



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

# Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención

## I.C.B.F.

Septiembre 2023  
Centro de contacto



# Ficha técnica

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

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

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

**Base:** 1,449 registros únicos

**Rango Temporal:** 1 – 30 de Septiembre del 2023.

**Formulario:** F.P6.RC Versión 2.

**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 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 la ejecución del Procedimiento de Medición de Satisfacción del Canal Presencial.

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.

# Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

Septiembre 2023









En la siguiente tabla se visualiza el consolidado de enero al mes de septiembre 2023, presentando un comparativo de la muestra recibida y resultados de gestión sobre la misma.

CONSOLIDADO VIGENCIA 2023												
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--2023	2.820	2.335	82,80%	1.133	48,52%	758	66,90%	108	70	9,2%	82,39%	71,76%
Febrero--2023	3.364	2.668	79,31%	2.019	75,67%	1.100	54,48%	166	123	11,2%	76,18%	71,52%
Marzo--2023	3.517	2.646	75,23%	2.059	77,82%	1.270	61,68%	179	118	9,3%	84,50%	73,00%
Abril--2023	2.650	1.967	74,23%	1.140	57,96%	844	74,04%	201	148	17,5%	84,50%	71,84%
Mayo--2023	3.010	2.358	78,34%	1.853	78,58%	1.165	62,87%	263	193	16,6%	79,48%	78,99%
Junio--2023	2.827	2.236	79,09%	2.092	93,56%	1.046	50,00%	283	223	21,3%	82,68%	76,72%
Julio--2023	2.992	2.497	83,46%	1.874	75,05%	1.119	59,71%	314	210	18,8%	86,39%	85,01%
Agosto--2023	3.727	3.210	86,13%	2.042	63,61%	1.289	63,12%	333	224	17,4%	89,45%	87,02%
Septiembre--2023	3.767	3.258	86,49%	1.724	52,92%	1.109	64,33%	293	178	16,1%	88,65%	86,34%
<b>Total 2022</b>	<b>28.674</b>	<b>23.175</b>	<b>80,82%</b>	<b>15.936</b>	<b>68,76%</b>	<b>9.700</b>	<b>60,87%</b>	<b>2.140</b>	<b>1.487</b>	<b>15,33%</b>	<b>83,80%</b>	<b>78,02%</b>

- Durante el año 2023 se han recibido 28.674 registros por parte de los puntos de atención de los cuales 23.175 son registros válidos y se han realizado 9.700 encuestas efectivas.
- Para el mes de septiembre se recibieron 3.767 registros de los cuales al verificar se obtuvo 3.258 registros validos que es el 84,49% de registros validos sobre la muestra recibida.
- En el mes de septiembre se realizaron 1.724 marcaciones de las cuales se pudo contactar 1.109 encuestas efectivas, equivalente al 64,33% de los registros marcados.
- En cuanto a la creación de alertas se presentó 293 de las cuales se escalaron a regional 178, disminuyendo 1,3% en comparación del mes anterior.
- El indicador de contactabilidad y efectividad dieron cumplimiento al umbral establecido, cerrando la contactabilidad en 86,34% y efectividad en 88,65%.

Detalle resultado de gestión por tipo de petición

Tipo de petición	DP- Información y Orientación con Trámite	DP- Información y Orientación
Marcaciones	1161	563
Registros marcados	931	518
Promedio de marcaciones	1,25	1,09
Contactados	762	489
Encuestas Efectivas	685	424
Alertas creadas	231	62
Alertas escaladas	121	57
% Efectividad	 89,90%	 86,71%
% Contactabilidad	 81,85%	 94,40%
% Índice Alertas	 33,87%	 14,62%

- Durante el mes de septiembre se gestionaron, contactaron y encuestaron mayor cantidad de registros de IOT, lo que corresponde al 64% de los registros gestionados y al 62% de las encuestas efectivas.
- El promedio de marcaciones fue ligeramente mayor en las IOT, lo que implica que se generó un mayor esfuerzo operativo, reflejado en mayor cantidad de marcaciones para lograr el contacto de la encuesta efectiva, en comparación con los registros de IO.
- La contactabilidad de los registros de IO fueron superiores con 94,40% en comparación a los registros de IOT con 81,85%.
- La efectividad de los registros de las IOT fue del 89,90 mayor en comparación con las IO 86,71%.

# Resumen encuestas de satisfacción

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total
BOGOTA	134	167	178	119	137	139	181	196	157	1408
CUNDINAMARCA	67	87	99	94	134	114	145	145	135	1020
RISARALDA	64	83	133	64	92	51	46	54	74	661
TOLIMA	42	61	48	37	58	67	86	76	74	549
VALLE DEL CAUCA	48	64	89	67	67	72	72	86	70	635
HUILA	58	69	51	18	55	36	26	44	63	420
ANTIOQUIA	70	111	95	47	42	53	50	64	61	593
SANTANDER	26	37	48	30	28	48	39	59	55	370
CESAR	20	58	65	38	45	68	84	75	50	503
CORDOBA	18	27	58	28	54	33	43	70	47	378
BOYACA	24	32	35	22	49	26	24	45	41	298
ATLANTICO	32	66	74	51	94	89	48	67	40	561
CALDAS	29	45	62	49	35	44	85	95	29	473
NORTE DE SANTANDER	31	52	49	39	36	32	38	28	28	333
BOLIVAR	7	13	12	11	46	10	8	12	27	146
CAUCA	9	9	9	14	18	10	18	22	23	132
NARIÑO	17	34	40	30	57	46	30	24	20	298
PUTUMAYO	8	9	9	4	11	6	7	15	19	88
META	12	12	2	12	8	15	16	13	17	107
MAGDALENA	16	14	46	26	37	33	19	17	14	222
SUCRE	6	9	29	10	15	11	14	11	12	117
QUINDIO	1	2	2	2		2	2	4	12	27
CAQUETA	4	10	8	4	20	22	18	16	11	113
ARAUCA	3	6	3	4	3	4	4	15	7	49
CASANARE	2	1	5	2	11	4	2	8	6	41
LA GUAJIRA	3	3	5	9	2		4	5	6	37
SAN ANDRES	2	3	3	2	2	2	2	7	6	29
GUAVIARE	3	7	7	11	4	5	6	14	3	60
CHOCO	1	6	2		1	2			1	13
GUAINIA									1	1
VICHADA			2			1	2	2		7
VAUPES		1	2		4					7
AMAZONAS	1	2				1				4
<b>Total</b>	<b>758</b>	<b>1100</b>	<b>1270</b>	<b>844</b>	<b>1165</b>	<b>1046</b>	<b>1119</b>	<b>1289</b>	<b>1109</b>	<b>9700</b>

En el mes de septiembre de 2023, el balance fue el siguiente:

Registros recibidos: 3.767

Registros válidos: 3.258

Registros gestionados: 1.449

Encuestas efectivas: 1.109

Alertas creadas: 293

Alertas escaladas: 178

Las regionales con mayor participación de las encuestas efectivas en septiembre fueron:

Bogotá (14%)

Cundinamarca (12%)

Risaralda (7%)

Tolima (7%)

Valle del Cauca (6%)

En cuanto a las regionales que no presentaron encuestas se da a conocer: Vichada y Vaupés no presentaron registros y Amazonas se recibieron 2 registros donde no fue posible realizar la marcación.

La tabla se organiza por cantidad de encuestas del mes de septiembre.



# Ranking de Contactabilidad y efectividad

Regionales con más baja contactabilidad, el umbral mínimo de contactabilidad (66%)

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
AMAZONAS	3	2	0	0	0	0 -	0,00%	-
GUAVIARE	9	6	4	3	1	75,00%	66,67%	33,33%
NARIÑO	40	31	22	20	4	90,91%	70,97%	20,00%

Regionales que no alcanzaron el umbral mínimo de efectividad (<55%)

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Indice Alertas
CHOCO	3	3	3	1	0	33,33%	100,00%	0,00%
GUAINIA	2	2	2	1	0	50,00%	100,00%	0,00%

# Puntos de atención sin registros ni encuestas

De acuerdo con la proyección de la muestra estadística del mes de septiembre, los puntos de atención que tenían muestra proyectada, pero que no reportaron registros de DP IO o IOT fueron 20 puntos de atención, (12 de centros zonales y 7 sucursales regionales):

Macroregión	Regional	Centro Zonal	Septiembre	Encuestas	% Cumplimiento	Registros	Registros Validos	registros No Validos	Registros Validos	registros Marcado
Caribe	Atlantico	Regional Atlantico	3	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Caribe	La Guajira	CZ Fonseca	1	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Caribe	La Guajira	Regional La Guajira	1	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Caribe	Sucre	CZ La Mojana	1	0	Sin registros	0	0	0	-	3
Centro Sur	Caqueta	CZ Belen De Los Andes	2	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 1	4	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Centro Sur	Caqueta	CZ Florencia 2	10	0	Sin registros	0	0	0	-	1
Centroriente	Cundinamarca	CZ Caqueza	10	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Centroriente	Santander	CZ Malaga	1	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Centroriente	Santander	CZ Resurgir*	2	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Eje Cafetero	Antioquia	CZ La Meseta	2	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Eje Cafetero	Risaralda	Regional Risaralda	6	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Llanos	Arauca	Regional Arauca	1	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Llanos	Casanare	Regional Casanare	6	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Llanos	Guaviare	Regional Guaviare	5	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Llanos	Meta	CZ Villavicencio	8	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Pacífico	Choco	CZ Quibdo	18	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Pacífico	Choco	CZ Tado	4	0	Sin registros	0	0	0	-	0
Pacífico	Nariño	Regional Nariño	11	0	Sin registros	0	0	0	-	0

Nota: El CZ Resurgir\* es de protección.

# Densidad poblacional vs registros

De acuerdo con los datos estadísticos del \*DANE\*, se presenta el comparativo poblacional con los registros remitidos de cada regional durante el mes de septiembre 2023.

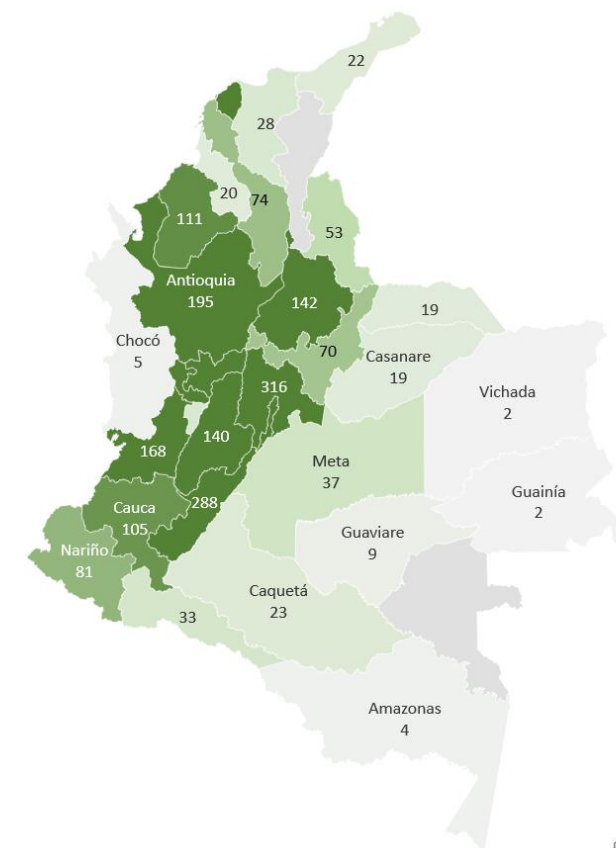
En la tabla damos a conocer la cantidad de población vs los registros recibidos por cada departamento y su participación.

Las regionales con mayores registros y muestra de densidad de poblacional más significativa son: Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca.

También presentamos las regionales con baja participación de registros: Guainía y Amazonas con 0,4% de registros sobre la población.

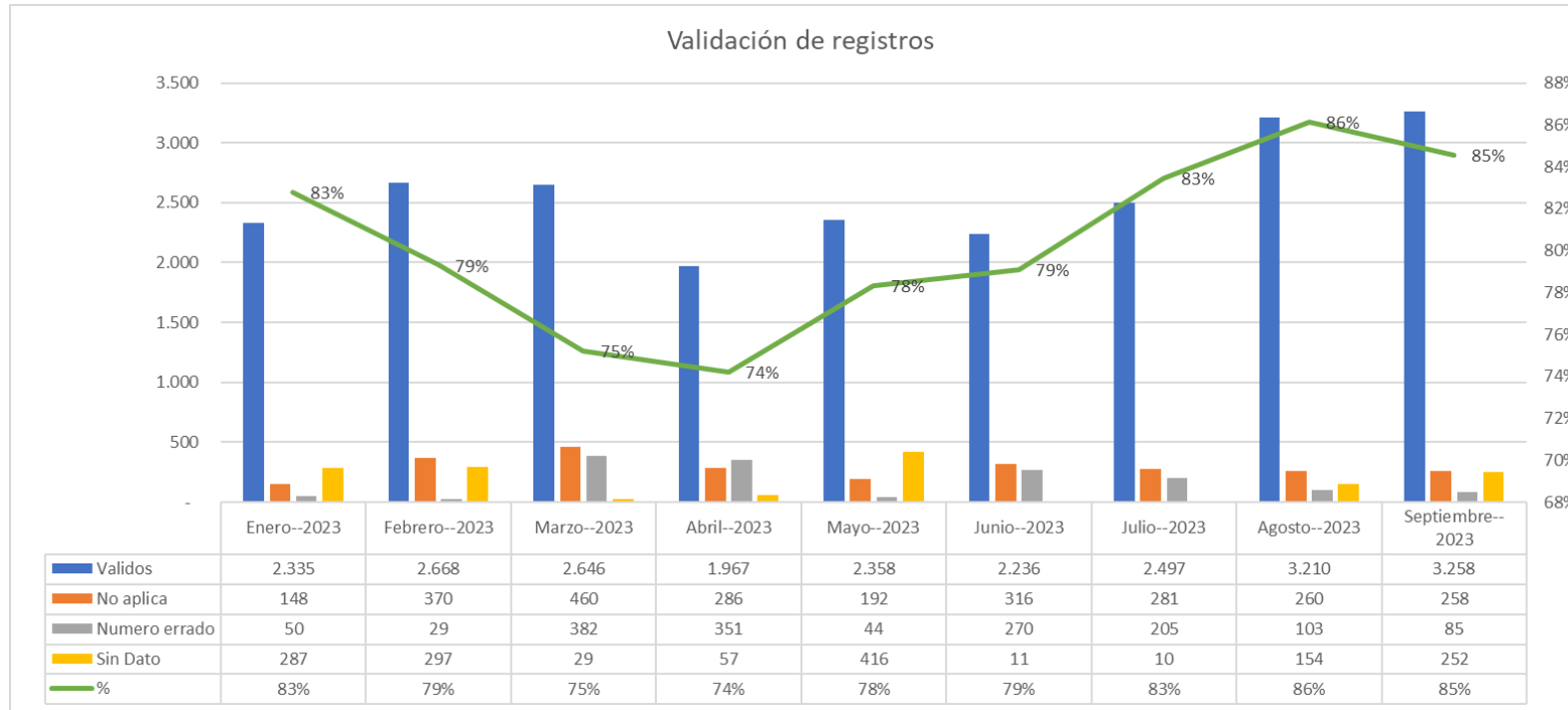
Regional	Población	Registros	% Part.
BOGOTA	7.907.281	655	20%
ANTIOQUIA	6.848.360	195	6%
VALLE DEL CAUCA	4.622.132	168	5%
CUNDINAMARCA	3.445.327	316	10%
ATLANTICO	2.803.565	158	5%
SANTANDER	2.357.127	142	4%
BOLIVAR	2.258.929	74	2%
CORDOBA	1.898.911	111	3%
NARIÑO	1.699.570	81	2%
NORTE DE SANTANDER	1.696.740	53	2%
CAUCA	1.558.045	105	3%
MAGDALENA	1.496.163	28	1%
TOLIMA	1.374.384	140	4%
CESAR	1.373.581	116	4%
BOYACA	1.298.800	70	2%
HUILA	1.178.453	288	9%
META	1.130.085	37	1%
CALDAS	1.040.284	144	4%
SUCRE	994.060	20	1%
RISARALDA	972.304	184	6%
CHOCO	595.138	5	0%
QUINDIO	563.076	28	1%
CASANARE	467.775	19	1%
CAQUETA	425.053	23	1%
PUTUMAYO	383.042	33	1%
ARAUCA	313.097	19	1%
VICHADA	123.304	-	0%
LA GUAJIRA	97.616	22	1%
GUAVIARE	97.616	9	0%
AMAZONAS	85.056	4	0%
SAN ANDRES	62.269	8	0%
GUAINIA	56.551	2	0%
<b>Total</b>	<b>51.223.694</b>	<b>3.258</b>	<b>100%</b>

Gráfico de calor por Departamentos



# Validación de registros recibidos

Comparativo mensual de la validez de los registros recibidos en la muestra.



Frente a la validación de datos que realiza el centro de contacto, sobre la muestra recibida para el mes de septiembre se evidencia los siguientes aspectos:

- Se presentó un aumento de 48 registros válidos en comparación del mes anterior, teniendo un 85% sobre el total de la muestra total recibida.
- En cuanto a los registros de no aplica para gestión (registros de sede nacional y personas jurídicas) tiene un 6,7%.
- Números o datos errados (no coherentes con números de teléfono. campos alfanuméricos, números inexistentes, fuera de servicio, etc.) 2,2%
- No cuenta con datos de teléfono 6,5% de participación.

## Detalle resultado de gestión por tipo de petición

Regional	Validos	No aplica	Numero errado	Sin Dato	Total general	%Valido	%No Valido
BOGOTA	654	28	12	76	770	88%	12%
CUNDINAMARCA	316	4	6	13	339	94%	6%
HUILA	288	6	9	1	304	97%	3%
RISARALDA	184	1	11	31	227	81%	19%
ANTIOQUIA	195	1	7	14	217	90%	10%
VALLE DEL CAUCA	168	3	7	8	186	92%	8%
ATLANTICO	158	3	2	7	170	95%	5%
TOLIMA	140	13	3	9	165	92%	8%
SANTANDER	142	6	2	3	153	97%	3%
CALDAS	144	1		5	150	97%	3%
NORTE DE SANTANDER	53	69	1	4	127	91%	9%
CAUCA	105	3		16	124	87%	13%
CESAR	116	2	1	3	122	97%	3%
CORDOBA	111	1	4	5	121	93%	8%
BOLIVAR	74	26	2	12	114	84%	16%
NARIÑO	81	1	1	4	87	94%	6%
BOYACA	70	1	2	7	80	89%	11%
META	37	1	3	2	43	88%	12%
PUTUMAYO	33	1	2	6	42	80%	20%
QUINDIO	28	1	4	1	34	85%	15%
MAGDALENA	28	1	1	3	33	88%	13%
SUCRE	20			9	29	69%	31%
LA GUAJIRA	22	1	1	1	25	92%	8%
CAQUETA	23			1	24	96%	4%
ARAUCA	19			3	22	86%	14%
CASANARE	19			1	20	95%	5%
GUAVIARE	9		1	2	12	75%	25%
SAN ANDRES	8		1	1	10	80%	20%
CHOCO	5			1	6	83%	17%
AMAZONAS	4			1	5	80%	20%
VAUPES				2	2	0%	100%
GUAINIA	2				2	100%	0%
VICHADA	2				2	100%	0%
<b>Total general</b>	<b>3258</b>	<b>174</b>	<b>83</b>	<b>252</b>	<b>3767</b>	<b>86%</b>	<b>9%</b>

Frente a la validación de datos de la muestra recibida para el mes de septiembre de 2023 creados en los puntos de atención de regionales, se evidencian los siguientes aspectos:

- La relación de registros válidos para la gestión fue del 86% sobre la muestra gestionable recibida (exceptuando los registros que no aplican para gestionar en el procedimiento).
- Seis regionales (Huila, Santander, Caldas, Cesar, Caquetá, Guainía) cumplieron con el 96% hasta el 100% de la calidad en registro.
- Se resalta positivamente la calidad de los registros realizados en 2 regionales (Cundinamarca y Huila), con las mayores muestras y validez por encima del 94%.
- Las regionales con menor registros válidos fueron (Guainía, Amazonas y Choco).

