



Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

Diciembre 2022

Centro de Contacto



GOBIERNO DE COLOMBIA



BIENESTAR
FAMILIAR

PÚBLICA

Ficha técnica

Diciembre 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) y DP – Información y Orientación (IOT) a ciudadanos que acuden al Centro Zonal o Regional.

Base: 1.800 registros

Rango Temporal: 1 – 31 de Diciembre 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

Diciembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Ajustes operativos

Diciembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Resultados Encuestas de Satisfacción

Diciembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Nivel de Satisfacción

Diciembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Alertas de eventos críticos

Diciembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Conclusiones y recomendaciones

Diciembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA



Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

Diciembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



BIENESTAR
FAMILIAR

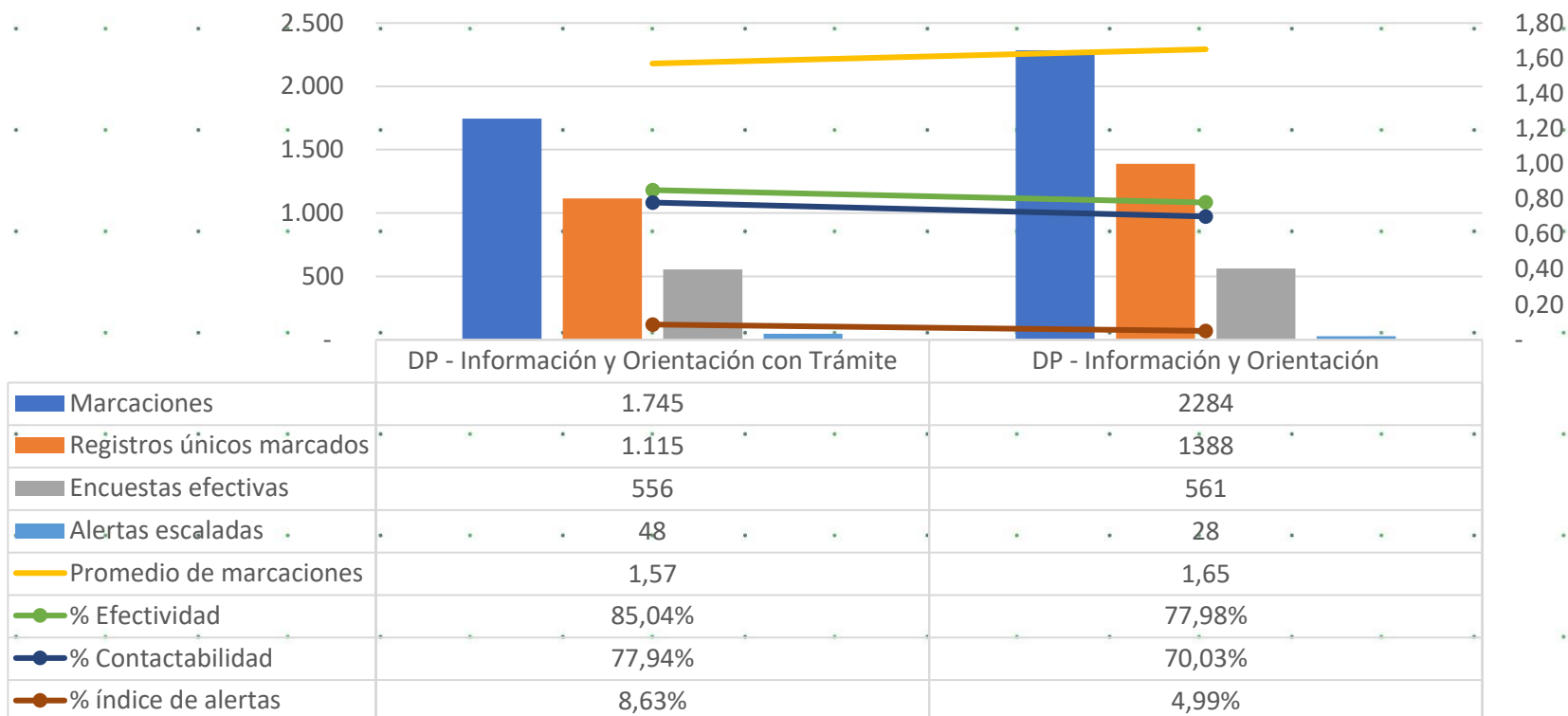
Resumen consolidado Encuestas de Satisfacción

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%	1.425	97,00%	927	65,05%	118	114	12,3%	71,47%	70,41%
Julio	1.671	1344	80,43%	1.312	97,62%	867	66,08%	125	120	13,8%	73,04%	72,96%
Agosto	2.227	1608	72,20%	1.570	97,64%	891	56,75%	183	179	20,1%	75,96%	69,74%
Septiembre	2.219	1660	74,81%	1.615	97,29%	961	59,50%	170	162	16,9%	76,98%	69,43%
Octubre	3.291	2681	81,46%	1.627	60,69%	1.324	81,38%	158	149	11,3%	80,44%	74,82%
Noviembre	2.597	2187	84,21%	2.503	114,45%	1.497	59,81%	226	218	14,6%	81,31%	73,55%
Diciembre	2.317	1888	81,48%	1.820	96,40%	1.117	61,37%	96	76	6,8%	82,37%	74,51%
Total 2022	29.496	22.745	77,1%	20.385	89,62%	12.254	60,11%	1.757	1.689	13,78%	75,10%	67,34%

- El porcentaje de gestión acumulado del año ha llegado al umbral del 89,62%, sobre el censo de la muestra de registros válidos recibida, considerando el incremento de la muestra recibida a partir del mes de octubre.
- El promedio de registros válidos para gestión se encuentra en 77,11% al corte del mes de diciembre, con comportamientos mensuales similares durante el año y un aumento de 6,57% puntos porcentuales en el último trimestre del año, respecto al trimestre anterior.
- El indicador de contactabilidad incrementó gradualmente durante el año, con promedios trimestrales de 57,85% (Trimestre I), 66,50% (Trimestre II), 70,71% (Trimestre III) y 74,29% (Trimestre IV). En diciembre incrementó 0,96% respecto al mes anterior.
- La efectividad del último trimestre incrementó 6,05% respecto al tercer trimestre y 9,61% respecto al segundo trimestre del año. En diciembre incrementó 1,06% en comparación al mes anterior. Durante el último trimestre del año se realizaron 45% más encuestas en comparación con el segundo y tercer trimestre, diferencia que se aporta principalmente con las encuestas del DP – IOT.

Comparativo gestión por tipo de petición

Co,mparativo de resultados por tipo de petición



- En los resultados del mes de diciembre, se encontró que los registros de los derechos de petición – Información y orientación con trámite tuvieron mejores resultados en contactabilidad (7,91% más) y efectividad (7,06% más) en comparación con los derechos de petición – información y orientación, por lo que requirieron menor cantidad de marcaciones para lograr el contacto (0,08 intentos menos).
- Respecto a los hallazgos de alertas escaladas a regional por tipo de petición, en diciembre el 63,2% de las alertas corresponden al DP – IOT, y el indicador índice de alertas fue del 8,63% (3,64%, más que el índice de alertas de los DP – IO: 4,99%).
- Finalmente, de los registros marcados en el DP – IOT, el 49,9% resultó efectivo, mientras que en el DP – IO la proporción fue del 40,4%.

Encuestas efectivas por regional

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
BOGOTA	141	148	211	134	130	134	124	121	147	190	207	189	1876
VALLE DEL CAUCA	63	115	145	85	97	98	125	120	90	134	97	80	1249
RISARALDA	102	77	153	115	77	91	96	86	67	66	81	82	1093
NORTE DE SANTANDER	63	56	111	88	84	119	98	59	42	85	94	56	955
ANTIOQUIA	29	97	93	55	28	32	56	74	79	93	110	79	825
CUNDINAMARCA	38	44	50	65	69	84	50	59	44	114	129	77	823
CALDAS	51	88	108	125	44	42	30	14	63	75	71	82	793
ATLANTICO	43	23	27	21	31	36	64	88	105	81	119	71	709
HUILA	27	40	48	23	28	12	13	64	62	63	90	89	559
CORDOBA	40	121	69	48	37	46	33	15	28	22	33	15	507
NARIÑO	8	18	24	19	19	42	21	39	17	42	51	30	330
BOYACA	10	31	23	18	16	16	18	14	17	42	59	33	297
SUCRE	10	6	17	57	28	45	25	11	27	36	19	9	290
TOLIMA	10	2	22	4	14	15	14	14	29	46	72	39	281
CESAR	1	1	4	26	21	18	11	9	13	50	68	40	262
SANTANDER	28	6	8	3	12	11	7	21	11	43	41	34	225
META	5	15	19	14	20	17	9	22	15	8	17	19	180
PUTUMAYO	4	1	1	3	1	9	17	27	27	11	22	17	140
LA GUAJIRA	8	20	28	10	16	13	6	6	10	8	4	4	133
BOLIVAR	2	10	5	16	11	13	13	4	21	14	7	13	129
CAUCA	3	5	12	9	8	3	4	3	6	29	27	11	120
CAQUETA	5	4	5	11	14	6	9	4	7	15	8	9	97
ARAUCA		12	8	9	6	11	8	6	2	9	5	7	83
MAGDALENA	3	3				2	2	2	1	17	32	11	73
CHOCO	1	5	4	2	1		4	1	9	14	7	4	52
CASANARE	9	5	11	6	4	6	2	2		2	2	2	51
QUINDIO	5	1	1	1	1		1	3	19	1	7	1	41
SAN ANDRES		2	4	1	2	2	1	2	1	1	8	8	32
GUAVIARE			1		1	4	3			6	5	4	24
VAUPES					1		3		1	3	3	1	12
VICHADA	2		1	1						1		1	6
AMAZONAS							1			2	2		5
GUAINIA								1		1			2
Total	711	956	1213	969	821	927	868	891	960	1324	1497	1117	12254

El 72,07% de las encuestas realizadas durante el mes de diciembre de 2022 se concentraron en 9 regionales:

- Bogotá (16,92%)
- Huila (7,97%)
- Risaralda (7,34%)
- Caldas (7,34%)
- Valle del Cauca (7,16%)
- Antioquia (7,07%)
- Cundinamarca (6,89%)
- Atlántico (6,36%)
- Norte de Santander (5,01%)

Puntos de atención sin registros

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Diciembre	Encuesta	% Cumplimiento	Registros	Registros Marca	% Efectividad	% Contactabilidad	Observación
Caribe	Cesar	CZ Agustín Codazzi	1	0	Sin registros	0	-	-	-	
Caribe	Cordoba	CZ Planetarica	1	0	Sin registros	0	-	-	-	
Caribe	Cordoba	Regional Cordoba	11	0	Sin registros	0	-	-	-	
Caribe	La Guajira	CZ Fonseca	1	0	Sin registros	0	-	-	-	
Caribe	Magdalena	CZ Santa Marta 1	1	0	Sin registros	0	-	-	-	
Centroriente	Bogota	CZ Puente Aranda	1	0	Sin registros	0	-	-	-	
Centroriente	Boyaca	CZ Duitama	4	0	Sin registros	0	-	-	-	
Centroriente	Cundinamarca	CZ Caqueza	5	0	Sin registros	0	-	-	-	
Centroriente	Cundinamarca	Regional Cundinamarca	1	0	Sin registros	0	-	-	-	
Centroriente	Norte De Santander	CZ Pamplona	8	0	Sin registros	0	-	-	-	
Centroriente	Norte De Santander	Regional Norte De Santander	3	0	Sin registros	0	-	-	-	
Centroriente	Santander	CZ Malaga	1	0	Sin registros	0	-	-	-	
Eje Cafetero	Antioquia	Caif Comuna 13	6	1	Sin registros	0	1	-	0%	Registro mes anterior
Eje Cafetero	Risaralda	CZ Santa Rosa De Cabal	9	0	Sin registros	0	-	-	-	
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	15	0	Sin registros	0	-	-	-	
Llanos	Arauca	CZ Saravena	26	0	Sin registros	0	-	-	-	
Llanos	Arauca	Regional Arauca	5	0	Sin registros	0	-	-	-	
Llanos	Meta	CZ Acacias	2	0	Sin registros	0	-	-	-	
Pacífico	Cauca	Regional Cauca	1	0	Sin registros	0	-	-	-	
Pacífico	Choco	CZ Istmina	1	0	Sin registros	0	-	-	-	
Pacífico	Choco	CZ Riosucio	5	0	Sin registros	0	-	-	-	
Pacífico	Valle Del Cauca	CZ Buga	10	0	Sin registros	0	-	-	-	

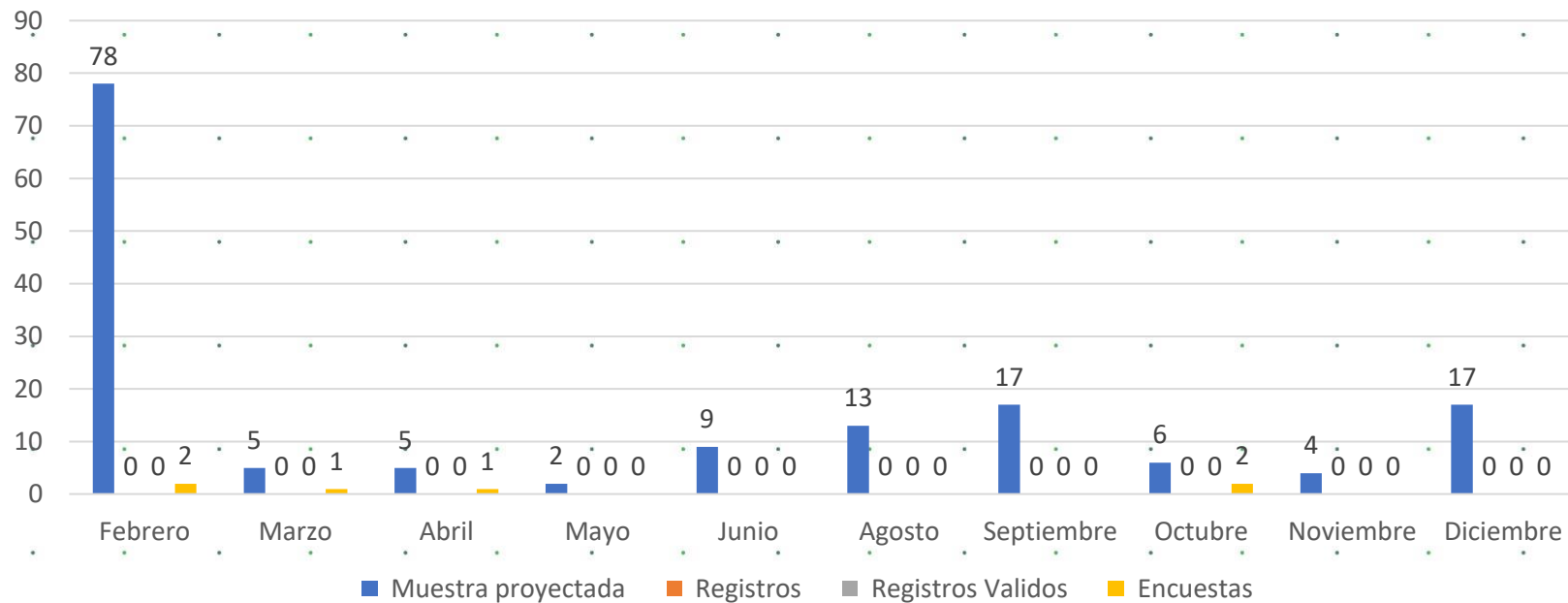
Para los puntos de atención ilustrados en la tabla no se recibieron registros para gestionar (22 puntos de atención a nivel nacional, aumentó 6 puntos respecto al mes anterior)

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:

