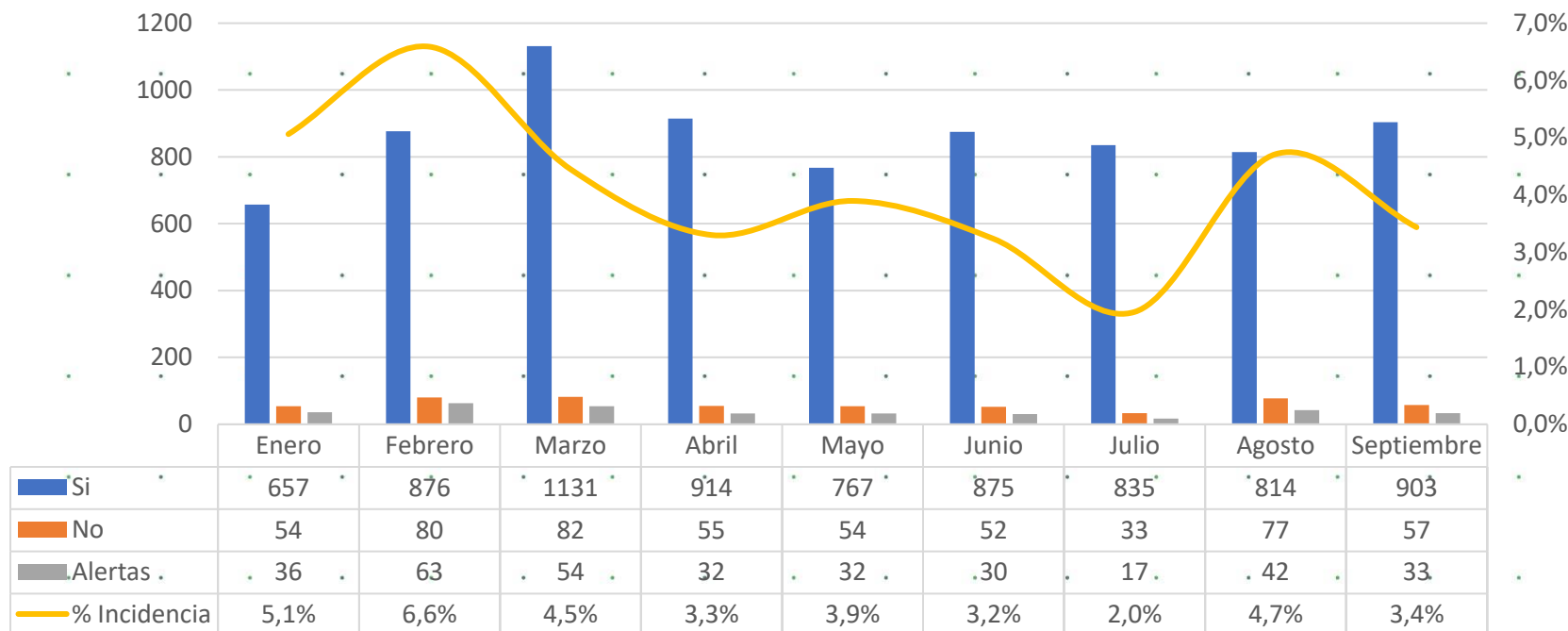
Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	
ATLANTICO		5	5	4	2	6	6	7	11	17	63
BOGOTA		18	18	24	19	14	20	10	16	13	152
ANTIOQUIA		1	15	15	5	5	4	1	10	8	64
HUILA			3	1	1	2		1	11	4	23
RISARALDA		13	5	8	3	3	7	7	2	3	51
VALLE DEL CAUCA		2	14	13	9	10	7	10	7	3	75
SUCRE		1		1	2	1	1	2	1	3	12
NORTE DE SANTANDER		5	1	9	4	8	5	9	5	2	48
CALDAS		9	6	11	8	2	4	3		2	45
META				1	1	3	2	1	2	1	11
PUTUMAYO								3	2	1	6
CUNDINAMARCA		6	5	7	8	14	6	10	6	1	63
QUINDIO									1	1	2
BOYACA		1	2	3	1		1	1	1	1	11
CORDOBA		3	12	3	2	2	2	3		1	28
BOLIVAR			1	2	1		2			1	7
TOLIMA				1	1	2	2		1	1	8
SANTANDER		4	3			1	1	1			10
CAQUETA			1			3					4
CHOCO					1						1
NARIÑO			1	1			3				5
SAN ANDRES			1				1		1		3
GUAVIARE								1			1
CASANARE			1	1			1				3
CESAR					3	2					5
ARAUCA							1				1
VAUPÉS								1			1
LA GUAJIRA		1	2	6		2		1			12
MAGDALENA								1	1		2
Total general		69	96	111	71	80	76	73	78	63	717

Orientación clara y completa



Resolución de la necesidad



“Yo fui para el proceso de la custodia pero me dijeron que tenía que acercarme a la comisaria de familia, solo me dijeron que tenía que realizar la conciliación allá, no me dijeron documentación ni donde más podía realizarlo, nada”

CZ LA PLATA
HUILA



El 96,6% de los encuestados calificó positivamente la orientación clara y completa por parte del colaborador que le atendió. Un total de 57 personas (1,3% menos que el mes anterior), indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron. La mayor participación en consultas de esta población se relaciona con información incompleta, expectativa de solución por parte del ciudadano. El motivo de la orientación donde más se presentó esta insatisfacción fue en “Alimentos” (33,38%), Custodia y Cuidado personal (28%) y Servicio al ciudadano (14,52%).

Dentro de los escenarios que se identificaron y que denotaron una orientación incompleta, se procedió a la generación de 33 alertas, 30 relacionadas con la categoría “Mal procedimiento” y 3 por otras categorías.

Orientación clara y completa



Resolución de la necesidad

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

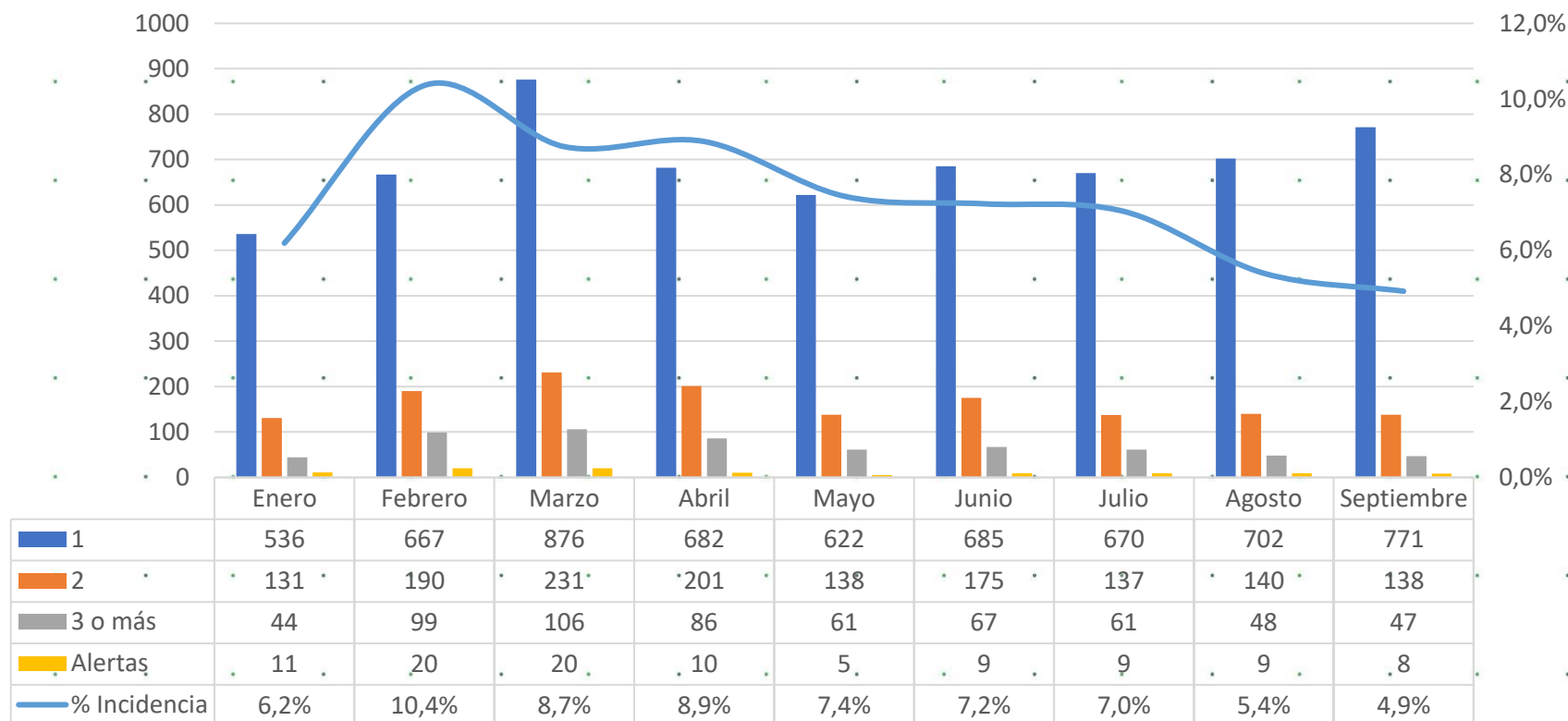
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ATLANTICO	3	3	4	1	5	5	4	10	17	52
ANTIOQUIA	2	9	12	5	3	5	1	4	11	52
BOGOTA	14	14	20	8	8	11	6	14	8	103
RISARALDA	9	6	6	3	1		2	5	4	36
HUILA		3	1					8	4	16
CALDAS	6	5	9	9		3	1		3	36
VALLE DEL CAUCA	3	7	8	8	11	5	1	8	2	53
TOLIMA			2		1	1		1	2	7
NORTE DE SANTANDER	2	2	5	4	3	6	4	6	1	33
META	1		2	1	2	1	1	1	1	10
QUINDIO								1	1	2
CORDOBA	3	13	3	3	2	1	1	1	1	28
LA GUAJIRA	1	1	3	1					1	7
BOYACA	1	1	1				1	1	1	6
BÓLIVAR		1		1		1	1			4
ARAUCA				1		2				3
SANTANDER	3	3	1		1			2		10
CESAR					3					3
CUNDINAMARCA	5	8	3	6	10	9	5	11		57
CHOCO				1						1
SAN ANDRES		1								1
NARIÑO		3				1		2		6
SUCRE	1		2	3	1	1	1			9
CAQUETA					3		1			4
CASANARE							1			1
PUTUMAYO							1	1		2
MAGDALENA							1	1		2
Total general	54	80	82	55	54	52	33	77	57	544

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
La respuesta no cumplió con las expectativas del ciudadano							16	37	28	81
La información estuvo incompleta	34	58	32	26	23	26	14	34	25	272
Otro	15	16	40	25	27	20	2	3	2	150
No se hacia entender muy bien	1	3	8	3	2	1	1	1	2	22
Hablaba muy rápido			1					1		2
Uso de tecnicismos o coloquialismos						1				1
Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	4	3	1	1	2	4		1		16
Total general	54	80	82	55	54	52	33	77	57	544

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Resolución de la necesidad



"Fui en 3 oportunidades para una liquidación de alimentos, la primera vez que fui, eran como las 4 y algo pero me dijeron que atendían de 8 a 11 y de 2 a 4, al día siguiente fui en la tarde, antesitos de las 4 pero me dijeron que la funcionaria había salido a una cita médica, o algo así. La tercera vez que fui al día siguiente en la mañana ya me atendieron"

CZ MOCOA
PUTUMAYO



En el mes de septiembre, el 95,1% manifestó haberse acercado 1 o 2 veces al punto de atención. El 4,9% personas indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones, de estas puntuaciones de las personas encuestadas, se crearon 6 alertas relacionadas con la categoría "Mal procedimiento", y 2 más por otras categorías.