Comparativo de validez de los registros recibidos en la muestra.

Centro Zonal/ Regional	Regional	Validos	No aplica	Numero errado	Sin Dato	Total general	% Validos	% No Validos
CZ MACIZO COLOMBIANO	CAUCA				1	1	0%	100%
CZ MITU	VAUPES				2	2	0%	100%
CZ MOMPOX	BOLIVAR			1		1	0%	100%
CZ OCCIDENTE MEDIO	ANTIOQUIA			1		1	0%	100%
CZ YARIQUIES	SANTANDER				1	1	0%	100%
REGIONAL CALDAS	CALDAS				1	1	0%	100%
CZ REVIVIR	BOGOTA	1	1		5	7	17%	83%
REGIONAL QUINDIO	QUINDIO	1		3	1	5	20%	80%
CZ BARBACOAS	NARIÑO	1			2	3	33%	67%
CZ EL COCUY	BOYACA	1			1	2	50%	50%
CZ ISTMINA	CHOCO	1			1	2	50%	50%
CZ LA UNION	NARIÑO	1			1	2	50%	50%
CZ MAICAO	LA GUAJIRA	1		1		2	50%	50%
CZ TIBU	NORTE DE SANTANDER	1		1		2	50%	50%
CZ VALLEDUPAR 1	CESAR	1			1	2	50%	50%
REGIONAL SAN ANDRES	SAN ANDRES	1		1		2	50%	50%

Frente a la validación de datos realizada por punto de atención sobre la muestra en el mes de septiembre de 2023, se evidencian los siguientes aspectos:

- 5 centro zonales y 1 regional tuvieron 0% de registros validos sobre una muestra de 1 a 2.
- 10 puntos de atención cuentan con un porcentaje de registros validos entre 17% y 50%.
- 136 centros zonales obtuvieron un resultado de 90 al 100% de registros válidos.

# Encuestas por macro región - Caribe

Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total
<b>ATLANTICO</b>		32	66	74	51	94	89	42	67	40	555
	CZ HIPODROMO	17	54	45	32	72	75	33	37	22	387
	REGIONAL ATLANTICO	1	2	8	5	4			3		23
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	2	1	8	3		4	1	2	4	25
	CZ SURORIENTE	4	3	6			1		2	2	18
	CZ SUROCCIDENTE	5	3	3	4	6	2	1	2	2	28
	CZ SABANAGRANDE	2	1	2	1	1	2				9
	CZ BARANOA	1	1	1	2	8	4	2	6	3	28
	CZ SABANALARGA		1	1	4	3	1	5	15	7	37
<b>CESAR</b>		20	58	65	38	45	68	79	75	50	498
	CZ VALLEDUPAR 2	20	45	63	33	43	61	73	60	46	444
	CZ AGUACHICA		2	1	3		4	3	14	2	29
	CZ CHIRIGUANA		4	1	1	1	2	1	1	1	12
	CZ VALLEDUPAR 1		7					2			9
	REGIONAL CESAR									1	1
	CZ AGUSTIN CODAZZI				1	1	1				3
<b>CALDAS</b>		29	45	62	49	35	44	79	95	29	467
	CZ MANIZALES 2	19	30	28	33	26	28	66	75	17	322
	CZ OCCIDENTE	4	2	12	3		1		8		30
	CZ ORIENTE	3	4	10	12	6	6	2	6	9	58
	CZ NORTE	2	7	6	1	1	4	4	5	1	31
	CZ SUR ORIENTE		1	3		1				1	6
	CZ DEL CAFE		1	3		1	3	6	1	1	16
	REGIONAL CALDAS						2				2
	CZ MANIZALES 1	1						1			2
<b>CORDOBA</b>		18	27	58	28	54	33	43	70	47	378
	CZ 1 MONTERIA	6	14	27	6	15	17	18	23	18	144
	CZ TIERRALTA	4	2	7	4	8	4	5	8	5	47
	CZ MONTELIBANO	1		6	2	1		7	15	9	41
	CZ PLANETARICA			6	11	23	9	2	7	2	60
	CZ SAHAGUN	6	5	4	1	2		1	3	1	23
	REGIONAL CORDOBA		3	3	2	1				1	10
	CZ CERETE		1	2	1	1		2	4	8	19
	CZ LORICA	1	1	2	1	2	2	7	8	3	27
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		1	1	1	1	1	1	2		7
<b>SANTANDER</b>		26	37	48	30	28	48	39	59	55	370
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15	14	17	13	16	16	9	10	25	135
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENT	3	6	7	8	3	3	8	9	5	52
	CZ BUCARAMANGA SUR	4	4	6	2	2	7	6	9	4	44
	CZ LA FLORESTA	1	4	4	3	2	1		1	2	18
	CZ SAN GIL			4	1	1		2	7	5	20
	CZ MALAGA			4	1	3		1			9
	CZ VELEZ			2			1		1		4
	CZ SOCORRO		7	2	1	1	2	1	4	4	22
	CZ YARIQUIES			1				2			3
	CZ ANTONIA SANTOS	2	2	1			16	9	17	10	57
	REGIONAL SANTANDER	1			1		1	1	1		5
	CZ RESURGIR						1				1

<b>MAGDALENA</b>		16	14	46	26	37	33	19	17	14	222
	CZ FUNDACIÓN	8	4	21	11	13	9	6	3	2	77
	CZ CIENAGA		1	8	4	8	3			1	25
	CZ SANTA MARTA 2	6	2	7	5	6	9	5	9	3	52
	CZ DEL RIO			3	3	1	1	1			9
	REGIONAL MAGDALENA			3	1	9	8	4	5	7	37
	CZ SANTA ANA	1	1	2	1		1			1	7
	CZ EL BANCO			1	1						2
	CZ PLATO	1	2	1				2	3		9
	CZ SANTA MARTA NORTE		4								4
<b>BOLIVAR</b>		7	13	12	11	46	10	8	12	27	146
	CZ SIMITI		1	4	1	3	1	2	2	4	18
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	1	1	4	1	32		1		7	47
	REGIONAL BOLIVAR		2	2	1	1	1	2	7	8	24
	CZ TURBACO	2	8	1	5	3	5	3	1	5	33
	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	1		1	2		1		1		6
	CZ MOMPOX	1									1
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORT	1				2			1	2	6
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR					3					3
	CZ MAGANGUE	1	1		1	2	2			1	8
<b>CAUCA</b>		9	9	9	14	18	10	18	22	23	132
	CZ POPAYAN	7	4	3	6	7	4	13	7	11	62
	CZ NORTE	2	1	2	3	3	1	4	9	6	31
	CZ COSTA PACIFICA			2	1	2	1		1	1	8
	REGIONAL CAUCA			1	1	2	2	1			7
	CZ INDIGENA		1	1							2
	CZ SUR				1	3	1		1	5	11
	CZ CENTRO		2		1	1			4		8
	CZ MACIZO COLOMBIANO		1		1		1				3
<b>SUCRE</b>		6	9	29	10	15	11	14	11	12	117
	CZ BOSTON	2	1	13	2	3		3	4	5	33
	CZ NORTE	2	6	13	6	6	8	9	2	6	58
	CZ SINCELEJO	1	2	3		4	2	2	2		16
	REGIONAL SUCRE				1	1		2		1	5
	CZ LA MOJANA	1			2	1			1		5
<b>LA GUAJIRA</b>		3	3	5	9	2		4	5	6	37
	CZ MAICAO		1	4		1				2	8
	CZ RIOHACHA 2			1	5			3	3	2	14
	REGIONAL LA GUAJIRA	1	1								2
	CZ RIOHACHA 1				3				1		4
	CZ FONSECA	2	1		1	1					5
	CZ MANAURE							1	1	2	4
<b>Total</b>		166	281	408	266	374	346	345	433	303	2922

# Encuestas por macro región – Centro Sur

Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total
<b>TOLIMA</b>		42	61	48	37	58	67	84	76	74	547
	CZ ESPINAL	7	13	12	6	10	10	12	16	5	91
	CZ GALAN	16	17	11	11	7	9	11	6	13	101
	REGIONAL TOLIMA	2	4	10	5	20	27	29	20	30	147
	CZ JORDAN	5	6	7	4	8	11	16	14	5	76
	CZ HONDA	3	6	2		2	2	4	5	5	29
	CZ PURIFICACION		1	2	2	3	1	3			12
	CZ LERIDA	1	1	2	1		1			1	7
	CZ IBAGUE	3	2	1		1	1	2	6	4	20
	CZ MELGAR	1	2	1	3	5		1	2	2	17
	CZ CHAPARRAL	3	8		5		4	4	5	8	37
	CZ LIBANO	1	1			2	1	2	2	1	10
<b>HUILA</b>		58	69	51	18	55	36	26	44	63	420
	CZ PITALITO	14	20	15	5	7	11	4	4		80
	CZ NEIVA	19	15	12	3	7	3	5	8	18	90
	CZ LA GAITANA	15	23	12	5	10	13	7	17	20	122
	CZ LA PLATA	7	11	7	3	13	5	6	13	10	75
	CZ GARZON	3		5	2	18	4	4	1	15	52
	REGIONAL HUILA								1		1
<b>CAQUETA</b>		4	10	8	4	20	22	18	16	11	113
	CZ PUERTO RICO	1	1	6	1	14	17	15	11	11	77
	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	2	4	1	2	3	3	2	1		18
	CZ FLORENCIA 2		2	1		1	2	1	3		10
	REGIONAL CAQUETA				1	1			1		3
	CZ FLORENCIA 1	1	3			1					5
<b>PUTUMAYO</b>		8	9	9	4	11	6	7	15	19	88
	CZ SIBUNDOY	3		4		1		3	1	2	14
	CZ PUERTO ASIS	1	3	3		3		1	9	1	21
	CZ LA HORMIGA	2	5	2	2	6	4	3	3	6	33
	CZ MOCOA	2	1		2	1	2		2	10	20
<b>AMAZONAS</b>		1	2				1				4
	REGIONAL AMAZONAS		2								2
	CZ LETICIA	1					1				2
<b>Total</b>		<b>113</b>	<b>151</b>	<b>116</b>	<b>63</b>	<b>144</b>	<b>132</b>	<b>135</b>	<b>151</b>	<b>167</b>	<b>1172</b>



# Encuestas por macro región -Centro oriente

Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total
<b>BOGOTA</b>		<b>134</b>	<b>167</b>	<b>178</b>	<b>119</b>	<b>137</b>	<b>139</b>	<b>173</b>	<b>196</b>	<b>157</b>	<b>1400</b>
	CZ USME	24	30	40	26	17	22	25	24	13	221
	CZ RAFAEL URIBE	18	33	23	11	21	15	25	33	16	195
	CZ KENNEDY	14	12	17	10	22	20	21	14	12	142
	CZ USAQUEN	12	11	15	8	13	16	19	12	5	111
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	6	15	15	10	4	4	10	18	21	103
	CZ TUNJUELITO	5	11	14	6	5	9	19	16	14	99
	CZ MARTIRES	4	9	14	6	5	2	9	4	3	56
	CZ FONTIBON	16	9	11	6	9	13	9	18	15	106
	CZ ENGATIVA	7	5	10	6	6	11	3	5	4	57
	CZ BOSA	4	10	4	5	5	3	10	12	13	66
	REGIONAL BOGOTA	5	5	3	3	6	2	6	12	7	49
	CZ SANTA FE	2	4	3	3	4	1	5	5	6	33
	CZ BARRIOS UNIDOS	3	2	3	7	2				1	18
	CZ SUBA	3	3	2	6	3	1	1	4	14	37
	CZ CIUDAD BOLIVAR	1	1	2	2				4	3	13
	CZ REVIVIR		1	1			3				5
	CZ CREER	1		1	1	7	4	1	2	5	22
	CZ KENNEDY CENTRAL	9	5		3	8	13	10	12	5	65
	CZ PUENTE ARANDA		1						1		2
<b>CUNDINAMARCA</b>		<b>67</b>	<b>87</b>	<b>99</b>	<b>94</b>	<b>134</b>	<b>114</b>	<b>143</b>	<b>145</b>	<b>135</b>	<b>1018</b>
	CZ SOACHA	36	50	57	46	56	55	81	42	46	469
	CZ FUSAGASUGA	2	15	18	8	16	13	15	29	3	119
	CZ FACATATIVA	10	8	10	32	32	18	14	32	35	191
	CZ SOACHA CENTRO		6	5	3	3	8	6	8	14	53
	CZ CHOCONTA	5	3	3	2	4	2	7	9	9	44
	CZ UBATE	1		1		2			1		5
	REGIONAL CUNDINAMARCA			1	1			2	3		7
	CZ VILLETA	4	2	1	1	1	2	5	1	3	20
	CZ ZIPAQUIRA	1	1	1	1	16	14	10	6	10	60
	CZ LA MESA	1	1	1			1		10	6	20
	CZ CAQUEZA	1	1	1		1			1		5
	CZ GIRARDOT	3				1	1	2	3	6	16
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	1				2					3
	CZ PACHO	2						1		3	6

# Encuestas por macro región -Centro oriente

SANTANDER	26	37	48	30	28	48	39	59	55	370
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	15	14	17	13	16	16	9	10	25	135
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	3	6	7	8	3	3	8	9	5	52
CZ BUCARAMANGA SUR	4	4	6	2	2	7	6	9	4	44
CZ LA FLORESTA	1	4	4	3	2	1		1	2	18
CZ SAN GIL			4	1	1		2	7	5	20
CZ MALAGA			4	1	3		1			9
CZ VELEZ			2			1		1		4
CZ SOCORRO		7	2	1	1	2	1	4	4	22
CZ YARIQUIES			1				2			3
CZ ANTONIA SANTOS	2	2	1			16	9	17	10	57
REGIONAL SANTANDER	1			1		1	1	1		5
CZ RESURGIR						1				1
NORTE DE SANTANDER	31	52	49	39	36	32	37	28	28	332
CZ CUCUTA 3	15	11	18	20	20	12	16	12	13	137
CZ OCAÑA	5	19	13	8	7	9	10	4	2	77
CZ CUCUTA 2	7	14	10	5	6	8	6	7	8	71
CZ CUCUTA 1	4	5	8	5	3	1	5	1	4	36
CZ TIBU		1		1		1			1	4
REGIONAL NORTE DE SANTANDER								3		3
CZ PAMPLONA		2				1		1		4
BOYACA	24	32	35	22	49	26	24	45	41	298
CZ SOGAMOSO	3	4	6	5	7	2		4	9	40
CZ TUNJA 2	7	12	5	9	12	10	8	4	9	76
CZ MIRAFLORES	1	3	3	1	3		3	5	3	22
CZ PUERTO BOYACA	1		3	2	3	2	2	10	7	30
CZ CHIQUINQUIRA	5	1	3	1	2	1	3	4	2	22
CZ MONIQUIRA	1	4	3	1	1	3	1			14
CZ OTANCHE		1	3	2	4			7		17
CZ GARAGOA	1	3	2		3	5		5	9	28
CZ TUNJA 1		1	2		1					4
REGIONAL BOYACA	2	1	2		2	1	1	2		11
CZ DUITAMA			2	1	4	1			1	9
CZ EL COCUY	1	1	1		5	1	5	3		17
CZ SOATA	2	1			2		1	1	1	8
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>375</b>	<b>409</b>	<b>304</b>	<b>384</b>	<b>359</b>	<b>416</b>	<b>473</b>	<b>416</b>	<b>3418</b>

# Encuestas por macro región – Eje Cafetero

Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total
<b>RISARALDA</b>		64	83	133	64	92	51	45	54	74	660
	CZ DOS QUEBRADAS	30	51	83	35	40	14	12	23	15	303
	CZ PEREIRA	21	18	32	22	33	22	23	17	54	242
	CZ BELEN DE UMBRIA	6	6	8		7	8	5	7	2	49
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	5	4	5	4	5	2	2	2		29
	CZ LA VIRGINIA	2	3	5	3	7	2	2	5	3	32
	REGIONAL RISARALDA		1				3	1			5
<b>ANTIOQUIA</b>		70	111	95	47	42	53	49	64	61	592
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	19	34	24	12	7	12	5	3	3	119
	CZ SUR ORIENTE	5	3	10	8	3	6	1	3	6	45
	CZ ABURRA NORTE	4	4	9	4	5	7	4	9	8	54
	CZ OCCIDENTE	4	11	9	4	6	4	5	4	7	54
	CZ OCCIDENTE MEDIO		3	7							10
	REGIONAL ANTIOQUIA	6	6	6	4	7	3	5	4	6	47
	CZ SUROESTE	1		6			1	1	2		11
	CZ ABURRA SUR	1	3	6	1	8	4	3	2	8	36
	CZ INTEGRAL NORORIENTAL	2	1	5	4		4	5	15	12	48
	CZ ORIENTE	9	25	4	3	2	9	10	12	4	78
	CZ URABA	4	3	3	3	1	1	9	2	1	27
	CZ PENDERISCO	2	5	3	3	1			3	2	19
	CZ ROSALES	1	4	2		2				1	10
	CZ PORCE NUS	2	1	1			1		1		6
	CZ ORIENTE MEDIO	1	3						2	1	7
	CZ BAJO CAUCA								1	2	3
	CZ LA MESETA	7	4		1		1				13
	CZ MAGDALENA MEDIO	2	1					1	1		5
<b>CALDAS</b>		29	45	62	49	35	44	79	95	29	467
	CZ MANIZALES 2	19	30	28	33	26	28	66	75	17	322
	CZ OCCIDENTE	4	2	12	3		1		8		30
	CZ ORIENTE	3	4	10	12	6	6	2	6	9	58
	CZ NORTE	2	7	6	1	1	4	4	5	1	31
	CZ SUR ORIENTE		1	3		1				1	6
	CZ DEL CAFE		1	3		1	3	6	1	1	16
	REGIONAL CALDAS						2				2
	CZ MANIZALES 1	1						1			2
<b>QUINDIO</b>		1	2	2	2		2	2	4	12	27
	REGIONAL QUINDIO		1	1			1				3
	CZ CALARCA			1	1				2		4
	CZ ARMENIA NORTE		1		1		1	2	1	9	15
	CZ ARMENIA SUR	1							1	3	5
<b>Total</b>		<b>164</b>	<b>241</b>	<b>292</b>	<b>162</b>	<b>169</b>	<b>150</b>	<b>175</b>	<b>217</b>	<b>176</b>	<b>1746</b>

# Encuestas por macro región – Llanos

Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total
<b>META</b>		12	12	2	12	8	15	14	13	17	105
	CZ PUERTO LOPEZ	1		1	2		2		1		7
	CZ GRANADA	3	5	1	4	4	4	7	7	2	37
	CZ ACACIAS					1	5	2			8
	REGIONAL META	1									1
	CZ VILLAVICENCIO 2	4	6		6	3	4	5	5	15	48
	CZ VILLAVICENCIO 1	3	1								4
<b>GUAVIARE</b>		3	7	7	11	4	5	6	14	3	60
	REGIONAL GUAVIARE	1	3	4	5	1	1				15
	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	2	4	3	6	3	4	6	14	3	45
<b>ARAUCA</b>		3	6	3	4	3	4	4	15	7	49
	CZ ARAUCA	1	2	1		1		2	11	2	20
	CZ TAME	1		1	3	2	3	1	2	4	17
	CZ SARAVENA	1	4	1	1		1	1	2	1	12
<b>CASANARE</b>		2	1	5	2	11	4	2	8	6	41
	CZ VILLANUEVA	2		5	2	6	1		1	3	20
	CZ YOPAL		1					1	5	1	8
	CZ PAZ DE ARIPORO					5	3	1	2	2	13
<b>VICHADA</b>				2			1	2	2		7
	REGIONAL VICHADA			2							2
	CZ PUERTO CARREÑO						1	2	2		5
<b>VAUPES</b>			1	2		4					7
	CZ MITU		1	2		4					7
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>33</b>	<b>269</b>