Nivel Nacional

Comparativo de registros Mensuales

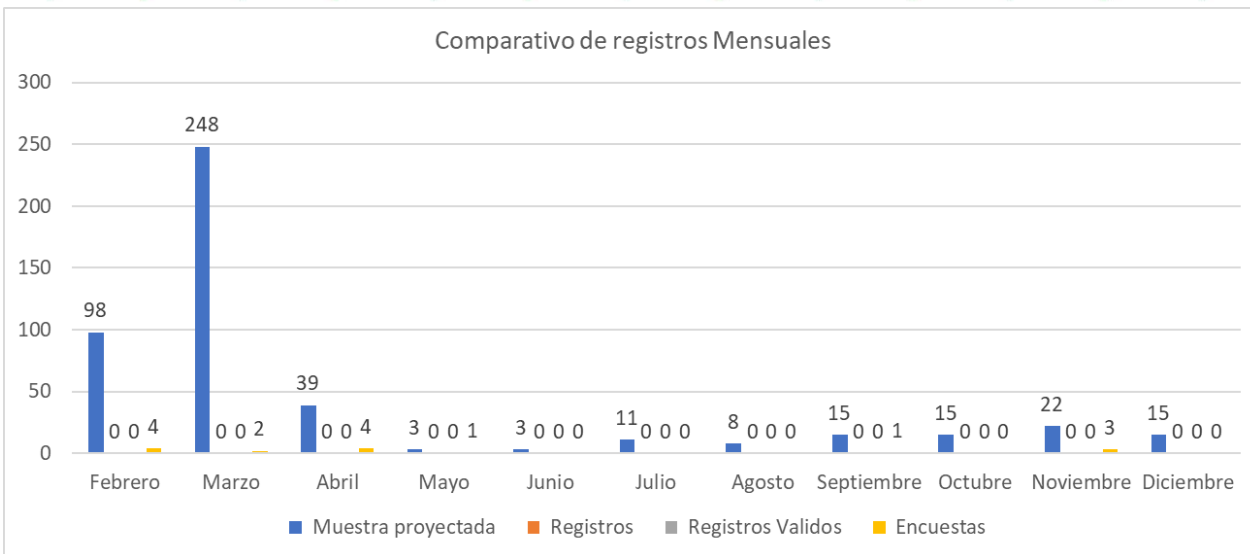


Puntos de atención sin registros

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

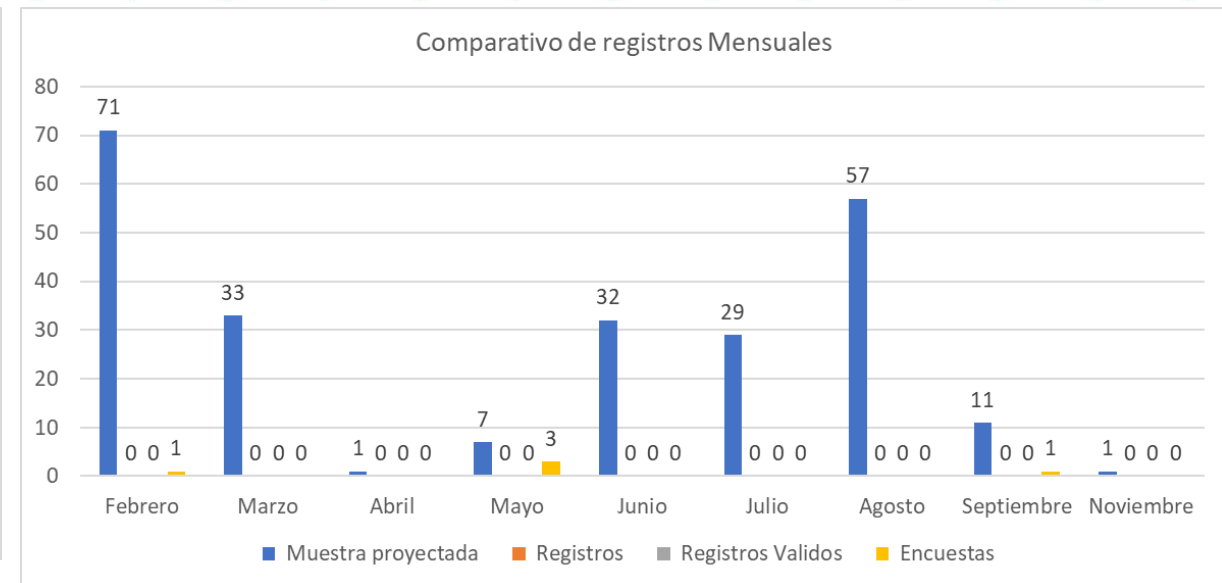
Caribe

Comparativo de registros Mensuales



Centro Sur

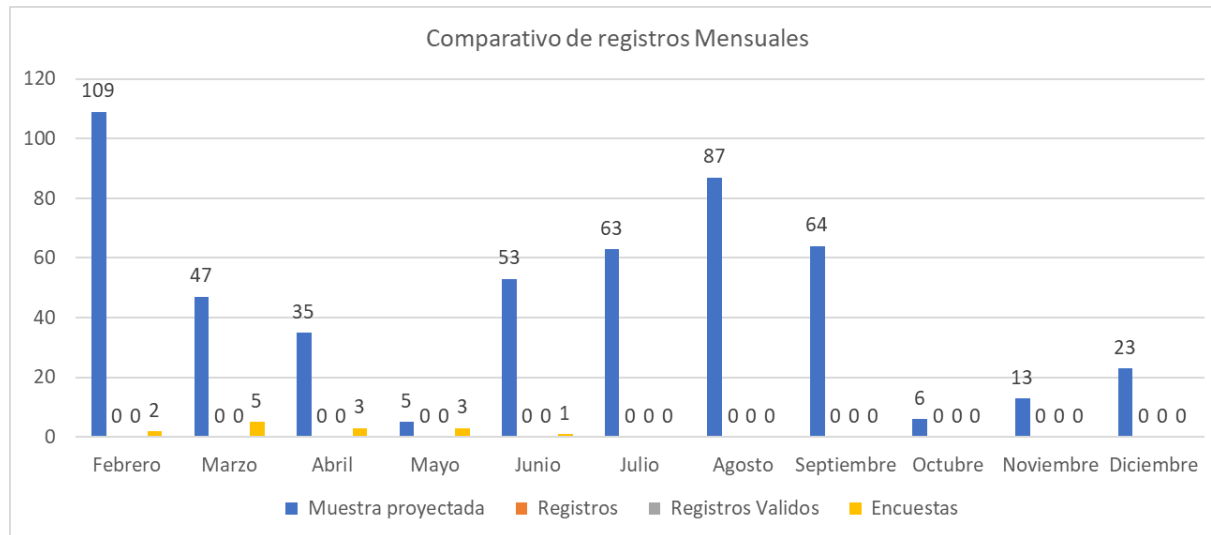
Comparativo de registros Mensuales



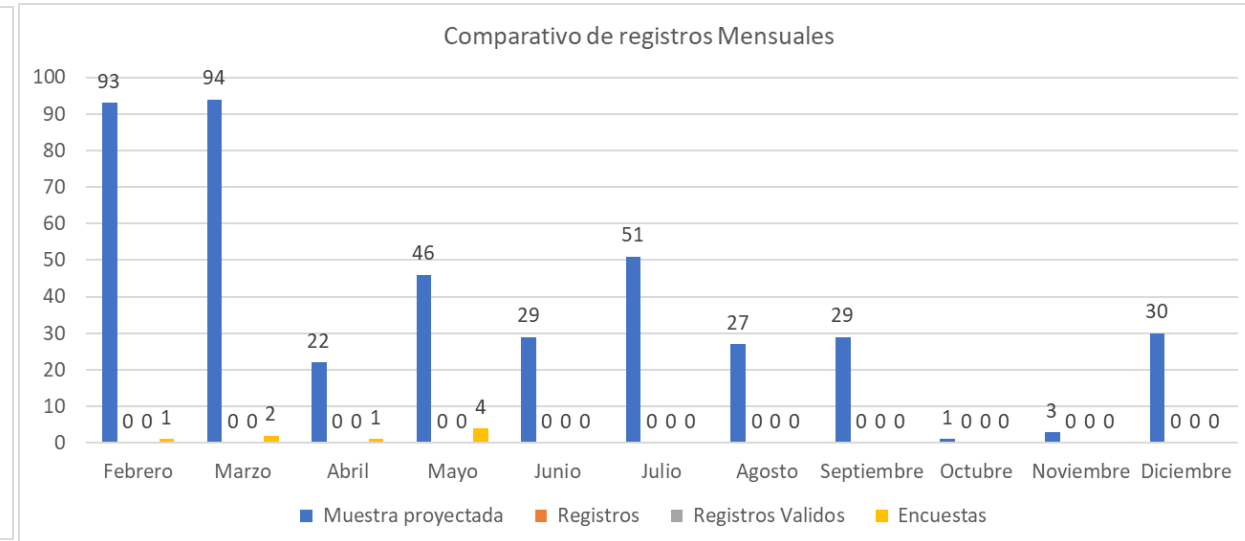
Puntos de atención sin registros

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

Centroriente



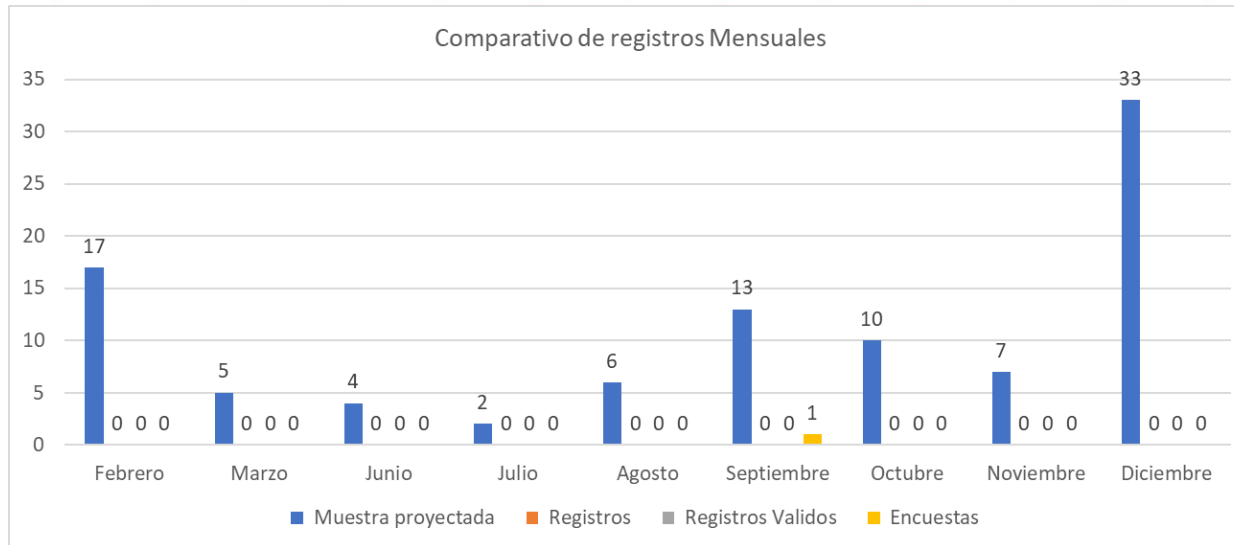
Eje Cafetero



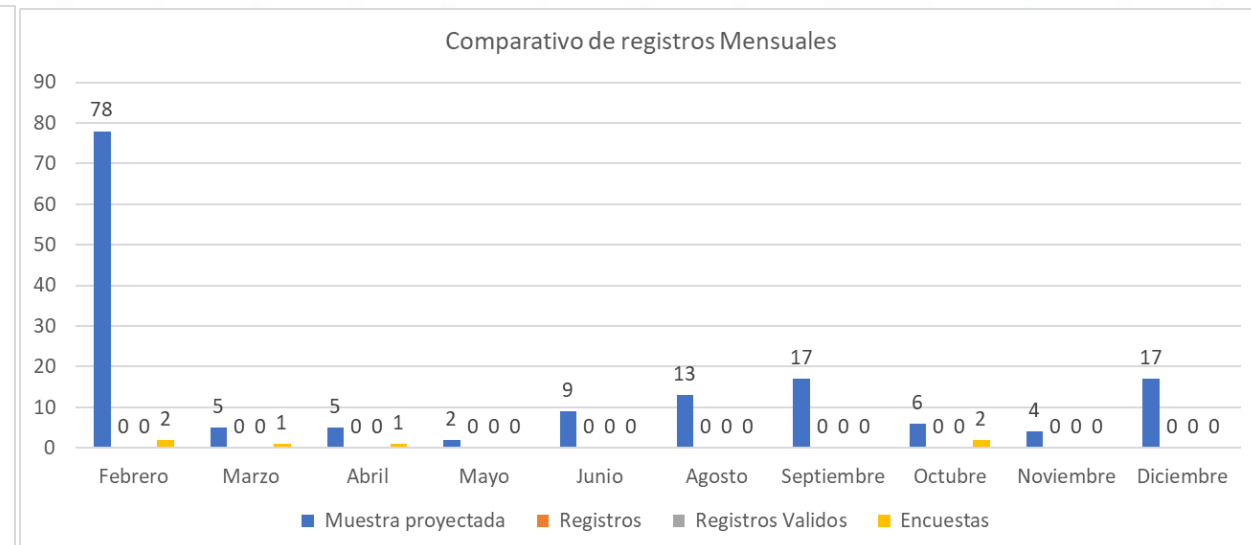
Puntos de atención sin registros

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

Llanos

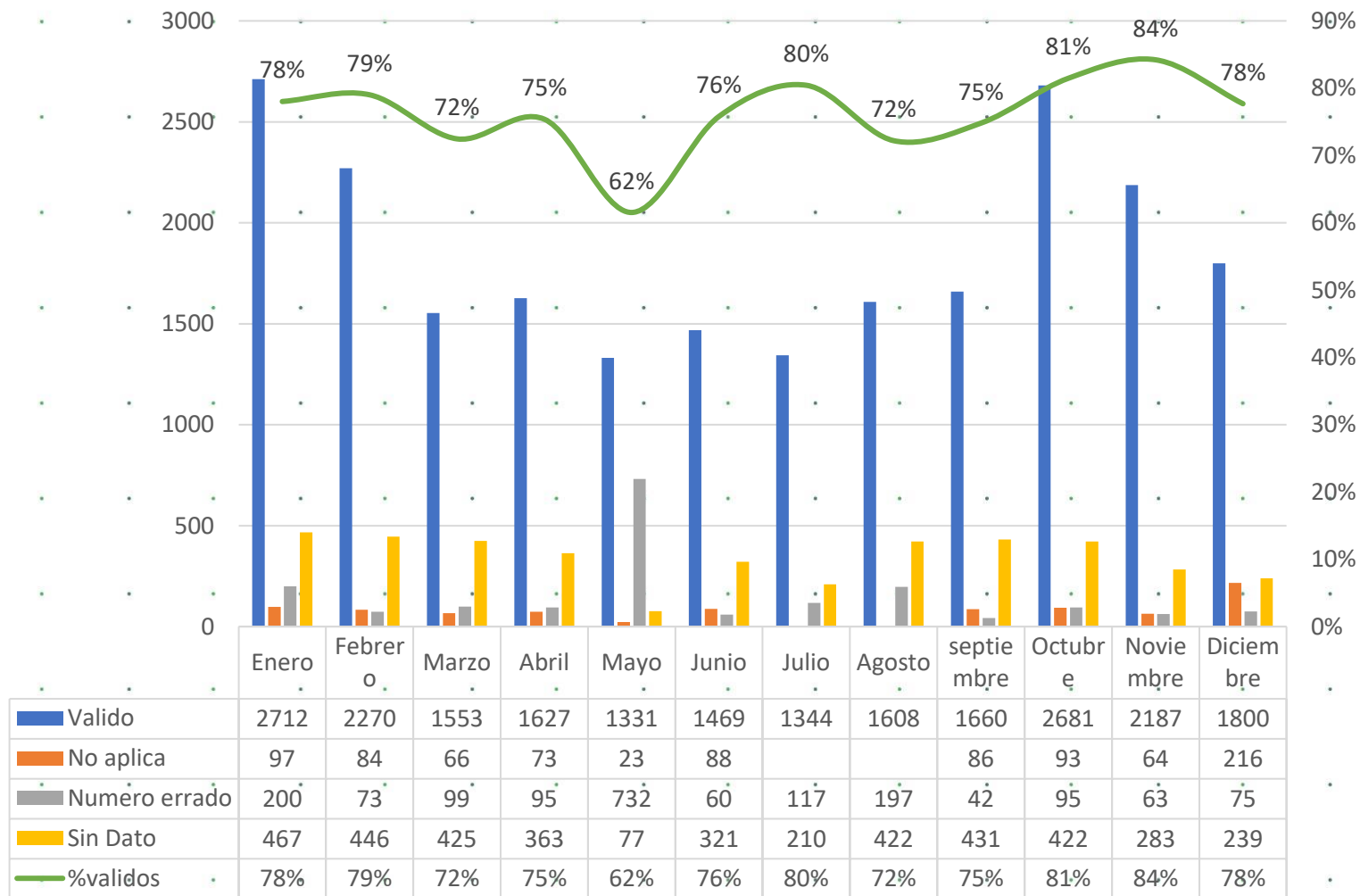


Pacífico



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 diciembre de 2022, se evidencian los siguientes aspectos:

- La relación de registros válidos para la gestión ha tenido un promedio de 76,81% sobre el total de la muestra recibida en el año. Para diciembre fue del 77,69%.
- De los motivos de clasificación para los registros no válidos se evidencia que:
 - El 10,3% no cuenta con datos de teléfono
 - El 3,2% corresponde a datos errados (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, campos alfanuméricos, números inexistentes, fuera de servicio, etc.)
 - El **9,3% no aplica** por ser registros de sede nacional y de personas jurídicas.

Validación de los registros recibidos

Region	Validos	No aplica	Numero errado	Sin Dato	Total general	% Válidos
AMAZONAS	2				2	100,0%
ANTIOQUIA	132	1	6	10	149	89,2%
ARAUCA	12				12	100,0%
ATLANTICO	133	1	7	2	143	93,7%
BOGOTA	306	14	14	66	400	79,3%
BOLIVAR	18			2	20	90,0%
BOYACA	42		2	6	50	84,0%
CALDAS	107	1	2	5	115	93,9%
CAQUETA	16		1		17	94,1%
CASANARE	5				5	100,0%
CAUCA	21			10	31	67,7%
CESAR	58	1		1	60	98,3%
CHOCO	7			1	8	87,5%
CORDOBA	26		1	3	30	86,7%
CUNDINAMARCA	128	1		5	134	96,2%
GUAVIARE	4				4	100,0%
HUILA	129	2	3		134	97,7%
LA GUAJIRA	10		2	8	20	50,0%
MAGDALENA	18		1	1	20	90,0%
META	38			2	40	95,0%
NARIÑO	53	1	5	5	64	84,1%
NORTE DE SANTANDER	94	122	8	55	279	59,9%
PUTUMAYO	25		1		26	96,2%
QUINDIO	3			1	4	75,0%
RISARALDA	141		4	6	151	93,4%
SAN ANDRES	11	1		1	13	91,7%
SANTANDER	56	1	2	3	62	91,8%
SUCRE	13			2	15	86,7%
TOLIMA	70	3	2	7	82	88,6%
VALLE DEL CAUCA	116		7	37	160	72,5%
VAUPES	4				4	100,0%
VICHADA	2				2	100,0%
Total general	1800	149	68	239	2256	85,4%

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

- La relación de registros válidos para la gestión fue del 76,81% sobre el total de la muestra recibida
- Las regionales Amazonas, Arauca, Casanare, Guaviare, Vaupés y Vichada cumplen con el 100% de la calidad en registro (sobre una muestra de 2 a 12 registros)
- Las regionales con menor porcentaje de registros válidos fueron La Guajira, Norte de Santander y Cauca con resultados menores al 68%.
- La mayor participación en la muestra válida la presentaron las regionales Bogotá y Risaralda.
- La mayor participación en la muestra no válida la presentaron las regionales de Bogotá, Norte de Santander y Valle del Cauca con rangos de 44 a 80 registros no válidos.
- Los registros que No Aplican, no se tomaron como referencia en la medición de los registros válidos.

Validación de los registros recibidos

Centro Zonal	Regional	Validos	No aplica	Numero errado	Sin Dato	Total general	% Válido
CZ ARMENIA NORTE	QUINDIO				1	1	0,0%
CZ CIUDAD BOLIVAR	BOGOTA		11		2	13	0,0%
CZ GACHETA	CUNDINAMARCA				1	1	0,0%
CZ NORTE	CAUCA	1			8	9	11,1%
CZ MAICAO	LA GUAJIRA	2		2	5	9	22,2%
CZ SANTA FE	BOGOTA	5	1	2	11	19	27,8%
CZ TURBACO	BOLIVAR	1			2	3	33,3%
CZ CUCUTA 1	NORTE DE SANTANDER	5	122	1	6	134	41,7%
CZ CHIQUINQUIRA	BOYACA	3		1	2	6	50,0%
CZ LORICA	CORDOBA	1		1		2	50,0%
CZ PACHO	CUNDINAMARCA	1			1	2	50,0%
CZ PUERTO BOYACA	BOYACA	1		1		2	50,0%
CZ RIOHACHA 1	LA GUAJIRA	1			1	2	50,0%
CZ SEVILLA	VALLE DEL CAUCA	1			1	2	50,0%
CZ URABA	ANTIOQUIA	1		1		2	50,0%
REGIONAL SUCRE	SUCRE	2			2	4	50,0%
CZ CUCUTA 3	NORTE DE SANTANDER	47		7	36	90	52,2%
CZ MANAURE	LA GUAJIRA	3			2	5	60,0%
CZ CARTAGO	VALLE DEL CAUCA	40		3	23	66	60,6%
CZ SUBA	BOGOTA	13			8	21	61,9%
CZ TUNJUELITO	BOGOTA	7		2	2	11	63,6%
CZ JAMUNDI	VALLE DEL CAUCA	16		3	6	25	64,0%
CZ KENNEDY	BOGOTA	36		4	15	55	65,5%
CZ CREER	BOGOTA	2	1		1	4	66,7%
CZ LERIDA	TOLIMA	2			1	3	66,7%
CZ SUR	VALLE DEL CAUCA	10			5	15	66,7%
CZ UBATE	CUNDINAMARCA	2			1	3	66,7%

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

- 3 puntos de atención relacionados tuvieron 0% de registros válidos sobre una muestra promedio de 1 a 13 registros respectivamente.
- 13 puntos de atención relacionados cuentan con porcentaje de registros válidos de 50% o menos.
- El 14% de los registros no válidos del mes de diciembre corresponden al CZ Cúcuta 3 - Norte de Santander, liderando el top por sexto mes consecutivo (validez de 52,2%), seguido del CZ Cartago con el 8,5% y una validez de 60,6% (por segundo mes consecutivo).
- En tercer lugar, con el 6,8% de registros no válidos el CZ Usme de la regional Bogotá (74,7% de validez; por segundo mes consecutivo). En cuarto lugar, el CZ Kennedy con el 6,2% de participación y una validez de 65,5%.
- 113 CZ obtuvieron 100% de registros válidos. Se destacan los CZ con muestras superiores a 30 registros: CZ Fusagasugá y CZ Facatativá de la regional Cundinamarca.

Caribe

Encuestas por Macro región

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
ATLANTICO		143	73	92	94	128	162	237	311	327	256	391	211	2425
	CZ HIPODROMO	96	51	57	69	90	109	166	237	303	217	339	181	1915
	REGIONAL ATLANTICO	2	2				1	3			10	9	10	37
	CZ SUROCCIDENTE	15	16	18	17	33	49	65	70	13	7	8	7	318
	CZ SURORIENTE									1	5	7	5	18
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	5	2	1							6	10	3	27
	CZ SABANALARGA	25		7	4				2	1	3	2	2	46
	CZ BARANOA		1	8	4	2				8	8	16	2	49
	CZ SABANAGRANDE		1	1		3	3	3	2	1			1	15
CESAR		3	5	14	107	75	68	31	17	35	146	159	104	764
	CZ VALLEDUPAR 2			1	90	70	58	24	11	23	121	139	90	627
	CZ VALLEDUPAR 1		2			2	9	4	2	5	3	13	6	46
	CZ CHIRIGUANA	1	2	8	1	2	1	3		4	2		5	29
	CZ AGUACHICA		1	2					3	1	5	4	3	19
	REGIONAL CESAR				5				1		4	2		12
	CZ AGUSTIN CODAZZI	2		3	11	1				2	11	1		31
CORDOBA		121	309	211	145	107	143	88	38	77	83	58	46	1426
	CZ 1 MONTERIA	47	100	49	32	23	29	22	19	15	29	25	19	409
	CZ SAHAGUN	12	5	10	15	25	27	26	9	15	10	8	11	173
	CZ TIERRALTA	17	20	6	8	2		3	1	5	6	9	6	83
	CZ MONTELIBANO	28	125	72	40	10	25	10	7	7	1	1	5	331
	CZ CÉRETE			2							9	4	4	19
	CZ LORICA	2	24	37	15	22	25	5		18	25	5	1	179
	REGIONAL CORDOBA	10	30	23	26	22	14	10	2	16	3	5		161
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			2										2
	CZ PLANETARICA	5	5	10	9	3	23	12		1		1		69
BOLIVAR		14	26	26	33	39	37	30	13	58	52	54	32	414
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA		6	4	4	2	3		1	1	15	11	10	57
	REGIONAL BOLIVAR	2	2	6	6	10	11	13	5	12	10	12	8	97
	CZ MAGANGUE	5	2	2		2		4	1	13	10	1	4	44
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	1	2							2		1	3	9
	CZ MOMPOX		1	11	19	21	21			1	1		3	78
	CZ TURBACO		3	2	2	1		6	4	20	12	20	2	72

Encuestas por Macro región

Caribe

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	6	1		1	1	1	2	2	9				1 24
	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO							5			3	6	1	15
	CZ SIMITI		9	1	1	2	1				1	3		18
☒	MAGDALENA	3	9	12	3	2	2	5	7	12	51	71	29	206
	CZ SANTA MARTA 2	1	3	4			2		4	11	2	15	13	55
	CZ SANTA ANA											3	5	8
	CZ CIENAGA										11	13	5	29
	CZ FUNDACIÓN		1			2		2		1	25	36	4	71
	CZ DEL RIO										2		2	4
	CZ SANTA MARTA NORTE							2			4			6
	CZ EL BANCO		2	3	3				3					11
	REGIONAL MAGDALENA										3			3
	CZ SANTA MARTA 1	2	3	5				1				1		12
	CZ PLATO										4	3		7
☒	SUCRE	24	28	72	167	88	110	59	31	58	75	37	24	773
	CZ NORTE		3	1			3					6	13	26
	CZ SINCELEJO	24	17	71	166	88	107	59	31	58	70	15	7	713
	REGIONAL SUCRE											5	3	8
	CZ BOSTON		2		1						4	7	1	15
	CZ LA MOJANA		6								1	4		11
☒	SAN ANDRES	3	7	13	6	8	3	5	3	9	10	37	22	126
	CZ LOS ALMENDROS		1	2	3	1			2	2	3	20	12	46
	REGIONAL SAN ANDRES	3	6	11	3	7	3	5	1	7	7	17	10	80
☒	LA GUAJIRA	31	56	107	30	68	49	27	27	27	18	15	14	469
	REGIONAL LA GUAJIRA	10		6	12	13	22	14	13	7		3	8	108
	CZ RIOHACHA 1	4	42	87	11	9	15	5			2	8	3	186
	CZ MANAURE	17	11	8	5	43	11	5	10	14		1	3	128
	CZ MAICAO			1	2	3	1		3	4		2		16
	CZ FONSECA		1	5				3		1	16			26
	CZ RIOHACHA 2		2						1	1		1		5
Total		342	513	547	585	515	574	482	447	603	691	822	482	6603

Encuestas por Macro región

Centro Sur

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
☑	HUILA	104	148	168	92	88	43	42	264	308	168	223	213	1861
	CZ PITALITO	83	115	117	40	58	24	36	43	106	38	78	78	816
	CZ LA GAITANA	15	6	6		3	4		198	179	62	65	66	604
	CZ LA PLATA	3	24	45	46	26	7	4	23	18	37	34	47	314
	CZ NEIVA	3	3		1	1	8	2		5	24	41	20	108
	CZ GARZON										7	5	2	14
	REGIONAL HUILA				5									5
☑	TOLIMA	36	12	53	22	45	52	35	29	90	135	168	104	781
	CZ GALAN	4	3	17	4	4	16	5	17	20	30	25	23	168
	CZ ESPINAL	21	3	20	10	28	22	29	7	25	32	32	17	246
	CZ CHAPARRAL		2	2	5	4	4		3	13	5	11	14	63
	REGIONAL TOLIMA	4		1	1	4	4	1			7	3	12	37
	CZ JORDAN										19	15	12	46
	CZ PURIFICACION	3		2						27	13	21	8	74
	CZ MELGAR	1	1	4	2	3					2	6	5	24
	CZ LIBANO											2	5	7
	CZ LERIDA										2	7	4	13
	CZ IBAGUE	3	1	5		1	6		2	5	18	25	3	69
	CZ HONDA		2	2		1					7	21	1	34
☑	PUTUMAYO	11	7	11	11	2	35	75	109	92	22	37	40	452
	CZ MOCOA		1	1	2	1	4	4	30	78	16	21	30	188
	CZ PUERTO ASIS							3	4	2		9	6	24
	CZ LA HORMIGA	6	4	7	4	1	31	67	75	5	6	7	2	215
	CZ SIBUNDOY	5	2	2	4			1		7			2	23
	REGIONAL PUTUMAYO			1	1									2
☑	CAQUETA	11	19	15	35	23	14	29	20	18	28	20	28	260
	CZ PUERTO RICO	2	11	11	24	19	6	20	19	17	8	2	9	148
	REGIONAL CAQUETA										1	2	7	10
	CZ FLORENCIA 2						6				7	7	6	26
	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		2	3	7	2	2	9			5	8	4	42
	CZ FLORENCIA 1	9	6	1	4	2			1	1	7	1	2	34
☑	GUAINIA								1	3	2			6
	REGIONAL GUAINIA										2			2
	CZ INIRIDA								1	3				4
☑	AMAZONAS					5		6		2	5	6		24
	REGIONAL AMAZONAS							3		2	1	3		9
	CZ LETICIA					5		3			4	3		15
Total		162	186	247	160	163	144	187	423	513	360	454	385	3384

Encuestas por Macro región

Centro Oriente

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
BOGOTA		434	492	774	368	433	458	389	350	430	492	588	458	5666
	CZ USME	82	57	151	39	110	184	186	95	152	128	91	80	1355
	CZ RAFAEL URIBE	74	119	263	100	83	35	27	88	102	92	89	60	1132
	CZ KENNEDY	57	72	46	26	23	16	14	13	12	27	39	60	405
	CZ USAQUEN	49	56	25	29	41	30	25	16	25	53	51	45	445
	CZ FONTIBON	41	52	48	10	10					15	29	32	237
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	22	14	49	23	34	22	31	17	41	33	31	30	347
	CZ ENGATIVA	20	13	9	5	12	1		3	10	27	31	25	156
	CZ KENNEDY CENTRAL	4	3	5	1	3				14	3	22	24	79
	CZ MARTIRES	16	30	51	17	17	37	19	6	4	9	35	20	261
	CZ SUBA	12	26	62	65	47	52	26	26	25	39	42	19	441
	CZ TUNJUELITO	8	13	9	15	6	25	26	42	20	14	26	13	217
	REGIONAL BOGOTA	1	5	20	1	11	8	5	4	2	26	41	13	137
	CZ BARRIOS UNIDOS	15	5	10	10	8	8	6	8	8	6	9	11	104
	CZ REVIVIR	3	2	1		6	4	9	5			3	10	43
	CZ BOSA	2		10	4	6	2	2	17	6	7	10	7	73
	CZ SANTA FE	17	12	2	8	4	9	6	3	4	1	3	5	74
	CZ CREER	5	3	10	6	4			3	3	6	1	4	45
	CZ CIUDAD BOLIVAR	6	10	3	9	8	25	6	1	2	3	35		108
	CZ PUENTE ARANDA							1	3		3			7
CUNDINAMARCA		180	177	240	276	236	249	142	160	138	260	336	232	2626
	CZ FUSAGASUGA	55	63	76	76	44	53	53	27	83	51	89	65	735
	CZ FACATATIVA	52	39	63	67	45	52	39	93	24	25	43	59	601
	CZ SOACHA	4	6	18	39	67	88	32	24	10	123	156	55	622
	CZ VILLETA		1								2		23	26
	CZ GIRARDOT				4		2	2				2	9	19
	CZ ZIPAQUIRA	41	32	53	75	64	34	1		2	16	3	6	327
	CZ UBATE	1	1		1	1	4	4	1	1			4	18
	CZ CHOCONTA	5	6	5		6	1	1		2	12	22	4	64
	CZ LA MESA				2	3					6	3	3	17
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	3			2	1							2	8
	CZ SOACHA CENTRO		1	2			2		1	3	15	8	1	33
	CZ PACHO	3	2	6	8	1	7	1	9	10	3	7	1	58
	CZ GACHETA	3	3	1			1		2		1	1		12
	REGIONAL CUNDINAMARCA	1	1				2	7			4	1		16
	CZ CAQUEZA	12	22	16	2	4	3	2	3	3	2	1		70