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



BIENESTAR
FAMILIAR

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Resolución de la necesidad

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ANTIOQUIA	4	16	10	6	3	2	8	4	11	64
VALLE DEL CAUCA	4	8	12	8	2	7	6	4	8	59
BOGOTÁ	6	13	20	8	9	8	3	3	4	74
RISARALDA	8	7	11	6	8	5	5	3	4	57
QUINDIO	2			1					3	6
CALDAS	5	5	4	6	2	4	4		3	33
CUNDINAMARCA	2	7	5	12	6	3	4	3	3	45
HUILA			5	2		3		7	3	20
PUTUMAYO						1	4	3	2	10
NORTE DE SANTANDER	6	7	14	14	7	9	11	3	2	73
BOYACÁ	1	7	4	2	2	2			1	19
ATLÁNTICO	1	2	1	2	3	3	5	4	1	22
META		1	4	1	2	1			1	10
ARAUCA		4				1	1	2		8
SANTANDER	1	2				1		2		6
CORDOBA	3	7		3	1	2	1	1		18
BOLIVAR		1		2	1		2			6
TOLIMA	1		1	1	4	5	1	3		16
LA GUAJIRA		4	7	2	3		1			17
CHOCO			1							1
MAGDALENA		1				1	1			3
SAN ANDRÉS						1		1		2
VICHADA				1						1
SUCRE		1	2	3	2	1	3	2		14
CASANARE		3	2			1		1		7
CAQUETA				2			1			3
CAUCA						1				1
CESAR		1		2	4	1		1		9
NARIÑO		2	3	2	2	4		1		14
Total general	44	99	106	86	61	67	61	48	46	618

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	
Por motivos o situaciones diferentes		26	55	63	39	39	37	38	30	30	357
Se requería por citas programadas		10	33	26	40	20	22	18	16	14	199
Aclaración de dudas por asesoría incompleta		5	6	6	5	2	6	4	2	1	37
Se requería traer (en blanco)		3	5	11	2		2	1		1	25
Total general	44	99	106	86	61	67	61	48	47	619	

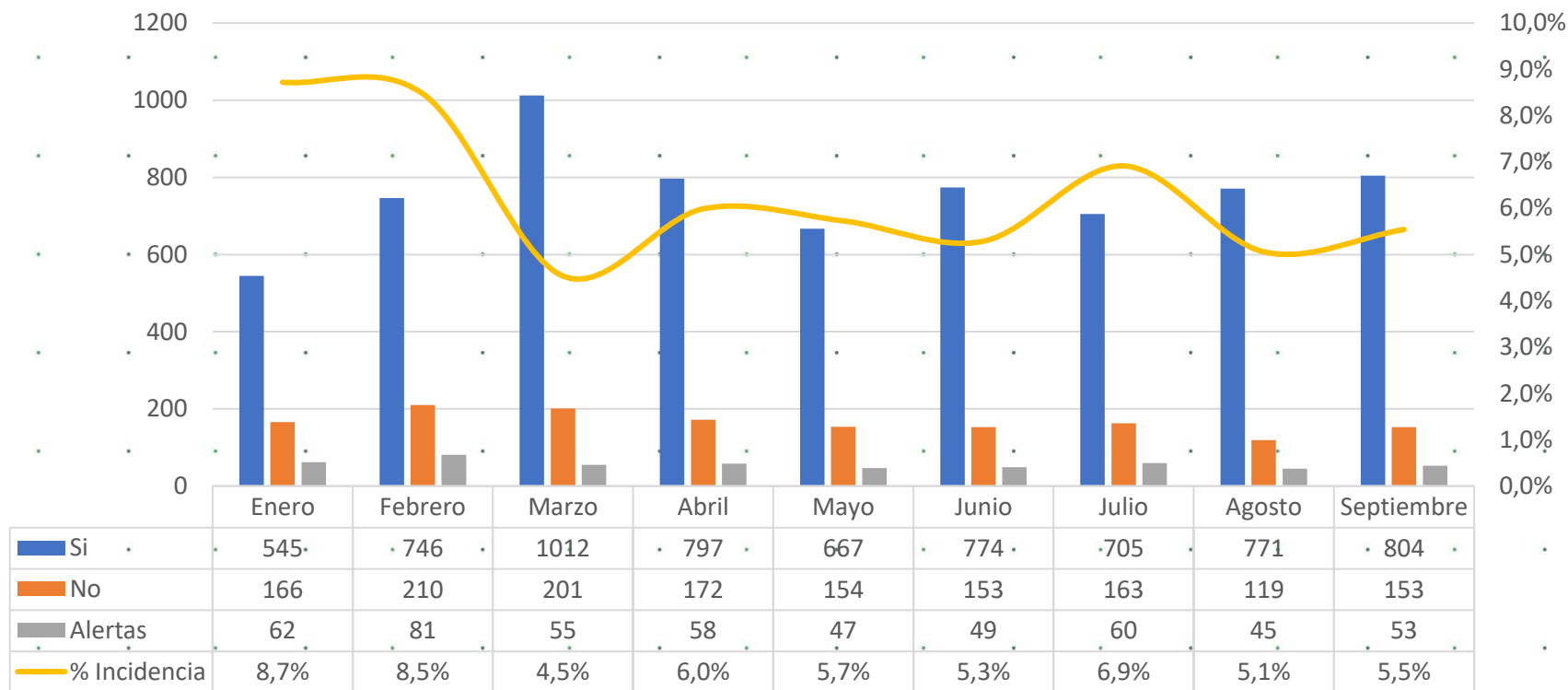


BIENESTAR FAMILIAR

Número de colaboradores



Resolución de la necesidad



"pues la verdad no había mucha gente, cuando yo llegue habían 3 personas, y ahí seguía yo, pero se paró el servicio y como a las 2 volvieron atender, nadie se acercó a decirnos que pasaba ni nada de eso"

CZ RAFAEL URIBE
BOGOTA



"llegué a las 9:00 am y me atendieron a las 12:30 pm, el celador me dijo que había muchas personas adentro, por lo que me toco esperar más de 2 horas en la puerta, cuando entré también tuve que esperar media hora porque había un solo colaborador atendiendo, por esto se generó la demora"

CZ CUCUTA 3
NORTE DE SANTANDER



El 94,5% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención era suficiente.
El 5,5% restante (0,4% más que en el mes anterior) reportó que no eran suficientes los colaboradores, lo que se asocia con tiempos de espera prolongados y en la no atención de sus solicitudes.
Se generaron 53 alertas asociadas con este nivel de satisfacción, 20 de ellas asociadas a tiempos de espera muy largos.

Número de colaboradores

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.



Resolución de la necesidad

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	80	140	145	109	89	102	91	72	89	917
Únicamente había un asesor	86	70	56	63	65	51	72	46	64	573
Total general	166	210	201	172	154	153	163	118	153	1490

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	57	48	67	38	32	30	32	25	50	379
ATLANTICO	23	11	7	5	11	13	18	18	26	132
CALDAS	7	12	17	26	10	4	7	3	12	98
VALLE DEL CAUCA	8	22	20	16	12	19	19	13	11	140
ANTIOQUIA	4	21	21	14	7	3	6	6	10	92
NORTE DE SANTANDER	11	10	15	15	15	16	29	11	8	130
RISARALDA	17	19	14	6	12	13	15	7	6	109
HUILA	3	9	3	3	4	1	2	8	5	38
CUNDINAMARCA	12	14	11	19	16	21	10	7	5	115
TOLIMA			2		4	7	3	1	4	21
BOLIVAR		1	1	4		2			3	11
QUINDIO		1							3	4
CORDOBA	11	19	5	7	3	6	5	2	2	60
META	2	3	4	2	3	2		1	2	19
SANTANDER	3	2	2		2	2		3	1	15
CHOCO									1	1
SUCRE	2			6	4	1	2	2	1	18
CESAR				4	9	2	2	1	1	19
CAQUETA	1	1	1		1				1	5
PUTUMAYO	1			1		1	5	1	1	10
BOYACA		5	3			1	2	2		13
CAUCA			1	1	3					5
CASANARE	2	2	4	1	2	2	1			14
LA GUAJIRA		3	1	1	3	1	2	1		12
ARAUCA		4	1	2		2		2		11
MAGDALENA	1									1
SAN ANDRES			1					1		2
NARIÑO	1	3		1	1	4	3	3		16
Total general	166	210	201	172	154	153	163	118	153	1490



BIENESTAR FAMILIAR

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

Cierre de la
Encuesta



Categoría de Sugerencias	Subcategoría de Sugerencias	# Sugerencias	% Participación
Recurso Humano	Suficiencia del personal para atención de ciudadanos	81	31,64%
	Actitud de los vigilantes y otros profesionales	18	7,03%
Capacitaciones	Protocolos de Atención	39	15,23%
	Línea Técnica	36	14,06%
Sugerencias remitidas a Protección	Disponibilidad de la agenda	34	13,28%
	Actitud y conocimiento de los defensores de familia	5	1,95%
Infraestructura	Adecuación de espacios destinados a la atención de ciudadanos	19	7,42%
No aplican al ICBF	No es competencia de ICBF - Otras instituciones	19	7,42%
Otros	Otros	3	1,17%
Sistemas Tecnológicos	SDAT	1	0,39%
	Nuevos desarrollos tecnológicos destinados a la atención de ciudadanos	1	0,39%
Total general		256	100,00%

En el mes de Septiembre se recibieron 256 sugerencias, que fueron categorizadas en 7 categorías y 11 subcategorías.

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



Nivel de Satisfacción

Septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



Cálculo nivel de satisfacción

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

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

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

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

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

Histórico nivel de satisfacción

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

Mayor al 82%
Mayor al 4.1



Nivel Alto
de satisfacción

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

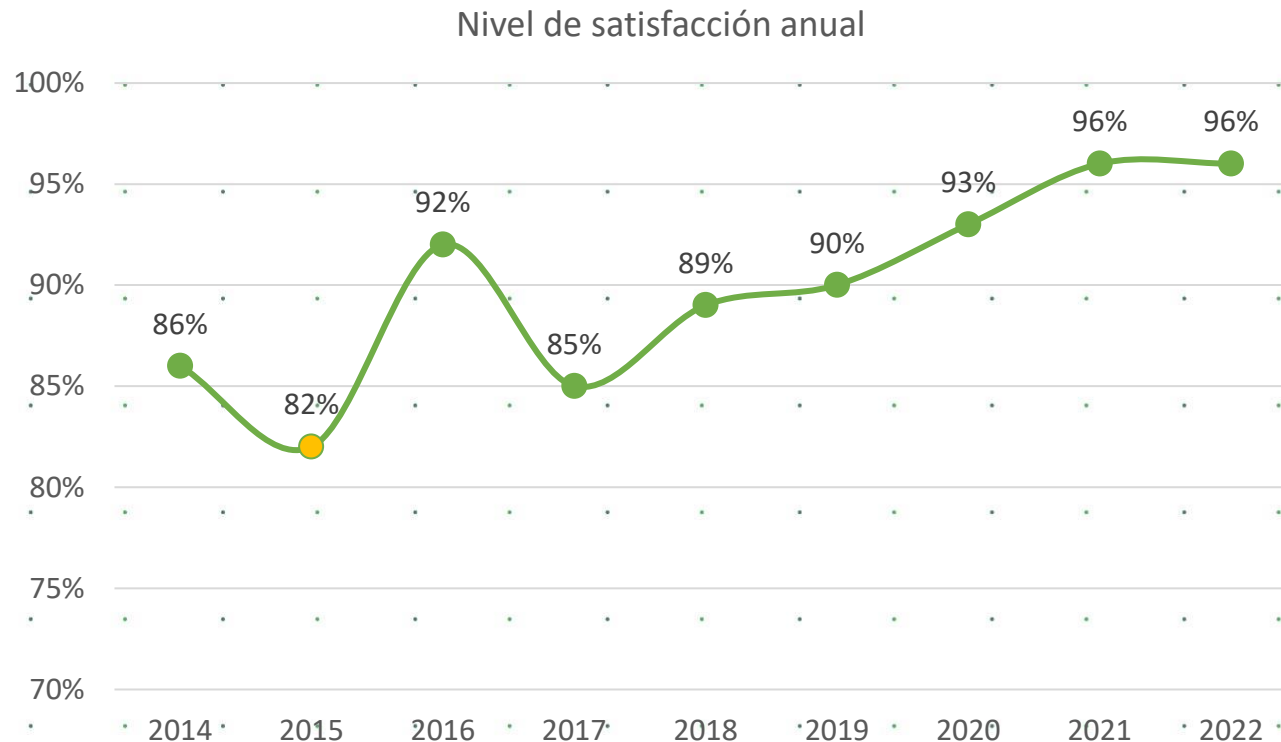


Nivel Aceptable
de satisfacción

Menor al 75%
Menor al 3.85



Nivel Bajo
de satisfacción



Satisfacción por categoría

Oportunidad del servicio											
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	
Caribe	4,5	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,5	4,5	4,7	4,7	
Centro Sur	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	
Centroriente	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,7	4,8	
Eje Cafetero	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	
Llanos	4,8	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	
Pacífico	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9	4,8	4,7	4,8	
Total general	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	

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

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



Nivel Alto de Satisfacción

- La categoría “**Calidad del servicio**” obtuvo el mejor resultado de satisfacción al corte del mes de septiembre con un promedio general de **4,9**. La macro región **Pacífico** obtuvo el mejor resultados en esta categoría con **5,0** puntos.
- La “**Oportunidad del servicio**” tuvo un resultado promedio de **4,8**. Las macro regiones **Llanos** y **Centro Sur** obtuvieron los mejores resultados esta categoría con promedios de **5,0** y **4,9** respectivamente en el mes de septiembre.

Satisfacción por categoría

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

Satisfacción general											
Macro Region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	
Caribe	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	
Centro Sur	4,9	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	
Centroriente	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	
Eje Cafetero	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	
Llanos	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8	
Pacífico	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	
Total general	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	

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



Nivel Alto de Satisfacción



- La categoría con menor resultado de satisfacción fue **Resolución de la necesidad** con **4,6** para el mes septiembre y las macro regiones con menor resultado en esta categoría fueron **Centroriente** y **Caribe** con **4,4** y **4,5** respectivamente.
- El nivel de satisfacción general del mes de septiembre fue del **4,8 (96%)**.
- Las macro regiones con mejor satisfacción general en el mes de septiembre fueron **Llanos** y **Centro Sur** con un promedio de **4,9** cada una.