# Encuestas por macro región – Pacífico

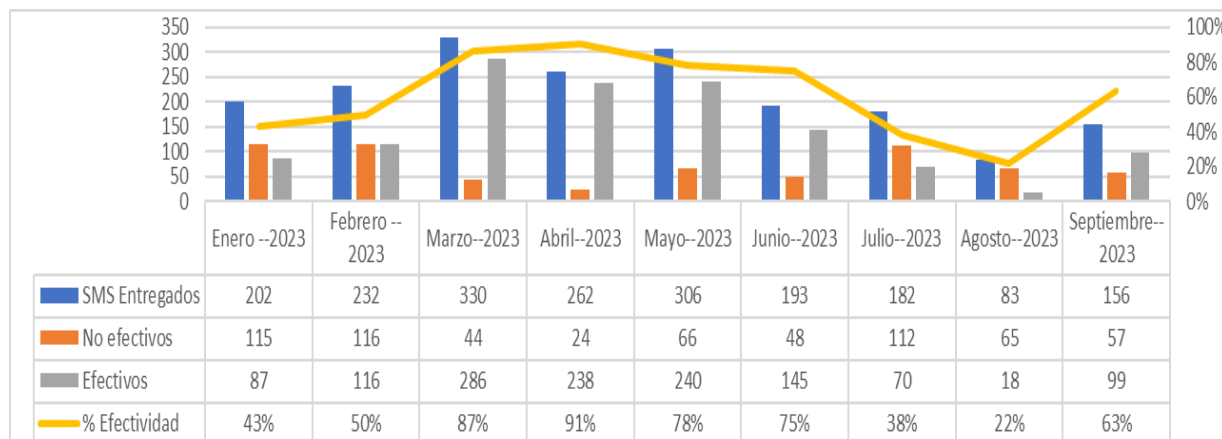
Regional	Centro Zonal	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total
<b>VALLE DEL CAUCA</b>		48	64	89	67	67	72	60	86	70	623
	CZ CARTAGO	17	10	21	23	11	6	5	30	13	136
	CZ PALMIRA	5	2	12	8	7	8	11	7	9	69
	CZ CENTRO	3	7	11	4	4	2	3	3	1	38
	CZ JAMUNDI	7	11	9	5	8	10	8	8	3	69
	CZ SURORIENTAL	2	2	7	3	2	4	3	6	15	44
	REGIONAL VALLE	6	5	7	4	9	18	13	7	4	73
	CZ TULUA	4	7	5	4	5	3	1	1	3	33
	CZ SUR	1	7	4	5	3	5	1	7	6	39
	CZ NORORIENTAL		2	4				4	1	2	13
	CZ BUENAVENTURA			3	1	12	12	6	8	4	46
	CZ SEVILLA	2		2	2		1	2	1	4	14
	CZ ROLDANILLO		4	2	5	3	1	3	7	3	28
	CZ BUGA		2	1	2	1				1	7
	CZ YUMBO	1	5	1	1	1	2			2	13
	CZ LADERA					1					1
<b>NARIÑO</b>		17	34	40	30	57	46	30	24	20	298
	REGIONAL NARIÑO	5	5	10	2	7	10	2			41
	CZ PASTO 2		6	10	6	12	11	4	8	5	62
	CZ TUMACO	3	14	6	5	12	7	6	2	3	58
	CZ IPIALES		1	5	3	10	2	6	2	2	31
	CZ PASTO 1	6	4	4	5	8	6	3	3	2	41
	CZ TUQUERRES	3	2	2	4	6	6	6	5	4	38
	CZ REMOLINO			2	2	2	2	1	4	3	16
	CZ BARBACOAS			1	1					1	3
	CZ LA UNION		2		2		2	2			8
<b>CAUCA</b>		9	9	9	14	18	10	18	22	23	132
	CZ POPAYAN	7	4	3	6	7	4	13	7	11	62
	CZ NORTE	2	1	2	3	3	1	4	9	6	31
	CZ COSTA PACIFICA			2	1	2	1		1	1	8
	REGIONAL CAUCA			1	1	2	2	1			7
	CZ INDIGENA		1	1							2
	CZ SUR				1	3	1		1	5	11
	CZ CENTRO		2		1	1			4		8
	CZ MACIZO COLOMBIANO		1		1		1				3
<b>CHOCO</b>		1	6	2		1	2			1	13
	CZ TADO		1	1							2
	CZ ISTMINA		1	1		1	2				5
	CZ RIOSUCIO	1								1	2
	CZ QUIBDO		4								4
<b>Total</b>		<b>75</b>	<b>113</b>	<b>140</b>	<b>111</b>	<b>143</b>	<b>130</b>	<b>108</b>	<b>132</b>	<b>114</b>	<b>1066</b>

# Ajustes operativos

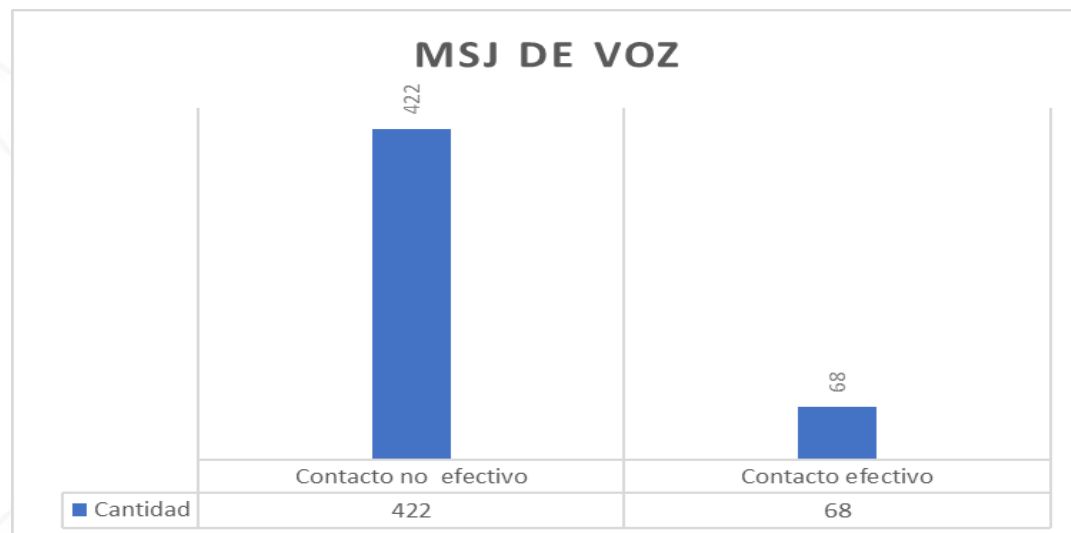
Septiembre 2023



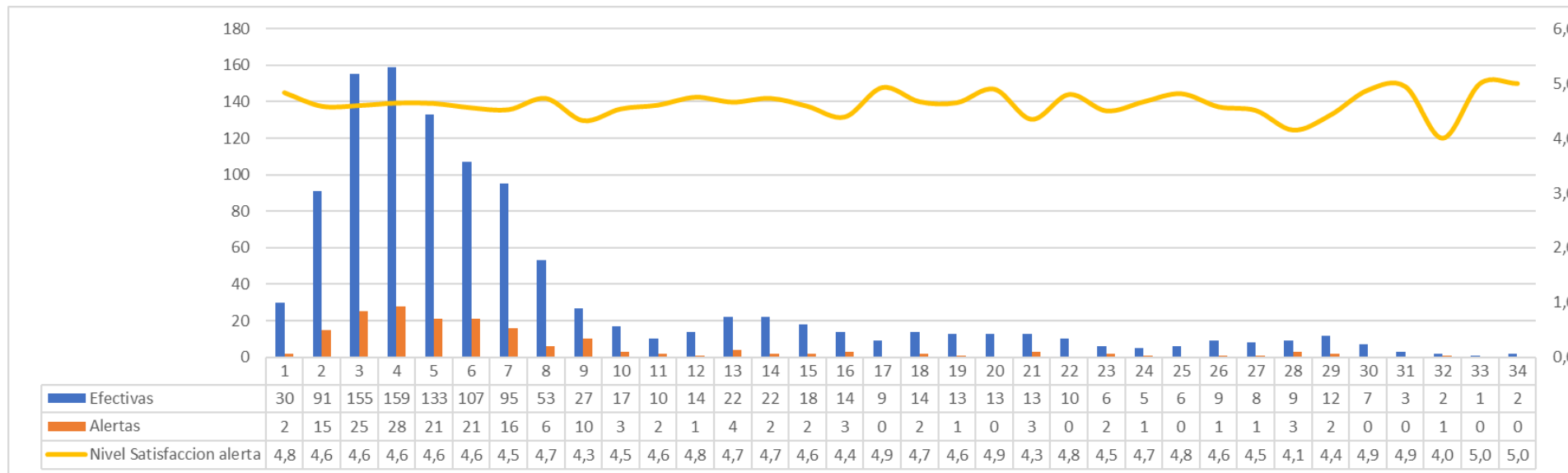
# Efectividad de los Mensajes de texto



- Para el mes de septiembre se pudieron entregar 156 mensajes a los peticionarios, estrategia de envío de SMS a los ciudadanos cuyo resultado el primer contacto "No es efectivo" con la finalidad de promover su participación en la encuesta y posteriormente volver a llamarles.
- El promedio de efectividad fue del 63%.
- De acuerdo con la nueva estrategia de enviar mensaje de voz a los peticionarios que no responden en el primer intento, se pudo obtener que se envió mensaje de voz a 422 ciudadanos con resultado no efectivo y de 68 ciudadanos que se les envió mensaje de voz en el primer intento, se volvió a marcar y fue efectiva la encuesta.

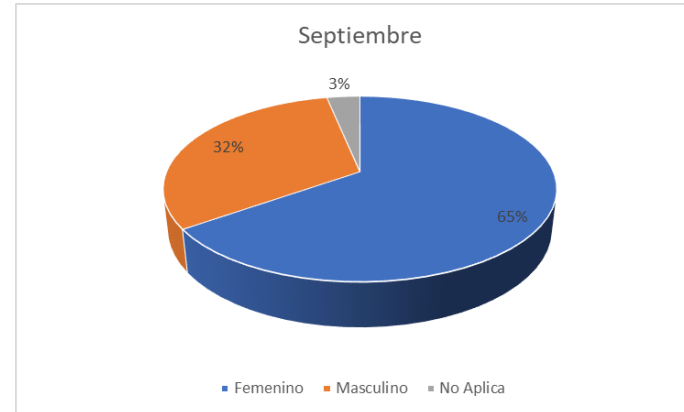
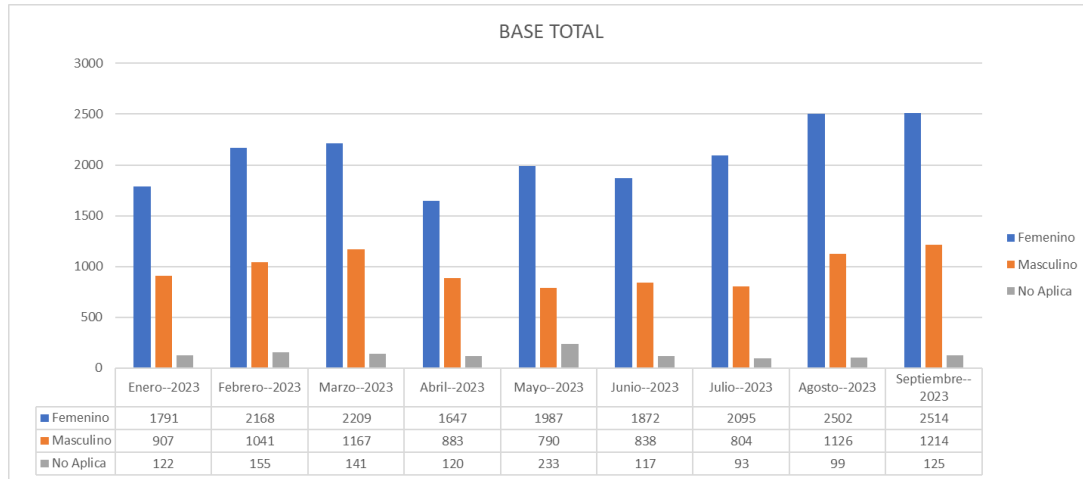


# Oportunidad en la medición de satisfacción



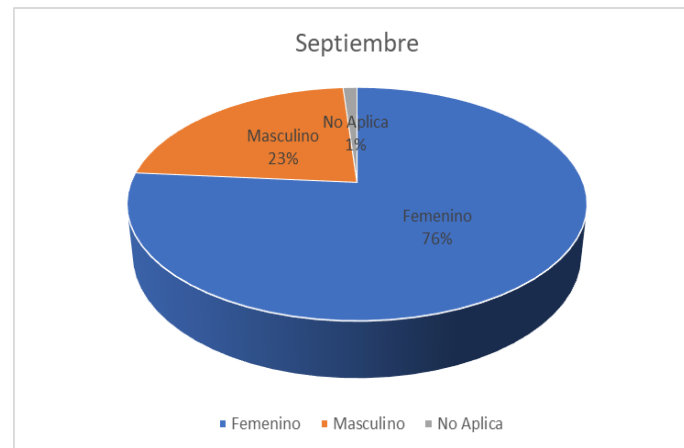
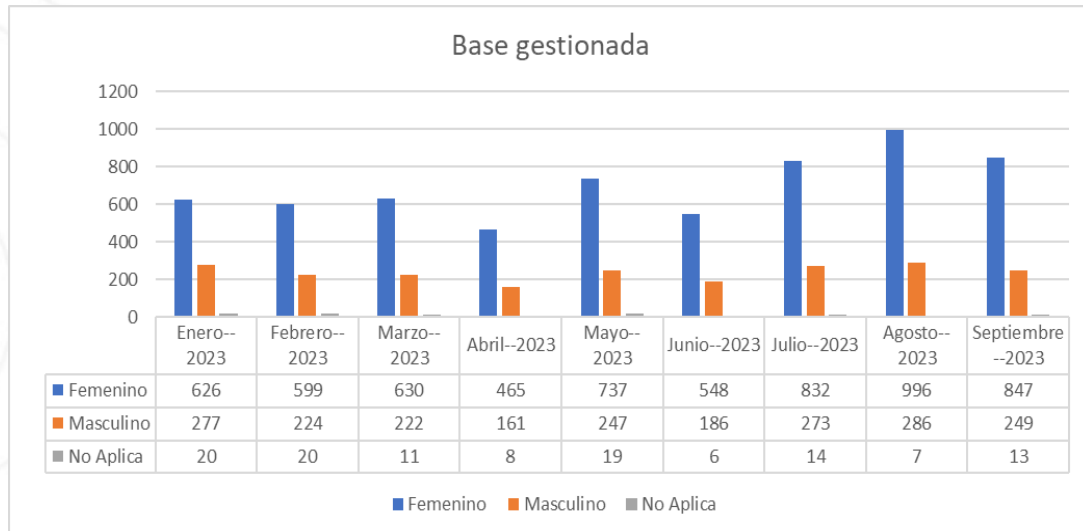
- El 72,5% de las encuestas se realizaron en el rango de los primeros 7 días, lo anterior debido a la disponibilidad de la muestra para marcar, que se encuentra en el rango de 5 días priorizando el marcado de las IOT y posteriormente de las IO. Lo que se refleja en una ventana de tiempo de hasta 30 días para el marcado y remarcado de las IO.
- El 71%, de las alertas escaladas a regional se registraron en el rango del día 2 al 7 después de la visita al punto de atención.
- En cuanto al nivel de satisfacción cerro en promedio 4,8.





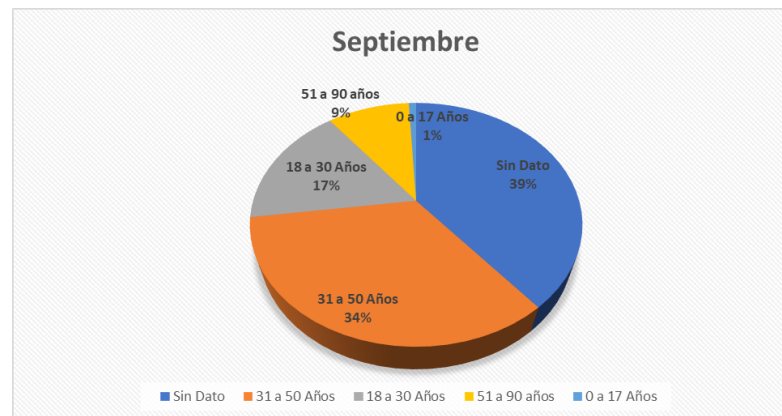
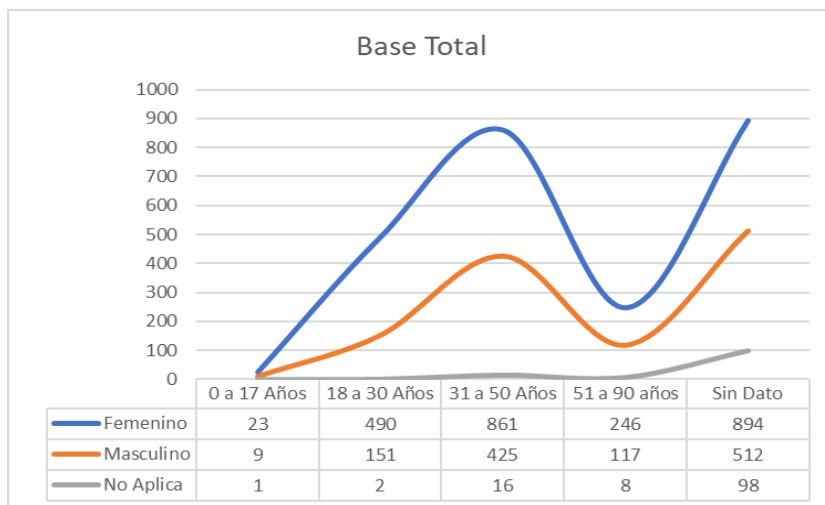
## Base total

De la base total se recibió 3.767 registros de los cuales la mayor participación fue de mujeres con 65% y de hombres con 32% y 3% no aplica.