Encuestas por Macro región

Centro Oriente

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
☐ NORTE DE SANTANDER		173	169	302	263	303	332	341	170	161	245	259	167	2885
	CZ CUCUTA 3	58	68	108	58	124	162	153	68	78	149	147	92	1265
	CZ CUCUTA 2	12	6	83	77	79	99	124	66	17	31	22	27	643
	CZ OCAÑA	55	30	31	32	27	27	42	26	52	48	50	24	444
	CZ TIBU	6	5	39	50	42	31	7		6	6	26	16	234
	CZ CUCUTA 1	8	8	16	18	26	13	15	10	8	11	12	8	153
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	6	5	15	25	5								56
	CZ PAMPLONA	28	47	10	3							2		90
☐ SANTANDER		92	49	52	34	43	38	45	83	53	110	104	86	789
	CZ BUCARAMANGA SUR	21	12	22	15	21	14	27	59	34	26	42	35	328
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	47	4	3			4	4	5	1	36	22	22	148
	CZ LA FLORESTA	1	7	5	5	1				2	12	14	10	57
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	2	2								18	10	8	40
	CZ YARIQUIES								1			5	5	11
	CZ ANTONIA SANTOS	2	14	13	13	16	14	10	8	1	11	5	5	112
	REGIONAL SANTANDER											1	1	2
	CZ RESURGIR								5	9				14
	CZ VELEZ	1	7	3			5		2	5				23
	CZ SAN GIL		1	1	1	5	1	3	2			3		17
	CZ SOCORRO	17	2	4				1	1		5	1		31
	CZ MALAGA	1		1						1	2	1		6
☐ BOYACA		35	69	82	59	36	52	37	25	46	77	163	82	763
	CZ TUNJA 2	6	47	40	22	5	4	11	10	12	40	70	21	288
	CZ GARAGOA	2		3	2	6	5	1			3	8	11	41
	CZ EL COCUY	2	4	10	5	2	1			2	1	7	9	43
	CZ SOGAMOSO	4			2	2	8			3	9	10	9	47
	CZ MIRAFLORES	5	3		1	3	2		1	9	2	16	8	50
	CZ OTANCHE	7	10	15	15	15	27	21	9	16	7	14	7	163
	CZ CHIQUINQUIRA										2	8	5	15
	CZ MONIQUIRA										6	1	4	11
	CZ PUERTO BOYACA	3	1	4	6	1	1	2	3	2	1	5	3	32
	CZ TUNJA 1		1	8	1		4	1		2	4	11	2	34
	CZ SOATA	1		2							1	11	2	17
	REGIONAL BOYACA				5			1	2			1	1	10
	CZ DUITAMA	5	3			2					1	1		12
Total		914	956	1450	1000	1051	1129	954	788	828	1184	1450	1025	12729

Encuestas por Macro región

Eje Cafetero

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
RISARALDA		321	261	516	336	267	341	361	257	185	189	171	234	3439
	CZ DOS QUEBRADAS	52	41	133	142	70	89	114	35	52	42	71	162	1003
	CZ PEREIRA	167	151	271	158	155	159	193	188	108	105	58	38	1751
	CZ BELEN DE UMBRIA	8	2	15	13	14	23	16	9	13	11	23	30	177
	CZ LA VIRGINIA	27	58	70	5	2	36	29	3	1	12	12	4	259
	REGIONAL RISARALDA	34	2	4			2		7	2				51
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	33	7	23	18	26	32	9	15	9	19	7		198
ANTIOQUIA		129	333	370	213	105	104	172	258	276	251	239	200	2650
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	15	41	12	1	1	7	1		50	51	62	63	304
	CZ OCCIDENTE	17	46	41	40	26	42	66	74	51	35	34	30	502
	CZ ROSALES	28	17	28	4	3		2	3	23	23	13	22	166
	REGIONAL ANTIOQUIA	9	19	20	1				10	23	31	16	16	145
	CZ ORIENTE	38	101	49	5	30	9	3	107	69	36	23	13	483
	CZ ORIENTE MEDIO	6	24	29	11	4	3	4	6	6	3	23	12	131
	CZ ABURRA NORTE	3	64	153	121	22		50	13	7	5	8	9	455
	CZ PENDERISCO	1	1	11	9	1	4		2	10	18	19	8	84
	CZ ABURRA SUR	1	1	10	4			6	5	2	7	2	8	46
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	1	2	2	4	3	10	11	14	14		6	6	73
	CZ PORCE NUS	1	11	5	2	1	12	16	5	7	1	2	4	67
	CZ SUR ORIENTE				3	6	3	4	9	8	5	8	4	50
	CZ URABA		3	2	2	3	1		1		18	13	2	45
	CZ SUROESTE			1	1	1	2				3	5	1	14
	CAIF COMUNA 13	2	1	3	1					1		2	1	11

Encuestas por Macro región

Eje Cafetero

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
	CZ LA MESETA	5	1	4	4	4	9	1	1	3		1	1	34
	CZ ANTONIA SANTOS								5					5
	CZ MAGDALENA MEDIO						2		3		6			11
	CZ BAJO CAUCA									1				1
	CZ OCCIDENTE MEDIO	2	1					8		1	9	2		23
▣	CALDAS	180	289	401	342	129	104	50	55	180	187	266	170	2353
	CZ MANIZALES 2	170	251	326	268	83	74	12	41	151	124	163	108	1771
	CZ ORIENTE	5	1	3	5	7	2	4	2	2	21	29	36	117
	CZ NORTE	4	6	8	13	17	5	4	1	16	22	20	13	129
	CZ SUR ORIENTE		2					2			1	14	5	24
	CZ OCCIDENTE		28	63	55	21	22	26	11	11	19	37	4	297
	CZ DEL CAFE	1	1	1	1	1	1	2				3	4	15
▣	QUINDIO	6	3	2	2	1	9	1	7	37	8	13	7	96
	CZ CALARCA						3			12		2	3	20
	REGIONAL QUINDIO	2								1	4		3	10
	CZ ARMENIA SUR		2	1	1	1	3		1	7	4	4	1	25
	CZ ARMENIA NORTE	4	1	1	1		3	1	6	17		7		41
▣	SUCRE										9			9
	CZ NORTE										9			9
▣	CAUCA										22			22
	CZ NORTE										22			22
Total		636	886	1289	893	502	558	584	577	678	666	689	611	8569

Encuestas por Macro región

Llanos

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
≡ META		29	52	48	33	48	51	40	54	49	41	34	72	551
	CZ VILLAVICENCIO 2	20	23	26	12	9	26	16	31	17	29	22	49	280
	CZ VILLAVICENCIO 1			5	14	24	18	17	17	29	4	7	12	147
	CZ GRANADA			4	2				3	3	3	5	8	28
	CZ PUERTO LOPEZ	2	10	2			1				5		3	23
	REGIONAL META			2										2
	CZ ACACIAS	7	19	9	5	15	6	7	3					71
≡ ARAUCA		5	48	36	22	23	41	22	20	10	20	16	23	286
	CZ ARAUCA		3	3	10	10	5	11	13	7	5	3	22	92
	CZ TAME		21	8	3	6	9	6	6	2	4	5	1	71
	REGIONAL ARAUCA					3								3
	CZ SARAVERA	5	24	25	9	4	27	5	1	1	11	8		120
≡ CASANARE		20	16	25	15	15	13	11	10	4	6	2	9	146
	CZ YOPAL	20	16	23	14	15	10	10	2	3	3	1	8	125
	CZ VILLANUEVA												1	1
	REGIONAL CASANARE			2	1			1	8	1	3	1		17
	CZ PAZ DE ARIPORO						3							3
≡ GUAVIARE			1	5	2	1	8	13			17	28	8	83
	REGIONAL GUAVIARE			2			4			8	14	5		33
	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE		1	3	2	1	4	13		9	14	3		50
≡ VAUPES				3		4		8	1	2	7	4	6	35
	CZ MITU			3		4		8	1	2	7	4	6	35
≡ VICHADA		7		8	1	3			6		3	1	2	31
	REGIONAL VICHADA	2				3			6		3	1	1	16
	CZ PUERTO CARREÑO	5		8	1								1	15
Total		61	117	125	73	94	113	94	91	65	94	85	120	1132

Encuestas por Macro región

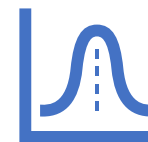
Pacífico

Regional	Centro Zonal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
▣ VALLE DEL CAUCA		259	441	529	276	340	375	357	360	310	375	261	190	4073
	CZ CARTAGO	59	59	10	3	5		71	119	85	103	52	65	631
	CZ JAMUNDI	22	5		1	5	19	15	20	7	36	31	29	190
	CZ CENTRO	21	31	21	13	37	72	13	20	17	67	32	28	372
	CZ TULUA	61	107	208	82	127	187	166	133	113	54	27	20	1285
	CZ SUR	5	22	43	23	26	2	5	4	4	21	16	14	185
	CZ PALMIRA	31	31	121	77	81	45	50	34	18	23	41	9	561
	CZ BUENAVENTURA		5	1			22	11	14	30	11	8	8	110
	CZ SURORIENTAL		2			2		2			11	9	5	31
	REGIONAL VALLE	37	133	91	31	15	4	3	6	23	10	11	4	368
	CZ LADERA	20	39	8			1			6	3	10	3	90
	CZ NORORIENTAL	2	2	19	43	30	20	14	2	2	20	3	2	159
	CZ YUMBO		1								1	4	1	7
	CZ ROLDANILLO		2	3		4	3	4	1	2	4	5	1	29
	CZ SEVILLA	1	2	2	2	7		3	6	3	11	10	1	48
	CZ BUGA				1	1			1			2		5
	CZ RESTAURAR			2										2
▣ NARIÑO		33	60	83	56	63	118	100	149	66	118	171	109	1126
	CZ PASTO 2	13	27	6	25	7	21	9	18	18	28	37	24	233
	CZ PASTO 1	6	9	11	8	4	14	12	3	1	20	18	23	129
	CZ TUMACO								25	11	19	29	20	104
	CZ TUQUERRES		12	46	16	46	77	72	90	33	22	37	14	465
	REGIONAL NARIÑO	13	3	12	6	5	6		12		8	27	14	106
	CZ IPIALES	1	4						1		17	10	8	41
	CZ LA UNION		5	8	1					3		1	4	22
	CZ REMOLINO										2	8	2	12
	CZ BARBACOAS					1		7			2	4		14
▣ CAUCA		7	19	36	26	19	14	8	6	25	53	66	40	319
	CZ POPAYAN			1	3	1			3	12	17	29	23	89
	CZ CENTRO		1	4	5	6	3	4	2	3	19	2	7	56
	CZ SUR	7	13	16	16	12	7			10	6	7	3	97
	CZ NORTE		5	13	1		4	1	1			15	3	43
	CZ COSTA PACIFICA				1			3			5	8	2	19
	CZ MACIZO COLOMBIANO			2								2	2	6
	CZ INDIGENA										6	3		9
▣ CHOCO		4	15	14	9	5	4	12	3	19	29	31	9	154
	CZ BAHIA SOLANO		2	7	4	3			2	3		1	5	27
	CZ QUIBDO		2	2	3	1	1	2		4	23	30	3	71
	CZ TADO	4	6	4			3	7		5	2		1	32
	CZ ISTMINA		1					2	1	7	4			15
	CZ RIOSUCIO		4	1	2	1		1						9
▣ BOLIVAR								1						1
	REGIONAL BOLIVAR							1						1
Total		303	535	662	367	427	511	478	518	420	575	529	348	5673



Ajustes operativos

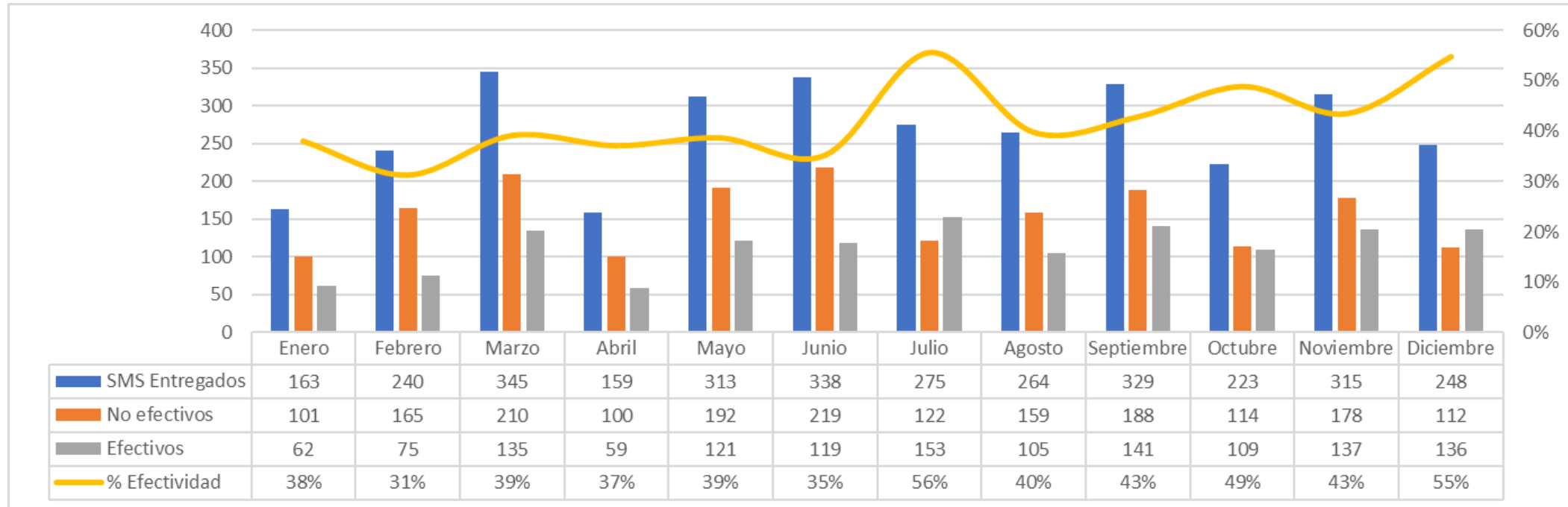
Diciembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA

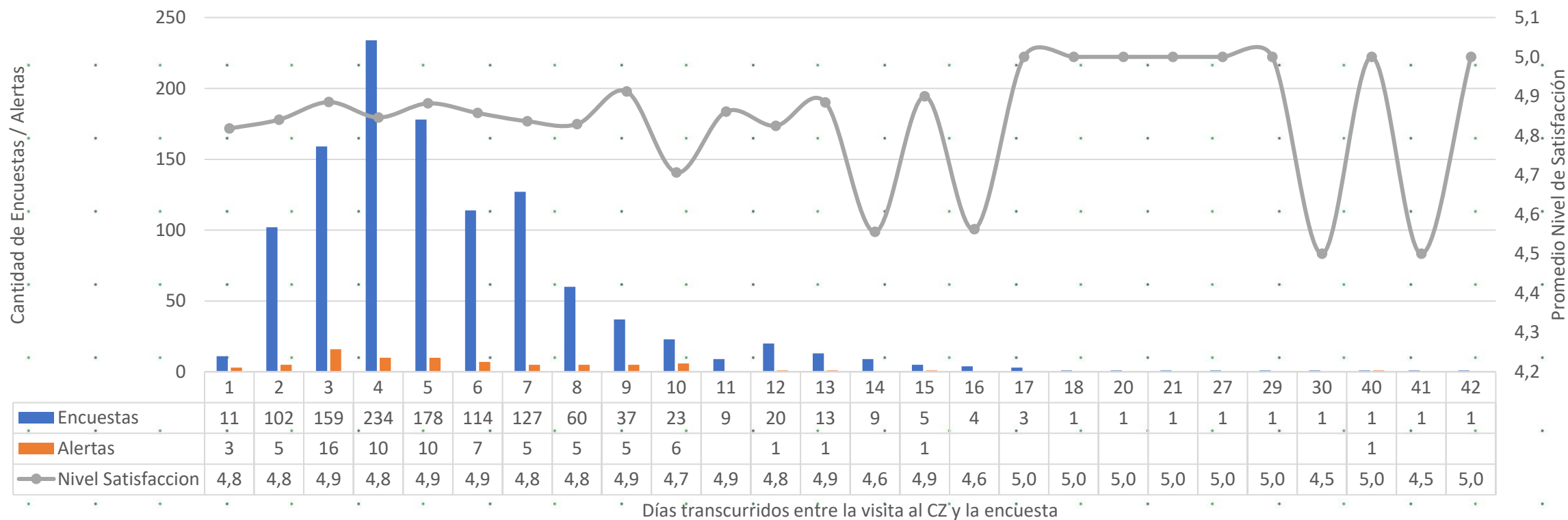


Efectividad mensajes de texto



- 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.
- La efectividad acumulada del año fue del 42%, pasando de un promedio del 36% en el primer trimestre del año, a un 49% durante el último trimestre.

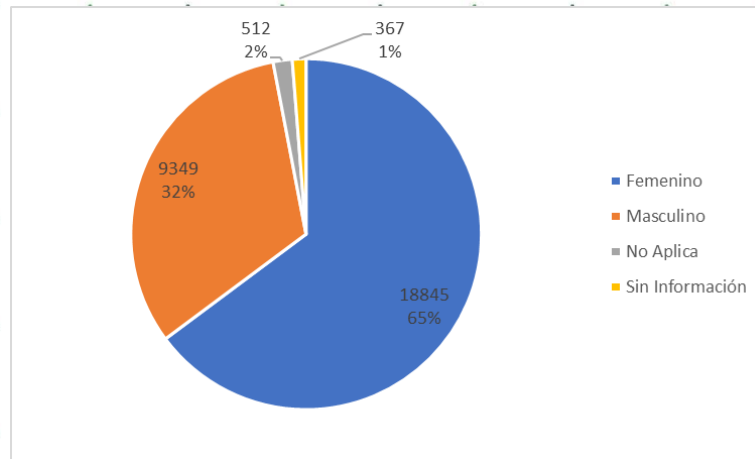
Oportunidad en la medición de satisfacción



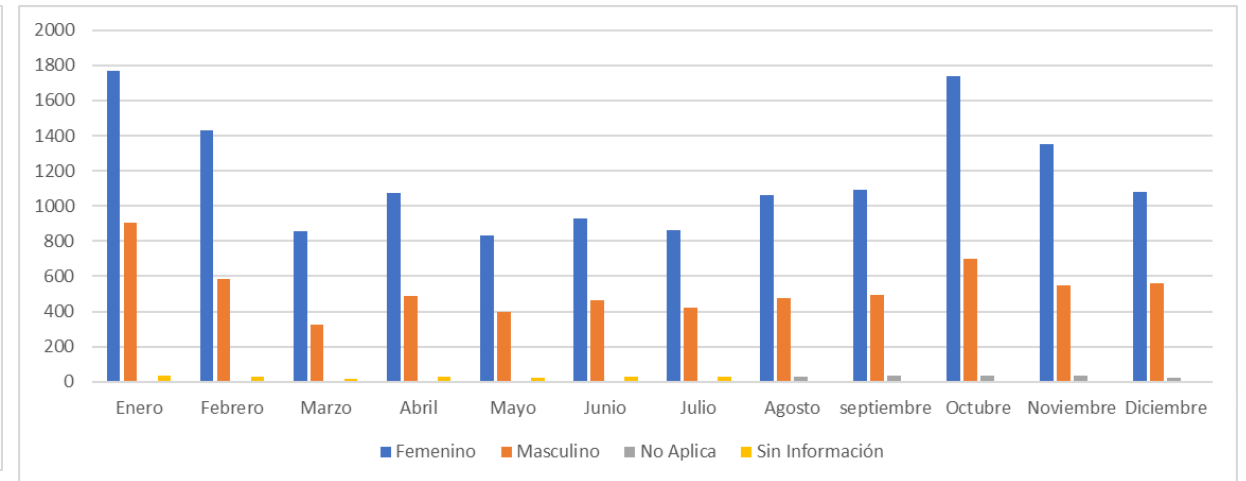
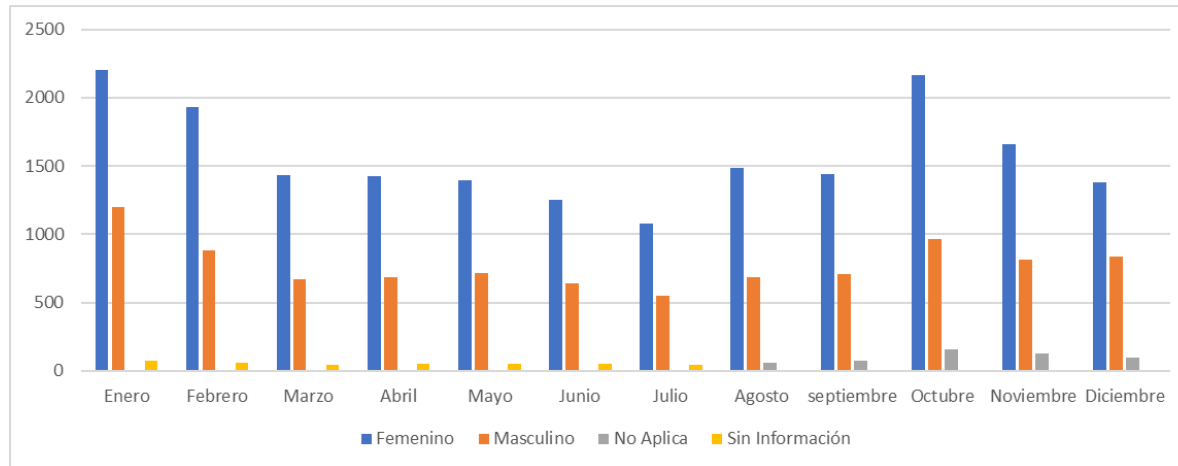
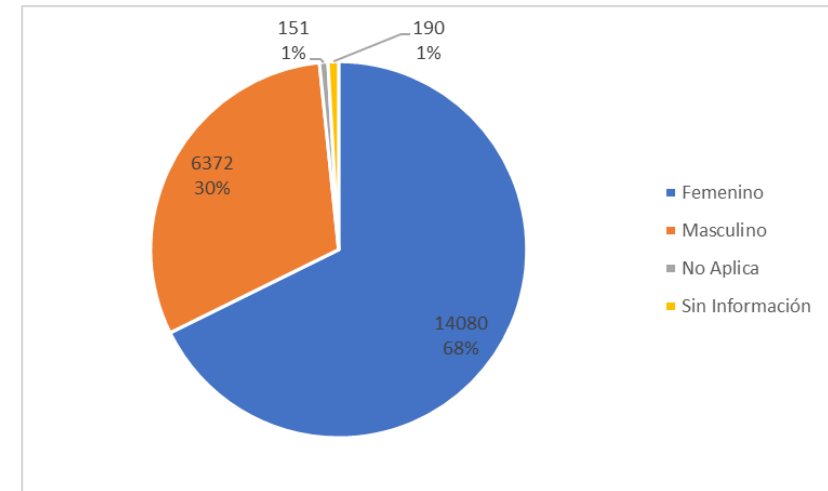
- El 91,5% de las encuestas se realizaron dentro de los 9 días posteriores a la visita del ciudadano al punto de atención.
- La mayor efectividad de las encuestas se ubican en el rango de 3 a 7 días posteriores a la visita del punto de atención (72,7%), mientras que las alertas vs encuestas efectivas tuvieron mayor concentración los días 3, 4, 5 y 6 posterior a la visita al punto de atención (56,6%). Sólo se presentaron 2 alertas en las encuestas realizadas en el rango de 14 a 42 días.
- Respecto al nivel de satisfacción se evidencia que se mantuvo el promedio del 4,8 durante todo el mes, con algunos picos, sobre muestras de 1 a 4 encuestas, que no son una cantidad representativa en la muestra mensual. El rango de 17 a 42 días de encuesta presentó un promedio de 4,9 puntos.