Nivel de Satisfacción Caribe

Septiembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

Oportunidad del servicio	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
Macro region				
Atlántico	3,9	4,3	4,3	4,2
CZ BARANOA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ HIPODROMO	3,6	4,3	4,3	4,2
CZ NORTE CENTRO HISTORICÒ	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ SABANAGRANDE	5,0	"-"	"-"	5,0
CZ SABANALARGA	4,9	3,7	"-"	4,8
CZ SUROCCIDENTE	4,5	4,3	4,0	4,2
REGIONAL ATLANTICO	3,7	"-"	5,0	4,3
CZ SURORIENTE	"-"	"-"	"-"	"-"
Bolivar	4,9	4,8	4,8	4,9
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	5,0	4,0	4,5
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	"-"	4,3	5,0	4,5
CZ MAGANGUE	4,6	3,7	5,0	4,7
CZ MOMPOX	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ SIMITI	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ TURBACO	5,0	"-"	4,8	4,8
REGIONAL BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	"-"	"-"	4,5	4,5
Cesar	5,0	4,8	4,9	4,8
CZ AGUACHICA	"-"	"-"	5,0	5,0
CZ AGUSTIN CODAZZI	"-"	"-"	5,0	5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 1	"-"	4,3	5,0	4,8
CZ VALLEDUPAR 2	5,0	4,8	4,8	4,8
REGIONAL CESAR	"-"	5,0	"-"	5,0

Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CORDOBA	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ 1 MONTERIA	4,5	4,5	4,4	4,5
CZ CERETE	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ LORICA	4,7	4,6	5,0	4,7
CZ MONTELIBANO	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ PLANETARICA	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ SAHAGUN	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5,0	"-"	"-"	5,0
CZ TIERRALTA	5,0	4,7	5,0	5,0
REGIONAL CORDOBA	5,0	5,0	5,0	5,0
LA GUAJIRA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FONSECA	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ MAICAO	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ MANAURE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RIOHACHA 1	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RIOHACHA 2	3,7	"-"	5,0	4,6
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	4,9	5,0	5,0
MAGDALENA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ EL BANCO	"-"	"-"	5,0	5,0
CZ FUNDACIÓN	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 1	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 2	5,0	5,0	"-"	5,0
SAN ANDRES	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ LOS ALMENDROS	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL SAN ANDRES	4,7	5,0	5,0	4,9
SUCRE	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ BOSTON	3,7	5,0	"-"	4,3
CZ LA MOJANA	5,0	"-"	"-"	5,0
CZ NORTE	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ SINCELEJO	4,8	4,9	4,9	4,9
Total general	4,6	4,8	4,6	4,7



Nivel Alto de Satisfacción



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

Nivel de satisfacción por categoría 2022

Calidad del servicio				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ATLANTICO	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ BARANOA	4,5	5,0	4,9	4,9
CZ HIPODROMO	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ NORTE-CENTRO HISTORICO	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ SABANAGRANDE	5,0	"-"	"-"	5,0
CZ SABANALARGA	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ SUROCCIDENTE	4,8	4,7	4,7	4,7
REGIONAL ATLANTICO	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ SURORIENTE	"-"	"-"	"-"	"-"
BOLIVAR	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,8	"-"	5,0	4,9
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	4,5	4,5	4,6
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	"-"	4,8	5,0	4,8
CZ MAGANGUE	5,0	4,5	5,0	4,9
CZ MOMPOX	4,8	4,8	5,0	4,8
CZ SIMITI	4,6	5,0	"-"	4,8
CZ TURBACO	5,0	"-"	5,0	5,0
REGIONAL BOLIVAR	4,0	5,0	5,0	5,0
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	"-"	"-"	5,0	5,0
CESAR	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ AGUACHICA	"-"	"-"	4,5	4,5
CZ AGUSTIN CODAZZI	"-"	"-"	5,0	5,0
CZ CHIRIGUANA	4,9	"-"	5,0	4,9
CZ VALLEDUPAR 1	"-"	5,0	4,9	4,9
CZ VALLEDUPAR 2	5,0	4,9	5,0	4,9
REGIONAL CESAR	"-"	4,8	"-"	4,8

Calidad del servicio				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CORDOBA	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ 1 MONTERIA	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ CERETE	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ LORICA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ MONTELIBANO	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ PLANETARICA	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ SAHAGUN	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ-SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,8	"-"	"-"	4,8
CZ TIERRALTA	4,9	4,9	4,9	4,9
REGIONAL CORDOBA	4,9	4,9	4,9	4,9
LA GUAJIRA	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ FONSECA	4,0	"-"	4,8	4,5
CZ MAICAO	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ MANAURE	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ RIOHACHA 1	4,8	5,0	5,0	4,8
CZ RIOHACHA 2	5,0	"-"	5,0	5,0
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	4,7	5,0	4,9
MAGDALENA	5,0	4,8	4,3	4,7
CZ EL BANCO	"-"	"-"	3,8	3,8
CZ FUNDACIÓN	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 1	5,0	"-"	4,5	4,8
CZ SANTA MARTA 2	5,0	4,8	"-"	4,9
SAN ANDRES	4,8	4,7	4,6	4,7
CZ-LOS ALMENDROS	4,5	5,0	4,3	4,5
REGIONAL SAN ANDRES	4,9	4,6	5,0	4,8
SUCRE	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ-BOSTON	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ LA MOJANA	5,0	"-"	"-"	5,0
CZ NORTE	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ SINCELEJO	4,8	4,9	4,9	4,9
Total general	4,8	4,9	4,9	4,8



Nivel Alto de Satisfacción



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

Nivel de satisfacción por categoría 2022

Resolucion de la necesidad	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
Macro region				
ATLANTICO	3,9	4,1	4,3	4,2
CZ BARANOA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ HIPODROMO	3,7	4,1	4,3	4,2
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ SABANAGRANDE	5,0	"-"	"-"	5,0
CZ SABANALARGA	4,6	5,0	"-"	4,6
CZ SUROCCIDENTE	4,1	3,9	4,1	4,0
REGIONAL ATLANTICO	5,0	"-"	3,0	4,0
CZ SURORIENTE	"-"	"-"	"-"	"-"
BOLIVAR	4,6	4,6	4,8	4,7
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	3,0	3,0	3,5
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	"-"	4,0	5,0	4,2
CZ MAGANGUE	5,0	5,0	4,5	4,8
CZ MOMPOX	4,3	4,6	5,0	4,6
CZ SIMITI	4,5	5,0	"-"	4,7
CZ TURBACO	4,0	"-"	5,0	4,8
REGIONAL BOLIVAR	5,0	4,8	4,9	4,8
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	"-"	"-"	5,0	5,0
CESAR	5,0	4,4	4,7	4,6
CZ AGUACHICA	"-"	"-"	5,0	5,0
CZ AGUSTIN CODAZZI	"-"	"-"	5,0	5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 1	"-"	5,0	4,7	4,8
CZ VALLEDUPAR 2	5,0	4,4	4,7	4,5
REGIONAL CESAR	"-"	5,0	"-"	5,0

Resolucion de la necesidad	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
Macro region				
CORDOBA	4,5	4,7	4,7	4,6
CZ 1 MONTERIA	4,2	4,5	4,5	4,3
CZ CERETE	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ LORICA	4,8	4,8	5,0	4,8
CZ MONTELIBANO	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ PLANETARICA	5,0	4,4	5,0	4,6
CZ SAHAGUN	4,3	4,7	4,7	4,6
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5,0	"-"	"-"	5,0
CZ TIERRALTA	4,8	4,5	5,0	4,8
REGIONAL CORDOBA	4,8	5,0	4,8	4,9
LA GUAJIRA	4,7	4,7	4,6	4,7
CZ FONSECA	5,0	"-"	4,0	4,3
CZ MAICAO	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ MANAURE	4,8	4,5	5,0	4,7
CZ RIOHACHA 1	4,7	4,7	4,0	4,6
CZ RIOHACHA 2	3,0	"-"	5,0	4,3
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	4,9	4,6	4,8
MAGDALENA	4,7	5,0	4,2	4,5
CZ EL BANCO	"-"	"-"	4,0	4,0
CZ FUNDACION	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 1	4,0	"-"	4,0	4,0
CZ SANTA MARTA 2	5,0	5,0	"-"	5,0
SAN ANDRES	4,3	5,0	4,5	4,6
CZ LOS ALMENDROS	3,0	5,0	4,0	4,0
REGIONAL SAN ANDRES	4,6	5,0	5,0	4,8
SUCRE	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ BOSTON	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ LA MOJANA	5,0	"-"	"-"	5,0
CZ NORTE	4,0	5,0	"-"	4,6
CZ SINCELEJO	4,7	4,7	4,8	4,8
Tótal general	4,4	4,6	4,5	4,5



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

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

Nivel de satisfacción por categoría 2022

Satisfacción general				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ATLANTICO	4,3	4,5	4,6	4,5
CZ BARANOA	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ HIPODROMO	4,1	4,5	4,6	4,5
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	"-"			"-"
CZ SABANAGRANDE	5,0	"-"	"-"	5,0
CZ SABANALARGA	4,8	4,6	"-"	4,8
CZ SUROCCIDENTE	4,5	4,4	4,4	4,4
REGIONAL ATLANTICO	4,6	"-"	4,5	4,5
CZ SURORIENTE		"-"	"-"	
BOLIVAR	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,9		5,0	4,9
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	4,3	4,0	4,3
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	"-"	4,4	5,0	4,6
CZ MAGANGUE	4,9	4,3	4,9	4,8
CZ MOMPOX	4,8	4,8	5,0	4,8
CZ SIMITI	4,7	5,0		4,8
CZ TURBACO	4,8	"-"	5,0	4,9
REGIONAL BOLIVAR	4,6	5,0	5,0	4,9
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO			4,9	4,9
CESAR	5,0	4,8	4,9	4,8
CZ AGUACHICA	"-"		4,7	4,7
CZ AGUSTIN CODAZZI	"-"	"-"	5,0	5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 1	"-"	4,8	4,9	4,9
CZ VALLEDUPAR 2	5,0	4,7	4,9	4,8
REGIONAL CESAR		4,9	"-"	4,9

Satisfacción general				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CORDOBA	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ 1 MONTERIA	4,5	4,7	4,6	4,6
CZ CERETE	"-"			"-"
CZ LORICA	4,8	4,8	5,0	4,8
CZ MONTELIBANO	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ PLANETARICA	5,0	4,7	4,9	4,8
CZ SAHAGUN	4,7	4,9	4,9	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,9			4,9
CZ TIERRALTA	4,9	4,7	5,0	4,9
REGIONAL CORDOBA	4,9	5,0	4,9	4,9
LA GUAJIRA	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ FONSECA	4,6		4,6	4,6
CZ MAICAO	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ MANAURE	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ RIOHACHA 1	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ RIOHACHA 2	4,1		5,0	4,7
REGIONAL LA GUAJIRA	5,0	4,8	4,9	4,9
MAGDALENA	4,9	4,9	4,5	4,7
CZ EL BANCO	"-"	"-"	4,1	4,1
CZ FUNDACIÓN	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ SANTA MARTA 1	4,8		4,5	4,6
CZ SANTA MARTA 2	5,0	4,9	"-"	5,0
SAN ANDRES	4,7	4,9	4,7	4,8
CZ LOS ALMENDROS	4,3	5,0	4,4	4,5
REGIONAL SAN ANDRES	4,8	4,8	5,0	4,8
SUCRE	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ BOSTON	4,6	5,0		4,8
CZ LA MOJANA	5,0			5,0
CZ NORTE	4,8	5,0		4,9
CZ SINCELEJO	4,8	4,9	4,9	4,9
Total general	4,7	4,8	4,7	4,7



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

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

Nivel de Satisfacción Centro Sur

Septiembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

Oportunidad del servicio				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ LETICIA	"-"	"-"	"-"	"-"
REGIONAL AMAZONAS	"-"	"-"	"-"	"-"
CAQUETA	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FLORENCIA 1	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ FLORENCIA 2		4,3		4,3
CZ PUERTO RICO	4,8	4,9	5,0	4,9
HUILA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ LA GAITANA	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ LA PLATA	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ NEIVA	3,7	4,7	5,0	4,6
CZ PITALITO	4,9	5,0	4,9	4,9
REGIONAL HUILA	"-"	"-"	"-"	"-"
PUTUMAYO	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ LA HORMIGA	5,0	4,8	5,0	5,0
CZ MOCOA	"-"	5,0	4,9	4,9
CZ SIBUNDOY	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL PUTUMAYO	"-"	5,0		5,0
CZ PUERTO ASIS		"-"	"-"	"-"
TOLIMA	5,0	4,7	4,8	4,8
CZ CHAPARRAL	"-"	4,6	5,0	4,8
CZ ESPINAL	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ GALAN	5,0	4,6	4,5	4,7
CZ HONDA	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ IBAGUE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MELGAR	5,0	"-"		5,0
CZ PURIFICACION	5,0		5,0	5,0
REGIONAL TOLIMA	5,0	"-"	5,0	5,0
GUAINIA			5,0	5,0
CZ INIRIDA			5,0	5,0
Total general	4,9	4,8	4,9	4,9

Calidad del servicio				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	"-"		5,0	5,0
CZ LETICIA	"-"		5,0	5,0
REGIONAL AMAZONAS	"-"	"-"	"-"	"-"
CAQUETA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,5	5,0	4,8	4,8
CZ FLORENCIA 1	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FLORENCIA 2		5,0		5,0
CZ PUERTO RICO	4,9	4,9	5,0	4,9
HUILA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ LA GAITANA	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ LA PLATA	5,0	4,9	4,6	4,8
CZ NEIVA	5,0	5,0	4,5	4,9
CZ PITALITO	5,0	4,9	5,0	5,0
REGIONAL HUILA	"-"	"-"	"-"	"-"
PUTUMAYO	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ LA HORMIGA	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ MOCOA	"-"	5,0	4,9	4,9
CZ SIBUNDOY	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL PUTUMAYO	"-"	5,0		5,0
CZ PUERTO ASIS		"-"	"-"	"-"
TOLIMA	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ CHAPARRAL	"-"	4,8	5,0	4,9
CZ ESPINAL	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ GALAN	5,0	4,6	4,9	4,8
CZ HONDA	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ IBAGUE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MELGAR	5,0	"-"		5,0
CZ PURIFICACION	5,0		5,0	5,0
REGIONAL TOLIMA	5,0	"-"	5,0	5,0
GUAINIA			5,0	5,0
CZ INIRIDA			5,0	5,0
Total general	5,0	4,9	4,9	4,9



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regional con mejor satisfacción general fue Tolima