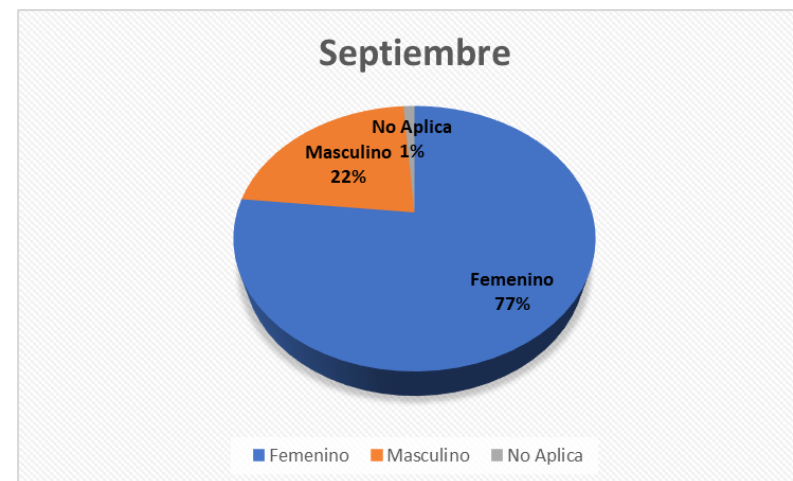
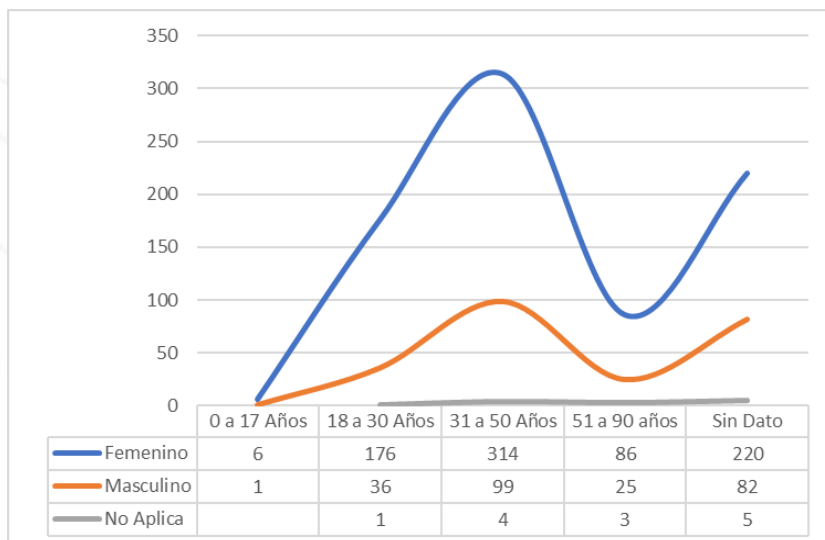


## Base Gestionada

De la base gestionada que fue 1.109 predomina el género femenino con el 76% de participación y masculino con el 23%.

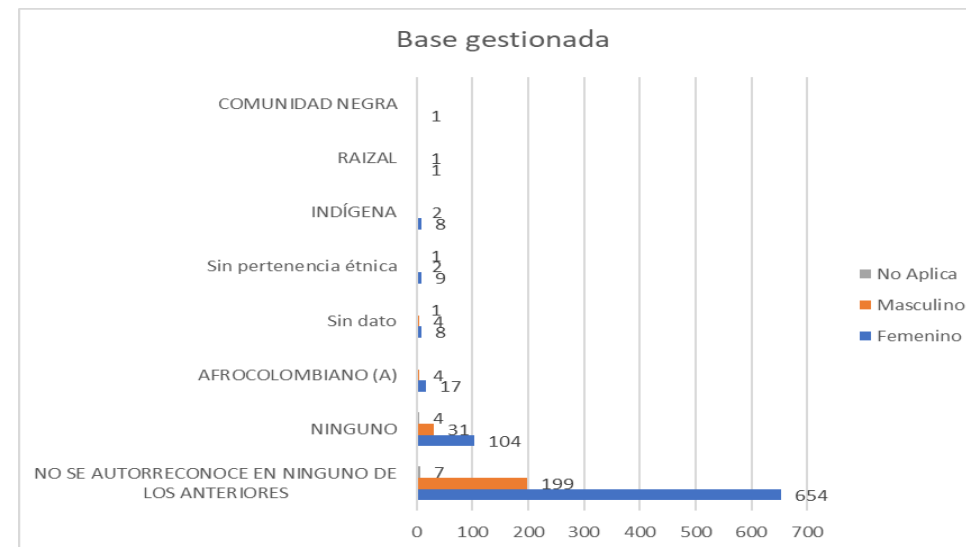
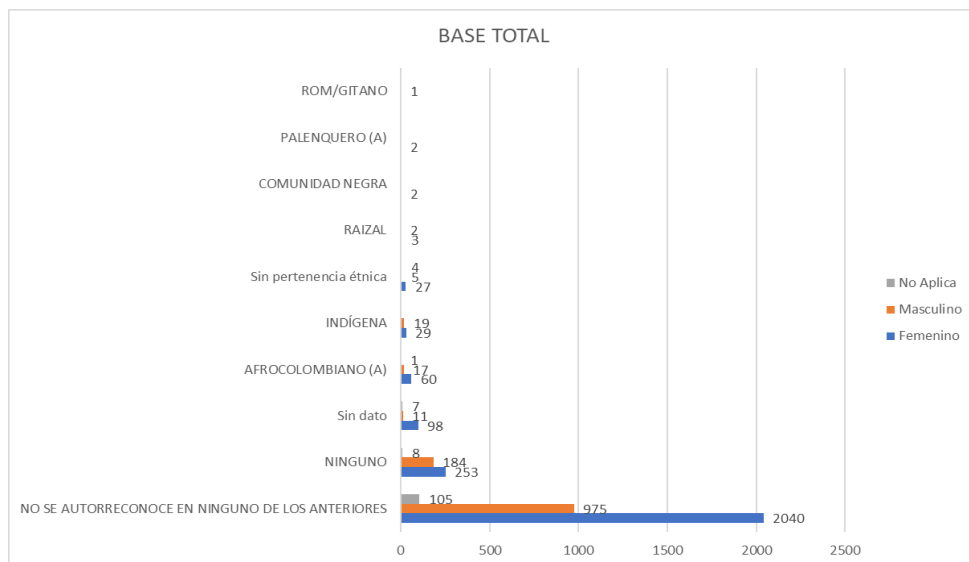


De la base total del mes de septiembre la mayor concentración por sexo/género y rango de edad se encuentra en mujeres de 31 a 50 años con el 34% de participación.

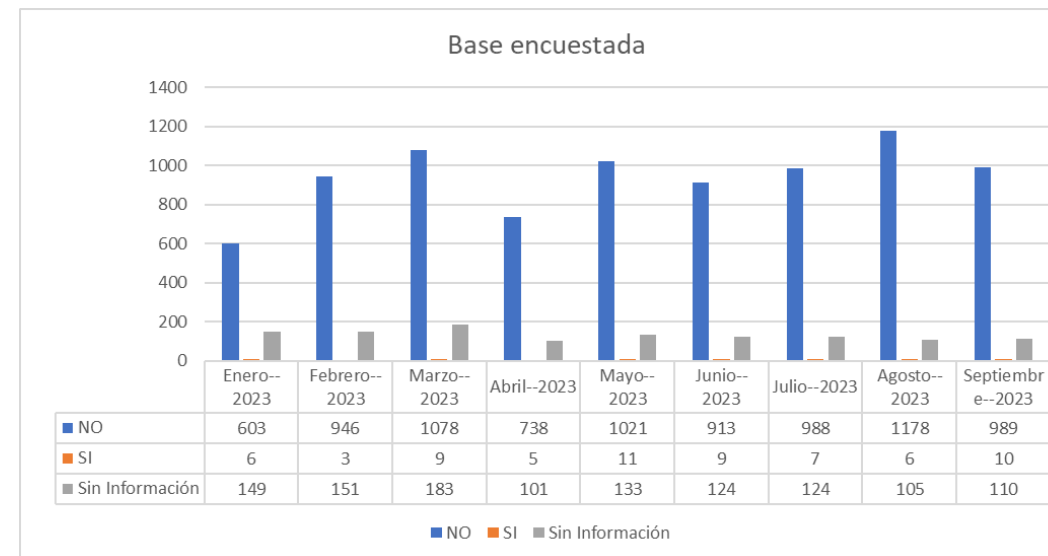
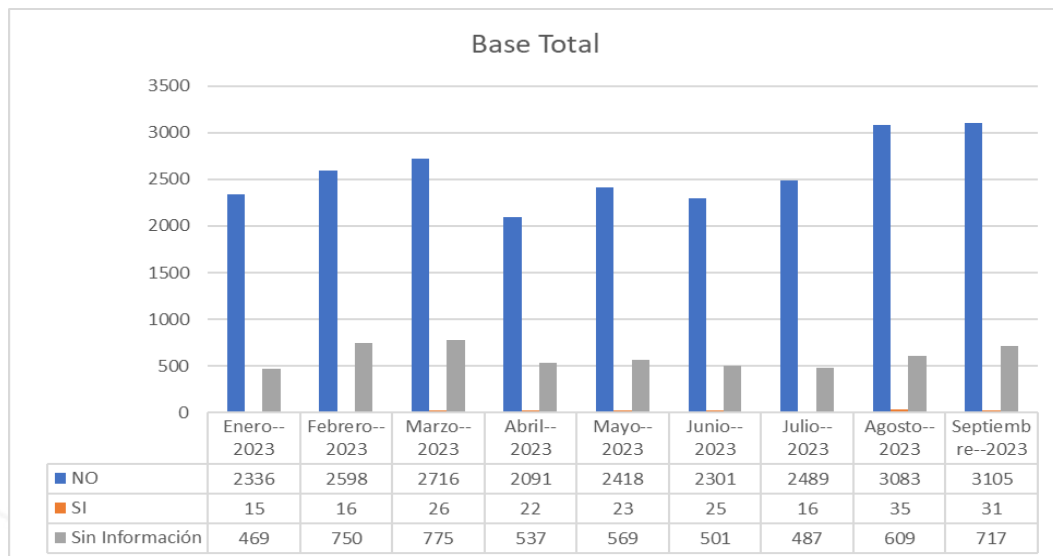


En la población encuestada, se presentó la misma tendencia, con mayor participación de mujeres con el 77% y hombres el 22% de participación.

# Caracterización de la población – Etnia



- Sobre el autorreconocimiento étnico de los encuestados, se encontró el 2,0% de la población se reconoce como afrodescendiente, el 1,6% del total nacional son mujeres. El 0,9% de la población se reconoce como Indígena, del total nacional 0,7% son mujeres. El 0,1% como mujer Raizal, el 0,04% como hombre Palenquero.
- El 81% de la población no se autorreconoce en ninguno de estos grupos (62% mujeres y 24% hombres).
- Respecto al autorreconocimiento étnico de la muestra, se encontró el 2,0% de la población se reconoce como afrodescendiente (1,6% mujeres y 0,4% hombres), el 0,8% de la población se reconoce como Indígena (0,7% mujeres y 0,1% hombres).



- Sobre la base del mes de septiembre, respecto a la variable de Discapacidad se encontró que, de la muestra total de 31 personas de la población se reconocen como persona con discapacidad, y en la población encuestada 10 personas.

# Resultados encuestas de satisfacción

Septiembre 2023



# Categorías Medición de Satisfacción

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 2.), 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**



**Calidad y Servicio en la Atención**



**Resolución de la Necesidad**



**Cierre de la Encuesta**



# Categorías Medición de Satisfacción

## Formulario de Encuesta de Satisfacción Outbound

### Oportunidad del servicio

- ¿Recuerda a qué hora llegó al punto de atención?
- ¿Y a esa hora el centro zonal estaba abierto?
- ¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?
- Y ¿Cuánto tiempo duró la atención?

### Calidad y Servicio en la Atención

- ¿Cómo le parecieron las instalaciones físicas del Centro Zonal?
- ¿Cómo le pareció la presentación personal del colaborador?
- ¿Cómo le pareció la actitud y disposición del colaborador para resolver su necesidad?
- ¿Cómo le pareció el conocimiento del tema por parte del colaborador que lo atendió?

## Encuesta de satisfacción

### Resolución de la necesidad

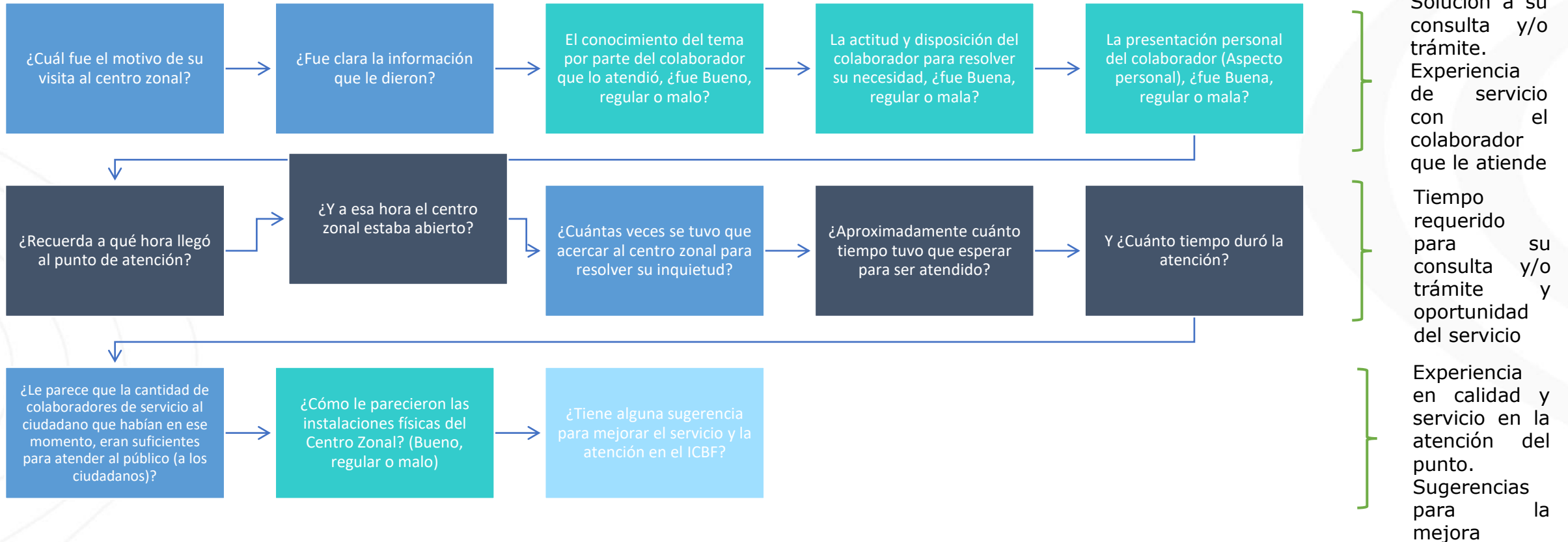
- ¿Cuál fue el motivo de su visita al centro zonal?
- ¿Fue clara la información que le dieron?
- ¿Cuántas veces se tuvo que acercar al centro zonal para resolver su inquietud o que le registraran su petición?
- ¿Le parece que la cantidad de colaboradores de servicio al ciudadano que había en ese momento, eran suficientes para atender al público (a los ciudadanos)?

### Cierre de la encuesta

- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio y la atención en el ICBF?

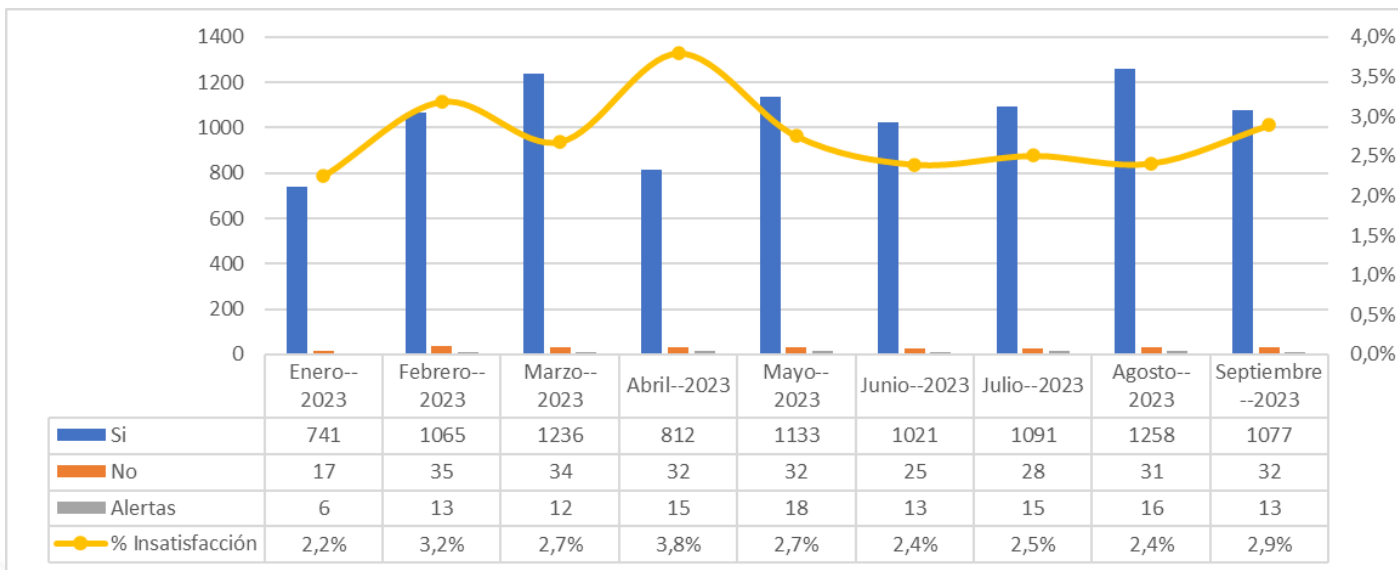
# Ajuste en el flujo de la Encuesta

- Dentro de los ajustes realizados en la actualización del procedimiento de Medición de Satisfacción del Canal Presencial, se llevaron a cabo modificaciones en el flujo de la Encuesta y los enunciados de las preguntas, derivado de los aprendizajes aportados por el equipo del Operador del Centro de Contacto, las sugerencias y el trabajo que realizó el Grupo de Calidad de la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
- El objetivo de estos ajustes fue mejorar la experiencia en la aproximación con el ciudadano, hacer más fluida la conversación, dar prioridad a los aspectos relevantes al ciudadano y aplicar los principios del Lenguaje Claro.





# ¿Fue clara la información que le dieron?



- En el mes de septiembre el 97,1% de los encuestados calificó de manera positiva la pregunta ¿fue clara la información que le dieron?
- Un total 32 personas resultado que ligeramente se mantiene en comparación del mes anterior que es el 2,9% indicaron no estar a gusto con la orientación que recibieron.
- La mayor participación de consultas de esta población se relaciona con trámites de solicitud de copias y orientación de conciliables.

CZ: Facatativá (CUNDINAMARCA)

Radicado: 21870092

• “Me acerque al punto de atención con el fin de solicitar asesoría sobre incumplimiento de cuota alimentaria y lo que me dijo la colaboradora que era competencia de Comisaria de Familia”.