Caracterización Sociodemográfica de la población

Distribución general de la muestra

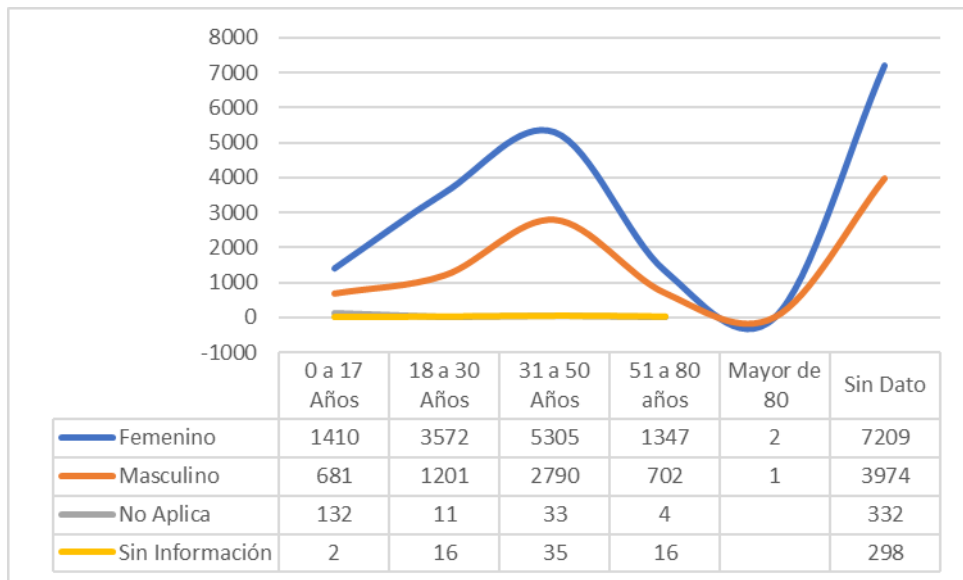


Distribución de la población encuestada

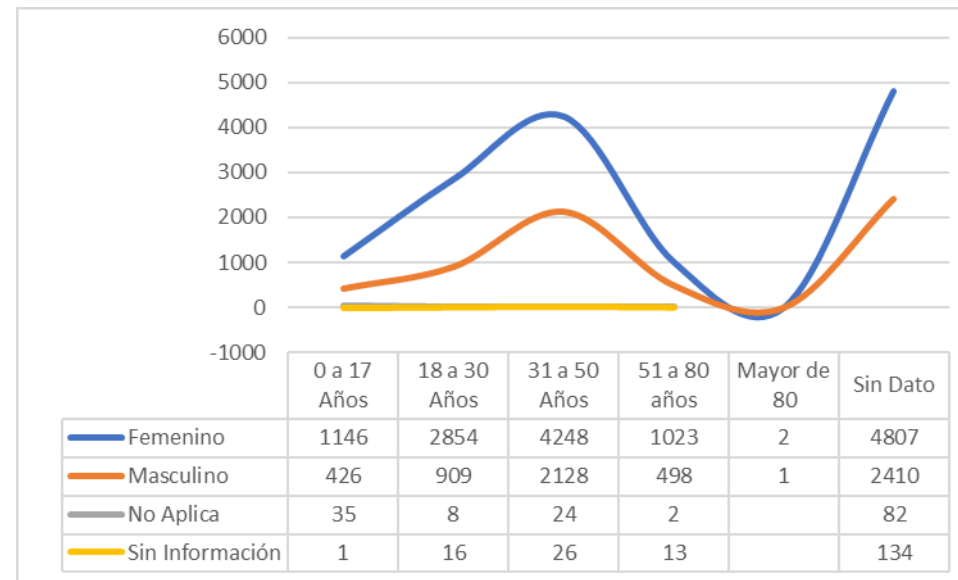


Caracterización Sociodemográfica de la población

Distribución poblacional por sexo / edad muestra total



Distribución poblacional por sexo / edad muestra encuestados

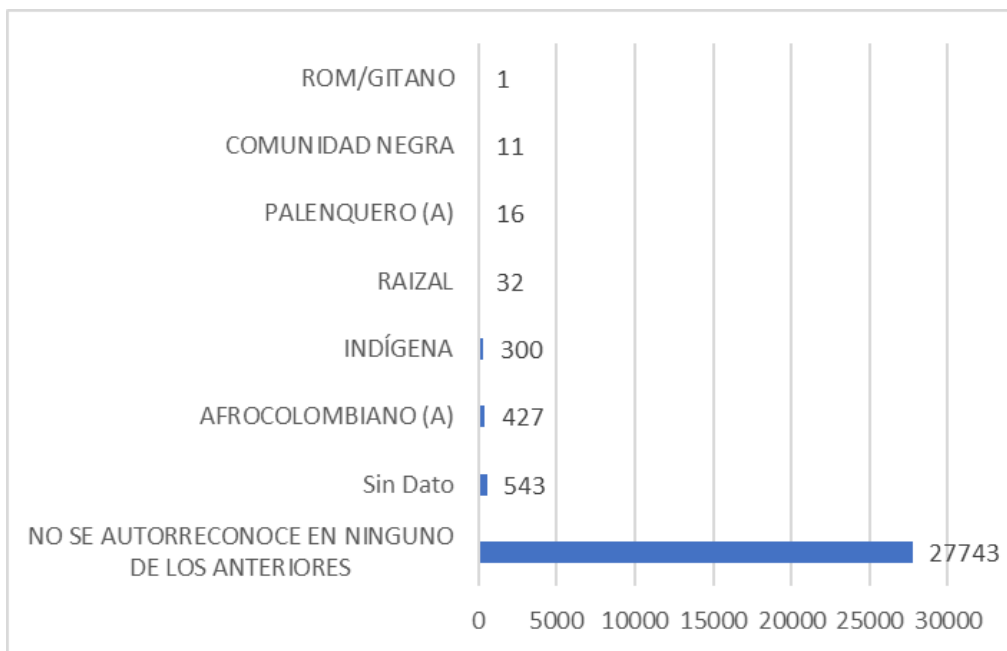


La mayor concentración por sexo/género y rango de edad se encuentra en Mujeres de 31 a 50 años de edad y en segundo lugar el grupo de mujeres 18 a 30 años. En tercer lugar, hombres de 31 a 50 años.

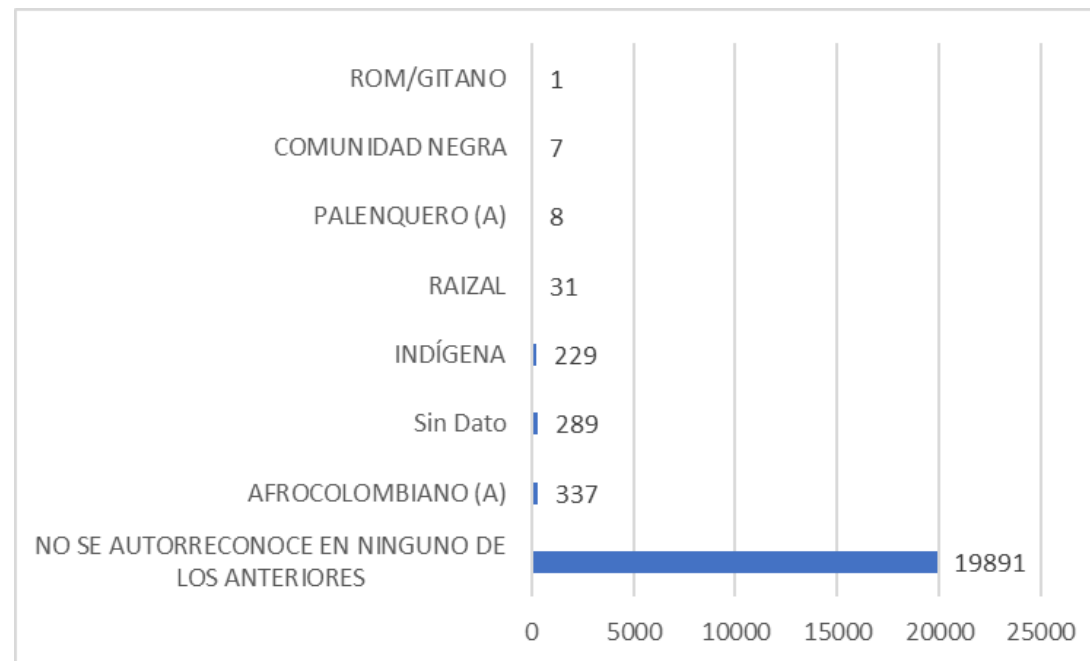
En la población encuestada, se presentó la misma tendencia.

Caracterización Sociodemográfica de la población

Distribución general de la muestra



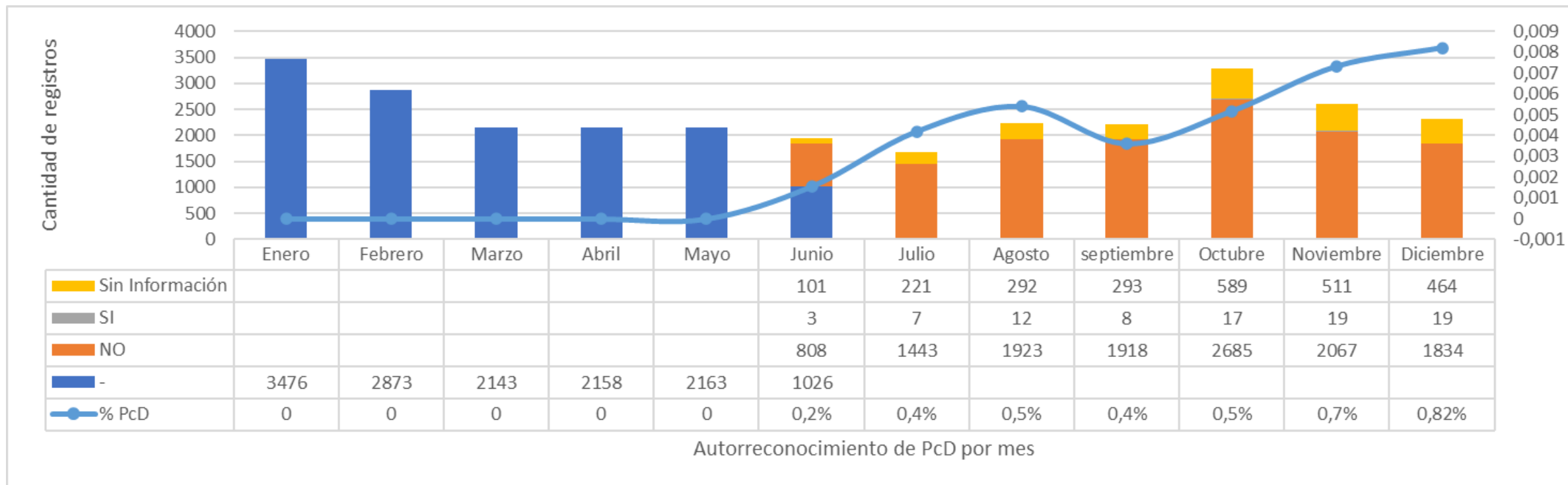
Distribución de la población encuestada



Respecto al autorreconocimiento étnico, se encontró el 1,5% 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 95,4% no se autorreconoce en ninguno de estos grupos.

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

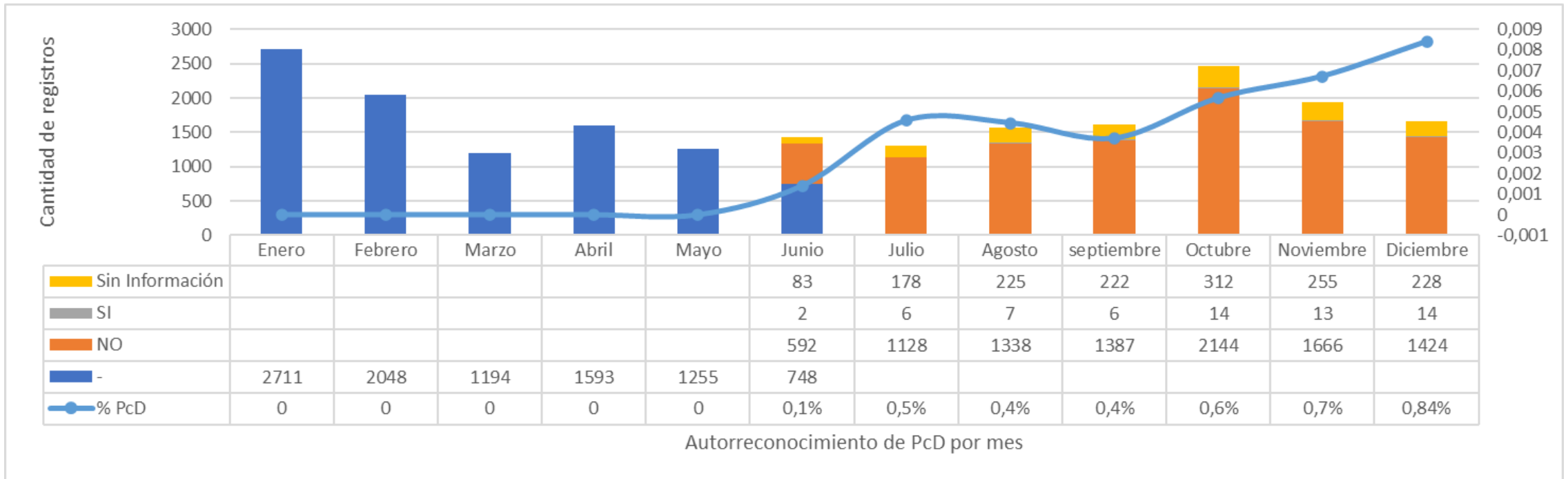
Caracterización Sociodemográfica de la población



Sobre la base total, respecto a la variable de Discapacidad se encontró en el año el 0,29% de la población se reconoce como persona con discapacidad (PcD), y en el mes de diciembre, la participación fue del 0,82%.

Esta variable que se incluyó desde mediados del mes de Junio de 2022.

Caracterización Sociodemográfica de los encuestados



Sobre los ciudadanos encuestados, respecto a la variable de Discapacidad se encontró en el año el 0,30% de la población encuestada se reconoce como persona con discapacidad (PcD), y en el mes de diciembre, la participación fue del 0,84%.

Esta variable que se incluyó desde mediados del mes de Junio de 2022.



Resultados Encuestas de Satisfacción

Diciembre 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

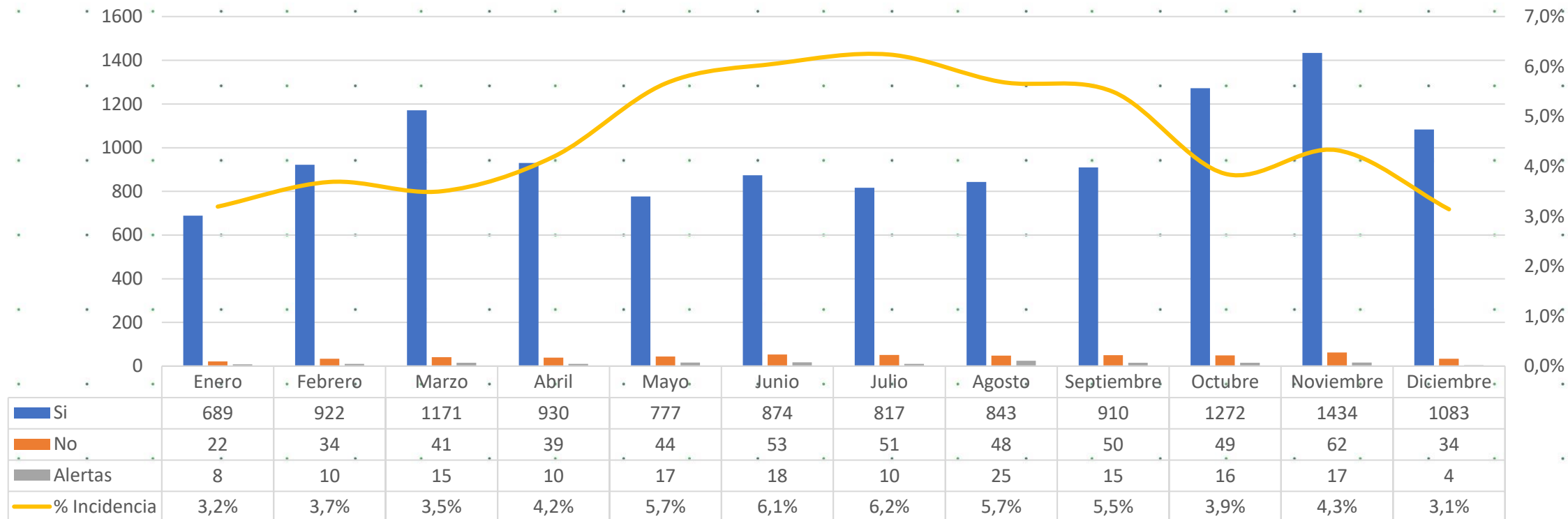
(Formulario Encuestas de Satisfacción Outbound)

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

Apertura punto de atención



Oportunidad del Servicio



El 96,9% de los encuestados calificó positivo el nivel de satisfacción frente al horario de atención.

Se evidenciaron 4 alertas asociadas, 3 de ellas por Mal procedimiento.



Apertura punto de atención



Oportunidad del Servicio

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Llegó antes de la apertura	18	31	38	32	33	44	47	40	47	40	55	32	457
Desconoce el motivo	2	1	1	3	4	4	1	5	1	4	3	2	31
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		1			6
Los responsables de SYA se encontraban en reunión					1								1
Total general	22	34	41	39	44	53	51	48	50	45	58	34	519

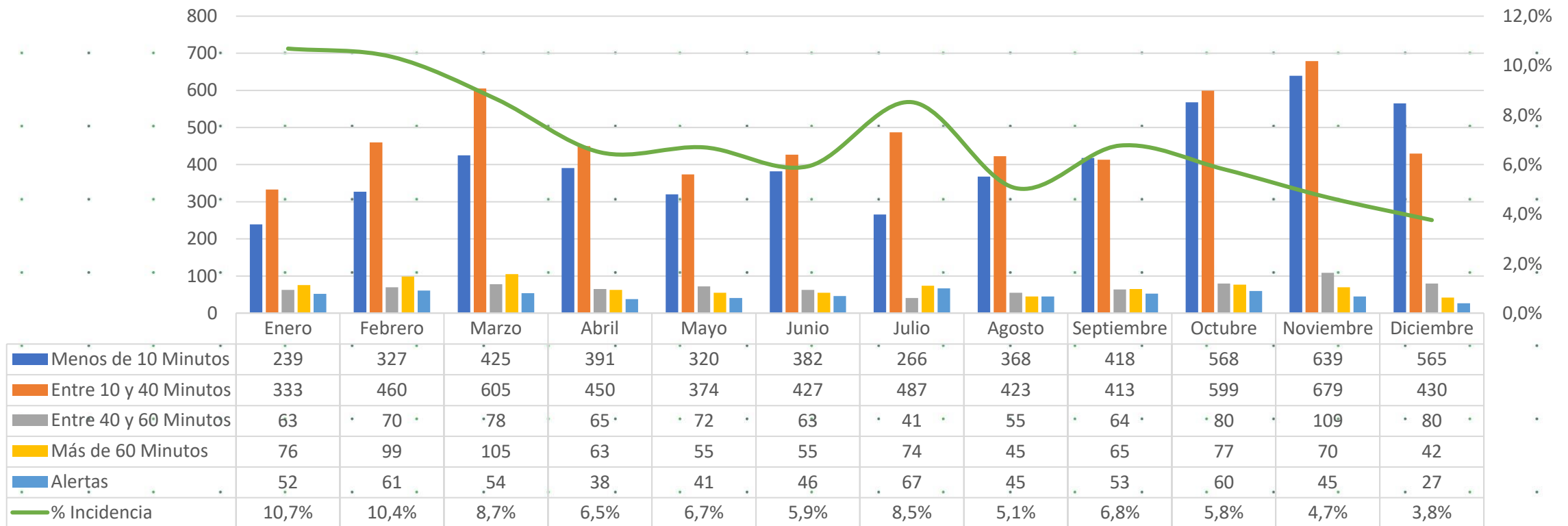
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	
ATLANTICO	11	10	10		12	12	16	16		12	8	11	6	124
BOGOTA	1	3	5	4	6	5	6	8	10		6	11	9	74
ANTIOQUIA		5	5	8	2	2	6	1			3			32
RISARALDA				4	2	1	5	5	4				1	22
CUNDINAMARCA		2	3	5	5	5	5		2	10	15	4		56
NORTE DE SANTANDER			6	3	2	8	4	1	2	3	3			32
CALDAS	1	1	1	2	1		2		3	1	2			14
VALLE DEL CAUCA	2	5	4	1	5	8	1	10	10	6	4			56
META	2	1				1	1				1			6
NARIÑO						1	1		1	2	1	1		7
CAUCA						1	1			3	1	1		7
SUCRE	1		1	1	1		1		1					6
CORDOBA	1	6	2	3	1	2	1	2			1			19
BOLIVAR	1			2			1		1	1	1			7
QUINDIO											1			1
TOLIMA				1		3		1	1					6
SANTANDER	1	1	2		2	1		2		4	2	3		18
BOYACA	1										2			3
PUTUMAYO						1		1	1					3
MAGDALENA											1			1
ARAUCA						1								1
CESAR			3	2	1						3	3		12
AMAZONAS											1			1
CHOCO					1									1
HUILA			2	1			1	2	2	1	2	6		15
CASANARE			2											2
LA GUAJIRA					1									1
Total general	22	34	41	39	44	53	51	48	50	49	62	34	527	

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Tiempo de espera



Oportunidad del Servicio



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

Del total de encuestados, el 96,2% manifestó que los tiempos de espera estuvieron dentro de los estándares establecidos y el 3.8% manifestó haber esperado en sala por más de 60 minutos.



BIENESTAR FAMILIAR

Tiempo de espera



Oportunidad del
Servicio

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Se encontraban muchas personas en la sala	52	67	60	44	31	31	45	20	25	42	48	27	492
Se encontraba sólo un RSYA atendiendo	16	24	31	11	18	17	20	20	28	29	18	11	243
Los responsables de SYA se encontraban en receso/almuerzo.	8	7	9	5	3	3	5	2	8	3	3		56
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	3	1	4	28
Total general	76	99	105	63	55	55	74	45	65	77	70	42	826

Tiempo de espera

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.