Resolucion de la necesidad	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
Macro region				
AMAZONAS	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ LETICIA	"-"	"-"	"-"	"-"
REGIONAL AMAZONAS		"-"	"-"	"-"
CAQUETA	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FLORENCIA 1	4,3	5,0	3,0	4,3
CZ FLORENCIA 2		5,0		5,0
CZ PUERTO RICO	4,7	4,7	4,9	4,8
HUILA	4,7	4,8	4,6	4,7
CZ LA GAITANA	4,3	5,0	4,5	4,5
CZ LA PLATA	4,9	4,6	4,3	4,6
CZ NEIVA	5,0	5,0	4,0	4,7
CZ PITALITO	4,7	4,8	4,9	4,7
REGIONAL HUILA	"-"	"-"	"-"	"-"
PUTUMAYO	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ LA HORMIGA	5,0	4,8	4,4	4,5
CZ MOCOIA	"-"	5,0	4,9	4,9
CZ SIBUNDOY	4,6	5,0	5,0	4,7
REGIONAL PUTUMAYO	"-"	3,0		3,0
CZ PUERTO ASIS		"-"	"-"	"-"
TOLIMA	4,8	4,2	4,6	4,5
CZ CHAPARRAL	"-"	3,7	5,0	4,3
CZ ESPINAL	4,9	4,3	4,6	4,6
CZ GALAN	4,6	4,2	4,3	4,4
CZ HONDA	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ IBAGUE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MELGAR	5,0	"-"		5,0
CZ PURIFICACION	5,0		5,0	5,0
REGIONAL TOLIMA	3,0	"-"	5,0	4,0
GUAINIA			5,0	5,0
CZ INIRIDA			5,0	5,0
Total general	4,7	4,6	4,7	4,7

Satisfaccion general	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
Macro region				
AMAZONAS	"-"		5,0	5,0
CZ LETICIA	"-"		5,0	5,0
REGIONAL AMAZONAS		"-"	"-"	"-"
CAQUETA	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ FLORENCIA 1	4,8	5,0	4,5	4,8
CZ FLORENCIA 2		4,8		4,8
CZ PUERTO RICO	4,8	4,8	5,0	4,9
HUILA	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ LA GAITANA	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ LA PLATA	4,9	4,8	4,6	4,8
CZ NEIVA	4,6	4,9	4,5	4,7
CZ PITALITO	4,9	4,9	4,9	4,9
REGIONAL HUILA	"-"	"-"	"-"	"-"
PUTUMAYO	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ LA HORMIGA	5,0	4,9	4,8	4,8
CZ MOCOIA	"-"	5,0	4,9	4,9
CZ SIBUNDOY	4,9	5,0	5,0	4,9
REGIONAL PUTUMAYO	"-"	4,6		4,6
CZ PUERTO ASIS		"-"	"-"	"-"
TOLIMA	4,9	4,6	4,8	4,8
CZ CHAPARRAL	"-"	4,5	5,0	4,7
CZ ESPINAL	4,9	4,7	4,8	4,8
CZ GALAN	4,9	4,5	4,7	4,7
CZ HONDA	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ IBAGUE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MELGAR	5,0	"-"		5,0
CZ PURIFICACION	5,0		5,0	5,0
REGIONAL TOLIMA	4,6	"-"	5,0	4,8
GUAINIA			5,0	5,0
CZ INIRIDA			5,0	5,0
Total general	4,9	4,8	4,8	4,8



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de Satisfacción Centro oriente

Septiembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

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

Calidad del servicio	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
Macro region				
CUNDINAMARCA	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ CAQUEZA	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ CHOCONTA	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ FACATATIVA	4,8	4,6	4,9	4,8
CZ FUSAGASUGA	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ GACHETA	4,5	5,0	"-	4,6
CZ GIRARDOT		5,0	3,0	3,7
CZ LA MESA		5,0		5,0
CZ PACHO	"-	5,0	5,0	5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0		5,0
CZ SOACHA	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ SOACHA CENTRO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ UBATE	"-	4,8	4,8	4,8
CZ VILLETA	"-		"-	"-
CZ ZIPAQUIRA	4,8	4,9	5,0	4,9
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	"-	5,0
NORTE DE SANTANDER	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 1	4,9	4,9	4,6	4,8
CZ CUCUTA 2	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ CUCUTA 3	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ OCAÑA	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ PAMPLONA	5,0	5,0		5,0
CZ TIBU	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	5,0	4,9		4,9
SANTANDER	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ ANTONIA SANTOS	4,8	5,0	4,8	4,9
CZ BUCARAMANGA SUR	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,6	4,0	5,0	4,6
CZ LA FLORESTA	5,0	5,0	"-	5,0
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,8			4,8
CZ MÁLAGA	5,0		5,0	5,0
CZ SAN GIL	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOCORRO	4,9	"-		4,9
CZ VELEZ	"-	5,0	5,0	5,0
CZ REBURGIR			4,8	4,8
CZ YARIQUIES	"-		"-	"-
SEDE NACIONAL	"-	"-	"-	"-
CENTRO DE CONTACTO	"-	"-	"-	"-
Total general	4,8	4,8	4,9	4,8



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

Resolucion de la necesidad	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOGOTA	4,1	4,4	4,3	4,2
CZ BARRIOS UNIDOS	4,4	4,1	4,3	4,2
CZ BOSA	4,0	5,0	3,9	4,1
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,6	4,0	4,5	4,3
CZ CREER	4,0	5,0	"-"	4,1
CZ ENGATIVA	4,0	3,3	3,7	3,8
CZ FONTIBON	4,4	4,3		4,4
CZ KENÑEDY	3,9	4,3	4,2	4,0
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	"-"	3,7	4,2
CZ MARTIRES	4,2	4,9	4,6	4,5
CZ RAFAEL URIBE	4,2	4,5	4,6	4,4
CZ REVIVIR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	3,9	4,1	4,3	4,1
CZ SANTA FE	5,0	4,5	5,0	4,8
CZ SUBA	4,2	4,4	3,9	4,3
CZ TUNJUELITO	4,5	4,5	4,5	4,5
CZ USAQUEN	4,0	4,3	4,4	4,2
CZ USME	3,8	4,3	4,1	4,1
REGIONAL BOGOTA	4,3	4,8	4,3	4,5
CZ PUENTE ARANDA			4,3	4,3
BOYACA	4,7	5,0	4,7	4,8
CZ DUITAMA	5,0	5,0		5,0
CZ EL COCUY	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GARAGOA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MIRAFLORES	5,0	4,3	5,0	4,8
CZ OTANCHE	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ PUERTO BOYACA	3,7	5,0	5,0	4,5
CZ SOATA	3,0			3,0
CZ SOGAMOSO	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ TUNJA 1	4,3	5,0	5,0	4,7
CZ TUNJA 2	4,5	5,0	4,2	4,5
REGIONAL BOYACA		5,0	5,0	5,0

Resolucion de la necesidad	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CUNDINAMARCA	4,2	4,3	4,5	4,3
CZ CAQUEZA	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ CHOCONTA	4,7	4,0	5,0	4,6
CZ FACATATIVA	4,1	4,3	4,4	4,3
CZ FUSAGASUGA	4,3	4,6	4,8	4,7
CZ GACHETA	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ GIRARDOT	3,0	3,0	3,0	3,0
CZ LA MESA		5,0		5,0
CZ PACHO	"-"	4,5	5,0	4,8
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0		5,0
CZ SOACHA	3,6	4,0	3,8	3,9
CZ SOACHA CENTRO	3,0	3,0	5,0	3,7
CZ UBATE	"-"	5,0	4,0	4,6
CZ VILLETA	"-"		"-"	"-"
CZ ZIPAQUIRA	3,9	4,2	5,0	4,1
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	"-"	5,0
NORTE DE SANTANDER	4,6	4,6	4,4	4,5
CZ CUCUTA 1	4,7	4,8	4,4	4,6
CZ CUCUTA 2	4,7	4,4	4,6	4,6
CZ CUCUTA 3	4,5	4,5	4,1	4,4
CZ OCAÑA	4,4	4,9	4,6	4,6
CZ PAMPLONA	4,7	5,0		4,7
CZ TIBU	4,9	4,8	5,0	4,9
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,5	4,4		4,5
SANTANDER	4,3	4,6	4,7	4,5
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	4,3	5,0	4,7
CZ BUCARAMANGA SUR	5,0	4,5	4,8	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	3,8	5,0	2,3	3,8
CZ LA FLORESTA	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,0			4,0
CZ MALAGA	5,0		5,0	5,0
CZ SAN GIL	1,0	5,0	5,0	3,7
CZ SOCORRO	5,0	"-"		5,0
CZ VELEZ	"-"	5,0	5,0	5,0
CZ RESURGIR			5,0	5,0
CZ YARIQUIES		"-"	"-"	"-"
SEDE NACIONAL	"-"	"-"	"-"	"-"
CENTRO DE CONTACTO	"-"	"-"	"-"	"-"
Total general	4,3	4,4	4,4	4,4



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

Satisfacción general				
Macro región	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOGOTA	4,6	4,7	4,7	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	4,8	4,5	4,8	4,6
CZ BOSA	4,7	5,0	4,6	4,7
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,7	4,7	4,6	4,7
CZ CREER	4,5	4,1	"-"	4,4
CZ ENGATIVA	4,5	4,4	4,3	4,4
CZ FONTIBON	4,8	4,6		4,8
CZ KENNEDY	4,5	4,6	4,6	4,6
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	"-"	4,5	4,7
CZ MARTIRES	4,7	4,9	4,9	4,8
CZ RAFAEL URIBE	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ REVIVIR	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,6	4,6	4,7	4,6
CZ SANTA FE	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ SUBA	4,7	4,7	4,5	4,7
CZ TUNJUELITO	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ USAQUEN	4,5	4,7	4,7	4,7
CZ USME	4,5	4,7	4,6	4,6
REGIONAL BOGOTA	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ PUENTE ARANDA			4,7	4,7
BOYACA	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ DUITAMA	5,0	4,6		4,9
CZ EL COCUY	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GARAGOA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MIRAFLORES	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ OTANCHE	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ PUERTO BOYACA	4,3	5,0	5,0	4,8
CZ SOATA	4,6			4,6
CZ SOGAMOSO	4,8	4,8	"-"	4,8
CZ TUNJA 1	4,5	5,0	5,0	4,7
CZ TUNJA 2	4,8	5,0	4,6	4,8
REGIONAL BOYACA		5,0	5,0	5,0

Satisfacción general				
Macro región	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CUNDINAMARCA	4,6	4,7	4,7	4,7
CZ CAQUEZA	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ CHOCONTA	4,8	4,7	5,0	4,8
CZ FACATIVÁ	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ FUSAGUGA	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ GACHETA	4,8	5,0	"-"	4,8
CZ GIRARDOT		4,6	3,5	3,9
CZ LA MESA		5,0		5,0
CZ PACHO	"-"	4,9	5,0	5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	4,8		4,9
CZ SOACHA	4,5	4,5	4,4	4,5
CZ SOACHA CENTRO	4,1	4,6	4,5	4,4
CZ UBATE	"-"	4,9	4,6	4,8
CZ VILLETA	"-"			"-"
CZ ZIPAQUIRA	4,4	4,7	5,0	4,6
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	"-"	5,0
NORTE DE SANTANDER	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ CUCUTA 1	4,8	4,9	4,6	4,8
CZ CUCUTA 2	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ CUCUTA 3	4,8	4,8	4,6	4,7
CZ OCAÑA	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ PAMPLONA	4,9	5,0		4,9
CZ TIBU	4,9	4,9	5,0	4,9
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,9	4,8		4,9
SANTANDER	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ BUCARAMANGA SUR	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,3	4,4	4,2	4,3
CZ LA FLORESTA	4,6	4,9	"-"	4,8
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,7			4,7
CZ MALAGA	5,0		5,0	5,0
CZ SAN GIL	4,1	5,0	4,5	4,5
CZ SOCORRO	5,0	"-"		5,0
CZ VELEZ	"-"	4,8	5,0	4,9
CZ RESURGIR			4,8	4,8
CZ YARIQUIES			"-"	"-"
SEDE NACIONAL	"-"	"-"	"-"	"-"
CENTRO DE CONTACTO	"-"	"-"	"-"	"-"
Total general	4,7	4,7	4,7	4,7



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de Satisfacción Eje Cafetero

septiembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

Oportunidad del servicio	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
Macro region				
ANTIOQUIA	4,7	4,7	4,9	4,8
CAIF COMUNA 13	5,0	"-	5,0	5,0
CZ ABURRA NORTE	4,2	4,4	4,1	4,2
CZ ABURRA SUR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ANTONIA SANTOS			5,0	5,0
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,7	4,5	4,9	4,7
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	3,7	5,0	5,0	4,9
CZ LA MESETA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MAGDALENA MEDIO		5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE MEDIO	5,0		5,0	5,0
CZ ORIENTE	4,8	4,6	5,0	4,8
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ROSALES	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ SUR ORIENTE		3,7	4,7	4,4
CZ SUROESTE	5,0	5,0		5,0
CZ URABA	5,0	5,0	"-	5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	"-	5,0	5,0
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0
CALDAS	4,9	4,9	4,6	4,8
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	"-	5,0
CZ MANIZALES 2	4,9	4,8	4,4	4,8
CZ NORTE	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR ORIENTE	5,0		5,0	5,0
QUINDIO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ARMENIA NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ARMENIA SUR	"-	5,0	5,0	5,0
CZ CALARCA	"-		5,0	5,0
REGIONAL QUINDIO	5,0		5,0	5,0
RISARALDA	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ BELEN DE UMBRIA	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ DOS QUEBRADAS	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ PEREIRA	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ SANTA ROSA DE CABAL	5,0	4,9	4,6	4,9
REGIONAL RISARALDA	5,0	5,0	5,0	5,0
Total general	4,8	4,9	4,8	4,8