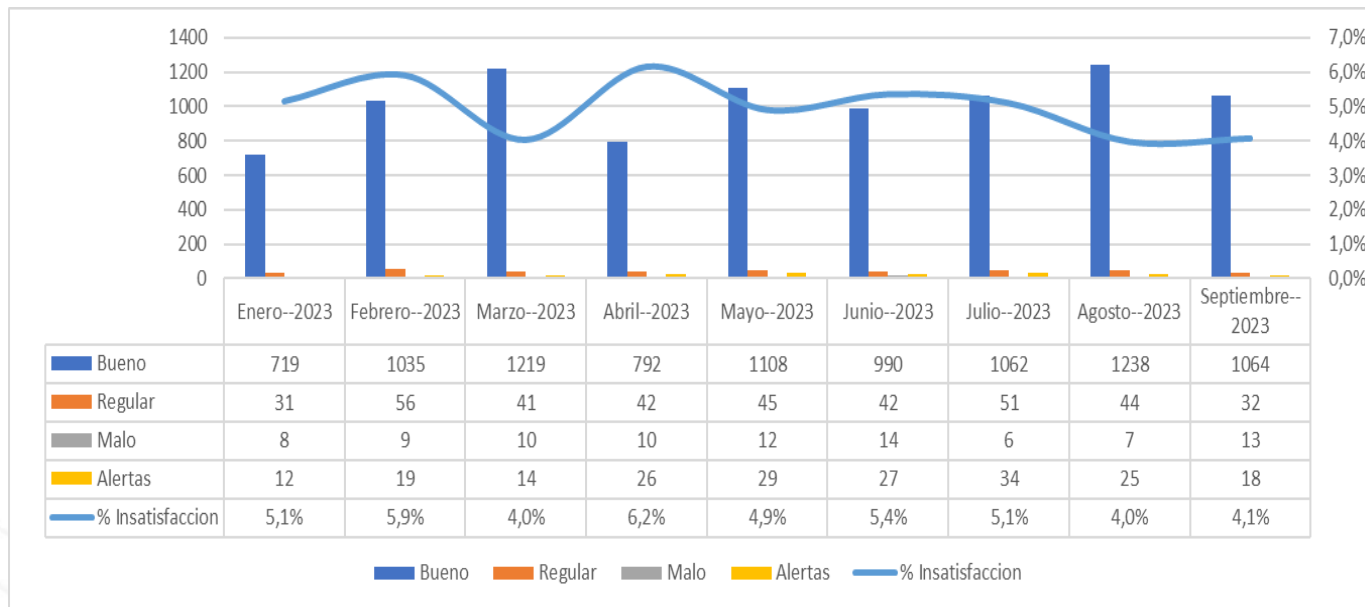
# ¿Fue clara la información que le dieron?

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Otros	11	16	19	24	12	15	12	13	18	140	56%
La información estuvo incompleta	5	19	12	8	15	6	14	11	8	98	25%
Quien lo atendió No se hizo entender			2		3	3	1	6	4	19	13%
Usted fue remitido a otra entidad y no le informaron el porqué	1		1		2	1	1	1	2	9	6,3%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
BOGOTA	6	8	6	9	7	3	8	9	5	61	22,9%
CUNDINAMARCA	2	3	4	4	2	2	3	2	2	24	9,0%
RISARALDA		6	6		4	2		2	3	23	8,6%
ATLANTICO	1	3	4	2	3	3		4		20	7,5%
VALLE DEL CAUCA		3	3	4	2	2	2	1	3	20	7,5%
ANTIOQUIA	2	4	1	1	2	1		4	2	17	6,4%
TOLIMA	1	2	1	1	5	3		2		15	5,6%
CALDAS	2	2	1	1			2	1	2	11	4,1%
CORDOBA			4	4				1	2	11	4,1%
SANTANDER			1		1	4	3	1		10	3,8%
CESAR		1	1	1		1	2	1	2	9	3,4%
HUILA	2		1					2	2	7	2,6%
NARIÑO		1	1		1	1			2	6	2,3%
NORTE DE SANTANDER				1			3		2	6	2,3%
BOLIVAR				1	1		1		2	5	1,9%
BOYACA				1		2	2			5	1,9%
MAGDALENA					1		1		1	3	1,1%
CAQUETA		1							1	2	0,8%
LA GUAJIRA				1	1					2	0,8%
PUTUMAYO							1		1	2	0,8%
SUCRE						1		1		2	0,8%
ARAUCA				1						1	0,4%
CASANARE					1					1	0,4%
CAUCA					1					1	0,4%
META		1								1	0,4%
SAN ANDRES	1									1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Otros	Cantidad
No me dio mayor información	6
No me aclaro bien	6
No explico todo	5
No entendí	1
<b>Total</b>	<b>18</b>



- El conocimiento y dominio del tema por parte de los responsables de servicios y atención fue calificado como Bueno por el 95,9%.
- Un total de 45 ciudadanos indicaron que no les gusto la orientación que brindaron que es el 4,1%, de los ciudadanos que indicaron que no les gusto la orientación es por qué requiero apoyo de otro compañero, asesoría incorrecta y falta de seguridad en el tema.

CZ: 146133790

Radicado: SUBA

- “Me acerqué al punto de atención por una copia del proceso de mi hija, con el fin de iniciar otro trámite (del cual no tenía conocimiento), puesto que siente que ella está en riesgo con su padre, debido a que él, en los días de visitas la deja al cuidado de otras personas, ya sean familiares o amigos, sin embargo, la peticionaria requería más información sobre qué hacer en este caso, a lo que el asesor le informa que desde el ICBF no se podría hacer nada más”.



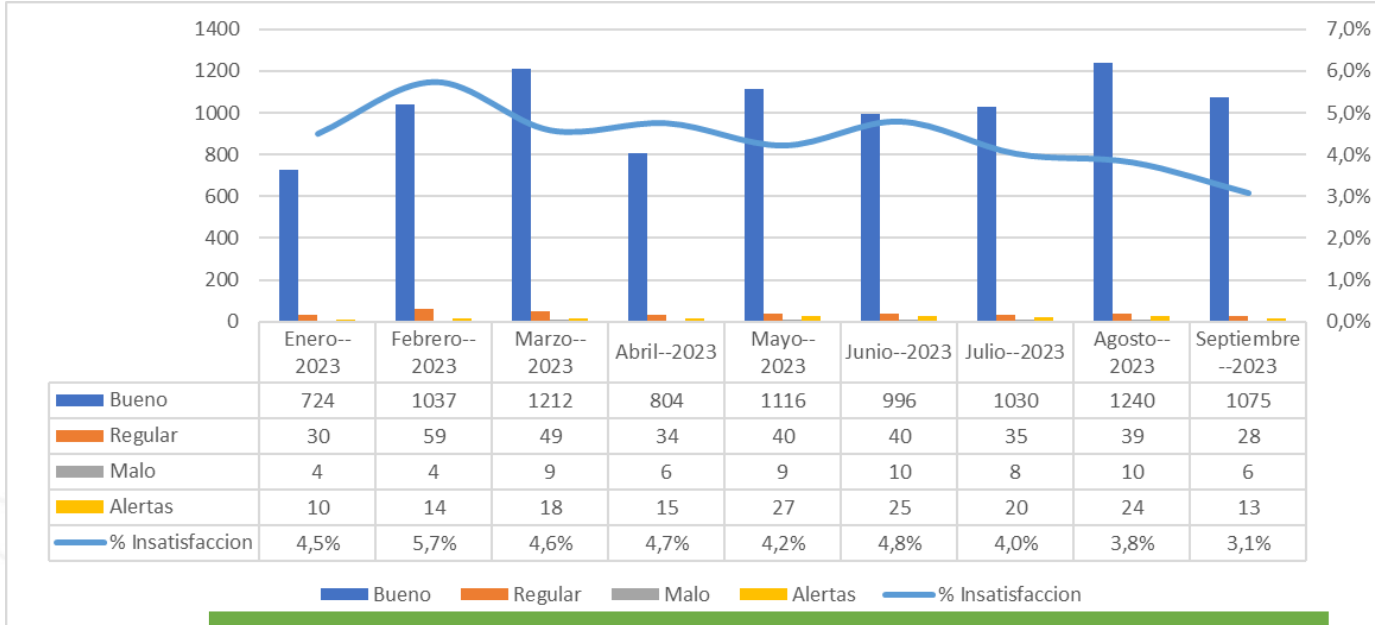
# Conocimiento del tema por parte del colaborador

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Otro	26	36	38	33	33	32	33	24	29	284	64%
Falta de seguridad en el tema.	8	20	10	12	19	17	15	12	7	121	16%
Requirió de apoyo del computador o de un compañero.	2	8		7	2	1	5	8	4	37	8,9%
Asesoría incorrecta.	3	1	3		3	4	3	7	5	29	11%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>65</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>471</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
BOGOTA	10	17	10	16	9	12	15	13	8	110	23%
CUNDINAMARCA	3	5	5	5	6	3	10	3	6	46	10%
ATLANTICO	2	7	4	6	5	8	3	5	1	41	8,7%
RISARALDA	3	7	8	2	6	2	3	3	3	37	7,9%
ANTIOQUIA	2	9	2	3	4	1		4	2	27	5,7%
VALLE DEL CAUCA	3	3	3	1	3	4	4	1	4	26	5,5%
CORDOBA		1	7	4		1	1	4	3	21	4,5%
TOLIMA	2	3	1	1	1	5	2	4	1	20	4,2%
HUILA	4	4	2	1	1	2	1	1	2	18	3,8%
CESAR	3		1		1	3	5	1	3	17	3,6%
NARIÑO	1	2	1		4	4	1	1	2	16	3,4%
SANTANDER		2		2	3	5	1	2	1	16	3,4%
CALDAS	2	2	1	2	1	1	2	3	1	15	3,2%
BOLIVAR		1	1	2	5				3	12	2,5%
BOYACA	1	1	1	1	2	2	2	1		11	2,3%
NORTE DE SANTANDER			1	2	1	1	2		1	8	1,7%
MAGDALENA	1		2		2		1			6	1,3%
CAQUETA							1	1	2	4	0,8%
PUTUMAYO			1			1	2			4	0,8%
META		1						1	1	3	0,6%
SAN ANDRES	1				1				1	3	0,6%
SUCRE	1					1		1		3	0,6%
ARAUCA				1				1		2	0,4%
GUAVIARE				1				1		2	0,4%
CASANARE					1					1	0,2%
CAUCA				1						1	0,2%
LA GUAJIRA					1					1	0,2%
QUINDIO				1						1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>65</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>471</b>	<b>100%</b>

Otros	Cantidad
No cumple expectativas	21
No me brindo solución	4
No me brindo información	3
No me ayudaron	1
<b>Total</b>	<b>29</b>

# Actitud y disposición del colaborador



CZ: Kennedy

Radicado: 137151039

- “la colaboradora no fue empática, con su postura y comentarios no demostraba empatía, ella me dijo: usted no asistió y yo no sé qué demanda va a hacer usted, si usted ni siquiera asistió, como va a demandar al señor, además, ella estaba seria, como que el mundo no le interesa... debería tener al menos una sonrisa, que miren a la persona a los ojos... ella solo miraba el teclado”.

- El 96,9% de los ciudadanos indicaron que les gusta la actitud y disposición de los responsables.
- 34 ciudadanos indicaron no estar conformes con el trato recibido por parte de los funcionarios que es el 3,1%.
- En el mes de septiembre se presentaron 13 alertas por esta categoría.

# Actitud y disposición del colaborador

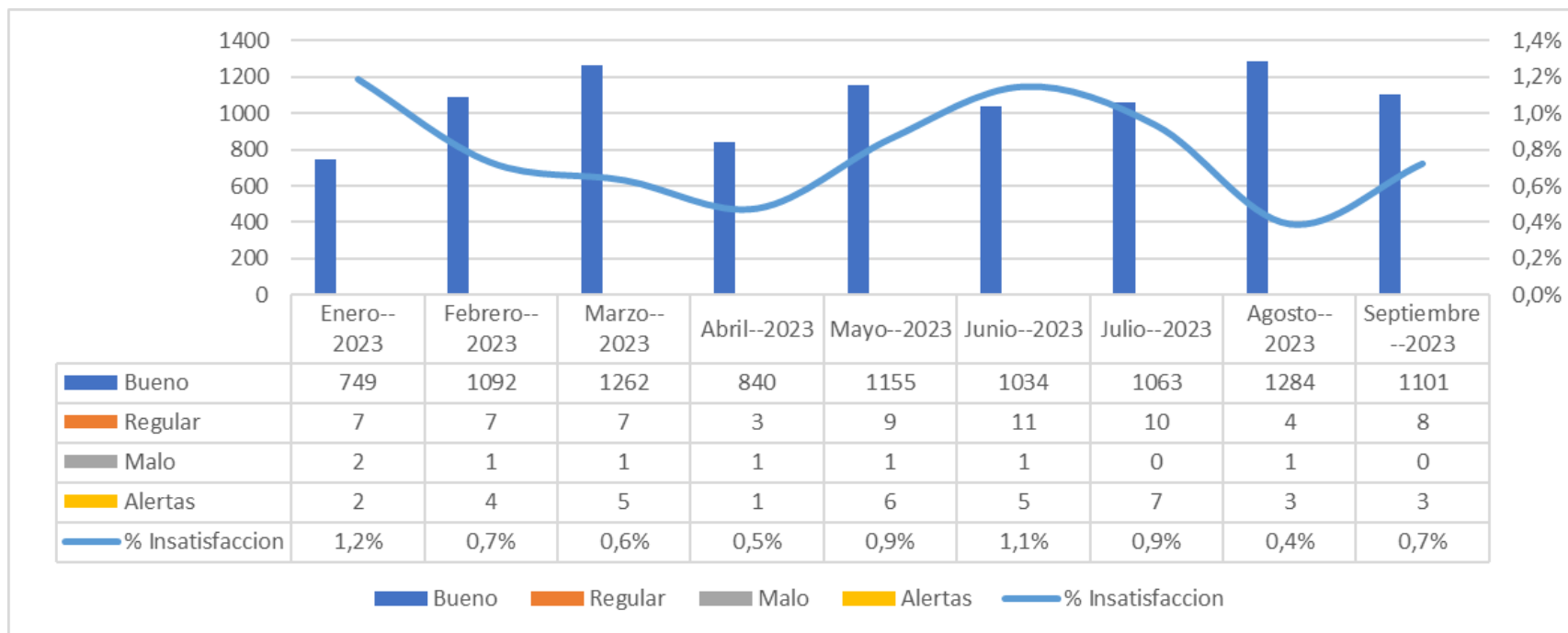
Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Otro	6	18	22	16	14	18	13	16	20	143	59%
No escucha o resuelve todas las dudas	8	13	17	11	17	14	11	6	4	101	12%
No empático (a)	12	19	10	9	6	10	13	15	6	100	18%
Afán en dar asesoría	3	3	1	2	2		5	8	3	27	9%
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmo	1	8	2		3	6		1		21	0,0%
Comunicación no verbal no asertiva	2		6	1	4	1			1	15	3%
Generación de juicios de valor	2	2		1	3	1	1	3		13	0,0%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
BOGOTA	12	16	12	11	11	16	17	18	5	118	28%
ATLANTICO	1	9	6	3	5	8	3	6	2	43	10%
CUNDINAMARCA	3	5	7	7	6	2	4	1	4	39	9,3%
RISARALDA	1	5	14	3	5	2	2	6	1	39	9,3%
ANTIOQUIA	1	7	3	1	2	1	1	1	3	20	4,8%
VALLE DEL CAUCA	2	4	2	3	2	1	2	1	2	19	4,5%
TOLIMA	2	2	1	1	3	4		3		16	3,8%
CESAR	3	2	2		1		2	1	4	15	3,6%
CORDOBA		1	2	4		1	1	3	1	13	3,1%
HUILA	3	3	1			2	1	1	2	13	3,1%
NARIÑO	1	3	2		3	2			1	12	2,9%
BOYACA	1		1	1	2	1	2	2		10	2,4%
CALDAS	2	2	1			4		1		10	2,4%
SANTANDER		1	1		2	3	1	1	1	10	2,4%
NORTE DE SANTANDER				1	1	2	3		2	9	2,1%
MAGDALENA	1	1	2		1		2			7	1,7%
BOLIVAR				1	3					6	1,4%
CAUCA			1	1	1		1			4	1,0%
GUAVIARE		1		1				1		3	0,7%
META		1						1	1	3	0,7%
PUTUMAYO						1	1	1		3	0,7%
QUINDIO				1					1	2	0,5%
SAN ANDRES	1								1	2	0,5%
ARAUCA				1						1	0,2%
CAQUETA									1	1	0,2%
CASANARE								1		1	0,2%
LA GUAJIRA					1					1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>

Otros	Cantidad
No cumple expectativas	13
Estaba hablando con otro compañero	1
me dijo que buscará otra solución	1
No me tomaron el trámite	1
No brindo la solución	1
Quede en las mismas, no me tomo proceso	1
No al entendí	1
No fue la respuesta que esperara	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

# Presentación personal del colaborador



- El 99,3% de los ciudadanos encuestados calificó de manera positiva la presentación personal de los colaboradores.
- El 0,7% manifestó insatisfacción con este aspecto, principalmente con la formalidad del código de vestimenta.
- Para el mes de septiembre se recibió 3 alertas por esta categoría.

# Presentación personal del colaborador

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

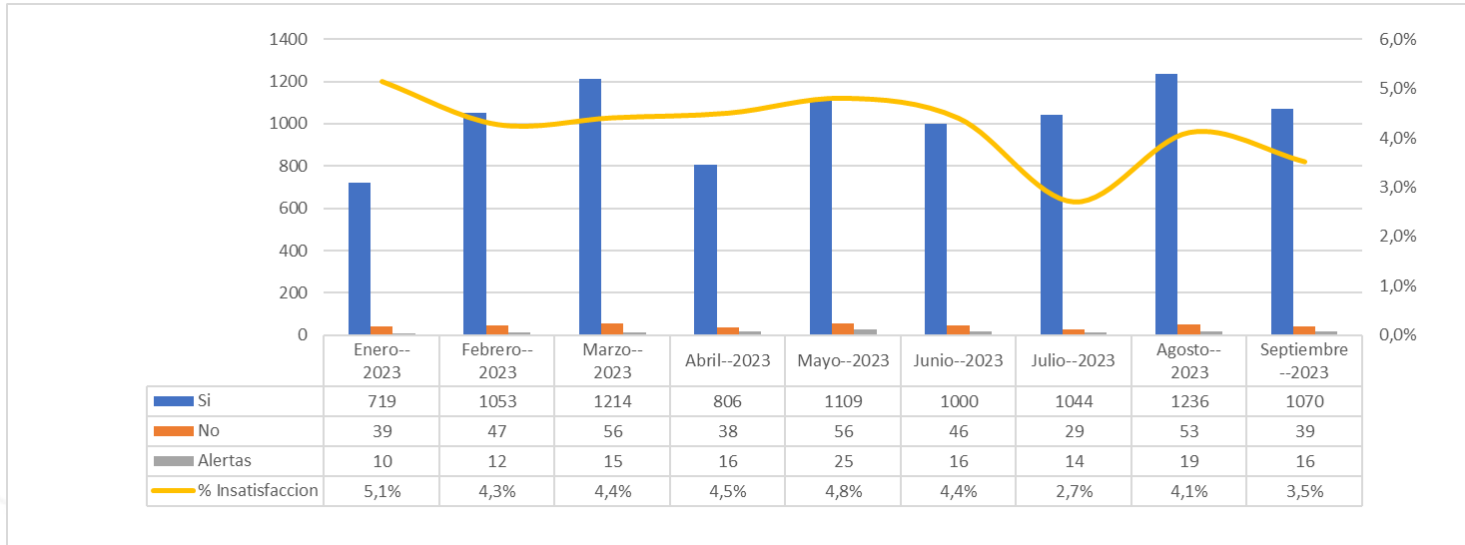
Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Vestuario no adecuado para la atención de ciudadanos	6	5	7	2	5	6	3		3	37	38%
Otro	3	1		1	4	3	7	5	4	28	50%
No cuenta con el carnet institucional		2	1	1	1	1			1	7	13%
Falta de aseo						2				2	0%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
BOGOTA		2	4		2	3		2		13	18%
CUNDINAMARCA	2	1		1	2	1	1			8	11%
RISARALDA	1	1	1	1	2	1		1		8	11%
ATLANTICO		1	2	1		1	2			7	9,5%
CORDOBA							2		3	5	6,8%
VALLE DEL CAUCA		1			1	2	1			5	6,8%
BOLIVAR	2			1	1					4	5,4%
TOLIMA	2					1	1			4	5,4%
CESAR									3	3	4,1%
NARIÑO	1	1				1				3	4,1%
NORTE DE SANTANDER			1		1		1			3	4,1%
CALDAS							1		1	2	2,7%
MAGDALENA						1	1			2	2,7%
SAN ANDRES	1				1					2	2,7%
ANTIOQUIA		1								1	1,4%
BOYACA									1	1	1,4%
GUAVIARE								1		1	1,4%
PUTUMAYO								1		1	1,4%
SANTANDER						1				1	1,4%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Otros	Cantidad
No cumplió con sus expectativas	4
<b>Total</b>	<b>4</b>



# Apertura del Punto de Atención



- El 96,5% de los ciudadanos calificó positivo a la pregunta de horario de atención del punto de atención.
- El 3,5% de los ciudadanos manifestaron insatisfacción con este punto.
- Se presentaron 16 alertas por este ítem.