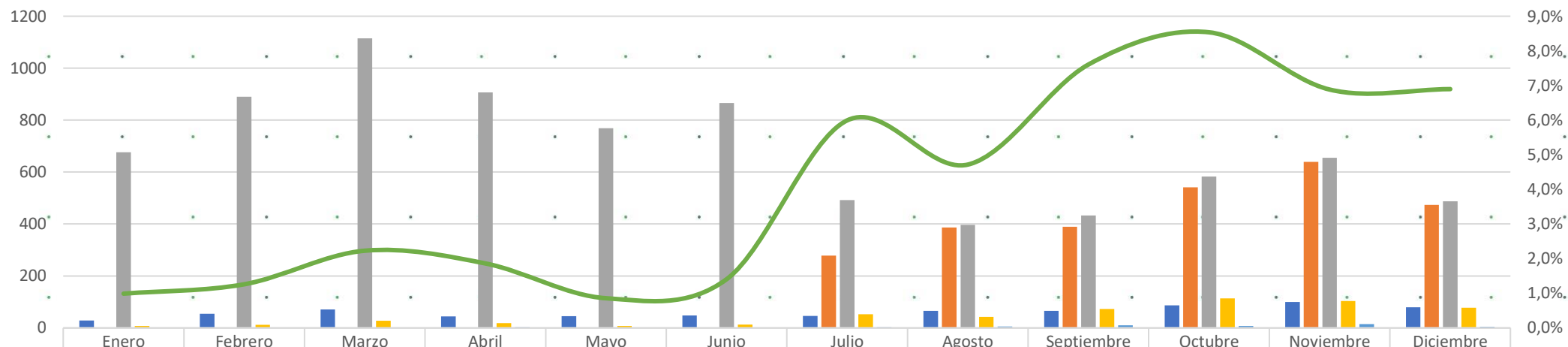
Oportunidad del Servicio

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
ATLANTICO	20	10	11	6	4	12	21	14	14	8	12	6	138
BOGOTA	22	25	22	16	13	8	12	6	22	11	10	9	176
VALLE DEL CAUCA	5	3	9	3	6	7	10	4	6	7	10	3	73
NORTE DE SANTANDER	4	1	6	5	3	11	9	5	4	9	2		59
CUNDINAMARCA	7	8	6	3	10	6	5		3	4	8	6	66
CALDAS		4	8	10	4	1	4	2	9	11	2	6	61
CORDOBA	2	14	8	6	2	2	3	2	1	3	4		47
TOLIMA				1	1		2	1					5
CESAR					2	1	2			1	4	1	11
SANTANDER	3	1	2		1	1	2	2	1	6	9	6	34
HUILA		2	2	1	1		1	1		1		3	12
RISARALDA	7	9	5		2	2	1	4		7		1	38
ANTIOQUIA	3	13	20	7	3	1	1	2	2	2	2	1	57
BOYACA			1		1		1	1		2			6
SAN ANDRES			1										1
PUTUMAYO											2		2
SUCRE	1	1	1	3					1				7
CASANARE	1	2	2							1			6
CAUCA	1									2	2		5
META		3	1	1				1					6
CAQUETA		1			1								2
NARIÑO		1		1		2					1		5
CHOCO									1				1
BOLIVAR					1	1			1	1			4
LA GUAJIRA		1								1			2
MAGDALENA											2		2
Total general	76	99	105	63	55	55	74	45	65	77	70	42	826

Duración de la Atención



Oportunidad del Servicio



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Menos de 7 Minutos	28	54	71	44	45	48	46	65	65	87	100	79
Entre 7 y 15 Minutos	0	0	0	0	0	0	278	387	389	541	639	474
Entre 15 y 30 Minutos	676	890	1115	907	769	866	492	397	433	583	655	487
Más de 30 Minutos	7	12	27	18	7	13	52	42	73	113	103	77
Alertas	0	1	1	2	0	0	2	5	10	7	14	4
% Incidencia	1,0%	1,3%	2,2%	1,9%	0,9%	1,4%	6,0%	4,7%	7,6%	8,5%	6,9%	6,9%

Durante el mes de diciembre 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.

Duración de la Atención



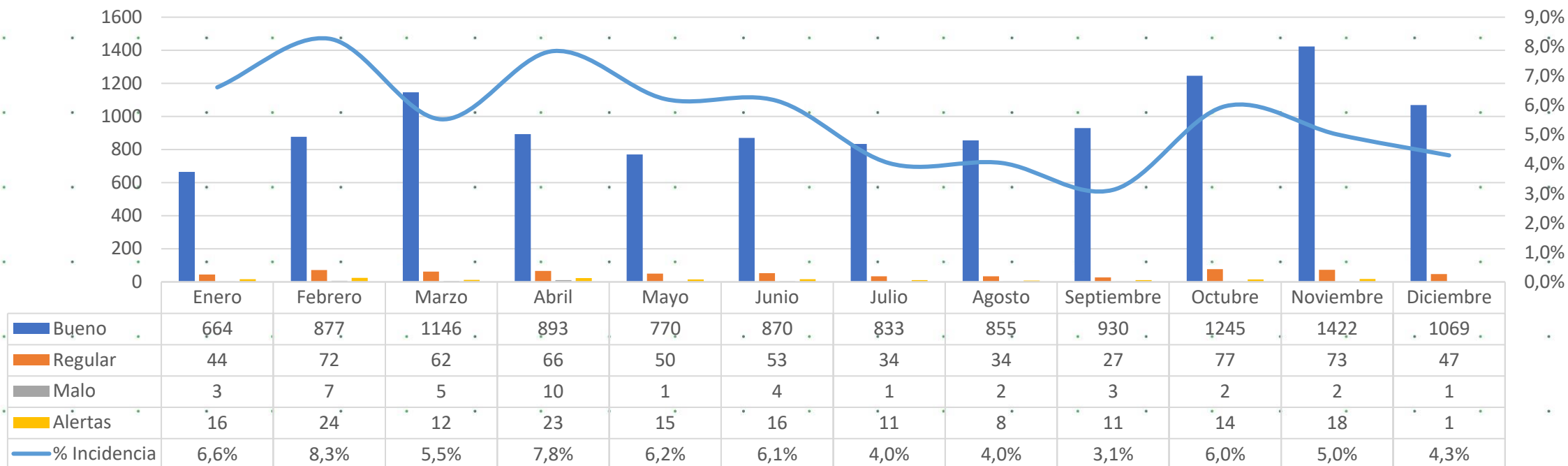
Oportunidad del Servicio

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
El RSYA tuvo que hacer la consulta de su motivo a un externo	4	6	10	4	1	5	29	26	40				125
Iniciaron tramite	3	6	17	14	6	8	24	16	33	67	67	47	308
Total general	7	12	27	18	7	13	53	42	73	67	67	47	433

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
ANTIOQUIA	1	3	1			1	9	2	8	1	5	3	34
NORTE DE SANTANDER	2	1	4	1			5	4	3	5	5	1	31
CORDOBA		2	1	1	1	2	4		3	3	1	2	20
BOGOTA	1		3	3	1		4	6	7	9	2	8	44
VALLE DEL CAUCA		1	3	1	1	1	4	9	5	4	7	2	38
CALDAS		1	4	2		1	3	1	8	5	2	3	30
CUNDINAMARCA		1	1	3			3	3	3	11	8	2	35
BOLIVAR				1			2			1	1		5
RISARALDA	1		3	2		1	2	3	7	6	8	1	34
PUTUMAYO							2	1	1	1	2		7
TOLIMA					1		2	2	3	1	5	6	20
ATLANTICO			2	1			2	4	3		2	2	16
NARIÑO						3	2	1		1	2	1	10
CESAR				1	1		2			2		1	7
CAUCA					1		1	1	2	1	1	1	8
META			1				1		4	1	1	2	10
SANTANDER	1					1	1	3	1	3	4	3	17
CHOCO							1		2	2			5
ARAUCA							1		1			2	4
CAQUETA			1			1	1		1	1	1	1	7
GUAVIARE							1						1
CASANARE					1						1		2
GUAINIA							1						1
VAUPES										1	1		2
AMAZONAS										1	1		2
SUCRE				1		1							2
QUINDIO									2				2
BOYACA		2		1						1	1	3	8
LA GUAJIRA		1							1	2			4
VICHADA			1										1
SAN ANDRES											1		1
MAGDALENA									1		4		5
HUILA	1		2		1		1	7	4	2	2		20
Total general	7	12	27	18	7	13	53	42	73	67	67	47	433

Instalaciones físicas



Para el mes de diciembre el 95,7% de los encuestados manifestó estar a gusto con las instalaciones del punto de atención.

El 4,3% 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.

Instalaciones físicas



Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Otro	34	54	38	40	26	30	12	11	5	42	43	31	366
Falta de sillas. Sillas mal estado	2	6	4	8	2	2	1	2	1	3	4	6	41
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	6	8	7	15	8	12	5	3	2	10	10	5	91
Poca o ninguna ventilación	1	3	1	5	4	2	3	1	1	7	6	3	37
Falta aseo y orden	2	6	8	5	5	7	3	4		2	8	3	53
Falta de señalización			2	1	2	1	2		2	1	1		12
Estética / Pintura / Requiere remodelación							8	15	17				40
Poca o ninguna iluminación	2	2	5	1	2	1				4			17
No tienen baños/baños en mal estado			2		2	1	1		2	6	2		16
No existe accesibilidad a PcD				1		1				4	1		7
Total general	47	79	67	76	51	57	35	36	30	79	75	48	680

Instalaciones físicas

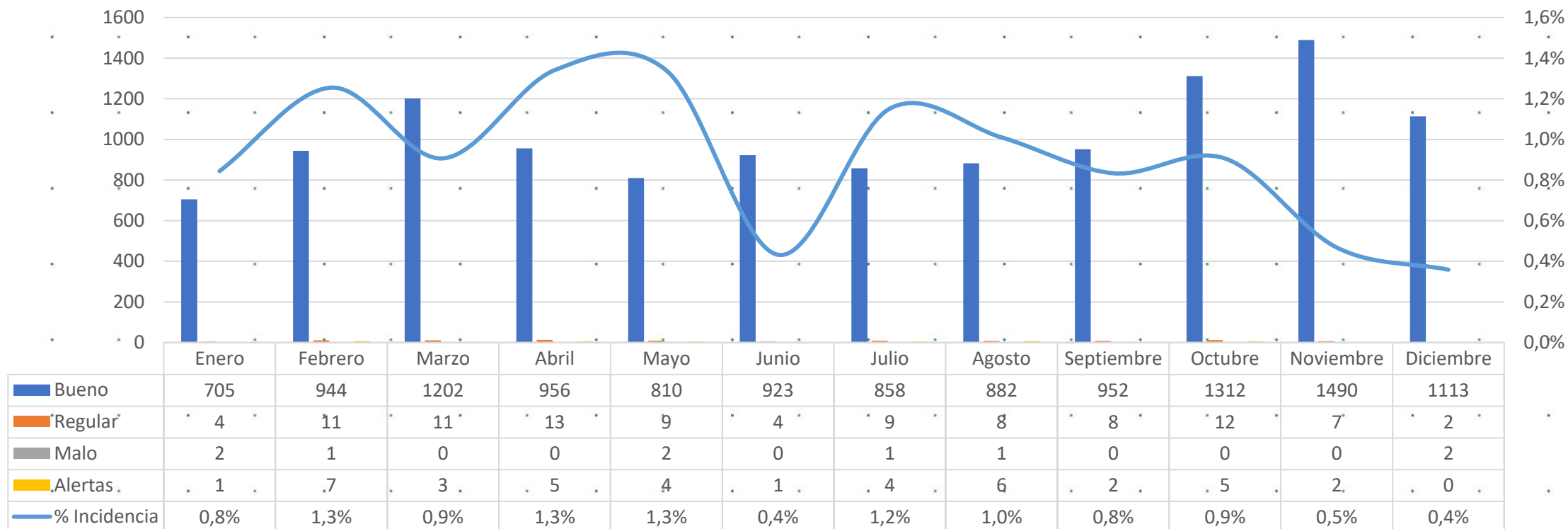


Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
ATLANTICO	4	4	1	3	2	5	7	9	8	2	6	2	53
BOGOTA	16	23	22	19	10	10	6	5	4	11	13	10	149
ANTIOQUIA		6	5	6	2	2	4	4	2		2		33
CORDOBA	6	16	9	9		1	3	1	2	4	4	2	57
NORTE DE SANTANDER		2	2	1		4	3	1		7	2	3	25
RISARALDA	3	4	6	3	4	3	2	2		1	1		29
VALLE DEL CAUCA	1	8	2	2	7	11	1	4	3	9	7	3	58
NARIÑO	1				1	4	1			5	2	2	16
PUTUMAYO							1		3				4
CUNDINAMARCA	4	3	1	9	6	2	1	2		4	1	3	36
HUILA		1		3			1		2		3	5	15
META		1	2	1	1		1	1			1		8
GUAVIARE							1						1
ARAUCA			1	1						1		1	4
SAN ANDRES			1		1								2
QUINDIO										1			1
BOYACA	1	1	2	2		1		1			2	2	12
SUCRE	3			2	2	3			1	4	4	1	20
CALDAS	1	2	4	4	3	4				3	3	4	28
BOLIVAR				2	1					2	1	1	7
LA GUAJIRA	1		2	1					1			1	6
CHOCO		1								1	1		3
MAGDALENA						1				3	2		6
SANTANDER	1	1	1		2	3		3	1	5	2		19
CAQUETA						1							1
TOLIMA	1				1				1	2	2	1	8
CASANARE	1	1								1			3
VAUPES										1			1
CAUCA											3		3
CESAR				2	1			2	1	1	7	4	18
Total general	44	74	61	70	45	54	32	35	29	68	69	45	626

Presentación personal del colaborador

Calidad y Servicio
en la Atención



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

No se registraron alertas asociadas.

Presentación personal del colaborador

Calidad y Servicio
en la Atención



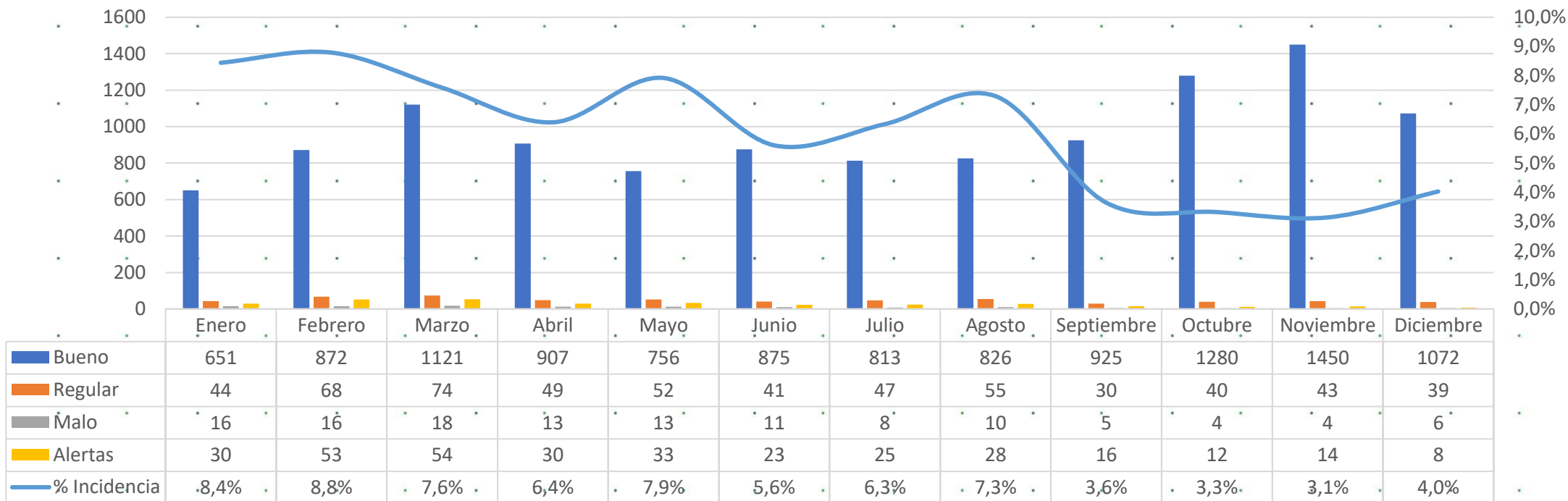
Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
No cumplía código de vestimenta	2	6	5	4	6	2	6	3	4	9	4	1	52
Otro	3	4	2	7	5	2	3	4	4	3	3	2	42
No cuenta con el carnet institucional		2	4	2			1	1				1	11
Falta de aseo	1							1					2
Total general	6	12	11	13	11	4	10	9	8	12	7	4	107

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	2	3	3	4	1	3	2	1	3				22
CUNDINAMARCA		1	2	2	2		2		2	3		1	15
PUTUMAYO							1			1			2
NORTE DE SANTANDER			1		2	1	1				1	1	7
RISARALDA	1	1		2	1		1	1		2	2		11
BOYACA		1					1						2
ATLANTICO		1			3		1		2	2		1	10
NARIÑO		1									1	1	3
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			1		4
QUINDIO								1					1
TOLIMA									1				1
SANTANDER			1										1
LA GUAJIRA			2		1	1							4
CAUCA									1				1
MAGDALENA								1		1	1		3
ANTIOQUIA		1						1	1		1		4
HUILA				1	1			1					3
Total general	6	12	11	13	11	4	10	9	8	12	7	4	107

Actitud y disposición del colaborador

Calidad y Servicio
en la Atención



El 96% de los ciudadanos calificó de manera positiva este ítem. El 4% (0,8% más 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 relacionada 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.



BIENESTAR
FAMILIAR

Actitud y disposición del colaborador

Calidad y Servicio
en la Atención



Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
No escucha o resuelve todas las dudas	6	14	20	7	13	14	19	12	10	12	14	12	153
Otro	39	38	42	28	29	25	17	30	10	10	13	10	291
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	5	6	4	6	3		7	3	1	1	1	4	41
No empático (a)	7	15	10	9	15	8	6	14	10	15	16	15	140
Afán en dar asesoría	1	7	10	7	5	3	5	3	3	5	1	4	54
Generación de juicios de valor	2	2	5	4		1	1	2	1				18
Comunicación no verbal no asertiva		2	1	1		1		1		1	2		9
Total general	60	84	92	62	65	52	55	65	35	44	47	45	706

Actitud y disposición del colaborador

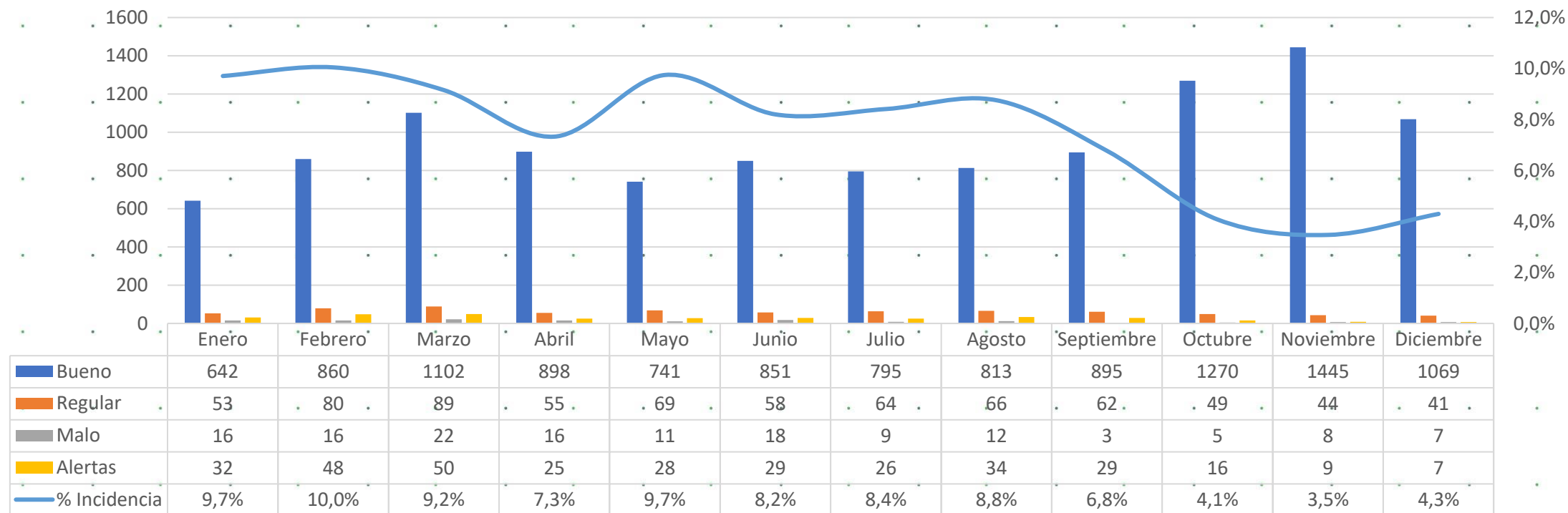
Calidad y Servicio
en la Atención



Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	13	17	23	13	11	9	8	17	6	5	6	9	137
ATLANTICO	6	4	3		5	4	5	9	5	2	3	3	49
HUILA		3		1				7	3	3	1	4	22
RISARALDA	11	5	8	7	2	3	5	3	3	2	3	4	56
VALLE DEL CAUCA	2	8	11	5	11	5	4	4	3	6	4	4	67
ANTIOQUIA		12	13	9	2	4	4	5	3	1	3	4	60
SUCRE	2		1	2	1	1	1		2	1			11
CALDAS	6	7	10	7		2	2		2		1		37
CUNDINAMARCA	6	3	8	5	14	6	10	9	1	12	6	2	82
PUTUMAYO								1	1				2
NORTE DE SANTANDER	3		4	3	7	3	7	3	1	3	4	5	43
TOLIMA			1		1	3		1	1	2	2	2	13
BOLIVAR		1		1	1	1			1				5
CORDOBA	4	16	4	6	1	4	3		1		1		40
META		2		1	2	2	1	1	1			1	11
BOYACA	1	1	1				1	2	1		1		8
VAUPES							1						1
CAUCA										3	1	1	5
SANTANDER	3	1				1	1			1	1	1	9
CESAR					2		1			3	1	1	8
QUINDIO								1					1
CHOCO											2		2
SAN ANDRES							1	1					2
NARIÑO	1	2		1			2				2	2	10
ARAUCA					1						1	2	4
CAQUETA		1				3	1				2		7
CASANARE				1									1
LA GUAJIRA	2	1	4	1	1						1		10
MAGDALENA								1			1		2
GUAVIARE						1							1
Total general	60	84	92	62	65	52	55	65	35	44	47	45	706

Dominio del tema



El dominio del tema por parte de los responsables de servicios y atención fue calificado como Bueno por el 95,7% de los encuestados.

Por otra parte, aunado a la pregunta anterior, 48 personas 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. Se encontraron 7 alertas asociadas.