Calidad del servicio	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
Macro region				
ANTIOQUIA	4,8	4,8	4,9	4,8
CAIF COMUNA 13	5,0	"-	5,0	5,0
CZ ABURRA NORTE	4,5	4,7	4,9	4,6
CZ ABURRA SUR	4,5	5,0	4,9	4,7
CZ ANTONIA SANTOS			4,5	4,5
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,8	4,5	4,9	4,8
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ LA MESETA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MAGDALENA MEDIO		5,0	4,0	4,5
CZ OCCIDENTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,0		5,0	4,8
CZ ORIENTE	4,9	4,7	4,9	4,9
CZ ORIENTE MEDIO	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ ROSALES	4,8	4,6	4,8	4,8
CZ SUR ORIENTE		4,3	4,5	4,4
CZ SUROESTE	5,0	5,0		5,0
CZ URABA	5,0	5,0	"-	5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	4,9	"-	5,0	4,9
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0
CALDAS	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	"-	5,0
CZ MANIZALES 2	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ NORTE	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ORIENTE	4,9	4,5	5,0	4,8
CZ SUR ORIENTE	5,0		5,0	5,0
QUINDIO	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ ARMENIA NORTE	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ ARMENIA SUR	"-	5,0	5,0	5,0
CZ CALARCA	"-		4,9	4,9
REGIONAL QUINDIO	5,0		5,0	5,0
RISARALDA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BELEN DE UMBRIA	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ LA VIRGINIA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ PEREIRA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	5,0	4,9	4,9
REGIONAL RISARALDA	4,9	5,0	4,7	4,9
Total general	4,9	4,9	4,9	4,9

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

Resolucion de la necesidad				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	4,4	4,4	4,6	4,5
CAIF COMUNA 13	3,0	"-"	5,0	4,0
CZ ABURRA NORTE	3,9	3,7	4,8	4,0
CZ ABURRA SUR	4,2	5,0	4,2	4,3
CZ ANTONIA SANTOS			5,0	5,0
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,0	3,4	4,3	4,1
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	5,0	4,4	4,5	4,5
CZ LA MESETA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MAGDALENA MEDIO		5,0	3,0	4,0
CZ OCCIDENTE	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ OCCIDENTE MEDIO	5,0		5,0	5,0
CZ ORIENTE	4,3	4,5	4,6	4,4
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	4,5	4,9
CZ PORCE NUS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ROSALES	4,0	4,0	4,4	4,2
CZ SUR ORIENTE		3,0	4,0	3,8
CZ SUROESTE	5,0	5,0		5,0
CZ URABA	5,0	5,0	"-"	5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	4,7	"-"	4,8	4,7
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0
CALDAS	4,5	4,5	4,5	4,5
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ MANIZALES 2	4,5	4,4	4,4	4,4
CZ NORTE	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE	4,7	4,9	4,6	4,8
CZ ORIENTE	5,0	5,0	4,5	4,8
CZ SUR ORIENTE	5,0		5,0	5,0
QUINDIO	4,7	5,0	4,6	4,6
CZ ARMENIA NORTE	4,6	5,0	4,7	4,7
CZ ARMENIA SUR	"-"	5,0	5,0	5,0
CZ CALARCA	"-"		4,2	4,2
REGIONAL QUINDIO	5,0		3,0	4,3
RISARALDA	4,6	4,8	4,7	4,7
CZ BELEN DE UMBRIA	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ DOS QUEBRADAS	4,6	4,7	4,4	4,6
CZ LA VIRGINIA	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ PEREIRA	4,4	4,8	4,8	4,6
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,7	4,8	4,6	4,7
REGIONAL RISARALDA	4,8	5,0	4,3	4,7
Total general	4,5	4,6	4,6	4,6

Satisfaccion general				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	4,7	4,7	4,8	4,7
CAIF COMUNA 13	4,6	"-"	5,0	4,8
CZ ABURRA NORTE	4,3	4,3	4,6	4,4
CZ ABURRA SUR	4,6	5,0	4,8	4,7
CZ ANTONIA SANTOS			4,8	4,8
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,6	4,2	4,8	4,6
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,6	4,8	4,8	4,8
CZ LA MESETA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MAGDALENA MEDIO		5,0	4,0	4,5
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,6		5,0	4,9
CZ ORIENTE	4,7	4,6	4,8	4,8
CZ ORIENTE MEDIO	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ PORCE NUS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ROSALES	4,6	4,5	4,7	4,6
CZ SUR ORIENTE		3,8	4,5	4,3
CZ SUROESTE	5,0	5,0		5,0
CZ URABA	5,0	5,0	"-"	5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	4,9	"-"	4,9	4,9
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0
CALDAS	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ MANIZALES 2	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ NORTE	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ ORIENTE	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ SUR ORIENTE	5,0		5,0	5,0
QUINDIO	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ ARMENIA NORTE	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ ARMENIA SUR	"-"	5,0	5,0	5,0
CZ CALARCA	"-"		4,8	4,8
REGIONAL QUINDIO	5,0		4,5	4,8
RISARALDA	4,8	4,9	4,8	4,9
CZ BELEN DE UMBRIA	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,9	4,7	4,8
CZ LA VIRGINIA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ PEREIRA	4,7	4,9	4,9	4,8
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	4,9	4,8	4,9
REGIONAL RISARALDA	4,9	5,0	4,7	4,9
Total general	4,8	4,8	4,8	4,8



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de Satisfacción Llanos

septiembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

Oportunidad del servicio				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ ARAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SARAVERENA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TAME	5,0	4,8	5,0	4,9
REGIONAL ARAUCA	"_"	"_"	"_"	"_"
CASANARE	4,6	4,9	5,0	4,8
CZ PAZ DE ARIPORO	"_"	"_"	"_"	"_"
CZ YOPAL	4,6	4,9	5,0	4,7
REGIONAL CASANARE	5,0	5,0	5,0	5,0
GUAVIARE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL GUAVIARE	"_"	5,0	5,0	5,0
META	4,7	4,9	4,9	4,9
CZ ACACIAS	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ GRANADA	"_"	4,3	5,0	4,7
CZ PUERTO LOPEZ	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 2	4,6	4,9	4,8	4,8
REGIONAL META	"_"	"_"	"_"	"_"
VAUPES	"_"	5,0	5,0	5,0
CZ MITU	"_"	5,0	5,0	5,0
VICHADA	4,6	5,0	"_"	4,7
CZ PUERTO CARREÑO	4,6	5,0	"_"	4,7
REGIONAL VICHADA	"_"	"_"	"_"	"_"
Total general	4,8	4,9	4,9	4,9

Calidad del servicio				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ ARAUCA	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ SARAVERENA	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ TAME	5,0	4,9	5,0	5,0
REGIONAL ARAUCA	"_"	"_"	"_"	"_"
CASANARE	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ PAZ DE ARIPORO	"_"	"_"	"_"	"_"
CZ YOPAL	4,8	4,9	5,0	4,9
REGIONAL CASANARE	5,0	5,0	5,0	5,0
GUAVIARE	5,0	4,9	4,5	4,8
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5,0	4,8	4,5	4,7
REGIONAL GUAVIARE	"_"	5,0	5,0	5,0
META	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ ACACIAS	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ GRANADA	"_"	4,5	5,0	4,8
CZ PUERTO LOPEZ	4,9	3,0	5,0	4,5
CZ VILLAVICENCIO 1	4,5	4,9	4,9	4,9
CZ VILLAVICENCIO 2	4,9	5,0	4,9	4,9
REGIONAL META	"_"	"_"	"_"	"_"
VAUPES	"_"	5,0	4,8	4,8
CZ MITU	"_"	5,0	4,8	4,8
VICHADA	5,0	5,0	"_"	5,0
CZ PUERTO CARREÑO	5,0	5,0	"_"	5,0
REGIONAL VICHADA	"_"	"_"	"_"	"_"
Total general	4,9	4,9	4,9	4,9



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- El punto de atención con menor resultado en la categoría **Resolución de la necesidad** fue el **CZ Arauca**
- Las regional con mejor satisfacción general fue **Guaviare**

Resolución de la necesidad				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	4,5	4,5	4,8	4,5
CZ ARAUCA	3,0	4,7	4,3	4,5
CZ SARAVERENA	4,8	4,7	5,0	4,8
CZ TAME	4,3	3,9	4,8	4,3
REGIONAL ARAUCA	"_"	"_"	"_"	"_"
CASANARE	4,4	4,4	4,0	4,3
CZ PAZ DE ARIPORO	"_"	"_"	"_"	"_"
CZ YOPAL	4,4	4,3	3,7	4,3
REGIONAL CASANARE	4,0	5,0	5,0	4,5
GUAVIARE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL GUAVIARE	"_"	5,0	5,0	5,0
META	4,4	4,6	4,7	4,6
CZ ACACIAS	4,3	4,4	4,6	4,4
CZ GRANADA	"_"	4,0	4,0	4,0
CZ PUERTO LOPEZ	4,5	3,0	4,2	4,2
CZ VILLAVICENCIO 1	5,0	4,5	4,6	4,6
CZ VILLAVICENCIO 2	4,4	4,9	5,0	4,7
REGIONAL META	"_"	"_"	"_"	"_"
VAUPES	"_"	5,0	5,0	5,0
CZ MITU	"_"	5,0	5,0	5,0
VICHADA	5,0	5,0	"_"	5,0
CZ PUERTO CARREÑO	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL VICHADA	"_"	"_"	"_"	"_"
Total general	4,4	4,5	4,7	4,6

Satisfacción general				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ ARAUCA	4,6	4,9	4,8	4,9
CZ SARAVERENA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ TAME	4,9	4,7	4,9	4,8
REGIONAL ARAUCA	"_"	"_"	"_"	"_"
CASANARE	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ PAZ DE ARIPORO	"_"	"_"	"_"	"_"
CZ YOPAL	4,7	4,8	4,7	4,7
REGIONAL CASANARE	4,8	5,0	5,0	4,9
GUAVIARE	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5,0	4,9	4,8	4,9
REGIONAL GUAVIARE	"_"	5,0	5,0	5,0
META	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ ACACIAS	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ GRANADA	"_"	4,3	4,8	4,5
CZ PUERTO LOPEZ	4,8	3,7	4,6	4,6
CZ VILLAVICENCIO 1	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ VILLAVICENCIO 2	4,7	4,9	4,9	4,8
REGIONAL META	"_"	"_"	"_"	"_"
VAUPES	"_"	5,0	4,9	4,9
CZ MITU	"_"	5,0	4,9	4,9
VICHADA	4,9	5,0	"_"	4,9
CZ PUERTO CARREÑO	4,9	5,0	5,0	4,9
REGIONAL VICHADA	"_"	"_"	"_"	"_"
Total general	4,8	4,8	4,9	4,8



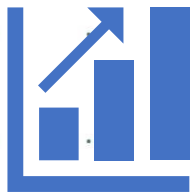
Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de Satisfacción Pacífico

septiembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

Oportunidad del servicio				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOLIVAR			"-"	"-"
REGIONAL BOLIVAR			"-"	"-"
CAUCA	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ CENTRO	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ COSTA PACIFICA	"-"		5,0	5,0
CZ MACIZO COLOMBIANO	"-"		"-"	"-"
CZ NORTE	5,0	5,0	4,0	4,7
CZ POPAYAN	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR	4,9	4,9	5,0	4,9
CHOCO	5,0	4,6	4,8	4,9
CZ BAHIA SOLANO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ISTMINA	5,0		5,0	5,0
CZ QUIBDO	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO	5,0	4,3	"-"	4,7
CZ TADO	5,0	"-"	4,3	4,7
NARIÑO	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ BARBACOAS		5,0	5,0	5,0
CZ IPIALES	5,0		5,0	5,0
CZ LA UNION	5,0	3,7	"-"	4,7
CZ PASTO 1	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ PASTO 2	4,8	4,9	4,8	4,9
CZ TÚQUERRES	5,0	4,9	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TUMACO			5,0	5,0
VALLE DEL CAUCA	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ BUENAVENTURA	5,0	3,9	3,8	3,9
CZ BUGA	"-"		5,0	5,0
CZ CARTAGO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CENTRO	4,6	4,5	4,7	4,6
CZ JAMUNDI	5,0	5,0	4,7	4,8
CZ LADERA	4,9	5,0	"-"	4,9
CZ NORORIENTAL	4,6	4,8	3,7	4,3
CZ PALMIRA	4,7	4,8	4,4	4,7
CZ RESTAURAR	"-"		"-"	"-"
CZ ROLDANILLO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SEVILLA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ SURORIENTAL	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ TULUA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ YUMBO	"-"		"-"	"-"
REGIONAL VALLE	4,9	5,0	5,0	4,9
Total general	4,9	4,9	4,8	4,8