## CZ: NORTE CENTRO HISTORICO

Radicado: 12556315

- “Me acerqué al CZ a las 11: am, el CZ se encontraba cerrado, puesto que se encontraban los funcionarios en hora de almuerzo, el guarda de seguridad me indico que a la 1:40 lo abrían”.

Oportunidad del  
Servicio

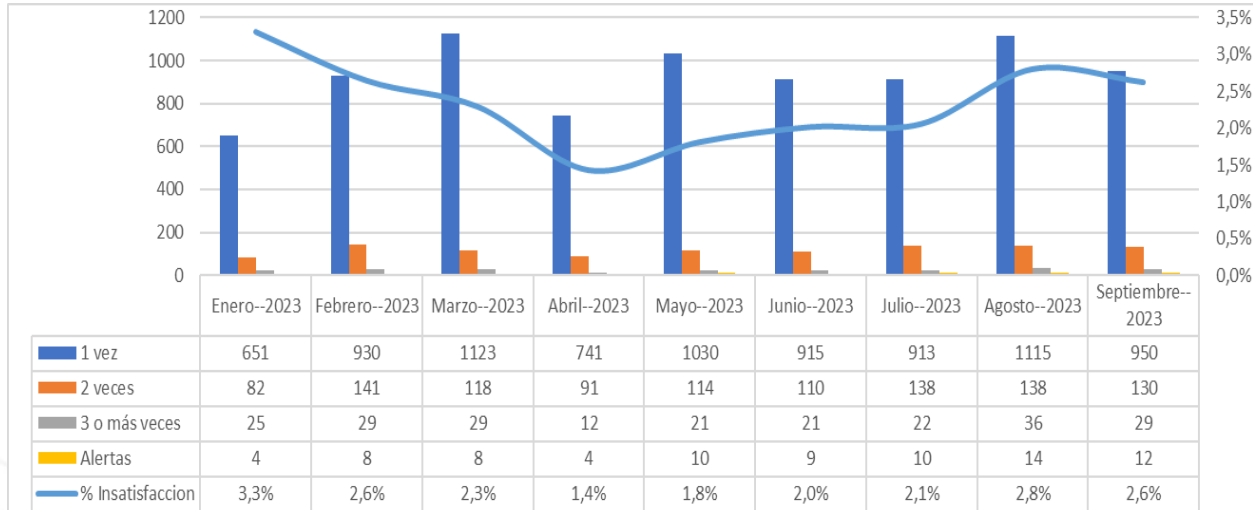


# Apertura del Punto de Atención

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Llegó antes de la apertura	37	44	51	31	47	38	27	44	36	355	92%
Los colaboradores de servicio al ciudadano se encontraban en receso/almuerzo	1	1	2	4	4	7	1	3	1	24	2,6%
Desconoce el motivo	1	2	1	3	3	1	1	2	2	17	5,1%
Retraso o demora en apertura			1					2		3	0
Los colaboradores de servicio al ciudadano se encontraban en reunión					2			1		3	0
Llegó después del horario de cierre								1		1	0
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>56</b>	<b>38</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>403</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
CUNDINAMARCA	17	14	10	5	9	3	3	2	8	71	18%
ATLANTICO	5	5	10	8	11	8	1	6	6	60	15%
BOGOTA	5	3	5	2	9	9	8	6	6	53	13%
SANTANDER	2	6	5	5	2	4	2	5	3	34	8,4%
ANTIOQUIA	2	2	3	1	4	2	1	4	1	20	5,0%
CESAR	1	4	3	1	1	1	1	5	3	20	5,0%
VALLE DEL CAUCA	1	1	1	1	5	4	1	5	1	20	5,0%
RISARALDA		3	4	3	2	2	1			15	3,7%
NORTE DE SANTANDER		1	3	3	2	3		1	1	14	3,5%
HUILA	1	2				3	1	3	3	13	3,2%
CORDOBA	1	1	3		2			4	1	12	3,0%
BOLIVAR		1	1	1	4		2		1	10	2,5%
CAUCA				1	1		2	4	2	10	2,5%
NARIÑO	1		1	1		3	2	1		9	2,2%
TOLIMA		2	1	2	1		1		2	9	2,2%
CALDAS			2		1	2		3		8	2,0%
MAGDALENA	2		1		1		1			5	1,2%
SUCRE			2	1		1	1			5	1,2%
BOYACA		1	1	1		1				4	1,0%
META	1			1				1	1	4	1,0%
CASANARE		1						2		3	0,7%
ARAUCA							1	1		2	0,5%
LA GUAJIRA					1					1	0,2%
QUINDIO				1						1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>56</b>	<b>38</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>403</b>	<b>100%</b>

# Cuántas veces tuvo que acercarse al punto de atención



- El 97,4% de los ciudadanos califico de manifestó que haberse acercado 1 o 2 veces al punto de atención
- El 2,6% de los encuestados indicaron tener que haber ido al punto en 3 o más ocasiones.
- Se crearon 12 alertas por este ítem.

CZ: Belén De Umbría

Radicado: 28313035

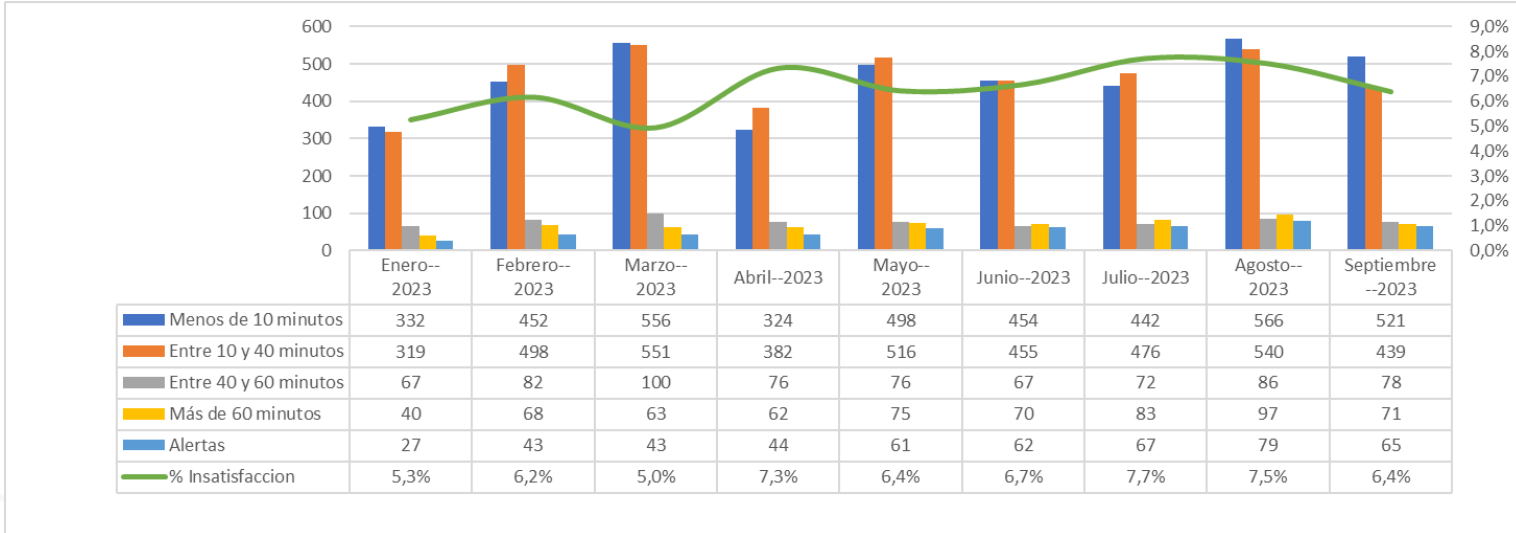
- “No conseguí ningún apoyo, no me ayudaron en nada, he ido 3 veces y no me han dado el apoyo porque el niño no consume vicio, ni tiene maltrato, lo único que me dijeron fue que activara ruta en el sector salud”.

# Cuántas veces tuvo que acercarse al punto de atención

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Por motivos o situaciones diferentes	21	23	22	7	16	11	18	30	19	167	66%
Aclaración de dudas por asesoría incompleta		2	3	2	3	6	3	4	6	29	21%
Se requería por citas programas	4	3	3	1		3		1	1	16	3,4%
Se requería traer documentación		1	1	2	2	1	1	1	3	12	10%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
BOGOTA	7	5	4	2	1	5	3	4	3	34	15%
CUNDINAMARCA	5	4	3	4	3	2	5	3	4	33	15%
CESAR	1	3	2	2		3	3	2	2	18	8,0%
ANTIOQUIA	2	3	2	1	1	1		1	5	16	7,1%
VALLE DEL CAUCA	2	2	3	1	2	1	1	4		16	7,1%
CALDAS	1		3			1	2	4		11	4,9%
RISARALDA	1	3	2				1	2	2	11	4,9%
ATLANTICO	3	1	1			2	1	1	1	10	4,5%
SANTANDER		2	3		1	1	2		1	10	4,5%
BOLIVAR			1		3	1			2	7	3,1%
HUILA	1						1	3	2	7	3,1%
TOLIMA				1	1	2		3		7	3,1%
BOYACA	1	1						1	3	6	2,7%
NARIÑO	1	3	1		1					6	2,7%
CORDOBA			1					3	1	5	2,2%
MAGDALENA		1			2	1			1	5	2,2%
NORTE DE SANTANDER			1		1		2	1		5	2,2%
CAQUETA					1	1	1			3	1,3%
PUTUMAYO		1			1				1	3	1,3%
CAUCA			1					1		2	0,9%
GUAVIARE				1				1		2	0,9%
META			1					1		2	0,9%
SUCRE								1	1	2	0,9%
ARAUCA					1					1	0,4%
CASANARE					1					1	0,4%
VAUPES					1					1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

# Tiempo de espera



- El 93,6% de los ciudadanos califico positivo el tiempo de espera para recibir atención del responsable.
- El 6,4% de los ciudadanos indicaron que esperaron más de 60 minutos en la sala de espera
- Se presentaron 65 alertas para el mes de septiembre.

CZ: Soacha Centro

Radicado: 17588114748

- “Llegué a las 11:30 a.m. y tuve que esperar aproximadamente 2 horas para que me atendieran, ya que el colaborador me indico que la demora se daba porque se presentaban fallas en el sistema, además que el cz se encontraba lleno, sin embargo, no dejaron de atender”

Oportunidad del  
Servicio



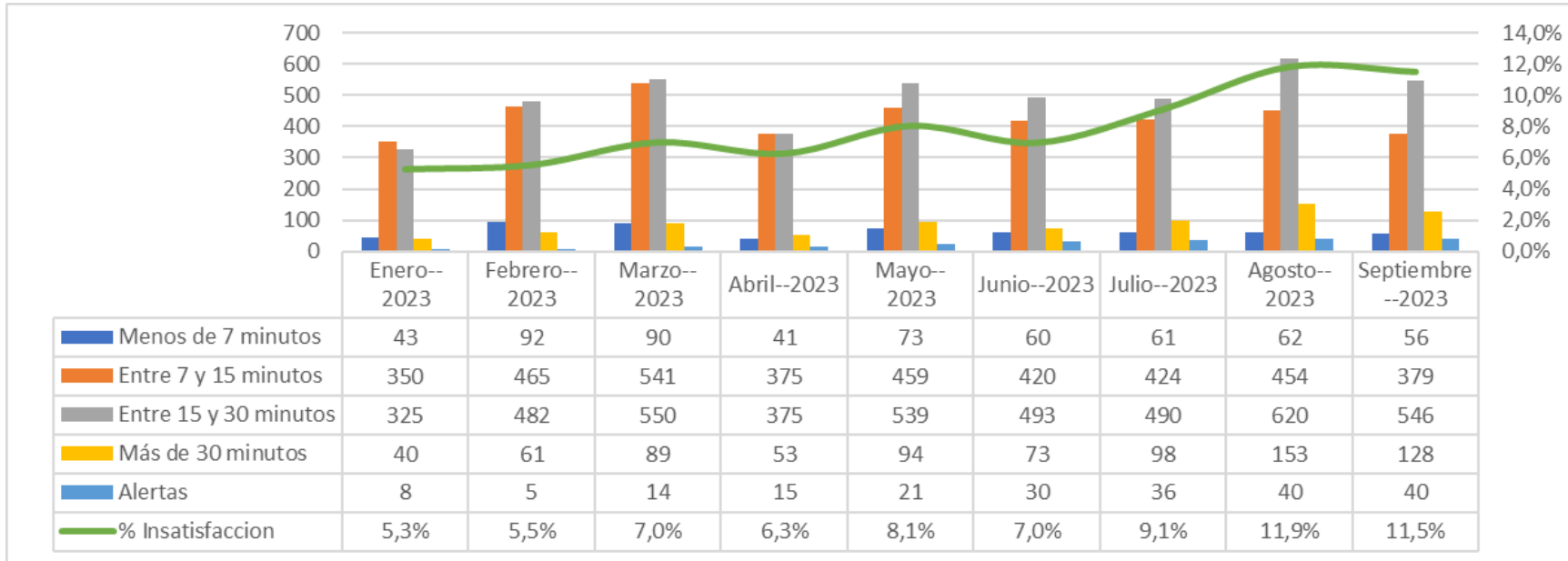
# Tiempo de espera

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Habían muchas personas en la sala de espera	27	44	39	32	44	43	55	52	41	377	58%
Solo había un colaborador de Servicio al Ciudadano atendiendo al público	8	17	19	29	25	19	26	41	23	207	32%
Los colaboradores de Servicio al Ciudadano estaban en receso/almuerzo	3	3	2		5	4	2	2	4	25	6%
No había ningún colaborador de Servicio al Ciudadano atendiendo	2	4	3	1	1	3		1	2	17	3%
Los colaboradores de Servicio al Ciudadano estaban en reunión						1		1	1	3	1%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>83</b>	<b>97</b>	<b>71</b>	<b>629</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
BOGOTA	12	19	12	15	5	16	22	31	13	145	23%
CUNDINAMARCA		5	7	12	24	13	15	21	10	107	18%
ATLANTICO	3	7	4	8	13	5	5	3	2	50	7,9%
SANTANDER	4	6	5	5	7	6	6	5	6	50	7,9%
VALLE DEL CAUCA	2	2	5	3	3	7	6	7	5	40	6,4%
CALDAS	2	3	2	5	3	7	10	3	1	36	5,7%
CORDOBA	1	3	8		2	3	7	6	4	34	5,4%
ANTIOQUIA	3	10	4	2	2			4	6	31	4,9%
RISARALDA	2	2	2	3	2	3	1	3	12	30	4,8%
CESAR		2	6	1	5	4	6	3	2	29	4,6%
BOLIVAR	1				5	2			2	10	1,6%
HUILA	2	3	2		1			2		10	1,6%
NARIÑO		2	1	3		1	1	1		9	1,4%
CAUCA	3			1	1		1	1	1	8	1,3%
TOLIMA	1	1	2	1		1	1	1		8	1,3%
BOYACA		2		1			1	1	2	7	1,1%
NORTE DE SANTANDER	2		2	1				1	1	7	1,1%
MAGDALENA	2				1				1	4	0,6%
META		1		1			1	1		4	0,6%
SUCRE			1		1	1		1		4	0,6%
QUINDIO									2	2	0,3%
ARAUCA						1				1	0,2%
CASANARE									1	1	0,2%
GUAVIARE								1		1	0,2%
PUTUMAYO								1		1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>83</b>	<b>97</b>	<b>71</b>	<b>629</b>	<b>100%</b>

# Duración de la atención



- El 88,5% de los encuestados calificó como positiva la duración de la atención dentro de los rangos de tiempo establecidos en el protocolo de atención presencial.
- El 11,5% de los ciudadanos manifestó insatisfacción en el tiempo de atención.
- Se evidenciaron 40 alertas por este ítem.



# Duración de la atención

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

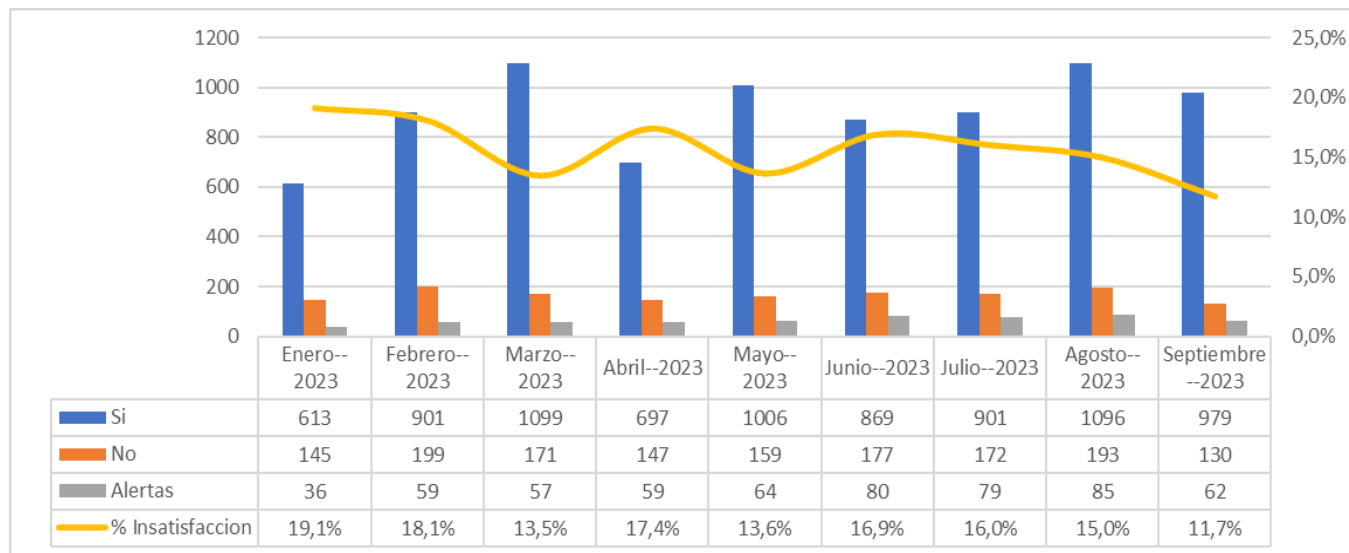
Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Iniciaron trámite	33	40	69	37	60	53	64	86	85	527	66%
El colaborador tuvo que hacer la consulta a otro colaborador o área	7	21	20	16	34	20	34	67	43	262	34%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>61</b>	<b>89</b>	<b>53</b>	<b>94</b>	<b>73</b>	<b>98</b>	<b>153</b>	<b>128</b>	<b>789</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
BOGOTA	8	7	13	10	9	7	7	27	16	104	13%
CUNDINAMARCA	5	3	3	4	17	12	18	20	20	102	13%
ANTIOQUIA	4	6	11	1	2	5	4	9	6	48	6,1%
ATLANTICO	3	7	3	2	6	2	7	8	10	48	6,1%
TOLIMA	2	3	4	2	4	8	7	10	8	48	6,1%
SANTANDER		1	10	3	2	4	8	8	8	44	5,6%
VALLE DEL CAUCA	1	3	8	2	6	3	5	9	5	42	5,3%
CORDOBA	2	1	10	2	4	4	3	9	4	39	4,9%
RISARALDA		1	6	1	9	4	7	3	7	38	4,8%
CALDAS	1	5	4	4	2	5	5	7	1	34	4,3%
BOYACA	2	5	3	3	4	2	2	7	2	30	3,8%
MAGDALENA			3	4	6	2	4	3	4	26	3,3%
HUILA	1		2		3	2	2	5	7	22	2,8%
NARIÑO	2	1	2	4	3	2	4	2	2	22	2,8%
NORTE DE SANTANDER		2	1	1	2	3	1	6	4	20	2,5%
BOLIVAR	1				5	1	1	4	7	19	2,4%
CESAR	1	4	2		1	3		3	1	15	1,9%
ARAUCA	1	2	1	1		2	3	2	2	14	1,8%
META	1	1	1	3	1		2	2	1	12	1,5%
PUTUMAYO	3			1	3			2	3	12	1,5%
CAUCA		2		4	2		2		1	11	1,4%
SUCRE	1	2	1				1	2	2	9	1,1%
GUAVIARE		1				1	2	2		6	0,8%
LA GUAJIRA	1			1			2		2	6	0,8%
QUINDIO								2	3	5	0,6%
SAN ANDRES		2	1						1	4	0,5%
CAQUETA		1			1		1			3	0,4%
CASANARE					1			1	1	3	0,4%
AMAZONAS						1				1	0,1%
CHOCO		1								1	0,1%
VAUPES					1					1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>61</b>	<b>89</b>	<b>53</b>	<b>94</b>	<b>73</b>	<b>98</b>	<b>153</b>	<b>128</b>	<b>789</b>	<b>100%</b>

En cuanto al motivo de iniciaron trámite es porque se demoraron más de 30 minutos en la atención.