Dominio del tema

Calidad y Servicio
en la Atención



Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Otro	49	50	83	52	48	47	31	53	29	29	29	29	529
Falta de seguridad en el tema	13	21	11	6	15	12	26	10	24	20	19	14	191
Requirió de apoyo del computador o de un compañero	4	14	11	9	10	12	11	11	9	3	4	3	101
Asesoría incorrecta	3	11	6	4	7	5	5	4	3	2		2	52
Total general	69	96	111	71	80	76	73	78	65	54	52	48	873

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
ATLANTICO	5	5	4	2	6	6	7	11	17	1	6	1	71
BOGOTA	18	18	24	19	14	20	10	16	14	10	6	11	180
ANTIOQUIA	1	15	15	5	5	4	1	10	8	4	3	4	75
HUILA		3	1	1	2		1	11	4	4	5	1	33
SUCRE	1		1	2	1	1	2	1	3	1			13
RISARALDA	13	5	8	3	3	7	7	2	3	2	3	4	60
NORTE DE SANTANDER	5	1	9	4	8	5	9	5	3	3	4	6	62
VALLE DEL CAUCA	2	14	13	9	10	7	10	7	3	6	1	1	83
CALDAS	9	6	11	8	2	4	3		2		1	2	48
META			1	1	3	2	1	2	1			3	14
PUTUMAYO							3	2	1	1		1	8
BOYACA	1	2	3	1		1	1	1	1		1	1	13
CUNDINAMARCA	6	5	7	8	14	6	10	6	1	13	6	3	85
CORDOBA	3	12	3	2	2	2	3		1	1	1		30
QUINDIO								1	1				2
TOLIMA			1	1	2	2		1	1		1		9
BOLIVAR		1	2	1		2			1				7
SAN ANDRES		1				1		1				1	4
CHOCO				1								1	2
CAQUETA		1			3						2		6
CAUCA										1	1		2
VAUPES							1						1
NARIÑO		1	1			3					4	4	13
SANTANDER	4	3			1	1	1				1	1	12
CEÑAR				3	2					5	4	1	15
CASANARE		1	1			1							3
GUAVIARE							1						1
ARAUCA						1						1	2
VICHADA										1			1
LA GUAJIRA	1	2	6		2		1				1		13
MAGDALENA							1	1		1	1	1	5
Total general	69	96	111	71	80	76	73	78	65	54	52	48	873

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

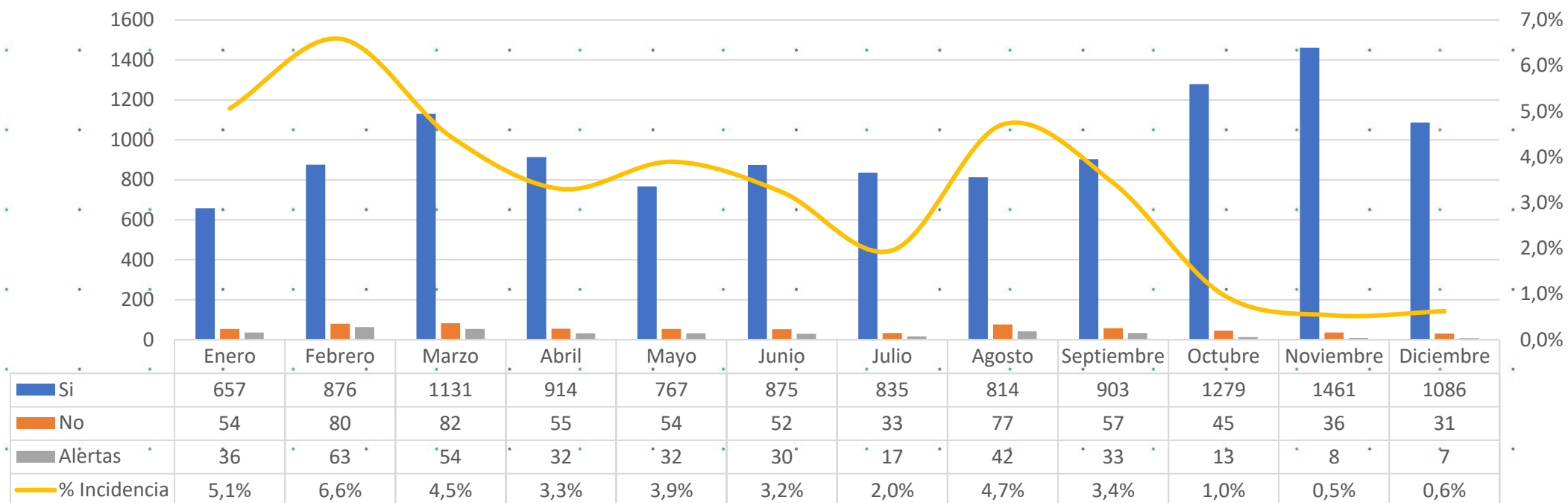


BIENESTAR
FAMILIAR

Orientación clara y completa



Resolución de la necesidad



El 99,4% de los encuestados calificó positivamente la orientación clara y completa por parte del colaborador que le atendió. Un total de 31 personas 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 7 alertas.

Orientación clara y completa



Resolución de la
necesidad

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	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	23	17	18	208
No se hacia entender muy bien	1	3	8	3	2	1	1	1	2	1	9	4	36
La información estuvo incompleta										19	10	8	37
Uso de tecnicismos o coloquialismos						1							1
Hablaba muy rápido			1					1				1	3
Remitió a otra entidad sin indicar el porqué	4	3	1	1	2	4		1		2			18
Total general	54	80	82	55	54	52	33	77	57	45	36	31	656

Orientación clara y completa



Resolución de la necesidad

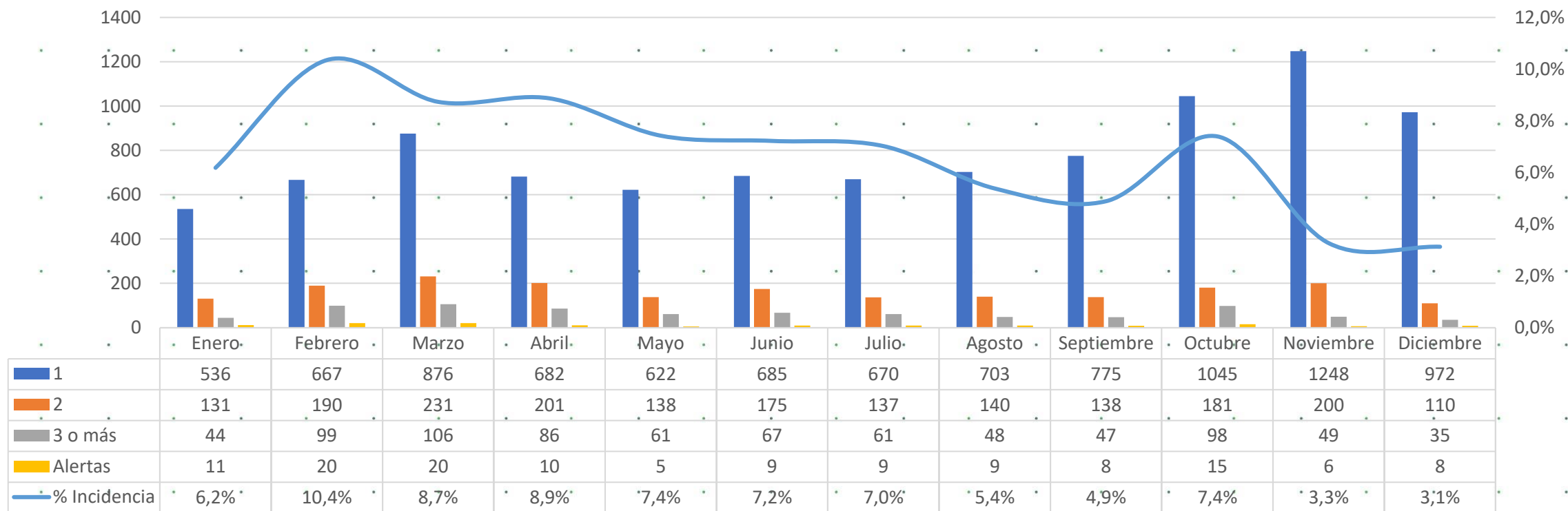
Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Regional	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	Total general
ATLANTICO	3	3	4	1	5	5	4	10	17	4	4	2	62
ANTIOQUIA	2	9	12	5	3	5	1	4	11	1		7	60
BOGOTA	14	14	20	8	8	11	6	14	8	5	3	5	116
RISARALDA	9	6	6	3	1		2	5	4	3	2	1	42
HUILA		3	1					8	4		2		18
CALDAS	6	5	9	9		3	1		3		1		37
TOLIMA			2		1	1		1	2		1		8
VALLE DEL CAUCA	3	7	8	8	11	5	1	8	2	1	1		55
QUINDIO								1	1				2
NORTE DE SANTANDER	2	2	5	4	3	6	4	6	1	2	1	3	39
CORDOBA	3	13	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	30
META	1		2	1	2	1	1	1	1			1	11
LA GUAJIRA	1	1	3	1					1		1		8
BOYACA	1	1	1				1	1	1				6
CHOCO				1									1
SUCRE	1		2	3	1	1	1			1			10
SAN ANDRES		1											1
CASANARE								1					1
CUNDINAMARCA	5	8	3	6	10	9	5	11		3	3	1	64
VICHADA										1			1
BOLIVAR		1		1		1	1						4
CAUCA										2	1		3
SANTANDER	3	3	1		1			2					10
NARIÑO		3				1		2			3	3	12
CAQUETA					3		1				1		5
CESAR					3					1			4
ARAUCA				1		2							3
PUTUMAYO								1	1				2
MAGDALENA								1	1		1	1	4
Total general	54	80	82	55	54	52	33	77	57	26	26	23	619

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Resolución de la necesidad



En el mes de diciembre, el 96,9% manifestó haberse acercado 1 o 2 veces al punto de atención. El 3,1% personas indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones, de estas puntuaciones de las personas encuestadas, se crearon 5 alertas relacionadas con la categoría “Mal procedimiento”, y 3 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.



Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Resolución de la
necesidad

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Por motivos o situaciones diferentes	26	55	63	39	39	37	38	30	31	49	30	28	465
Se requería por citas programadas	10	33	26	40	20	22	18	16	14	43	14	2	258
Aclaración de dudas por asesoría incompleta	5	6	6	5	2	6	4	2	1	6	5	3	51
Se requería traer documentación	3	5	11	2		2	1		1			2	27
Total general	44	99	106	86	61	67	61	48	47	98	49	35	801

Cuántas veces tuvo que acercarse al punto



Resolución de la necesidad

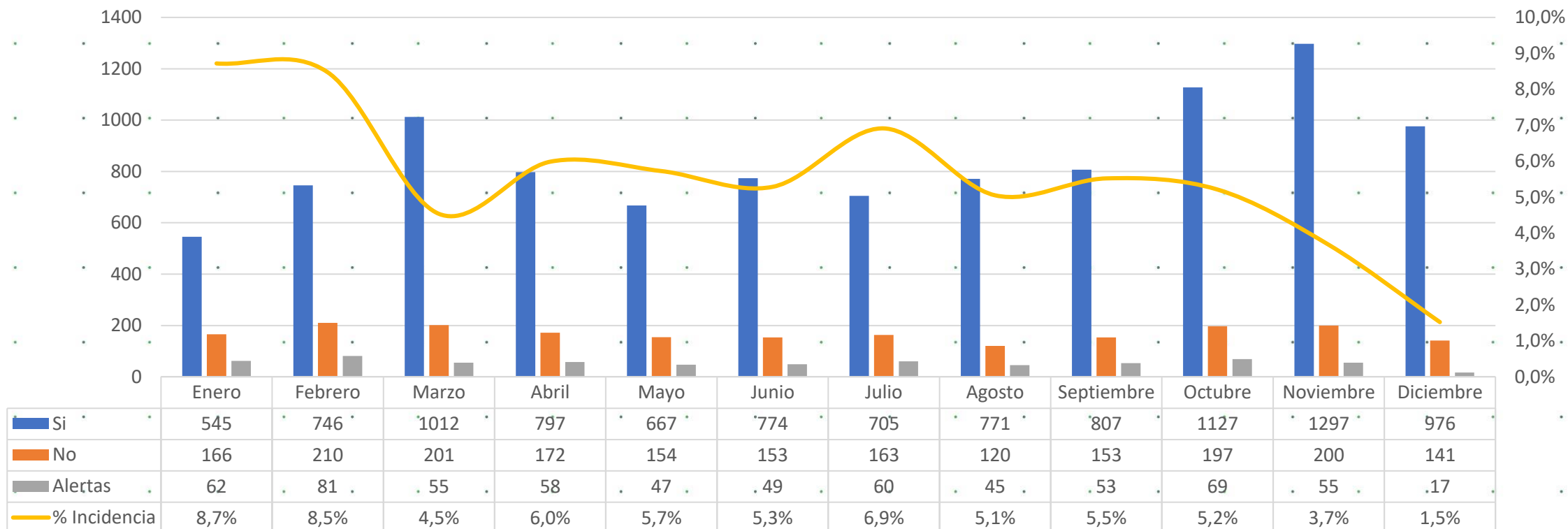
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
ANTIOQUIA	4	16	10	6	3	2	8	4	11	3	1	2	70
VALLE DEL CAUCA	4	8	12	8	2	7	6	4	8	1	4	5	69
HUILA			5	2		3		7	4	4	3	4	32
BOGOTA	6	13	20	8	9	8	3	3	4	9	4	5	92
RISARALDA	8	7	11	6	8	5	5	3	4	5	2	1	65
QUINDIO	2			1					3				6
CALDAS	5	5	4	6	2	4	4		3	6		2	41
CUNDINAMARCA	2	7	5	12	6	3	4	3	3	12	7	4	68
PUTUMAYO						1	4	3	2	2	1		13
NORTE DE SANTANDER	6	7	14	14	7	9	11	3	2	7	3	2	85
ATLANTICO	1	2	1	2	3	3	5	4	1	3		2	27
META		1	4	1	2	1			1		1	1	12
BOYACA	1	7	4	2	2	2			1	4	2	1	26
CESAR		1		2	4	1		1		8	2		19
TOLIMA	1		1	1	4	5	1	3		2	3	1	22
CORDOBA	3	7		3	1	2	1	1		2	2		22
BOLIVAR		1		2	1		2			1			7
NARIÑO		2	3	2	2	4		1		7	5	2	28
SAN ANDRES						1		1					2
CHOCO			1							3	1		5
SANTANDER	1	2				1		2		3	2		11
CAQUETA				2			1			3			6
CASANARE		3	2			1		1		1			8
CAUCA						1				3	1		5
SUCRE		1	2	3	2	1	3	2		1	1		16
LA GUAJIRA		4	7	2	3		1			1	1	2	21
MAGDALENA		1				1	1			5	3	1	12
ARAUCA		4				1	1	2		1			9
VICHADA				1									1
GUAVIARE										1			1
Total general	44	99	106	86	61	67	61	48	47	98	49	35	801

Motivos asociados a la incidencia en el nivel de satisfacción.

Número de colaboradores



Resolución de la necesidad



El 98,5% de los encuestados manifestó que desde su percepción el total de colaboradores en el punto de atención era suficiente.

El 1,5% restante reportó que no eran suficientes los colaboradores, lo que se asocia con tiempos de espera prolongados y en la no atención de sus solicitudes.

Se generaron 17 alertas asociadas con este nivel de satisfacción, 10 de ellas asociadas a tiempos de espera muy largos.



BIENESTAR FAMILIAR

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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios que había	80	140	145	109	89	102	91	73	89	110	103	63	1194
Únicamente había un asesor	86	70	56	63	65	51	72	46	64	85	96	75	829
Total general	166	210	201	172	154	153	163	119	153	195	199	138	2023

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
BOGOTA	57	48	67	38	32	30	32	25	50	38	40	37	494
ATLANTICO	23	11	7	5	11	13	18	18	26	13	23	9	177
CALDAS	7	12	17	26	10	4	7	3	12	17	15	12	142
VALLE DEL CAUCA	8	22	20	16	12	19	19	14	11	15	16	11	183
ANTIOQUIA	4	21	21	14	7	3	6	6	10	10	4	8	114
NORTE DE SANTANDER	11	10	15	15	15	16	29	11	8	12	10	5	157
RISARALDA	17	19	14	6	12	13	15	7	6	13	6	6	134
HUILA	3	9	3	3	4	1	2	8	5	3	8	7	56
CUNDINAMARCA	12	14	11	19	16	21	10	7	5	28	20	17	180
TOLIMA			2		4	7	3	1	4	3	6	5	35
BOLIVAR		1	1	4		2			3	1	2	1	15
QUINDIO		1							3		1		5
CORDOBA	11	19	5	7	3	6	5	2	2	6	4		70
META	2	3	4	2	3	2		1	2			1	20
SANTANDER	3	2	2		2	2		3	1	7	7	2	31
CHOCO									1		1	1	3
SUCRE	2			6	4	1	2	2	1	3	4		25
PUTUMAYO	1			1		1	5	1	1	2	1		13
CESAR				4	9	2	2	1	1	12	14	7	52
CAQUETA	1	1	1		1				1				5
NARIÑO	1	3		1	1	4	3	3		4	5	3	28
MAGDALENA	1										2		3
SAN ANDRES				1				1					2
ARAUCA			4	1	2		2	2				1	12
CAUCA				1	1	3				2	3	1	11
LA GUAJIRA			3	1	1	3	1	2	1			1	13
BOYACA			5	3			1	2	2		5	7	27
CASANARE	2	2	4	1	2	2	1			1			15
GUAVIARE												1	1
Total general	166	210	201	172	154	153	163	119	153	195	199	138	2023



BIENESTAR FAMILIAR

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

Cierre de la Encuesta



Categoría / Subcategoría de la sugerencia	Cantidad	% Participación
Recurso Humano	85	31,60%
Suficiencia del personal para atención de ciudadanos	58	21,56%
Actitud de los vigilantes y otros profesionales	27	10,04%
Capacitaciones	53	19,70%
Protocolos de Atención	28	10,41%
Línea Técnica	25	9,29%
Sugerencias remitidas a Protección	45	16,73%
Disponibilidad de la agenda (Protección)	25	9,29%
Actitud y conocimiento de los defensores de familia	20	7,43%
No aplican al ICBF	36	13,38%
No es competencia de ICBF - Otras instituciones	36	13,38%
Infraestructura	28	10,41%
Adecuación de espacios destinados a la atención de ciudadanos	28	10,41%
Otros	18	6,69%
Otros* (Emplearla sólo como último recurso)	18	6,69%
Sistemas Tecnológicos	4	1,49%
SDAT (Sistema digital de asignación de turnos)	2	0,74%
Nuevos desarrollos tecnológicos destinados a la atención de ciudadanos	2	0,74%
Total general	269	100,00%

En el mes de diciembre se recibieron 269 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.

La mayor incidencia se relaciona en la subcategoría “Suficiencia del personal para la atención de los ciudadanos”, con el 21,56% de participación.



Nivel de Satisfacción

Diciembre 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

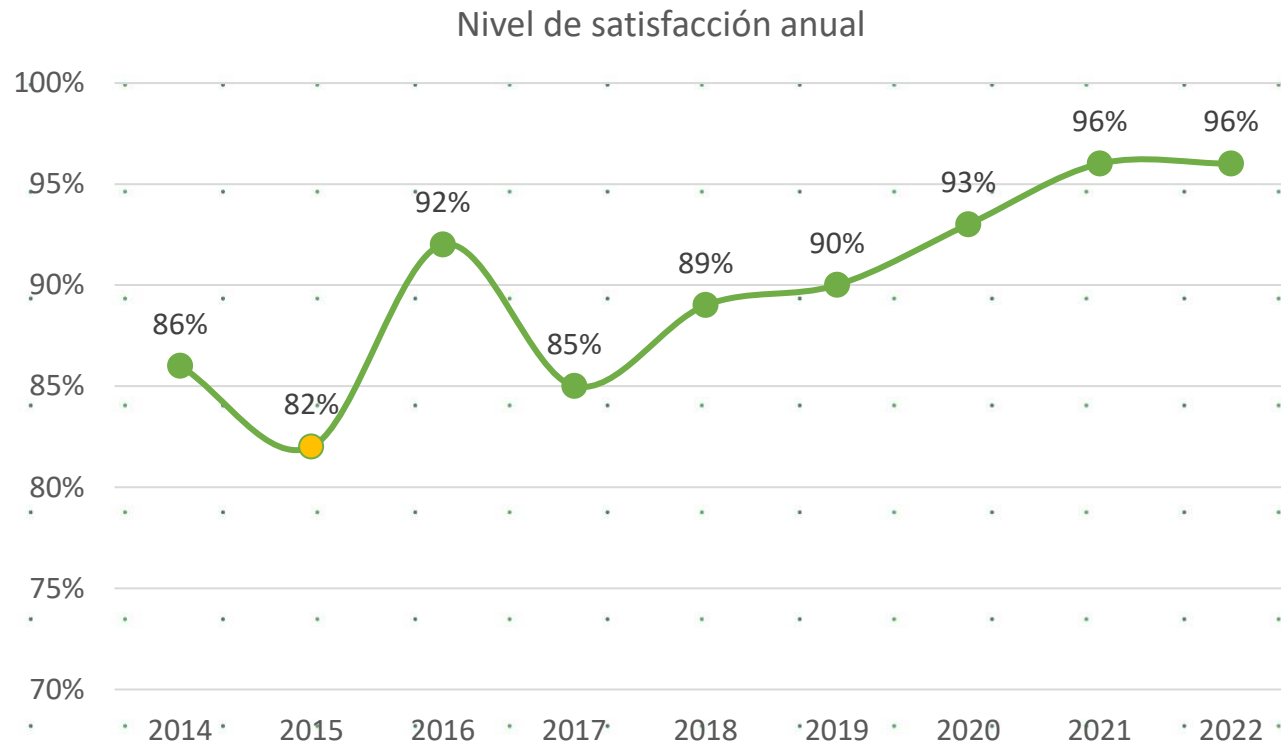


Nivel Aceptable
de satisfacción

Menor al 75%
Menor al 3.85



Nivel Bajo
de satisfacción



Satisfacción por categoría

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

Oportunidad del servicio														
Macro region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	
Caribe	4,3	4,5	4,6	4,7	4,6	4,6	4,4	4,5	4,7	4,8	4,7	4,8	4,6	
Centro Sur	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	
Centroriente	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7	
Eje Cafetero	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8	
Llanos	4,6	4,6	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9	
Pacífico	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,9	4,8	
Total general	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	

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






Nivel Alto de Satisfacción



- La categoría “**Calidad del servicio**” obtuvo el mejor resultado de satisfacción al corte del mes de diciembre con un promedio general de **4,9**.
- La categoría “**Oportunidad del servicio**” tuvo un resultado promedio de **4,9** en diciembre. La macro región **Llanos** obtuvo el mejor resultado en esta categoría con promedio de **5,0** en el mes de diciembre.

Satisfacción por categoría

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

Resolución de la necesidad														
Macro Region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	
Caribe	4,2	4,4	4,6	4,6	4,4	4,6	4,5	4,5	4,5	4,6	4,6	4,8	4,5	
Centro Sur	4,8	4,4	4,8	4,8	4,5	4,5	4,6	4,6	4,7	4,9	4,8	4,8	4,7	
Centroriente	4,2	4,2	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,6	4,6	4,5	
Eje Cafetero	4,5	4,4	4,6	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6	4,6	4,8	4,7	4,6	
Llanos	4,4	4,4	4,5	4,5	4,6	4,5	4,8	4,7	4,7	4,9	5,0	4,7	4,6	
Pacífico	4,7	4,5	4,7	4,5	4,6	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	
Total general	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6	4,7	4,7	4,6	

Satisfacción general														
Macro Region	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	
Caribe	4,5	4,6	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8	4,9	4,7	
Centro Sur	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	
Centroriente	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7	
Eje Cafetero	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8	
Llanos	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,8	
Pacífico	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	
Total general	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	



Nivel Alto de Satisfacción



- La categoría “**Resolución de la necesidad**” tuvo el menor resultado con un promedio de **4,7** en diciembre. La macro región **Centro Oriente** obtuvo el menor resultado en esta categoría con promedio de **4,6** en contraste con las macro regiones **Centro Sur** y **Llanos** que obtuvieron promedios de **4,8** en el mes de diciembre.
- El nivel de satisfacción general se mantuvo en **4,8** equivalente al **96%**.

Nivel de Satisfacción Caribe

Diciembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



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

Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



- La regional con menores resultados de satisfacción en la categoría de Calidad del servicio es **Córdoba**.

Nivel de satisfacción por categoría 2022

Resolución de la necesidad	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
Macro region					
ATLANTICO	3,9	4,1	4,3	4,6	4,3
CZ BARANOA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ HIPODROMO	3,7	4,1	4,3	4,5	4,3
CZ NORTE CENTRO HISTORICO				4,8	4,8
CZ SABANAGRANDE	5,0			5,0	5,0
CZ SABANALARGA	4,6	5,0		5,0	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,1	3,9	4,1	5,0	4,2
CZ SURORIENTE				5,0	5,0
REGIONAL ATLANTICO	5,0	3,0		4,6	4,6
BOLIVAR	4,6	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO			5,0	4,6	4,8
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	3,0	3,0	5,0	3,8
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA		4,0	5,0	4,5	4,3
CZ MAGANGUE	5,0	5,0	4,5	4,7	4,7
CZ MOMPOX	4,3	4,6	5,0	5,0	4,6
CZ SIMITI	4,5	5,0		5,0	4,7
CZ TURBACO	4,0		5,0	5,0	4,9
REGIONAL BOLIVAR	5,0	4,8	4,9	4,8	4,8
CESAR	5,0	4,4	4,8	4,5	4,5
CZ AGUACHICA			5,0	5,0	5,0
CZ AGUSTIN CODAZZI			5,0	5,0	5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0		5,0	4,0	4,8
CZ VALLEDUPAR 1		5,0	4,7	4,6	4,7
CZ VALLEDUPAR 2	5,0	4,4	4,8	4,5	4,5
REGIONAL CESAR		5,0		5,0	5,0
CORDOBA	4,5	4,7	4,7	4,7	4,6
CZ 1 MONTERIA	4,2	4,5	4,4	4,6	4,4
CZ LORICA	4,8	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ MONTELIBANO	4,6	4,8	4,8	5,0	4,7
CZ PLANETARICA	5,0	4,4	5,0	5,0	4,6
CZ SAHAGUN	4,3	4,7	4,7	4,3	4,6
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5,0				5,0
CZ TIERRALTA	4,8	4,5	5,0	5,0	4,8
REGIONAL CÓRDOBA	4,8	5,0	4,8	5,0	4,9

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

Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

- La regional con menores resultados de satisfacción general es **Atlántico**.