Calidad del servicio				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOLIVAR			"-"	"-"
REGIONAL BOLIVAR			"-"	"-"
CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CENTRO	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ COSTA PACIFICA	"-"		5,0	5,0
CZ MACIZO COLOMBIANO	"-"		"-"	"-"
CZ NORTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ POPAYAN	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR	5,0	5,0	5,0	5,0
CHOCO	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ BAHIA SOLANO	5,0	4,5	5,0	4,9
CZ ISTMINA	5,0		5,0	5,0
CZ QUIBDO	5,0	"-"	5,0	5,0
CZ RIOSUCIO	5,0	5,0	"-"	5,0
CZ TADO	4,8	"-"	5,0	4,9
NARIÑO	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ BARBACOAS		5,0	5,0	5,0
CZ IPIALES	5,0		5,0	5,0
CZ LA UNION	5,0	4,5	"-"	4,9
CZ PASTO 1	4,7	4,7	5,0	4,8
CZ PASTO 2	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ TÚQUERRES	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TUMACO			5,0	5,0
VALLE DEL CAUCA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BUENAVENTURA	5,0	4,9	4,7	4,8
CZ BUGA	"-"		5,0	5,0
CZ CARTAGO	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ CENTRO	4,9	4,8	4,9	4,8
CZ JAMUNDI	4,9	4,7	5,0	4,9
CZ LADERA	4,9	5,0	"-"	4,9
CZ NORORIENTAL	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ PALMIRA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ RESTAURAR	"-"		"-"	"-"
CZ ROLDANILLO	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ SEVILLA	5,0	5,0	4,5	4,9
CZ SUR	4,6	4,8	5,0	4,7
CZ SURORIENTAL	"-"	"-"	"-"	"-"
CZ TULUA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ YUMBO	"-"		"-"	"-"
REGIONAL VALLE	4,9	4,9	5,0	4,9
Total general	4,9	4,9	4,9	4,9



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

Resolución de la necesidad				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOLIVAR			"_"	"_"
REGIONAL BOLIVAR			"_"	"_"
CAUCA	4,9	4,6	5,0	4,8
CZ CENTRO	5,0	4,2	5,0	4,6
CZ COSTA PACIFICA	"_"		5,0	5,0
CZ MACIZO COLOMBIANO	"_"			"_"
CZ NORTE	4,5	5,0	5,0	4,7
CZ POPAYAN	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR	5,0	4,7	5,0	4,9
CHOCO	5,0	4,3	4,8	4,8
CZ BAHIA SOLANO	5,0	3,0	5,0	4,5
CZ ISTMINA	5,0		5,0	5,0
CZ QUIBDO	5,0	"_"	4,6	4,7
CZ RIOSUCIO	5,0	5,0	"_"	5,0
CZ TADO	5,0	"_"	5,0	5,0
NARIÑO	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ BARBACOAS		5,0	5,0	5,0
CZ IPIALES	4,0		5,0	4,3
CZ LA UNION	5,0	3,0	"_"	4,5
CZ PASTO 1	4,3	4,6	4,5	4,5
CZ PASTO 2	4,1	4,9	5,0	4,8
CZ TUQUERRES	5,0	4,9	4,9	4,9
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0	3,7	4,8
CZ TUMACO			4,5	4,5
VALLE DEL CAUCA	4,6	4,5	4,7	4,6
CZ BUENAVENTURA	3,0	5,0	4,7	4,7
CZ BUGA	"_"		5,0	5,0
CZ CARTAGO	4,6	5,0	4,8	4,7
CZ CENTRO	4,2	4,3	4,4	4,3
CZ JAMUNDÍ	5,0	4,2	4,1	4,3
CZ LADERA	4,3	5,0	"_"	4,4
CZ NORORIENTAL	4,3	4,3	4,3	4,3
CZ PALMIRA	4,3	4,4	4,4	4,4
CZ RESTAUÑAR	"_"			"_"
CZ ROLDANILLO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SEVILLA	5,0	5,0	3,0	4,6
CZ SUR	4,0	3,9	5,0	4,0
CZ SURORIENTAL	"_"	"_"	"_"	"_"
CZ TULUA	4,7	4,6	4,8	4,7
CZ YUMBO	"_"			"_"
REGIONAL VALLE	4,8	4,4	4,8	4,7
Total general	4,6	4,6	4,7	4,6

Satisfacción general				
Macro region	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOLIVAR			"_"	"_"
REGIONAL BOLIVAR			"_"	"_"
CAUCA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ CENTRO	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ COSTA PACIFICA	"_"		5,0	5,0
CZ MACIZO COLOMBIANO	"_"			"_"
CZ NORTE	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ POPAYAN	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR	5,0	4,9	5,0	4,9
CHOCO	5,0	4,6	4,9	4,9
CZ BAHIA SOLANO	5,0	4,3	5,0	4,8
CZ ISTMINA	5,0		5,0	5,0
CZ QUIBDO	5,0	"_"	4,9	4,9
CZ RIOSUCIO	5,0	4,8	"_"	4,9
CZ TADO	4,9	"_"	4,8	4,9
NARIÑO	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BARBACOAS		5,0	5,0	5,0
CZ IPIALES	4,8		5,0	4,9
CZ LA UNION	5,0	3,9	"_"	4,7
CZ PASTO 1	4,7	4,7	4,9	4,7
CZ PASTO 2	4,7	4,9	5,0	4,9
CZ TUQUERRES	5,0	4,9	5,0	4,9
REGIONAL NARIÑO	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ TUMACO			4,9	4,9
VALLE DEL CAUCA	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ BUENAVENTURA	4,6	4,6	4,5	4,5
CZ BUGA	"_"		5,0	5,0
CZ CARTAGO	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ CENTRO	4,6	4,6	4,7	4,6
CZ JAMUNDÍ	5,0	4,7	4,7	4,8
CZ LADERA	4,8	5,0	"_"	4,8
CZ NORORIENTAL	4,7	4,7	4,4	4,6
CZ PALMIRA	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ RESTAUÑAR	"_"			"_"
CZ ROLDANILLO	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ SEVILLA	5,0	5,0	4,3	4,9
CZ SUR	4,5	4,7	5,0	4,6
CZ SURORIENTAL	"_"	"_"	"_"	"_"
CZ TULUA	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ YUMBO	"_"			"_"
REGIONAL VALLE	4,9	4,8	4,9	4,9
Total general	4,8	4,8	4,8	4,8



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR



Alertas de eventos críticos

septiembre 2022



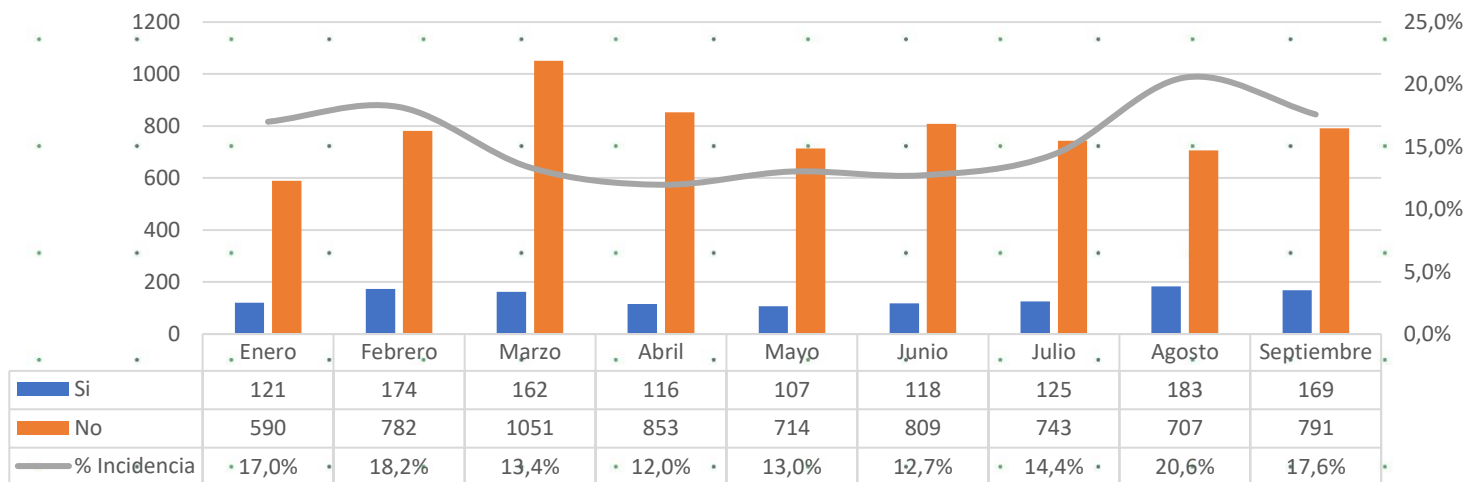
GOBIERNO DE COLOMBIA



BIENESTAR
FAMILIAR

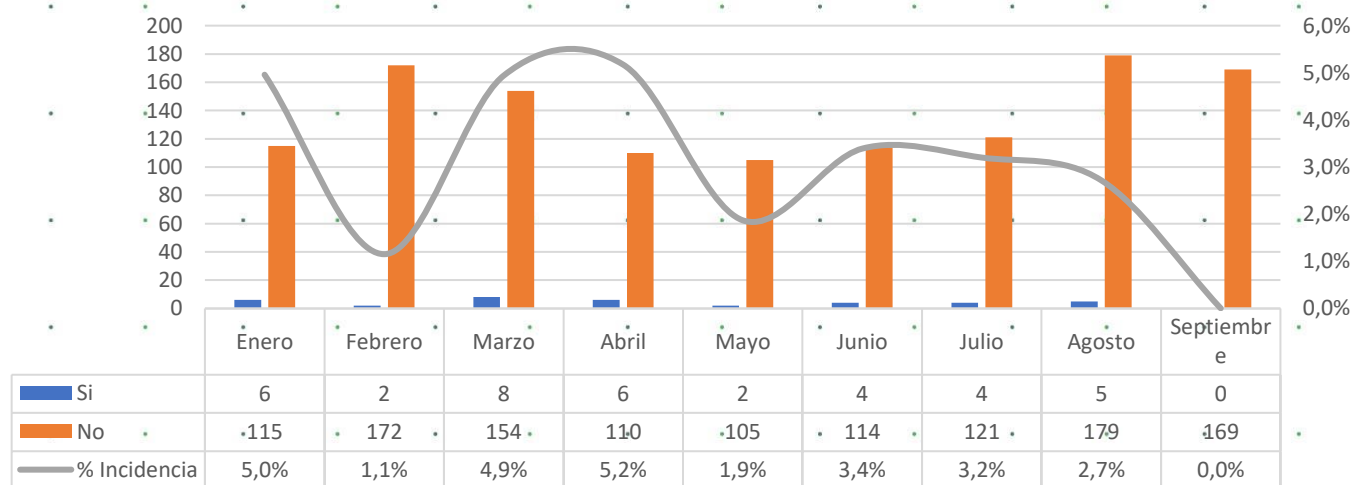
¿Desea poner en conocimiento su inconformidad?

¿Se requiere creación de alerta?



- De los registros marcados en el mes de septiembre, se generaron 960 encuestas, en las que se registraron 169 alertas y de estas se escalaron 162 alertas a las regionales.

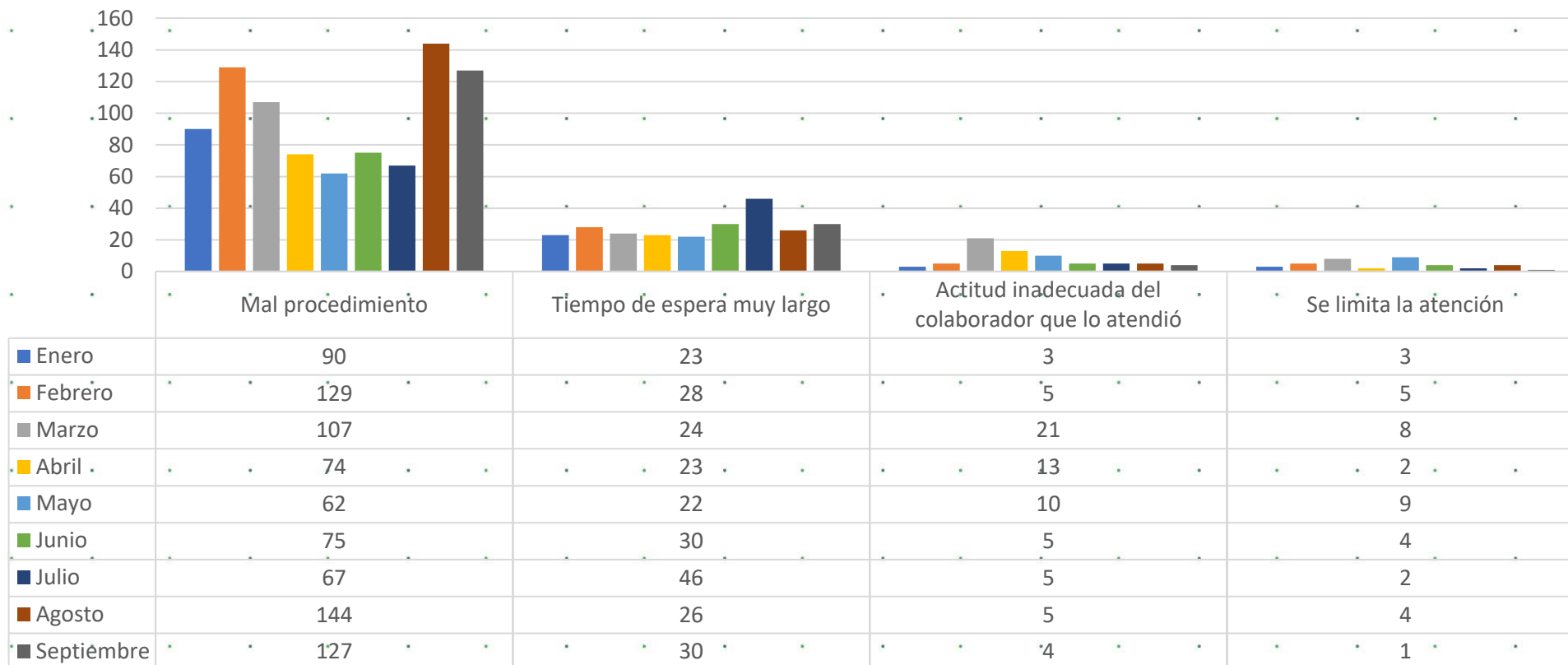
¿Se requiere tomar petición con o sin trámite?



- No se registraron quejas/reclamos y/o registros con trámite en el mes.