# Suficiencia del personal para la atención



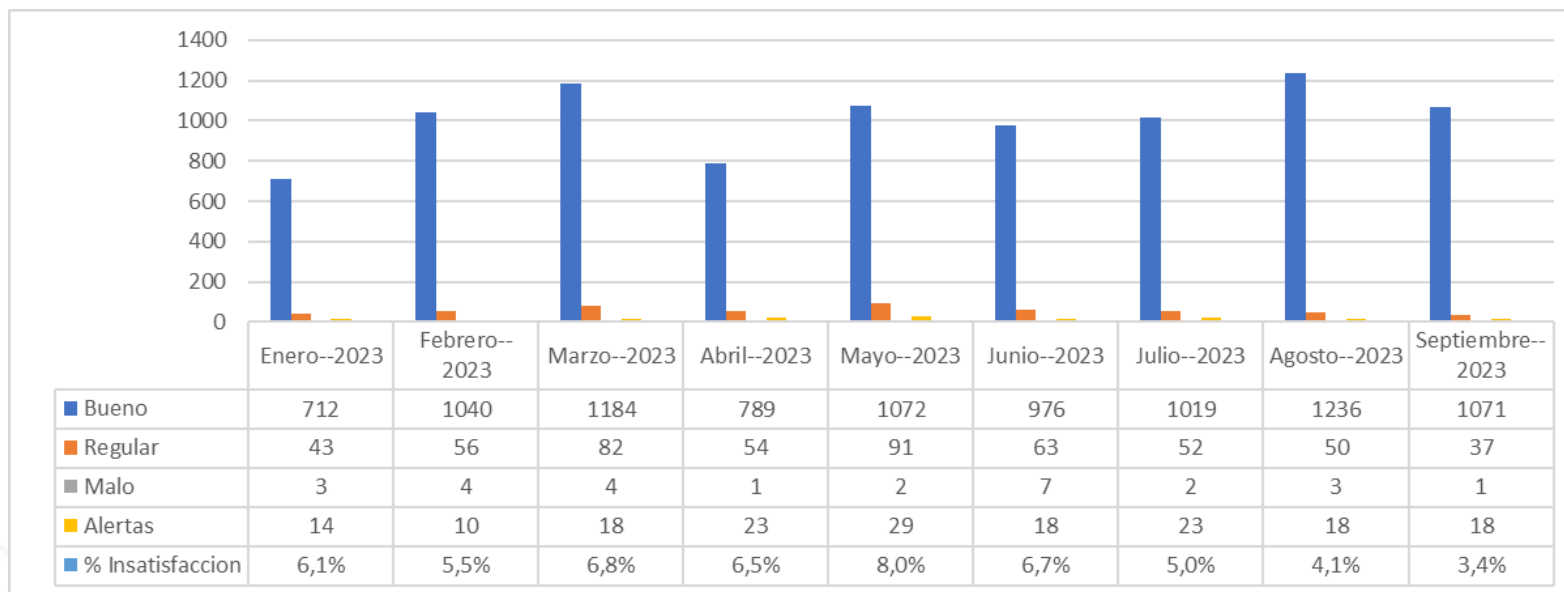
- El 88,3% de los encuestados manifestaron que eran suficiente el personal en ese momento para la atención.
- El 11,7% de los ciudadanos manifestaron que no eran suficiente el personal para la cantidad de personas que había en el punto de atención.
- Se generaron 62 alertas por este ítem.



Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Únicamente había un asesor	80	93	84	91	95	88	87	114	55	787	42%
Había pocos asesores para la cantidad de peticionarios presentes	65	106	87	56	64	89	85	79	75	706	58%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>199</b>	<b>171</b>	<b>147</b>	<b>159</b>	<b>177</b>	<b>172</b>	<b>193</b>	<b>130</b>	<b>1493</b>	<b>100%</b>

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
BOGOTA	32	51	31	30	19	31	35	52	31	312	21%
CUNDINAMARCA	17	23	20	24	31	34	31	35	17	232	16%
CESAR	7	6	17	9	12	17	19	6	8	101	6,8%
RISARALDA	10	13	20	13	10	6	6	4	14	96	6,4%
ATLANTICO	5	18	9	10	13	17	6	13	2	93	6,2%
VALLE DEL CAUCA	7	7	8	11	6	12	10	11	9	81	5,4%
ANTIOQUIA	12	18	9	7	2	9	3	9	7	76	5,1%
CALDAS	8	11	7	7	7	9	15	10	1	75	5,0%
SANTANDER	9	7	7	7	8	6	8	9	6	67	4,5%
HUILA	11	11	7	1	11	4	4	5	3	57	3,8%
TOLIMA	3	9	4	3	5	4	15	7	3	53	3,5%
CORDOBA		6	9	4	6	5	4	3	5	42	2,8%
NORTE DE SANTANDER	4	5	6	3	4	2	4	8	4	40	2,7%
NARIÑO	4	2	8	2	6	6	3	1		32	2,1%
BOYACA	1	4	1	4	4	4	3	2	2	25	1,7%
BOLIVAR	2	1	1	2	8	3		1	4	22	1,5%
CAUCA	4	1	1	5		1	1	3	6	22	1,5%
MAGDALENA	2	2	3	1	1	2	1	3	2	17	1,1%
META	5	2		1		2	2	2		14	0,9%
PUTUMAYO		1			2	1		3	2	9	0,6%
CAQUETA	1	1			2	1				5	0,3%
LA GUAJIRA			2	2			1			5	0,3%
SUCRE	1		1		1			1		4	0,3%
GUAVIARE								3		3	0,2%
QUINDIO				1					2	3	0,2%
ARAUCA						1		1		2	0,1%
CASANARE					1				1	2	0,1%
SAN ANDRES							1		1	2	0,1%
VICHADA								1		1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>199</b>	<b>171</b>	<b>147</b>	<b>159</b>	<b>177</b>	<b>172</b>	<b>193</b>	<b>130</b>	<b>1493</b>	<b>100%</b>



- El 96,6% de los encuestados manifestaron estar a gusto con las instalaciones de los puntos de atención.
- El 3,4% de los ciudadanos manifestaron oportunidades de mejora en las instalaciones físicas, y esto se debe a falta de aseo y orden, falta de sillas, ventilación.
- Para el mes de septiembre se generaron 18 alertas.

CZ: SURORIENTAL

Radicado: 31454051

- “las instalaciones físicas del CZ son regulares, se ve muy deteriorado, hay muy pocas sillas, hay mucha presencia de zancudos y no hay ventilación”.

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Motivo	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
Otro	29	35	46	22	61	47	31	42	18	331	60%
Cubículos muy pegados, no tienen privacidad	5	8	12	7	13	11	4	3	4	67	12%
Falta aseo y orden	1	3	4	8	5	3	4	4	5	37	6,7%
Poca o ninguna ventilación	5	1	4	7	7	1	3	1	2	31	5,6%
Falta de sillas	1	2	7	2	5	2	4	1	2	26	4,7%
Las sillas estaban en mal estado	2	5	7	3		2	4	1	2	26	4,7%
Los baños están en mal estado o desaseados	1	3	3	1	1	2	1	1	1	14	2,5%
Poca o ninguna iluminación	1		1	3		1	2		2	10	1,8%
No existe accesibilidad para Pcd (Personas con Discapacidad)		3		2	1		1			7	1,3%
Falta de señalización			2						1	3	0,5%
No tiene baños	1					1			1	3	0,5%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>86</b>	<b>55</b>	<b>93</b>	<b>70</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>38</b>	<b>555</b>	<b>100%</b>

En la siguiente tabla se da a conocer el resultado por mes de la insatisfacción.

Regional	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general	Porcentaje
ATLANTICO	7	6	16	8	14	9	6	4	1	71	13%
BOGOTA	3	8	11	9	6	6	4	11	7	65	12%
CUNDINAMARCA	6	3	3	7	16	10	8	3	4	60	11%
CORDOBA	1	2	5	4	15	7	5	4	3	46	8,3%
VALLE DEL CAUCA	1	6	5	7	4	6	6	8	2	45	8,1%
CESAR	6	5	7		4	6	5	1	3	37	6,7%
ANTIOQUIA	1	7	7	3	2		1	3	5	29	5,2%
TOLIMA		3	4	2	7	3	2	1	2	24	4,3%
HUILA	3	3	2		5	4	1	1	2	21	3,8%
RISARALDA	4	1	5		5	1	3		1	20	3,6%
SANTANDER		2	7	2	2	4	2	1		20	3,6%
SUCRE	2	1	2	1	5	2	3	2		18	3,2%
CALDAS	3	1		3	1	3		4		15	2,7%
MAGDALENA	3	1	2	1	1	4	1	2		15	2,7%
BOLIVAR	1	3	3	3	1		1		1	13	2,3%
NORTE DE SANTANDER	1	2		2	3		2		1	11	2,0%
CAUCA		1	1	1	1			2	2	8	1,4%
PUTUMAYO	1		1			1	1	1	2	7	1,3%
NARIÑO	1	1	2			1	1			6	1,1%
BOYACA			2				1	1		4	0,7%
CASANARE						1		1	1	3	0,5%
CHOCO		2				1				3	0,5%
GUAVIARE		2						1		3	0,5%
CAQUETA					1	1				2	0,4%
LA GUAJIRA			1					1		2	0,4%
META	2									2	0,4%
VICHADA							1	1		2	0,4%
ARAUCA				1						1	0,2%
QUINDIO				1						1	0,2%
SAN ANDRES									1	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>86</b>	<b>55</b>	<b>93</b>	<b>70</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>38</b>	<b>555</b>	<b>100%</b>

# Sugerencias para mejorar el servicio y la atención

Detalle de los motivos de insatisfacción por motivo, mes, tipo de petición y regional.

Categoría / Subcategoría de la sugerencia	Cantidad	% Participación
<b>Recurso Humano</b>	65	25,10%
Suficiencia del personal para atención de ciudadanos	50	19,31%
Actitud de los vigilantes y otros profesionales	15	5,79%
<b>Otros</b>	51	19,60%
Otros* (Emplearla sólo como último recurso)	51	19,60%
<b>Capacitaciones</b>	50	19,31%
Protocolos de Atención	28	10,81%
Línea Técnica	22	8,49%
<b>Sugerencias remitidas a protección</b>	46	17,76%
Disponibilidad de la agenda (Protección)	25	9,65%
Actitud y conocimiento de los defensores de familia	21	8,11%
<b>Infraestructura</b>	25	9,65%
Adecuación de espacios destinados a la atención de ciudadanos	25	9,65%
<b>No aplica al ICBF</b>	16	6,18%
No es competencia de ICBF - Otras instituciones	16	6,18%
<b>Registrado en SIM</b>	4	1,50%
Se registra en sim	4	1,50%
<b>Sistemas Tecnológicos</b>	3	1,16%
SDAT (Sistema digital de asignación de turnos)	2	0,39%
Nuevos desarrollos tecnológicos destinados a la atención de ciudadanos	1	0,39%
<b>Total general</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>

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.

- En el mes de septiembre se recibieron 260 sugerencias, que fueron en 8 categorías y 12 subcategorías.
- La Subcategoría que más sugerencias tiene es Otros con 51, que se incluyen es porque no corresponden en las demás categorías.
- Posterior le sigue Suficiencia de personal para la atención con 19,31% de participación.

# Nivel de Satisfacción

Septiembre 2023



# Cálculo del 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
	Más de 60 Minutos	1
¿Cuánto tiempo duró la atención?	Menos de 5 Minutos	5
	Entre 10 y 30 Minutos	5
	Entre 30 y 60 Minutos	5
	Más de 60 Minutos	1
Adecuación de las instalaciones físicas para la prestación del servicio.	Bueno	5
	Regular	3
	Malo	1

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

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

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



# Histórico Nivel de Satisfacción

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

Mayor al 82%  
Mayor al 4.1



Nivel Alto  
de satisfacción

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



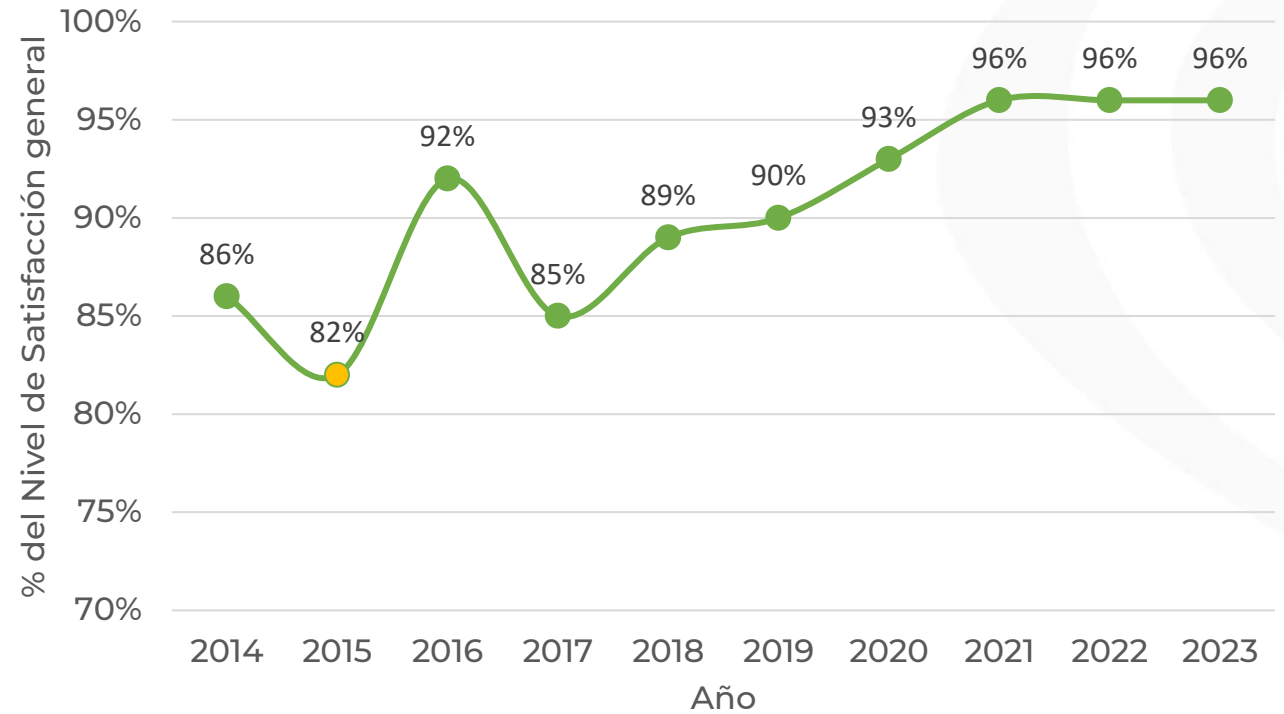
Nivel Aceptable  
de satisfacción

Menor al 75%  
Menor al 3.85



Nivel Bajo  
de satisfacción

Histórico anual del Nivel de Satisfacción



# Nivel de Satisfacción por categoría

Oportunidad del servicio										
Macro region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general
Caribe	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7
Centro Sur	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8	4,9
Centroriente	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7
Eje Cafetero	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8
Llanos	4,8	4,7	4,9	4,7	4,9	4,8	4,6	4,7	4,8	4,7
Pacífico	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,8
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>

La categoría (**Oportunidad de servicio**), tuvo un resultado de 4,7%, se resalta tres macro regiones: Centro Sur, Llanos y Pacífico con un resultado de 4.8%.

Calidad del servicio										
Macro Region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general
Caribe	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Centro Sur	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
Centroriente	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Eje Cafetero	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
Llanos	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9
Pacífico	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

La categoría (**Calidad del servicio**) obtuvo el mejor resultado de satisfacción con 4,9, se resalta dos macro regiones: Centro Sur y Llanos con un resultado de 50%.

Resolucion de la necesidad										
Macro Region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general
Caribe	4,6	4,6	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7
Centro Sur	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7	4,9	4,7
Centroriente	4,5	4,5	4,6	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	4,7	4,5
Eje Cafetero	4,6	4,6	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,6	4,7
Llanos	4,5	4,8	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8
Pacífico	4,6	4,8	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7	4,8	4,6	4,7
<b>Total general</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>

La categoría (**Resolución de la necesidad**) obtuvo un resultado de 4,7%, se presenta dos macro regiones: Eje Cafetero y Pacífico con resultado de 4,6%.

Promedio de Satisfacción general										
Macro Region	Enero--2023	Febrero--2023	Marzo--2023	Abril--2023	Mayo--2023	Junio--2023	Julio--2023	Agosto--2023	Septiembre--2023	Total general
Caribe	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8
Centro Sur	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,9	▶ 4,8
Centroriente	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,7	▶ 4,8	▶ 4,7
Eje Cafetero	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8
Llanos	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 5,0	▶ 4,8	▶ 4,9	▶ 4,9	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,9	▶ 4,8
Pacífico	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8	▶ 4,8
<b>Total general</b>	▶ <b>4,8</b>	▶ <b>4,8</b>	▶ <b>4,8</b>	▶ <b>4,7</b>	▶ <b>4,8</b>	▶ <b>4,8</b>	▶ <b>4,8</b>	▶ <b>4,8</b>	▶ <b>4,8</b>	▶ <b>4,8</b>

El nivel de satisfacción general fue de 4,8, equivalente al 96%; se destaca dos macro regiones: centro Sur y Llanos con un resultado de 4,9%.