Nivel de Satisfacción Centro Sur

Diciembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- El centro zonal con menor resultado de satisfacción en la categoría Oportunidad del servicio es Amazonas

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regional con mejor satisfacción general fue Guainia

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

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



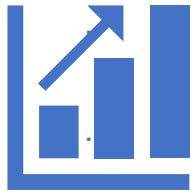
Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de Satisfacción Centro oriente

Diciembre 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	Trimestre IV	Total general
BOGOTÁ	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ BARRIÓS UNIDOS	4,8	4,8	5,0	4,6	4,8
CZ BOSA	5,0	5,0	5,0	4,2	4,7
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	4,0	4,4	4,7
CZ CREER	4,3	1,0	5,0	5,0	4,3
CZ ENGATIVA	4,2	5,0	3,7	4,5	4,4
CZ FONTIBON	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ KENNEDY	4,5	4,4	4,5	4,8	4,6
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	4,7	4,7	4,7	4,8
CZ MARTIRES	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ PUENTE ARANDA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RAFAEL URIBE	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ REVIVIR	5,0	5,0	4,3	5,0	4,8
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,9	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ SANTA FE	5,0	4,5	5,0	5,0	4,8
CZ SUBA	4,8	4,6	4,7	4,9	4,7
CZ TUNJUELITO	4,6	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ USAQUEN	4,2	4,8	4,6	4,8	4,7
CZ USME	4,4	4,7	4,5	4,9	4,7
REGIONAL BOGOTÁ	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
BOYACÁ	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ DUITAMA	5,0	3,0	5,0	4,0	4,2
CZ EL COCUY	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GARAGOA	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ MIRAFLORES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MONIQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOATA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOGAMOSO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TUNJA 1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TUNJA 2	5,0	5,0	4,7	4,9	4,9
REGIONAL BOYACA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

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

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



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**, seguido de **Cundinamarca**.
- El punto de atención con menor resultado en esta categoría es el **CZ San Gil** de la regional **Santander**, seguido de **Engativá – Bogotá**.

Resolución de la necesidad	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general						
BOGOTÁ	4,1	4,4	4,3	4,6	4,3	CUNDINAMARCA	4,2	4,3	4,5	4,5	4,4
CZ BARRIOS UNIDOS	4,4	4,1	4,3	3,9	4,1	CZ CAQUEZA	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9
CZ BOSA	4,0	5,0	3,9	4,0	4,1	CZ CHOCONTA	4,7	4,0	5,0	4,9	4,8
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,6	4,0	4,5	4,0	4,2	CZ FACATATIVA	4,1	4,3	4,4	4,5	4,4
CZ CREER	4,0	5,0	4,0	4,0	4,1	CZ FUSAGASUGA	4,5	4,6	4,8	4,7	4,7
CZ ENGATIVA	4,0	3,3	3,7	4,1	4,0	CZ GACHETA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FONTIBON	4,4	4,3	4,7	4,7	4,5	CZ GIRARDOT	3,0	3,0	5,0	5,0	4,3
CZ KENNEDY	3,9	4,3	4,2	4,6	4,2	CZ LA MESA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	3,7	4,1	4,2	4,2	CZ PACHO	4,5	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ MARTIRES	4,2	4,9	4,6	4,8	4,6	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUENTE ARANDA			4,3		4,3	CZ SOACHA	3,6	4,0	3,8	4,4	4,2
CZ RAFAEL URIBE	4,2	4,5	4,6	4,7	4,5	CZ SOACHA CENTRO	3,0	3,0	5,0	4,6	4,3
CZ REVIVIR	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	CZ UBATE	5,0	5,0	4,0	5,0	4,7
CZ SAN CRISTOBAL SUR	3,9	4,1	4,3	4,4	4,2	CZ VILLETA				4,8	4,8
CZ SANTA FE	5,0	4,5	5,0	5,0	4,8	CZ ZIQUAIRA	3,9	4,2	5,0	4,0	4,1
CZ SUBA	4,2	4,4	4,1	4,8	4,4	REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	3,0	4,3	4,3
CZ TUNJUELITO	4,5	4,5	4,5	4,9	4,6	NORTE DE SANTANDER	4,6	4,6	4,4	4,7	4,6
CZ USAQUEN	4,0	4,3	4,4	4,5	4,3	CZ CUCUTA 1	4,7	4,8	4,4	4,8	4,7
CZ USME	3,8	4,3	4,1	4,6	4,2	CZ CUCUTA 2	4,7	4,4	4,6	4,7	4,6
REGIONAL BOGOTA	4,3	4,8	4,3	4,6	4,6	CZ CUCUTA 3	4,5	4,5	4,1	4,6	4,5
BOYACA	4,7	5,0	4,7	4,8	4,8	CZ OCAÑA	4,4	4,9	4,6	4,8	4,7
CZ CHIQUINQUIRA				4,8	4,8	CZ PAMPLONA	4,7	5,0			4,7
CZ DUITAMA	5,0	5,0		4,0	4,6	CZ TIBÚ	4,9	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ EL COCUY	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,5	4,4			4,5
CZ GARAGOA	5,0	5,0	5,0	4,5	4,7	SANTANDER	4,3	4,6	4,7	4,7	4,6
CZ MIRAFLORES	5,0	4,3	5,0	5,0	4,9	CZ ANTONIA SANTOS	5,0	4,3	5,0	4,6	4,7
CZ MONQUIRA				5,0	5,0	CZ BUCARAMANGA SUR	5,0	4,5	4,8	4,8	4,8
CZ OTANCHE	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	3,8	5,0	2,3	4,5	4,2
CZ SOATA	3,0			5,0	4,5	CZ LA FLORESTA	5,0	5,0		4,6	4,7
CZ SOGAMOSO	5,0	5,0		4,7	4,8	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,0			4,9	4,8
CZ TUNJA 1	4,3	5,0	5,0	5,0	4,8	CZ MALAGA	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ TUNJA 2	4,5	5,0	4,2	4,6	4,6	CZ RESURGIR			5,0		5,0
REGIONAL BOYACA		5,0	5,0	5,0	5,0	CZ SAN GIL	1,0	5,0	5,0		3,7
						CZ SOCÓRRO	5,0			5,0	5,0
						CZ VELEZ		5,0	5,0		5,0
						CZ YARIQUIES				5,0	5,0
						REGIONAL SANTANDER				5,0	5,0
						Total general	4,3	4,4	4,4	4,6	4,5



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La regional con mejor resultado de satisfacción general fue **Boyacá**.
- El punto de atención con menor resultado de satisfacción general fue **CZ Creer (Bogotá)**

Satisfacción general	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total general
BOGOTÁ	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	4,8	4,5	4,8	4,5	4,6
CZ BOSA	4,8	5,0	4,6	4,6	4,7
CZ CIUDAD BOLIVAR	4,7	4,7	4,6	4,5	4,6
CZ CREER	4,4	4,0		4,6	4,4
CZ ENGATIVA	4,5	4,3	4,3	4,6	4,5
CZ FONTIBON	4,7	4,6		4,8	4,8
CZ KENNEDY	4,5	4,6	4,6	4,8	4,6
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0		4,5	4,6	4,7
CZ MARTIRES	4,7	4,9	4,9	4,9	4,8
CZ PUENTE ARANDA			4,7		4,7
CZ RAFAEL URIBE	4,6	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ REVIVIR	5,0	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,5	4,6	4,7	4,8	4,6
CZ SANTA FE	5,0	4,7	5,0	4,9	4,9
CZ SUBA	4,6	4,7	4,5	4,9	4,7
CZ TUNJUELITO	4,7	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ USAQUEN	4,5	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ USME	4,5	4,7	4,6	4,8	4,7
REGIONAL BOGOTÁ	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8
BOYACÁ	4,8	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ CHIQUINQUIRA				4,9	4,9
CZ DUITAMA	5,0	4,5		4,5	4,7
CZ EL COCUY	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ GARAGOA	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ MIRAFLORES	4,9	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ MONIQUIRA				5,0	5,0
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOATA	4,5			5,0	4,9
CZ SOGAMOSO	4,8	5,0		4,9	4,9
CZ TUNJA 1	4,4	5,0	5,0	5,0	4,8
CZ TUNJA 2	4,8	5,0	4,6	4,9	4,8
REGIONAL BOYACÁ		5,0	5,0	5,0	5,0
CUNDINAMARCA	4,6	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ CAQUEZA	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ CHOCONTA	4,9	4,6	5,0	4,9	4,9
CZ FACATATIVA	4,6	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ FUSAGASUGA	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8
CZ GACHETA	4,8	5,0		5,0	4,9
CZ GIRARDOT		4,5	3,5	5,0	4,6
CZ LA MESA		5,0		5,0	5,0
CZ PACHO		4,9	5,0	4,9	4,9
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	4,8		5,0	4,9
CZ SOACHA	4,4	4,5	4,4	4,7	4,6
CZ SOACHÁ CENTRO	4,0	4,5	4,5	4,7	4,6
CZ UBATE		4,9	4,6	5,0	4,8
CZ VILLETA				4,9	4,9
CZ ZIPAQUIRA	4,4	4,6	5,0	4,6	4,6
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0		4,3	4,8
NORTE DE SANTANDER	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ CUCUTA 1	4,8	4,9	4,6	4,9	4,8
CZ CUCUTA 2	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ CUCUTA 3	4,8	4,8	4,6	4,8	4,8
CZ OCAÑA	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ PAMPLONA	4,9	5,0			4,9
CZ TIBU	5,0	4,9	5,0	5,0	4,9
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,9	4,8			4,8
SANTANDER	4,6	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ BUCARAMANGA SUR	4,9	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,2	4,3	4,2	4,7	4,5
CZ LA FLORESTA	4,5	4,8		4,5	4,6
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,6			4,9	4,9
CZ MALAGA	5,0		5,0	5,0	5,0
CZ RESURGIR			4,8		4,8
CZ SAN GIL	4,0	5,0	4,5		4,5
CZ SOCORRO	5,0			5,0	5,0
CZ VELEZ		5,0	5,0		5,0
CZ YARIQUIES				5,0	5,0
REGIONAL SANTANDER				5,0	5,0
Total general	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de Satisfacción Eje Cafetero

Diciembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regionales con menor resultado en la categoría **Resolución de la necesidad** fueron **Caldas y Antioquia**.
- La regional con mejor satisfacción general fue **Sucre**.

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de Satisfacción Llanos

Diciembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

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

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La regional con menor resultado en la categoría **Resolución de la necesidad** y **Satisfacción General** fue **Casanare**.

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

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



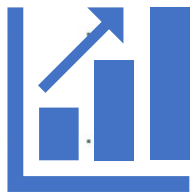
Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR

Nivel de Satisfacción Pacífico

Diciembre 2022



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- Las regionales con mejor resultado de satisfacción en la categoría de **Oportunidad del servicio** fueron **Chocó y Nariño**.

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



Nivel de satisfacción por categoría 2022

- La regional con menor resultado en la categoría **Resolución de la necesidad** fue **Valle del Cauca**.
- El mejor resultado de nivel de **satisfacción general** en marzo lo obtuvieron las regionales de **Cauca, Chocó y Nariño**.

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

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



Nivel Alto de Satisfacción



BIENESTAR FAMILIAR



Alertas de eventos críticos

Diciembre 2022

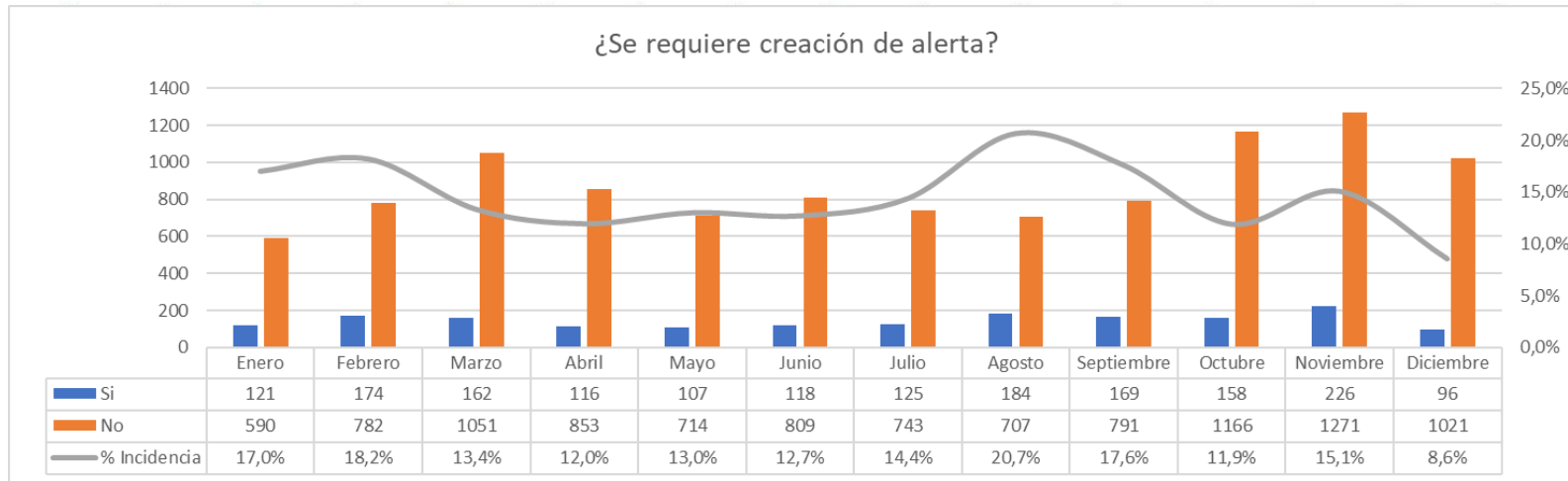


GOBIERNO DE COLOMBIA

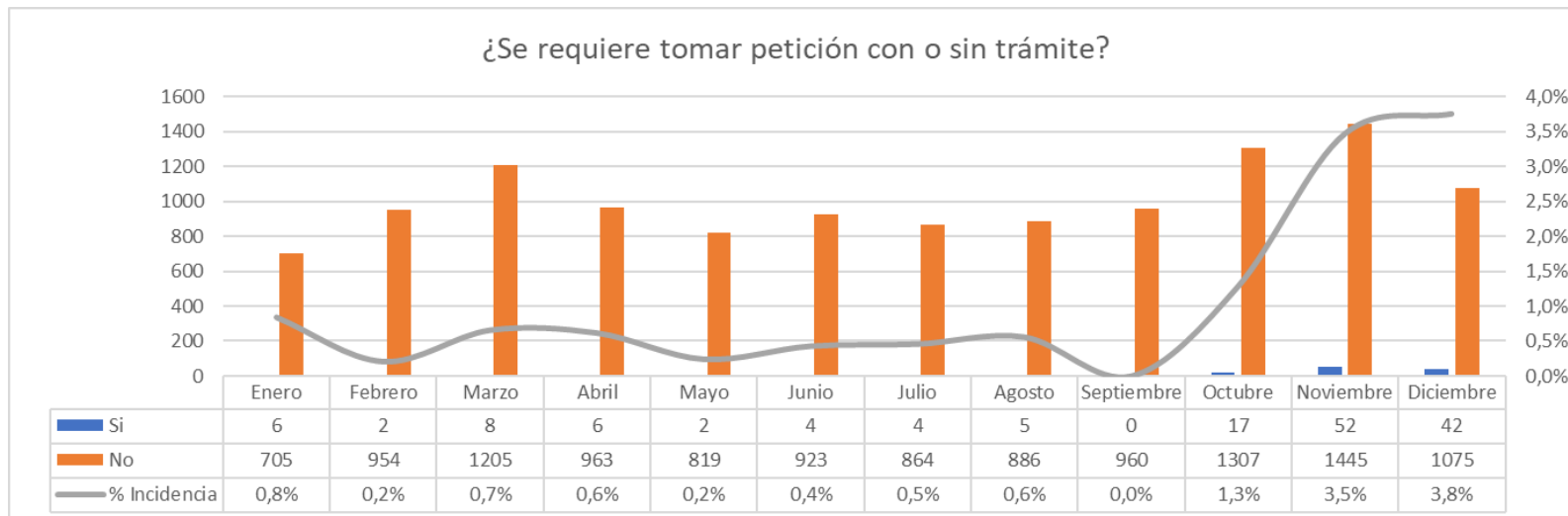


BIENESTAR
FAMILIAR

¿Desea poner en conocimiento su inconformidad?



- De los registros marcados en el mes de diciembre, se generaron 1.117 encuestas, en las que se registraron 96 alertas y de estas se escalaron 76 alertas a las regionales.



- Se realizaron 42 registros de peticiones con y sin trámite y actuaciones complementarias.

Objetivo

- El procedimiento de alertas es identificar los eventos críticos de la atención en el canal presencial, que generan mayor insatisfacción en la ciudadanía, así como el incumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano.
- Las alertas que se encuentran en el archivo adjunto en Excel se remiten para su conocimiento y fines pertinentes, estas deben ser verificadas internamente con el fin de que se mitiguen los hallazgos y se mejore el servicio a la ciudadanía, es importante resaltar que no se está solicitando entrega de plan de mejora.

Resumen mensual por Regional

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Part.
BOGOTA	34	27	31	15	15	17	20	23	31	25	31	10	279	16,6%
ATLANTICO	22	9	9	4	7	19	26	27	28	13	20	8	192	11,4%
VALLE DEL CAUCA	5	19	11	6	11	14	15	24	17	12	21	6	161	9,6%
CUNDINAMARCA	10	11	12	16	21	21	11	11	3	18	18	6	158	9,4%
SANTANDER	5	3	2		3		3	4	1	8	10	6	45	2,7%
CESAR			1	1	6	1	3	2		7	13	6	40	2,4%
ANTIOQUIA	3	18	28	16	6	3	3	15	14	8	10	5	129	7,7%
CALDAS	7	11	12	16	5	2	5	3	12	11	7	5	96	5,7%
RISARALDA	9	15	11	4	5	5	4	12	6	9	5	5	90	5,4%
HUILA		4	6	2	3		1	5	6	1	8	5	41	2,4%
NARIÑO	1	2	1	1		5	3	4	2	5	9	3	36	2,1%
TOLIMA	1		3		1	3	1	4	4	1	9	3	30	1,8%
META		4	3	3	1		1	5	2		1	2	22	1,3%
GUAVIARE						1						2	3	0,2%
BOYACA	3	3	3		1	1	1	4	1	4	8	1	30	1,8%
BOLIVAR		2		3	1	4		1	3	4	2	1	21	1,3%
CHOCO		1		1			1		1	2		1	7	0,4%
CAQUETA	1				1		1	1	3		1	1	9	0,5%
CAUCA				1				2		3	10		16	1,0%
QUINDIO								1	4				5	0,3%
VAUPES							1				1		2	0,1%
NORTE DE SANTANDER	6	4	9	9	9	12	14	12	6	13	16		110	6,6%
AMAZONAS											1		1	0,1%
LA GUAJIRA	1	3	2	3	1			2	1				13	0,8%
VICHADA	1												1	0,1%
SAN ANDRES		1									2		3	0,2%
PUTUMAYO							1	5	9		5		20	1,2%
CASANARE	1	2	4				1	1		1			10	0,6%
MAGDALENA											1		1	0,1%
SUCRE	2	2	3	5	2	3	1	4	5	1	2		30	1,8%
ARAUCA				1				2			1		4	0,2%
CORDOBA	7	26	9	5	4	3	3	5	3	3	6		74	4,4%
Total	119	167	160	112	103	114	120	179	162	149	218	76	1679	

- Durante el año se escalaron 1,679 alertas a las regionales, la mayor tasa de participación estuvo presente en las regionales Bogotá, Atlántico, Valle del Cauca y Cundinamarca.
- La regional con mayor número de alertas escaladas en el año fue Bogotá, mientras que Magdalena, Vichada, Amazonas contaron con 1 alerta escalada durante la vigencia 2022.
- Se presentó un promedio similar de alertas en los trimestres I, III y IV del año (150 alertas), mientras que para el segundo trimestre el promedio fue de 110.

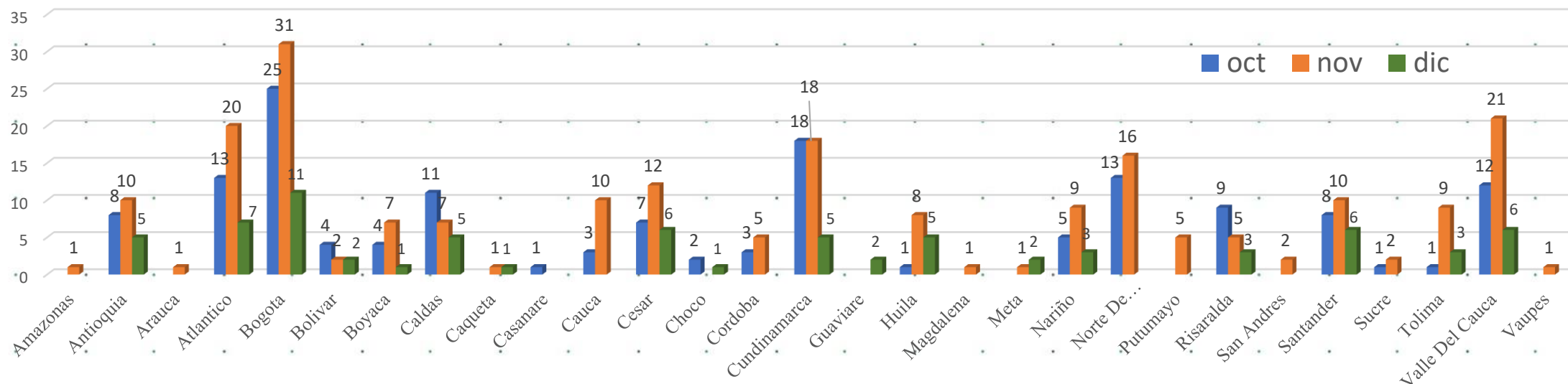


Resumen por Regional

Regional	Mal procedimiento	Tiempo de espera muy largo	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Se limita la atención	Total
BOGOTA	◆	7 ●	3		10
ATLANTICO	◆	4 ▲	3	●	8
SANTANDER	◆	4 ●	2		6
VALLE DEL CAUCA	◆	3 ◆	3		6
CUNDINAMARCA	◆	4 ●	1	●	6
CESAR	◆	6			6
CALDAS	●	2 ◆	3		5
RISARALDA	◆	3 ●	1 ●	1	5
HUILA	◆	3 ●	1 ●	1	5
ANTIOQUIA	◆	4 ●	1		5
TOLIMA	◆	3			3
NARIÑO	◆	3			3
META	◆	2			2
GUAVIARE	◆	2			2
CAQUETA	◆	1			1
BOYACA	◆	1			1
BOLIVAR	◆	1			1
CHOCO	◆	1			1
Total	◆	54 ●	18 ●	2 ●	2 76

- La regional con mayor número de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial es **Bogotá** con un total de **10**, lo cual corresponde al **15,3%** de las alertas escaladas a regional.
- La regional **Atlántico** ocupa el segundo lugar con **8** alertas, lo cual corresponde al **9,7%** de las alertas escaladas a regional.
- Las regionales **Cesar, Santander, Valle del Cauca y Cundinamarca** con **6** alertas cada una, lo cual corresponde al **8,3%** del total de alertas escaladas a regional.
- Las regionales **Antioquia, Huila y Caldas** con 5 alertas cada una, lo cual corresponde al **6,9%** del total de alertas escaladas a regional.
- Las regionales **Tolima, Risaralda y Nariño** con 3 alertas cada una, lo cual corresponde al **4,2%** del total de alertas escaladas a regional.
- Las regionales **Meta y Guaviare** con 2 alertas cada una, lo cual corresponde al **2,8%** del total de alertas escaladas a regional.
- Las regionales **Choco, Boyacá, Caquetá y Bolivar** con 1 alertas cada una, lo cual corresponde al **1,4%** del total de alertas escaladas a regional.