Alertas escaladas a Regionales

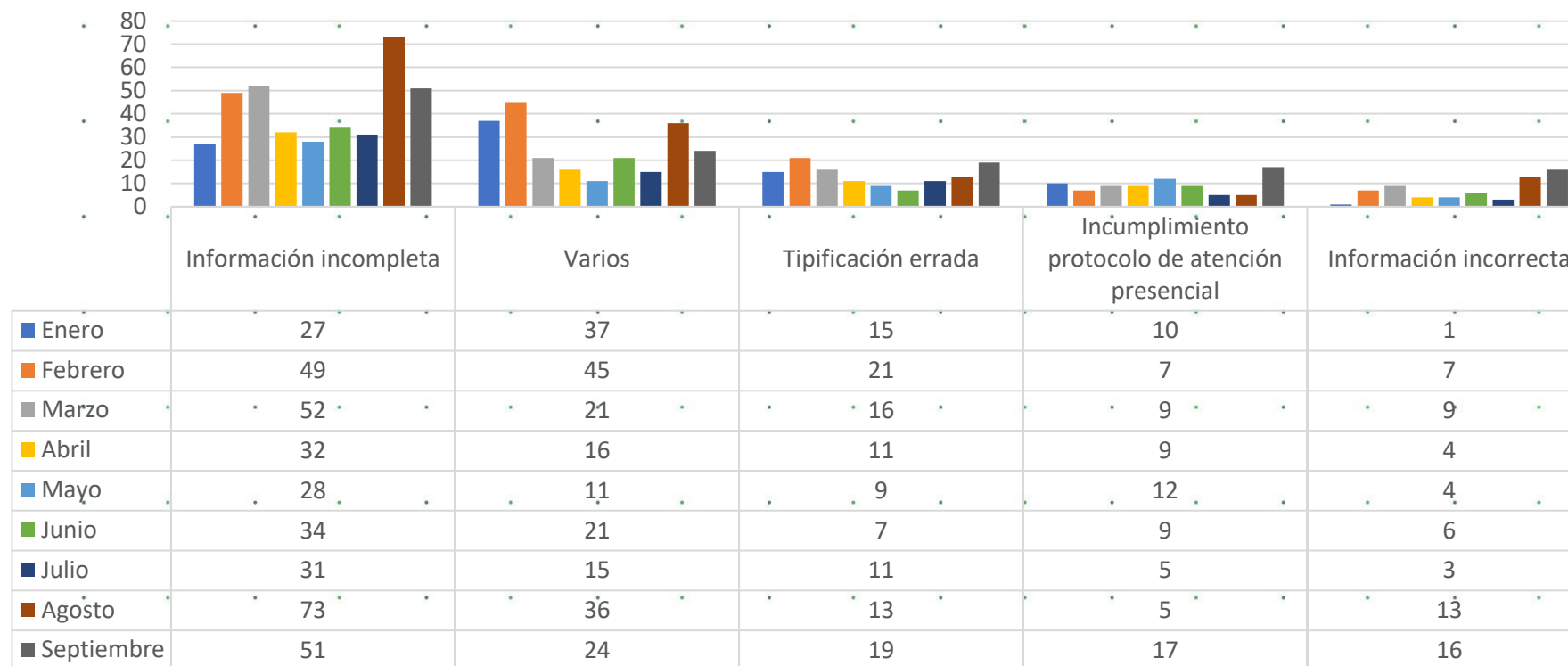
Categoría de alertas escaladas por mes



- Durante el mes de septiembre la categoría con mayor participación fue Mal Procedimiento (78%, versus un 80% de participación el mes anterior). Esta categoría pasó de tener un promedio de 86 alertas mensuales (en el periodo de enero a julio) a 127 alertas en septiembre.
- En segundo lugar, Tiempos de espera muy largos con 19%. Las categorías de Actitud inadecuada por parte del colaborador que le atendió con 2% de participación y Se limita la atención con 1%.

Alertas escaladas a Regionales

Subcategoría del Mal procedimiento



- De las 127 alertas escaladas en el mes de septiembre, para la categoría Mal Procedimiento, el 40% se escaló por información incompleta, el 19% por la subcategoría de “Varios”, el 15% por Tipificación errada y finalmente el 13% por Incumplimiento al protocolo de atención presencial e información incorrecta.
- Se evidencia que se mantiene una alta tendencia en las alertas escaladas por información incompleta, información incorrecta y por “varios”, que representan diferentes hallazgos en la misma encuesta, no obstante, se mantiene la tasa de participación en la subcategoría “tipificación errada”. Respecto al “incumplimiento del protocolo de atención presencial” tuvo un incremento en septiembre.

Alertas escaladas por Regional

Regional	↕	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.			
BOGOTA	▼	34	27	31	15	15	17	20	23	31	213	19,1%			
ATLANTICO	▼	22	9	9	4	7	19	26	27	28	151	17,3%			
VALLE DEL CAUCA	▲	5	19	11	6	11	14	15	24	17	122	10,5%			
ANTIOQUIA	▲	3	18	28	16	6	3	3	15	14	106	8,6%			
CALDAS	■	7	11	12	16	5	2	5	3	12	73	7,4%			
PUTUMAYO								▲	1	5	9	15	5,6%		
NORTE DE SANTANDER	■	6	4	9	9	9	12	14	12	6	81	3,7%			
RISARALDA	■	9	15	11	4	5	5	4	12	6	71	3,7%			
HUILA			4	6	2	3		▲	1	5	6	27	3,7%		
SUCRE	■	2	2	3	5	2	3	1	4	5	27	3,1%			
TOLIMA	▲	1		3		1	3	1	4	4	17	2,5%			
QUINDIO								▲	1	4	5	2,5%			
CUNDINAMARCA	■	10	11	12	16	21	21	11	11	3	116	1,9%			
CAQUETA	▲	1				▲	1	▲	1	3	7	1,9%			
CORDOBA	▲	7	26	9	5	4	3	3	5	3	65	1,9%			
BOLIVAR			2		3	1	4		1	3	14	1,9%			
NARIÑO	▲	1	2	1	1		▼	5	3	4	2	19	1,2%		
META			4	3	3	1		▲	1	5	2	19	1,2%		
SANTANDER	▼	5	3	2		3		3	4	1	21	0,6%			
CHOCO			1		1			▼	1	1	4	0,6%			
BOYACA	■	3	3	3		▲	1	▲	1	4	1	17	0,6%		
LA GUAJIRA	▲	1	3	2	3	1			2	1	13	0,6%			
CAUCA				▲	1				▼	2	3	0,0%			
VAUPES								▼	1		1	0,0%			
VICHADA	▼	1									1	0,0%			
CESAR				▲	1	▲	1	▼	6	▲	1	3	2	14	0,0%
SAN ANDRES			▼	1							1	0,0%			
CASANARE	▲	1	2	4				▲	1	▲	1	9	0,0%		
ARAUCA				▲	1				▼	2	3	0,0%			
GUAVIARE							▼	1			1	0,0%			
Total		119	167	160	112	103	114	120	179	162	1236				

Para el mes de septiembre de 2022 se escalaron 162 alertas a Regionales.

Las Regionales con mayor cantidad de alertas escaladas (con 9 o más) fueron:

- Bogotá
- Atlántico
- Valle del Cauca
- Antioquia
- Caldas
- Putumayo

Alertas escaladas por punto de atención

Acumulado 2022

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.
CZ HIPODROMO	20	8	6	4	6	10	20	18	25	117	15,4%
CZ USME	6	10	9		4	14	11	8	15	77	9,3%
CZ MANIZALES 2	6	11	11	14	5	2	4	2	12	67	7,4%
CZ CUCUTA 3	1	2	4	2	6	6	8	9	5	43	3,1%
CZ ABURRA NORTE		3	20	15	2		1			41	0,0%
CZ SOACHA		2	3	5	9	12	2	2	2	37	1,2%
CZ FACATATIVA	2	5	6	6	6	1	5	4		35	0,0%
CZ ORIENTE	3	10	2		2	1		10	7	35	4,3%
CZ SUROCCIDENTE	1	1	3		1	9	6	9	3	33	1,9%
CZ PEREIRA	8	13	4	1		3		4		33	0,0%
CZ 1 MONTERIA	3	9	7	3	4		2	4	1	33	0,6%
CZ PALMIRA		2	6	4	3	1	5	4	5	30	3,1%
CZ RAFAEL URIBE	5	2	4	4	1	1	3	3	4	27	2,5%
CZ SINCELEJO	2	1	2	5	2	3	1	4	5	25	3,1%
CZ TULUA	1	2	3		3	4	2	8	1	24	0,6%
CZ DOS QUEBRADAS	1	1	3	3	3	1	4	3	5	24	3,1%
CZ ZIPAQUIRA	4	3	3	5	4	3			1	23	0,6%
CZ KENNEDY	7	2	3	3	1				5	21	3,1%

- El 58,7% de las alertas escaladas de enero a septiembre del año 2022 se concentran en 18 puntos de atención, relacionados en la tabla superior izquierda. El 41,3% restante se distribuye en 122 CZ.
- El CZ Hipódromo es el punto de atención con mayor cantidad de alertas en el período transcurrido del año y para el mes de septiembre nuevamente fue el CZ con mayor cantidad de alertas reportadas.

Detalle septiembre 2022

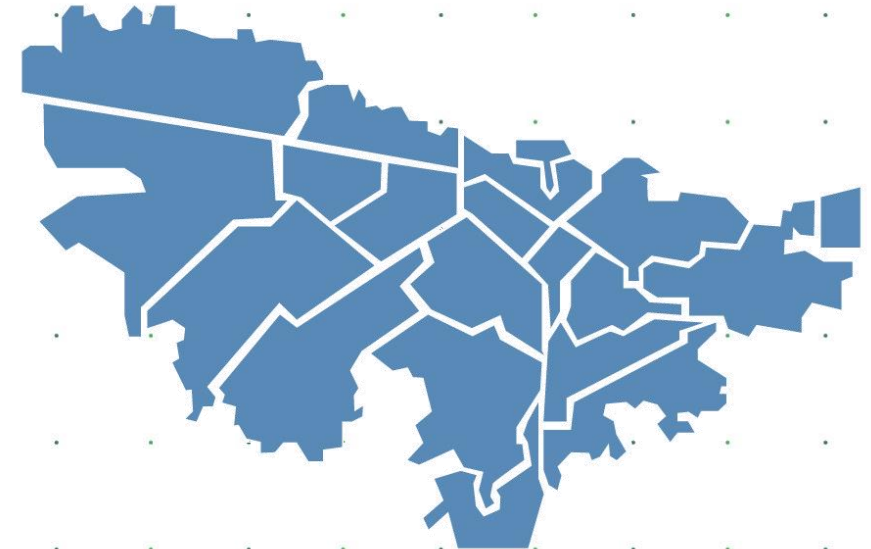
Centro Zonal	Mal procedimiento	Tiempo de espera muy largo	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Se limita la atención	Total	% Part.
CZ HIPODROMO		20	5		25	15,4%
CZ USME		8	7		15	9,3%
CZ MANIZALES 2		5	6	1	12	7,4%
CZ MOCOCHA		9			9	5,6%
CZ BUENAVENTURA		7			7	4,3%
CZ ORIENTE		7			7	4,3%
CZ CUCUTA 3		1	3	1	5	3,1%
CZ DOS QUEBRADAS		5			5	3,1%
CZ SINCELEJO		5			5	3,1%
CZ KENNEDY		3	2		5	3,1%
CZ PALMIRA		3	2		5	3,1%
CZ RAFAEL URIBE		3		1	4	2,5%

- El 64,2% de las alertas escaladas durante el mes de septiembre se concentran en los 12 puntos de atención relacionados en la tabla superior derecha. El 35,8% restante se distribuye en 39 CZ.
- El punto de atención con mayor cantidad de alertas en el mes de septiembre fue el Centro Zonal Hipódromo de la regional Atlántico.

Bogotá

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	Escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
BOGOTA	430	188	147	32	31	78,19%	74,90%	21,09%

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.
CZ USME	6	10	9	4	14	11	8	15	77	48%	
CZ RAFAEL URIBE	5	2	4	4	1	1	3	3	4	27	13%
CZ KENNEDY	7	2	3	3	1			5	21	16%	
CZ SUBA			5	5	1	2	3	2	18	6%	
CZ USAQUEN	3	4	1		2	1	2	2	15	6%	
CZ SAN CRISTOBAL SUR	5	1	3	1		1		3	14	10%	
CZ TUNJUELITO		2	1		1	2	1		7	0%	
CZ ENGATIVA	3	1		1			1		6	0%	
CZ MARTIRES	3		2		1				6	0%	
CZ FONTIBON	1	3			1				5	0%	
CZ CIUDAD BOLIVAR		2	1						3	0%	
CZ CREER			2		1				3	0%	
CZ BOSA							3		3	0%	
CZ SANTA FE	1				1				2	0%	
REGIONAL BOGOTA						1	1		2	0%	
CZ BARRIOS UNIDOS				1	1				2	0%	
CZ PUENTE ARANDA							1		1	0%	
CZ REVIVIR					1				1	0%	
Total	34	27	31	15	15	17	20	23	31	213	100%

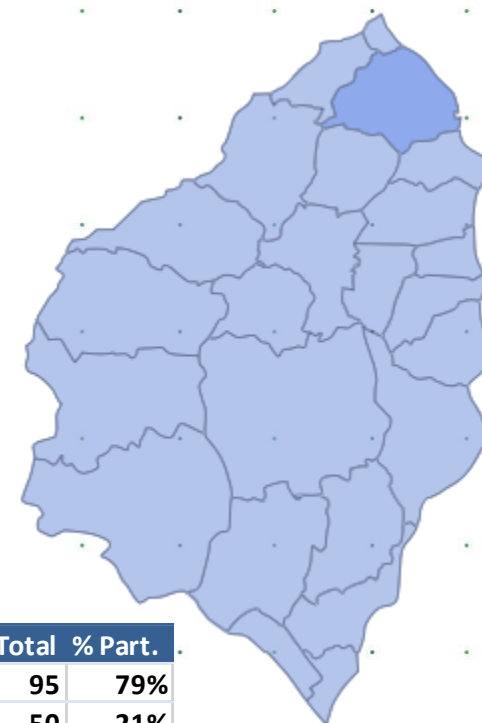


Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.				
Mal procedimiento					23	20	18	7	10	14	10	18	19	139	61%
Tiempo de espera muy largo					9	6	6	5	3	3	8	3	11	54	35%
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió					2	1	7	3	2		2		1	18	3%
Se limita la atención									2				2	2	0%
Total	34	27	31	15	15	17	20	23	31	213	100%				

Atlántico

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	Escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
BOGOTA	327	133	105	28	28	78,95%	65,52%	26,67%

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.
CZ HIPODROMO	20	8	6	4	6	10	20	18	25	117	89%
CZ SUROCCIDENTE	1	1	3		1	9	6	9	3	33	11%
CZ SABANALARGA	1									1	0%
Total	22	9	9	4	7	19	26	27	28	151	100%

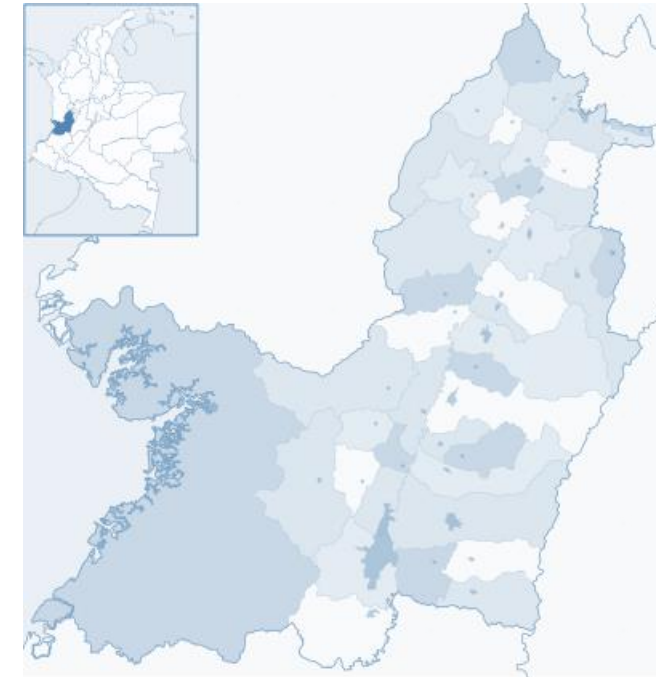


Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.	
Mal procedimiento		15	5	3	1	5	12	13	19	22	95	79%
Tiempo de espera muy largo		7	3	6	3	1	6	12	6	6	50	21%
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió			1					2		3	0%	
Se limita la atención					1	1	1			3	0%	
Total		22	9	9	4	7	19	26	27	28	151	100%

Valle del Cauca

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	Escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
BOGOTA	310	114	90	18	17	78,95%	70,37%	18,89%

Punto de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.
CZ PALMIRA		▲ 2 ▼	▲ 6	▲ 4	▲ 3	▲ 1 ▼	▲ 5	▲ 4 ▼	▲ 5	30	29%
CZ TULUA	▲ 1	▲ 2	▲ 3		▲ 3	▲ 4	▲ 2 ▼	▲ 8	▲ 1	24	6%
CZ CENTRO	▲ 1	▲ 1			▲ 3 ▼	▲ 6	▲ 3	▲ 3	▲ 3	17	18%
CZ BUENAVENTURA						▲ 2	▲ 1	▲ 2 ▼	▲ 7	12	41%
CZ CARTAGO		▲ 2				▲ 3 ▼	▲ 4	▲ 1	▲ 10	10	6%
CZ LADERA	▲ 3 ▼	▲ 6							▲ 9	9	0%
REGIONAL VALLE		▲ 5 ▼	▲ 1	▲ 1					▲ 7	7	0%
CZ SUR		▲ 1	▲ 1	▲ 1 ▼	▲ 2				▲ 5	5	0%
CZ JAMUNDI						▲ 1	▲ 1 ▼	▲ 3	▲ 5	5	0%
CZ NORORIENTAL							▲ 3 ▼		▲ 3	3	0%
Total	▲ 5 ▼	▲ 19	▲ 11	▲ 6	▲ 11	▲ 14	▲ 15 ▼	▲ 24	▲ 17	122	100%



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Part.	
Mal procedimiento		▲ 3 ▼	▲ 15	▲ 8	▲ 6	▲ 8	▲ 8	▲ 9 ▼	▲ 20 ▼	15	92%	
Tiempo de espera muy largo		▲ 2	▲ 2	▲ 1		▲ 3 ▼	▲ 6 ▼	▲ 6	▲ 2	2	24%	
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió			▲ 1 ▼	▲ 2				▲ 1		4	0%	
Se limita la atención			▲ 1					▲ 1 ▼		2	0%	
Total		▲ 5 ▼	▲ 19	▲ 11	▲ 6	▲ 11	▲ 14	▲ 15 ▼	▲ 24	17	122	100%

Índice de Alertas por regional

Regional	Marcaciones	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas creadas	Alertas escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
BOGOTA	430	188	147	32	31	78,19%	74,90%	21,09%
ATLANTICO	327	133	105	28	28	78,95%	65,52%	26,67%
VALLE DEL CAUCA	310	114	90	18	17	78,95%	70,37%	18,89%
ANTIOQUIA	276	106	79	14	14	74,53%	63,10%	17,72%
RISARALDA	185	78	67	7	6	85,90%	72,22%	8,96%
CALDAS	180	80	63	12	12	78,75%	79,21%	19,05%
HUILA	308	88	62	6	6	70,45%	53,99%	9,68%
CUNDINAMARCA	138	60	44	3	3	73,33%	72,29%	6,82%
NORTE DE SANTANDER	161	65	42	7	6	64,62%	71,43%	14,29%
TOLIMA	90	36	29	5	4	80,56%	76,60%	13,79%
CORDOBA	77	35	28	3	3	80,00%	67,31%	10,71%
SUCRE	59	31	27	5	5	87,10%	81,58%	18,52%
PUTUMAYO	92	34	27	9	9	79,41%	73,91%	33,33%
BOLIVAR	58	26	21	3	3	80,77%	68,42%	14,29%
QUINDIO	37	21	19	4	4	90,48%	80,77%	21,05%
NARIÑO	66	23	17	2	2	73,91%	67,65%	11,76%
BOYACA	46	21	17	1	1	80,95%	75,00%	5,88%
META	49	17	15	4	2	88,24%	65,38%	13,33%
CESAR	35	16	13	0	0	81,25%	69,57%	0,00%
SANTANDER	53	17	11	1	1	64,71%	54,84%	9,09%
LA GUAJIRA	27	14	10	1	1	71,43%	73,68%	10,00%
CHOCO	19	10	9	1	1	90,00%	76,92%	11,11%
CAQUETA	18	9	7	3	3	77,78%	90,00%	42,86%
CAUCA	25	13	6	0	0	46,15%	86,67%	0,00%
ARAUCA	10	4	2	0	0	50,00%	66,67%	0,00%
SAN ANDRES	9	3	1	0	0	33,33%	75,00%	0,00%
VAUPES	2	1	1	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
MAGDALENA	12	2	1	0	0	50,00%	40,00%	0,00%
CASANARE	4	1	0	0	0	0,00%	50,00%	"-"
GUAINIA	3	1	0	0	0	0,00%	100,00%	"-"
AMAZONAS	2	0	0	0	0	"-"	0,00%	"-"
Total general	3.108	1.247	960	169	162	76,98%	69,43%	16,88%

Se contactaron 1.796 registros únicos (53% más que el mes anterior), de los cuales se lograron efectuar 960 encuestas (8% más que el mes anterior). Se crearon 169 alertas y se escalaron 162 a las regionales.

El índice general de alertas fue de 16,88% (3,22% menos que el mes anterior).

Las regionales con mayor índice de alertas sobre una muestra de al menos 19 encuestas (2% del total) fueron:

- Putumayo (33,33%)
- Atlántico (26,67%)
- Bogotá (21,09%)
- Quindío (21,05%)
- Caldas (19,05%)





Conclusiones y recomendaciones

Septiembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA

Conclusiones y Recomendaciones

Resultados Septiembre 2022

- ✓ Se gestionaron en el mes de septiembre de 2022 un total de 1.796 registros, de los cuales se generaron 960 encuestas y de estas mismas se escalaron 162 alertas a las regionales. Se obtuvo como índice 16,9 %, lo que es un 3,2% menos que el mes anterior.
- ✓ El 72,8% de las encuestas realizadas durante el mes de septiembre de 2022 se concentraron en 9 regionales: Bogotá (15,3%) Atlántico (10,9%) Valle del Cauca (9,4%) Antioquia (8,2%) Risaralda (7,0%) Caldas (6,6%) Huila (6,5%) Cundinamarca (4,6%) Norte de Santander (4,4%).
- ✓ Las regionales con mayor índice de alertas fueron: Caquetá con 46,8% (con muestra de 7 encuestas) y Putumayo con 33,3% (con muestra de 27 encuestas).
- ✓ El mejor resultado en índice de alertas fue de “0%” en 5 Regionales: Cauca, Arauca, San Andrés, Vaupés, y Magdalena, con muestras de 1 a 6 encuestas. Seguido por Boyacá (5,88% sobre una muestra de 17 encuestas).
- ✓ Se obtuvo una satisfacción general del 96%, que se ha mantenido en los últimos dos trimestres y aumentó 2 puntos porcentuales respecto al primer trimestre del año. La macro región con mejor resultado de satisfacción general fue “Llanos” con un 4,9.
- ✓ La categoría “Calidad del servicio” obtuvo el mejor resultado de satisfacción al corte del mes de septiembre con un promedio general de 4,9, seguido de “Oportunidad del servicio” con un promedio de 4,8.

Conclusiones y Recomendaciones

Oportunidades de mejora identificadas frente a la atención presencial

- ✓ Para el tercer trimestre del año se evidenció un incremento del 40,12% en la cantidad de alertas escaladas respecto al trimestre anterior, especialmente sobre la categoría de “Mal procedimiento” (incremento del 60,18% en el tercer trimestre).
- ✓ Se evidencia una diversificación en los puntos de atención que presentaron hallazgos, dado que se escalaron alertas a regionales que en el semestre anterior no habían presentado alertas o la cantidad era mínima.
- ✓ De manera reincidente, como se ha evidenciado en otros meses, se sigue presentando el siguiente escenario: frente a las alertas escaladas por la categoría de “Mal procedimiento” se evidencia mayor participación de la subcategoría “**Información incompleta**”, asociado principalmente a que se omite brindar información relacionada a conciliables (pese a que no haya disponibilidad de agenda o no sea la competencia territorial del NNA, tampoco se explica el motivo por el cual se remite a consultorios jurídicos u otras entidades).
- ✓ Por otro lado, en la subcategoría “**Varios**” se evidencia concurrencia de información incorrecta e incompleta, en temas relacionados con la ley 2126 de 2021 la toma de TAE para adelantar procesos ejecutivos de alimentos, omisión en el registro de SRD o RAVD debido a que no se identifican las necesidades en el momento de la atención presencial, por lo cual se hace relevante fortalecer proceso de preguntas filtro suficientes para determinar la ruta correspondiente. Si bien este último escenario se presentó de nuevo en septiembre, disminuyó respecto a meses anteriores.
- ✓ Por otro lado, en los casos que el ciudadano se acerca por un trámite y no cuenta con ubicación del NNA o datos para citar a la contraparte, se indica este requisito, pero se omite explicar en qué consisten los diferentes servicios y programas que ofrece el instituto (otros requisitos, condiciones, documentos y el proceso para llevar a cabo el mismo).

Conclusiones y Recomendaciones

Estrategias de mejora operativa en el centro de contacto

- ✓ Como resultado de los espacios de calibración interna del equipo de encuestadores, se actualizaron los ajustes al formulario de la encuesta, haciendo énfasis en el lenguaje claro, modificando la estructura y orden de las preguntas para darle más impacto, tener mejor recepción y hacerla más fluida. Así mismo se incorporaron ajustes a la redacción de las preguntas para hacerla más comprensible. Se proyecta implementar el nuevo formulario a partir del mes de Octubre.
- ✓ También se ha complementado la revisión de las alertas con una muestra aleatoria por parte de la agente especializada, de las interacciones en las cuales se generan alertas, esta revisión es un insumo para reforzar protocolos, guías y demás elementos que sustentan el procedimiento y fortalecen los procesos de calidad en el servicio por parte de los encuestadores.
- ✓ Sobre la gestión realizada para mejorar el resultado de la contactabilidad, en septiembre se dio continuidad con la implementación de las estrategias tales de: mapa de contactabilidad por franja horaria y regional, gestión de la base con 2 cortes semanales y gestión prioritaria de regionales con mayores índices de contactabilidad, así como de las fechas más recientes de visitas al punto de atención.
- ✓ De acuerdo al dimensionamiento y tamaño de la muestra recibida y en pro de mantener la ocupación de los encuestadores, para el mes de septiembre se realizaron 3 marcaciones a cada registro, en diferentes días y franjas horarias.



Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

Septiembre 2022

Centro de Contacto



GOBIERNO DE COLOMBIA