Alertas de los últimos 3 meses por Regional



- Durante los meses de **Octubre, Noviembre y Diciembre** se observa que la regional **Bogotá** presenta **67** Alertas de Eventos Críticos, siendo la regional con mayor participación.
- Posteriormente encontramos a la regional **Cundinamarca** como 41 alertas, seguido la regional **Atlántico** con 40 alertas y la regional **Valle del Cuca** con un total de 39 alertas.
- Continuando en el orden está la regional **Norte de Santander** con 29 alertas, luego la regional **Cesar** con 25, Regional **Santander** con 24 y para terminar **Antioquia** y **Caldas** con 23 alertas.
- Seguidamente se encuentra la regional **Nariño** y **Risaralda** con 17 alertas, **Huila** con 14, **Cauca** y **Tolima** con 13 y finalmente **Boyacá** con 12 alertas-
- Por último encontramos la regional **Bolívar** y **Córdoba** con 8 alertas, **Putumayo** con 5; **Chocó**, **Meta** y **Sucre** con 3 alertas; **Caquetá**, **Guaviare** y **San Andrés** con 2 alertas y para concluir las regionales **Amazonas**, **Arauca**, **Casanare**, **Magdalena** y **Vaupés** con 1 alerta.

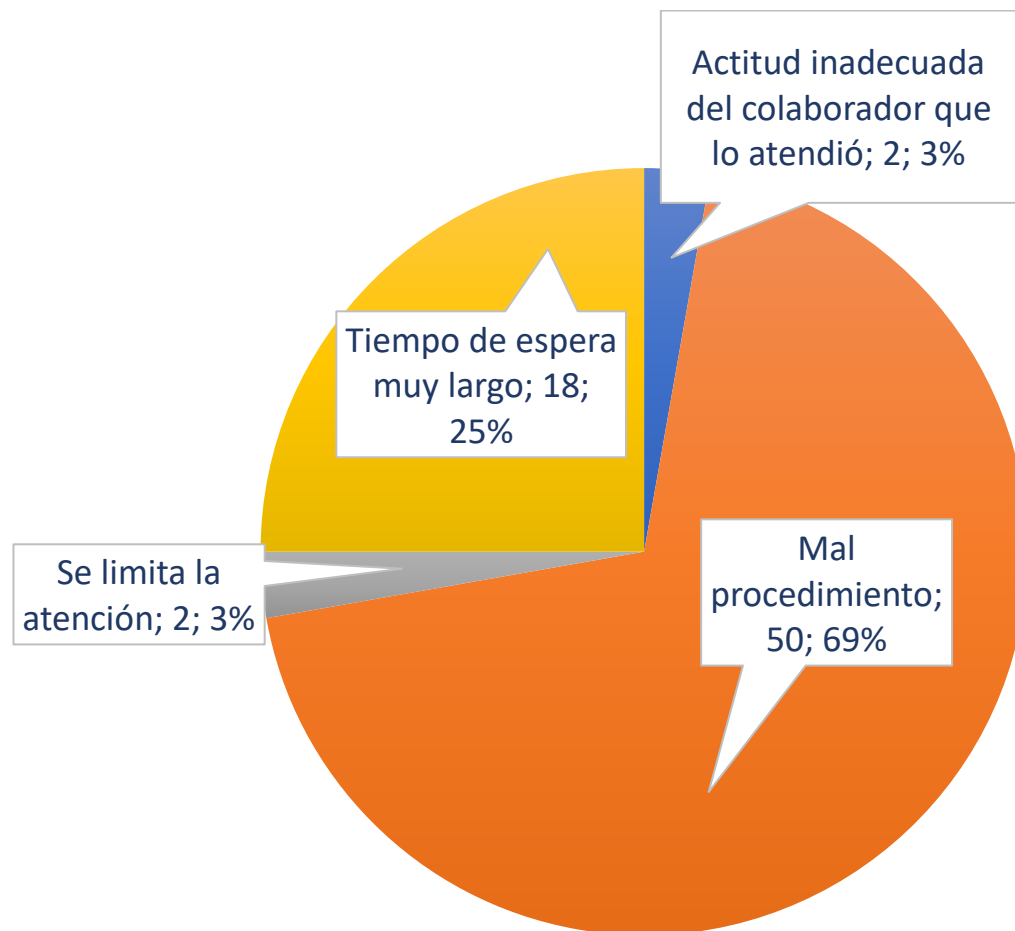
Resumen por Centro Zonal

Punto de atención	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo	Total	
CZ HIPODROMO			4	1	3	8
CZ VALLEDUPAR 2			5			5
CZ LA PLATA		1	2		1	4
CZ DOS QUEBRADAS		1	2		1	4
CZ MANIZALES 2			1		3	4
CZ BOSA			1		1	2
CZ KENNEDY			1		1	2
CZ USAQUEN			1		1	2
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO			1		1	2
CZ LA FLORESTA			1		1	2
CZ FACATATIVA			1		1	2
CZ SOACHA			1	1		2
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL			2			2
REGIONAL ANTIOQUIA			1		1	2
CZ JAMUNDI			2			2
CZ JORDAN			2			2

- De las **76** alertas escaladas a regional en el mes de Diciembre se dividen en 44 puntos de atención; sin embargo, 28 puntos de atención reportaron 1 alerta lo cual corresponde al 1,4% por centro zonal.
- El centro zonal **Hipódromo** de la regional **Atlántico** es el punto de atención con mayor número de alertas, lo cual corresponde a 9,7% del total de las alertas escaladas a regional.
- En segundo lugar se encuentra el centro zonal **Valledupar 2** de la regional **Cesar** con cinco (5) alertas, lo cual corresponde a 6,9% del total de las alertas escaladas a regional.
- En tercer lugar están los centros zonales **Manizales 2 (Caldas)** y **La Plata (Huila)** con cuatro (4) alertas cada uno, lo cual corresponde a 5,6% del total de las alertas escaladas a regional.
- Finalmente, 12 puntos de atención con dos (2) alertas, lo cual corresponde al 2,8% del total de las alertas escaladas a regional.

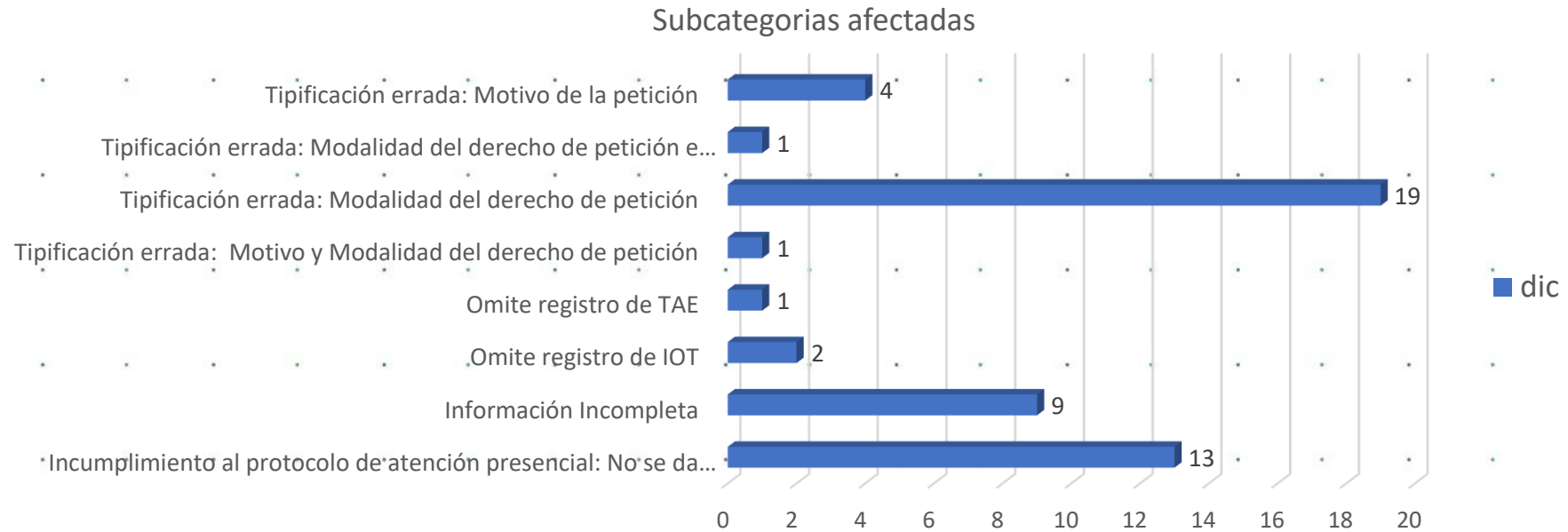
Alertas escaladas a regional por categoría

Durante el mes de **Diciembre** se escalaron **76** Alertas de Eventos Críticos a Regional:



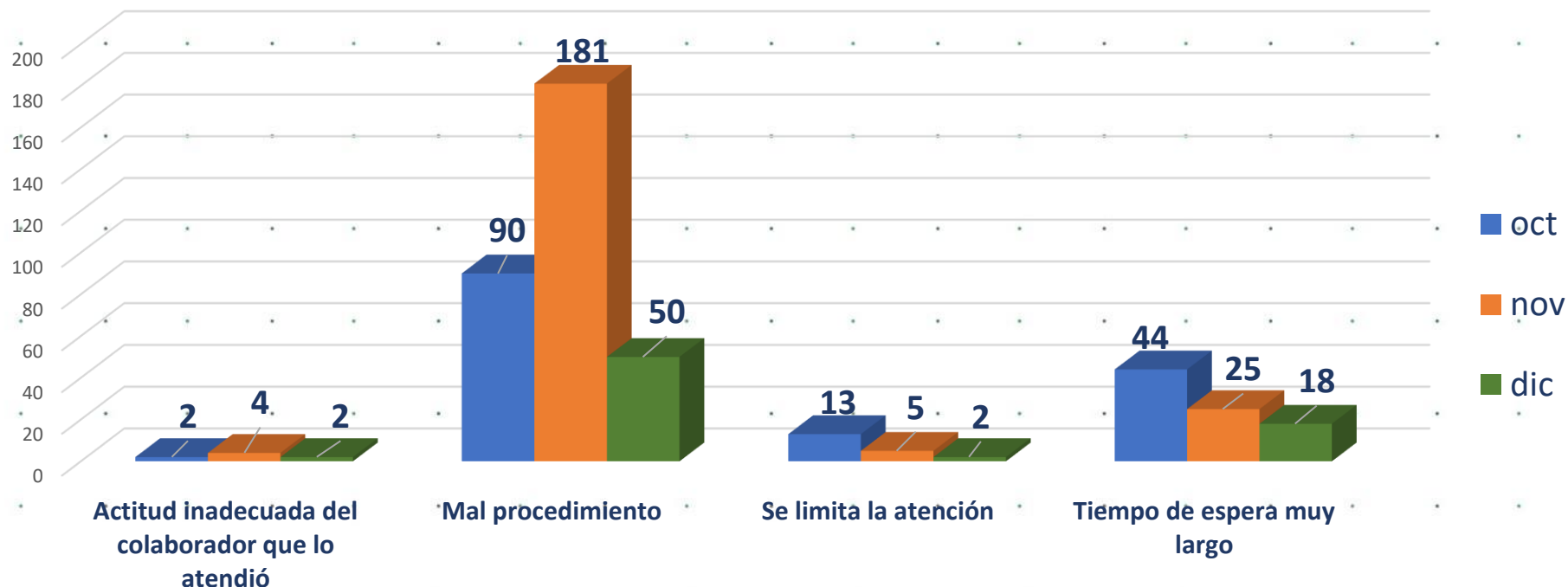
- La categoría de **Mal Procedimiento** se destaca por contar con mas afectación durante el mes de Diciembre.
- En un segundo lugar, se encuentra la categoría de **Tiempos de Espera muy Largo**.
- Finalmente, **Actitud Inadecuada del Colaborador que lo atendió** y **Se limita la atención** con dos (2) alertas cada una.

Resumen de las subcategorías de Mal procedimiento



- La subcategoría con mayor afectación es por **Tipificación errada en la modalidad del derecho de petición** con un total de **19** alertas, lo cual corresponde al 38%.
- En segundo lugar **13** alertas en la subcategoría de **Incumplimiento al protocolo de atención** presencial toda vez que **no se cumple el horario de atención fijado**, lo cual corresponde al 26%.
- En tercer lugar con **9** alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial la subcategoría de **información incompleta**, lo cual corresponde al 18%.

Alertas últimos tres meses por categoría



- La Categoría con mayor afectación durante el ultimo trimestre es **Mal procedimiento** con un total de 323 Alertas de Eventos Críticos.
- En segundo lugar, está la categoría de **Tiempos de espera muy largo** con un total de 87 Alertas de Eventos Críticos.
- En tercer lugar, está la categoría de **Se limita la atención** con un total de 12 Alertas de Eventos Críticos.
- Finalmente, la categoría de **Actitud Inadecuada del Colaborador que lo atendió** con un total de 8 Alertas de Eventos Críticos.

La voz del Ciudadano

Ciudadano refiere que se acercó al CZ a solicitar asesoría sobre fijación de acuerdos conciliables a favor de su hijo, ante lo cual, la colaboradora le manifestó que, dado que, no contaba con el número de registro civil de su hijo, no era posible radicar el proceso y debía contactarse con la línea nacional del ICBF para poder realizarlo.

Peticionaria refiere que se acercó al CZ por asesoría sobre fijación de acuerdos conciliables a favor de sus hijos; no obstante, la colaboradora únicamente le manifestó el estado de la agenda del punto, omitiendo informarle sobre el trámite y los requisitos y condiciones para adelantarlos. Por otro lado, menciona que la actitud de la colaboradora no fue adecuada para atenderla, ya que fue “muy rancia y cortante”



La voz del Ciudadano

Usuario manifiesta que se acercó al CZ con el fin de recibir asesoría sobre disminución de cuota de alimentos, ante lo cual expresa ciudadano que en el punto de atención “solamente me dijeron”, “que me debo acercar a un abogado jurídico, ya que el bienestar no se encarga de hacer la disminución”, “que para hacer la disminución tengo que ir donde un abogado jurídico”, además, debió acercarse en dos oportunidades al CZ para resolver su inquietud, “ese mismo día, fui en la mañana a las 10 de la mañana y luego en la tarde”, toda vez que en el acercamiento de la mañana “llegue como a las 10 am y me dijeron que debía sacar una ficha”, “pero me dijeron que no podía ser atendido porque tenía que tener turno”, según lo referido por el ciudadano le indico el celador, que debía acercarse nuevamente a las 2 pm.

Usuario refiere que se acercó al punto de atención a las 11:35 y tuvo que esperar más de 60 minutos en sala para ser atendida aproximadamente a las 13:30, toda vez que según refiere en el momento que se acercó había aproximadamente 5 personas en sala esperando por atención y dos RSyA .



Índice de Alertas por regional

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	Alertas escaladas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
ANTIOQUIA	200	135	98	79	6	5	80,61%	72,59%	6,33%
ARAUCA	23	12	9	7	1	0	77,78%	75,00%	0,00%
ATLANTICO	211	132	81	71	9	8	87,65%	61,36%	11,27%
BOGOTA	458	290	220	189	15	10	85,91%	75,86%	5,29%
BOLIVAR	32	19	14	13	2	1	92,86%	73,68%	7,69%
BOYACA	82	46	36	33	1	1	91,67%	78,26%	3,03%
CALDAS	170	113	91	82	6	5	90,11%	80,53%	6,10%
CAQUETA	28	17	11	9	1	1	81,82%	64,71%	11,11%
CASANARE	9	5	3	2	0	0	66,67%	60,00%	0,00%
CAUCA	40	23	14	11	1	0	78,57%	60,87%	0,00%
CESAR	104	61	48	40	6	6	83,33%	78,69%	15,00%
CHOCO	9	7	4	4	1	1	100,00%	57,14%	25,00%
CORDOBA	46	26	20	15	0	0	75,00%	76,92%	0,00%
CUNDINAMARCA	232	136	91	77	7	6	84,62%	66,91%	7,79%
GUAVIARE	8	5	5	4	2	2	80,00%	100,00%	50,00%
HUILA	213	128	101	89	5	5	88,12%	78,91%	5,62%
LA GUAJIRA	14	9	7	4	0	0	57,14%	77,78%	0,00%
MAGDALENA	29	19	13	11	0	0	84,62%	68,42%	0,00%
META	72	35	23	19	2	2	82,61%	65,71%	10,53%
NARIÑO	109	60	40	30	4	3	75,00%	66,67%	10,00%
NORTE DE SANTANDER	167	100	71	56	1	0	78,87%	71,00%	0,00%
PUTUMAYO	40	25	17	17	1	0	100,00%	68,00%	0,00%
RISARALDA	234	144	116	82	5	5	70,69%	80,56%	6,10%
SAN ANDRES	22	12	10	8	0	0	80,00%	83,33%	0,00%
SANTANDER	86	58	43	34	7	6	79,07%	74,14%	17,65%
SUCRE	24	13	11	9	0	0	81,82%	84,62%	0,00%
TOLIMA	104	63	53	39	3	3	73,58%	84,13%	7,69%
VALLE DEL CAUCA	190	119	102	80	8	6	78,43%	85,71%	7,50%
VAUPES	6	3	1	1	0	0	100,00%	33,33%	0,00%
VICHADA	2	2	1	1	1	0	100,00%	50,00%	0,00%
QUINDIO	7	3	2	1	0	0	50,00%	66,67%	0,00%
Total	2971	1820	1356	1117	95	76	82,37%	74,51%	6,80%

Se contactaron 1,820 registros únicos, de los cuales se lograron efectuar 1,117 encuestas. Se crearon 96 alertas y se escalaron 76 a las regionales.

El índice general de alertas fue de 6,80%.

Las regionales con mayor índice de alertas sobre una muestra de al menos 19 encuestas fueron:

- Santander (17,65%)
- Cesar (15%)
- Atlántico (11,27%)
- Meta (10,53%)
- Nariño (10%)

Las regionales con 0% en índice de alertas y muestra de 11 encuestas en adelante (1% o más de la muestra en diciembre) fueron **Norte de Santander, Putumayo, Cordoba, Cauca y Magdalena.**



Conclusiones y recomendaciones

Diciembre 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA



PÚBLICA

Conclusiones y Recomendaciones

Resultados diciembre 2022

- ✓ Se contactaron 1,820 registros únicos, de los cuales se lograron efectuar 1,117 encuestas (. Se crearon 96 alertas y se escalaron 76 a las regionales.
- ✓ El 72,07% de las encuestas realizadas durante el mes de diciembre de 2022 se concentraron en 9 regionales: Bogotá (16,92%) Huila (7,97%) Risaralda (7,34%) Caldas (7,34%) Valle del Cauca (7,16%) Antioquia (7,07%) Cundinamarca (6,89%) Atlántico (6,36%) y Norte de Santander (5,01%).
- ✓ El índice general de alertas fue de 6,80%.
- ✓ Las regionales con mayor índice de alertas sobre una muestra de al menos 19 encuestas fueron: Santander (17,65%) Cesar (15%) Atlántico (11,27%) Meta (10,53%) y Nariño (10%).
- ✓ Las regionales con **0% en índice de alertas y muestra de 11 encuestas en adelante (1% o más de la muestra en diciembre)** fueron Norte de Santander, Putumayo, Cordoba, Cauca y Magdalena.
- ✓ Se obtuvo una satisfacción general del 96%, que se ha mantenido en los últimos tres trimestres y aumentó 2 puntos porcentuales respecto al primer trimestre del año. La macro región con mejor resultado de satisfacción general fue “Centro Sur” con un 4,9 en el acumulado de 2022.
- ✓ La categoría “Calidad del servicio” obtuvo el mejor resultado de satisfacción al corte del mes de diciembre con un promedio general de 4,9.
- ✓ La categoría “Oportunidad del servicio” tuvo un resultado promedio de 4,9 en diciembre. La macro región Llanos obtuvo el mejor resultado en esta categoría con promedio de 5,0 en el mes de diciembre.
- ✓ La categoría “Resolución de la necesidad” tuvo el menor resultado con un promedio de 4,7 en diciembre. La macro región Centro Oriente obtuvo el menor resultado en esta categoría con promedio de 4,6 en contraste con las macro regiones Centro Sur y Llanos que obtuvieron promedios de 4,8 en el mes de diciembre.

Conclusiones y Recomendaciones

Oportunidades de mejora identificadas frente a la atención presencial

- ✓ Durante el año, las alertas de Mal Procedimiento tuvieron mayor incidencia con la subcategoría “Información incompleta”.
- ✓ Para la regional Cundinamarca, se disminuyeron las alertas por la omisión del registro de Trámites de Atención Extraprocesal, dado el convenio interinstitucional con consultorios jurídicos, lo cual fue efectivo y de valor en la atención de estas peticiones.
- ✓ Durante el último trimestre de 2022 se incrementó notablemente el número de alertas reportadas por Mal Procedimiento, en la subcategoría “Tipificación errada” toda vez que se identificaron de manera frecuente errores en la tipificación de la Modalidad del Derecho de Petición.
- ✓ Uno de los escenarios más frecuentes fue en las DP – IOT – Solicitud de Copias, seleccionar la modalidad “Interés particular” cuando aplica la modalidad “Documentos e información”. Cabe señalar que las alertas registradas por este motivo, se escalan a la Regional solamente en los casos donde no se brinda respuesta al ciudadano dentro de los términos de respuesta aplicables según la naturaleza de la petición (en concordancia con lo establecido en la ley 1755 de 2015).
- ✓ Los hallazgos con mayor número de alertas, en segundo lugar fueron en la categoría de mal procedimiento están por Incumplimiento al protocolo de atención presencial, especialmente porque no se da cumplimiento al horario de atención fijado e información incompleta.

Conclusiones y Recomendaciones

Estrategias de mejora operativa en el centro de contacto

- ✓ Sobre la gestión realizada para mejorar el resultado de la contactabilidad, en diciembre 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 registros más recientes. Lo que ha resultado una mejora progresiva de la contactabilidad: trimestre 1 (57,85%), trimestre 2 (66,50%), al trimestre 3 (70,71% y trimestre 4 (74,29%).
- ✓ La efectividad ha incrementado, de acuerdo con la calidad de la base y las diferentes estrategias aplicadas, como las mejoras al formulario de la encuesta y las estrategias operativas. Trimestre 1: 71,92%, trimestre 2: 71,77%, trimestre 3: 75,33% y trimestre 4: 81,37%.
- ✓ 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.
- ✓ De acuerdo al dimensionamiento y tamaño de la muestra recibida y en pro de mantener la ocupación de los encuestadores, para el mes de diciembre se realizaron un promedio de 1,61 marcaciones a cada registro, sobre los DP – IOT el promedio fue menor (1,57) y sobre los DP – IO fue de 1,65. Cabe señalar que las remarcaciones se realizan en diferentes días y franjas horarias.
- ✓ Es importante aclarar que a mayor cantidad de base recibida se reduce el número de re marcados; dado que la capacidad operativa se concentra en la gestión de los nuevos registros, tal como se evidencia en el comportamiento de el tiempo transcurrido entre la visita al centro zonal y la fecha de la encuesta, dado que el 88,2% de las encuestas se realizó en el rango de 1 a 8 días posterior a la visita del ciudadano. Así mismo se ve reflejado un incremento de 0,1 punto en las encuestas que superan los 14 días (4,9 puntos).



Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

Diciembre 2022

Centro de Contacto



GOBIERNO DE COLOMBIA



BIENESTAR
FAMILIAR