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

# Puntos de atención con menores niveles de satisfacción por categoría 2023

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
CZ PUENTE ARANDA	▶ 5,0		▶ 2,3	▶ 3,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	▶ 3,0	▶ 4,1	▶ 5,0	▶ 3,9

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
CZ QUIBDO	▶ 4,5			▶ 4,5

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
REGIONAL META	▶ 3,0			▶ 3,0
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	▶ 5,0	▶ 3,7	▶ 3,0	▶ 4,0
CZ VILLAVICENCIO 1	▶ 4,0			▶ 4,0

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	▶ 4,0	▶ 4,2	▶ 4,3	▶ 4,2
REGIONAL META	▶ 4,3			▶ 4,3

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	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>Macro region</b>				
<b>ATLANTICO</b>	4,6	4,6	4,6	4,6
CZ BARANOA	4,6	4,9	4,8	4,8
CZ HIPODROMO	4,6	4,7	4,6	4,6
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,6	4,2	4,0	4,4
CZ SABANAGRANDE	4,7	4,3		4,6
CZ SABANALARGA	5,0	4,8	4,6	4,6
CZ SUROCCIDENTE	4,4	4,0	3,9	4,1
CZ SURORIENTE	4,6	5,0	5,0	4,7
REGIONAL ATLANTICO	4,9	4,7	4,6	4,8
<b>BOLIVAR</b>	4,8	4,6	4,5	4,6
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	3,0	4,1	5,0	3,9
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		5,0		5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	3,7	5,0	4,6
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,8	4,6	4,3	4,6
CZ MAGANGUE	5,0	4,5	3,7	4,5
CZ MOMPOX	5,0			5,0
CZ SIMITI	5,0	4,7	4,7	4,8
CZ TURBACO	5,0	4,9	4,6	4,8
REGIONAL BOLIVAR	5,0	5,0	4,5	4,6
<b>CALDAS</b>		4,3		4,3
CZ NORTE		4,3		4,3
<b>CAUCA</b>		5,0		5,0
CZ NORTE		5,0		5,0
<b>CESAR</b>	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ AGUACHICA	5,0	4,6	4,8	4,8
CZ AGUSTIN CODAZZI		5,0		5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	5,0	4,6	4,9
CZ VALLEDUPAR 1	5,0		5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,8	4,9	4,9	4,8
REGIONAL CESAR			5,0	5,0
<b>CORDOBA</b>	4,6	4,8	4,7	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,3	4,7	4,5	4,5
CZ CERETE	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ LORICA	5,0	4,5	4,6	4,6
CZ MONTELIBANO	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ PLANETARICA	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ SAHAGUN	4,9	4,1	5,0	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TIERRALTA	4,9	4,8	4,9	4,9
REGIONAL CORDOBA	4,8	4,6	5,0	4,7

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



Nivel Alto de Satisfacción

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

Calidad del servicio	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>ATLANTICO</b>	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ BARANOA	4,8	5,0	4,8	4,9
CZ HIPODROMO	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,6	4,6	5,0	4,7
CZ SABANAGRANDE	4,9	4,6		4,8
CZ SABANALARGA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUROCCIDENTE	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ SURORIENTE	4,9	5,0	5,0	4,9
REGIONAL ATLANTICO	4,8	4,9	4,7	4,8
<b>BOLIVAR</b>	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,0	4,8	5,0	4,6
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		5,0		5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,5	5,0	4,3	4,6
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ MAGANGUE	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ MOMPOX	5,0			5,0
CZ SIMITI	4,8	4,7	5,0	4,9
CZ TURBACO	4,9	5,0	4,9	4,9
REGIONAL BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CALDAS</b>		5,0		5,0
CZ NORTE		5,0		5,0
<b>CAUCA</b>		5,0		5,0
CZ NORTE		5,0		5,0
<b>CESAR</b>	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ AGUACHICA	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ AGUSTIN CODAZZI		5,0		5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ VALLEDUPAR 1	4,9		5,0	4,9
CZ VALLEDUPAR 2	4,9	5,0	4,9	4,9
REGIONAL CESAR			5,0	5,0
<b>CORDOBA</b>	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ 1 MONTERIA	4,9	4,7	4,9	4,9
CZ CERETE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ LORICA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ MONTELIBANO	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ PLANETARICA	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ SAHAGUN	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,5	5,0	5,0	4,9
CZ TIERRALTA	4,9	4,7	4,9	4,8
REGIONAL CORDOBA	5,0	5,0	5,0	5,0

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



Nivel Alto de Satisfacción

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

# Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Macro región	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>ATLANTICO</b>	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ BARANOA	5,0	4,9	4,6	4,8
CZ HIPODROMO	4,4	4,6	4,6	4,6
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,6	3,6	4,7	4,4
CZ SABANAGRANDE	5,0	4,5		4,8
CZ SABANALARGA	4,0	4,5	4,7	4,6
CZ SUROCCIDENTE	4,6	4,7	4,6	4,6
CZ SURORIENTE	4,8	5,0	5,0	4,9
REGIONAL ATLANTICO	4,8	4,8	5,0	4,8
<b>BOLIVAR</b>	4,8	4,6	4,7	4,6
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	5,0	3,7	3,0	4,0
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		5,0		5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	5,0	5,0	3,7	4,3
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,7	4,6	4,5	4,6
CZ MAGANGUE	5,0	4,2	5,0	4,5
CZ MOMPOX	5,0			5,0
CZ SIMITI	5,0	4,6	4,8	4,8
CZ TURBACO	4,5	4,5	4,6	4,5
REGIONAL BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CALDAS</b>		4,5		4,5
CZ NORTE		4,5		4,5
<b>CAUCA</b>		5,0		5,0
CZ NORTE		5,0		5,0
<b>CESAR</b>	4,6	4,5	4,6	4,6
CZ AGUACHICA	4,3	4,7	5,0	4,9
CZ AGUSTIN CODAZZI		5,0		5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,5	5,0	4,8
CZ VALLEDUPAR 1	5,0		5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,5	4,4	4,6	4,5
REGIONAL CESAR			5,0	5,0
<b>CORDOBA</b>	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ 1 MONTERIA	4,4	4,7	4,7	4,6
CZ CERETE	5,0	4,0	5,0	4,9
CZ LORICA	5,0	4,2	4,7	4,6
CZ MONTELIBANO	4,4	5,0	4,8	4,8
CZ PLANETARICA	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ SAHAGUN	4,7	4,3	5,0	4,7
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TIERRALTA	4,8	4,3	4,9	4,7
REGIONAL CORDOBA	5,0	5,0	5,0	5,0

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

Satisfacción general				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>ATLANTICO</b>	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ BARANOA	4,8	4,9	4,7	4,8
CZ HIPODROMO	4,6	4,7	4,7	4,7
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	4,6	4,2	4,6	4,5
CZ SABANAGRANDE	4,9	4,5		4,7
CZ SABANALARGA	4,7	4,8	4,7	4,7
CZ SUROCCIDENTE	4,6	4,5	4,5	4,6
CZ SURORIENTE	4,8	5,0	5,0	4,8
REGIONAL ATLANTICO	4,8	4,8	4,7	4,8
<b>BOLIVAR</b>	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,0	4,2	4,3	4,2
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		5,0		5,0
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,8	4,6	4,3	4,5
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	4,8	4,7	4,5	4,6
CZ MAGANGUE	4,9	4,6	4,6	4,6
CZ MOMPOX	5,0			5,0
CZ SIMITI	4,9	4,7	4,8	4,8
CZ TURBACO	4,8	4,8	4,7	4,8
REGIONAL BOLIVAR	5,0	5,0	4,8	4,9
<b>CALDAS</b>		4,6		4,6
CZ NORTE		4,6		4,6
<b>CAUCA</b>		5,0		5,0
CZ NORTE		5,0		5,0
<b>CESAR</b>	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ AGUACHICA	4,7	4,8	4,9	4,9
CZ AGUSTIN CODAZZI		5,0		5,0
CZ CHIRIGUANA	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ VALLEDUPAR 1	5,0		5,0	5,0
CZ VALLEDUPAR 2	4,7	4,8	4,8	4,8
REGIONAL CESAR			5,0	5,0
<b>CORDOBA</b>	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ 1 MONTERIA	4,5	4,7	4,7	4,7
CZ CERETE	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ LORICA	5,0	4,5	4,7	4,7
CZ MONTELIBANO	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ PLANETARICA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ SAHAGUN	4,9	4,5	5,0	4,8
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ TIERRALTA	4,9	4,6	4,9	4,8
REGIONAL CORDOBA	4,9	4,9	5,0	4,9

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



Oportunidad del servicio				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>AMAZONAS</b>	5,0	3,7		4,7
CZ LETICIA	5,0	3,7		4,3
REGIONAL AMAZONAS	5,0			5,0
<b>CAQUETA</b>	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,8	5,0	4,6	4,9
CZ FLORENCIA 1	5,0	5,0		5,0
CZ FLORENCIA 2	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CAQUETA		4,3	5,0	4,6
<b>HUILA</b>	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ GARZON	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ LA GAITANA	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ LA PLATA	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ NEIVA	4,9	4,9	4,6	4,8
CZ PITALITO	4,9	4,9	4,8	4,9
REGIONAL HUILA			5,0	5,0
<b>PUTUMAYO</b>	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ LA HORMIGA	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ MOCOCHA	5,0	4,7	4,8	4,8
CZ PUERTO ASIS	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ SIBUNDOY	4,8	5,0	5,0	4,9
<b>TOLIMA</b>	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ CHAPARRAL	5,0	4,6	4,8	4,8
CZ ESPINAL	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ GALAN	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ HONDA	4,9	5,0	4,6	4,8
CZ IBAGUE	5,0	5,0	4,6	4,7
CZ JORDAN	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ LERIDA	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ LIBANO	4,3	4,6	4,5	4,5
CZ MELGAR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PURIFICACION	5,0	4,8	5,0	4,9
REGIONAL TOLIMA	4,9	4,9	4,9	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>

Calidad del servicio				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>AMAZONAS</b>	5,0	5,0		5,0
CZ LETICIA	5,0	5,0		5,0
REGIONAL AMAZONAS	5,0			5,0
<b>CAQUETA</b>	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FLORENCIA 1	5,0	5,0		5,0
CZ FLORENCIA 2	5,0	4,8	5,0	5,0
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	4,9	5,0
REGIONAL CAQUETA		5,0	5,0	5,0
<b>HUILA</b>	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ GARZON	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ LA GAITANA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ LA PLATA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ NEIVA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ PITALITO	4,9	4,9	5,0	4,9
REGIONAL HUILA			5,0	5,0
<b>PUTUMAYO</b>	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ LA HORMIGA	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ MOCOCHA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO ASIS	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ SIBUNDOY	4,9	5,0	4,9	4,9
<b>TOLIMA</b>	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ CHAPARRAL	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ ESPINAL	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ GALAN	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ HONDA	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ IBAGUE	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ JORDAN	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ LERIDA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ LIBANO	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ MELGAR	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ PURIFICACION	4,8	5,0	5,0	5,0
REGIONAL TOLIMA	4,9	4,9	5,0	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Resolucion de la necesidad				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>AMAZONAS</b>	5,0	5,0		5,0
CZ LETICIA	5,0	5,0		5,0
REGIONAL AMAZONAS	5,0			5,0
<b>CAQUETA</b>	4,7	4,9	5,0	4,9
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,7	5,0	5,0	4,9
CZ FLORENCIA 1	4,0	5,0		4,2
CZ FLORENCIA 2	5,0	4,3	5,0	4,8
CZ PUERTO RICO	5,0	4,9	4,9	4,9
REGIONAL CAQUETA		5,0	5,0	5,0
<b>HUILA</b>	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ GARZON	5,0	4,4	4,7	4,6
CZ LA GAITANA	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ LA PLATA	4,6	4,8	4,9	4,8
CZ NEIVA	4,5	4,7	4,7	4,6
CZ PITALITO	4,5	4,8	4,8	4,6
REGIONAL HUILA			5,0	5,0
<b>PUTUMAYO</b>	4,9	4,7	4,7	4,8
CZ LA HORMIGA	4,8	4,7	4,5	4,6
CZ MOCOA	5,0	4,6	4,7	4,7
CZ PUERTO ASIS	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ SIBUNDOY	5,0	5,0	4,7	4,9
<b>TOLIMA</b>	4,7	4,7	4,8	4,8
CZ CHAPARRAL	4,6	4,8	5,0	4,8
CZ ESPINAL	4,8	4,9	4,7	4,8
CZ GALAN	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ HONDA	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ IBAGUE	5,0	4,0	4,8	4,8
CZ JORDAN	4,7	4,6	4,6	4,6
CZ LERIDA	4,5	4,0	5,0	4,4
CZ LIBANO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MELGAR	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ PURIFICACION	5,0	5,0	4,3	4,8
REGIONAL TOLIMA	4,8	4,7	4,7	4,7
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>

Satisfaccion general				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>AMAZONAS</b>	5,0	4,6		4,9
CZ LETICIA	5,0	4,6		4,8
REGIONAL AMAZONAS	5,0			5,0
<b>CAQUETA</b>	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ FLORENCIA 1	4,7	5,0		4,7
CZ FLORENCIA 2	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ PUERTO RICO	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CAQUETA		4,8	5,0	4,9
<b>HUILA</b>	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ GARZON	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ LA GAITANA	4,9	4,8	4,8	4,9
CZ LA PLATA	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ NEIVA	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ PITALITO	4,7	4,9	4,9	4,8
REGIONAL HUILA			5,0	5,0
<b>PUTUMAYO</b>	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ LA HORMIGA	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ MOCOA	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ PUERTO ASIS	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ SIBUNDOY	4,9	5,0	4,9	4,9
<b>TOLIMA</b>	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ CHAPARRAL	4,8	4,8	4,9	4,9
CZ ESPINAL	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ GALAN	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ HONDA	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ IBAGUE	5,0	4,7	4,8	4,8
CZ JORDAN	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ LERIDA	4,7	4,7	5,0	4,7
CZ LIBANO	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ MELGAR	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ PURIFICACION	4,9	4,9	4,8	4,9
REGIONAL TOLIMA	4,9	4,8	4,9	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>



Nivel Alto de  
Satisfacción

Oportunidad del servicio	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>BOGOTÁ</b>	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	4,8	4,6	5,0	4,7
CZ BOSA	4,6	4,3	4,3	4,4
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ CREER	4,3	4,8	4,5	4,6
CZ ENGATIVA	4,6	4,9	4,9	4,8
CZ FONTIBON	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ KENNEDY	4,7	4,7	4,5	4,7
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	4,7	4,7	4,8
CZ MARTIRES	5,0	4,7	4,7	4,8
CZ PUENTE ARANDA	5,0		2,3	3,7
CZ RAFAEL URIBE	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ REVIVIR	5,0	5,0		5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,7	4,8	4,7	4,7
CZ SANTA FE	4,6	4,8	4,8	4,8
CZ SUBA	5,0	4,6	4,6	4,7
CZ TUNJUELITO	4,9	5,0	4,7	4,8
CZ USAQUEN	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ USME	4,8	4,7	4,7	4,7
REGIONAL BOGOTÁ	4,8	4,8	4,6	4,7
<b>BOYACÁ</b>	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	4,7	4,9	4,9
CZ DUITAMA	5,0	4,8	3,7	4,7
CZ EL COCUI	4,6	4,8	4,7	4,7
CZ GARAGOÁ	4,6	4,8	4,8	4,8
CZ MIRAFLORES	4,6	4,7	4,6	4,6
CZ MONIQUIRA	4,5	4,7	5,0	4,6
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO BOYACÁ	5,0	4,6	4,9	4,8
CZ SOATA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOGAMOSO	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ TUNJA 1	5,0	5,0		5,0
CZ TUNJA 2	4,7	4,9	4,9	4,9
REGIONAL BOYACÁ	5,0	4,6	4,6	4,8
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,7	4,6	4,6	4,6
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	4,7	4,8
CZ FACATATIVA	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ FUSAGASUGA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ GACHETA				
CZ GIRARDOT	4,1	5,0	4,8	4,7
CZ LA MESA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PACHO	5,0		4,7	4,8
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	4,3		4,6
CZ SOACHA	4,5	4,5	4,5	4,5
CZ SOACHA CENTRO	4,4	4,4	4,4	4,4
CZ UBATE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ VILLETA	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ ZIPAQUIRA	4,6	4,4	4,4	4,4
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	4,2	4,4

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ CUCUTA 1	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ CUCUTA 2	4,9	4,6	4,7	4,8
CZ CUCUTA 3	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ CUCUTA 3				
CZ OCAÑA	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ OCAÑA				
CZ PAMPLONA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TIBU	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER			4,1	4,1
<b>SANTANDER</b>	4,5	4,5	4,6	4,5
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ ANTONIA SANTOS				
CZ BUCARAMANGA SUR	4,6	4,9	4,6	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,4	4,1	3,9	4,1
CZ LA FLORESTA	3,8	4,3	4,6	4,1
CZ LA FLORESTA				
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ MALAGA	4,3	4,7	5,0	4,6
CZ RESURGIR		5,0		5,0
CZ SAN GIL	4,3	4,3	4,8	4,7
CZ SOCORRO	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ VELEZ	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ YARIQUIES	5,0		5,0	5,0
REGIONAL SANTANDER	5,0	4,3	5,0	4,7
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>

Calidad del servicio	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>BOGOTÁ</b>	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ BARRIOS UNIDOS	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ BOSÁ	4,7	4,6	4,9	4,8
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CREER	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ENGATIVA	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ FONTIBON	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ KENNEDY	4,8	4,7	4,9	4,8
CZ KENNEDY CENTRAL	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ MARTIRES	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ PUENTE ARANDA	4,5		5,0	4,8
CZ RAFAEL URIBE	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ REVIVIR	5,0	5,0		5,0
CZ SAN CRISTOBAL SUR	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ SANTA FE	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ SUBA	5,0	4,6	4,9	4,8
CZ TUNJUELITO	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ USAQUEN	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ USME	4,9	4,8	4,9	4,9
REGIONAL BOGOTÁ	4,8	4,8	4,9	4,8
<b>BOYACÁ</b>	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ DUITAMA	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ EL COCUY	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ GARAGOA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MIRAFLORES	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MONIQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO BOYACA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOATA	4,7	5,0	5,0	4,9
CZ SOGAMOSO	5,0	4,6	5,0	4,9
CZ TUNJA 1	4,7	5,0		4,8
CZ TUNJA 2	5,0	5,0	4,9	5,0
REGIONAL BOYACA	5,0	5,0	4,8	5,0
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ FACATATIVA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ FUSAGASUGA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ GACHETA				
CZ GIRARDOT	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ LA MESA	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ PACHO	5,0		4,6	4,8
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0		5,0
CZ SOACHA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ SOACHA CENTRO	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ UBATE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ VILLETEA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ZIPAUQUIRA	5,0	4,9	5,0	4,9
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	5,0	5,0

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 1	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ CUCUTA 2	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 3	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ CUCUTA 3				
CZ OCAÑA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OCAÑA				
CZ PAMPLONA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TIBU	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER			5,0	5,0
<b>SANTANDER</b>	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ANTONIA SANTOS				
CZ BUCARAMANGA SUR	4,9	4,6	4,9	4,8
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ LA FLORESTA	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ LA FLORESTA				
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ MALAGA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RESURGIR		5,0		5,0
CZ SAN GIL	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SOCORRO	5,0	4,9	4,9	5,0
CZ VELEZ	5,0	4,5	5,0	4,9
CZ YARIQUIES	5,0		4,8	4,8
REGIONAL SANTANDER	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>BOGOTÁ</b>	4,4	4,5	4,5	4,5
CZ BARRIOS UNIDOS	4,3	5,0	5,0	4,7
CZ BOSA	4,1	3,9	4,4	4,2
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	4,7	4,8
CZ CREER	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ ENGATIVA	4,5	4,8	4,8	4,7
CZ FONTIBON	4,4	4,6	4,7	4,5
CZ KENNEDY	4,5	4,4	4,3	4,4
CZ KENNEDY CENTRAL	4,4	4,6	4,6	4,5
CZ MARTIRES	4,6	3,6	4,5	4,3
CZ PUENTE ARANDA	5,0		5,0	5,0
CZ RAFAEL URIBE	4,3	4,5	4,3	4,4
CZ REVIVIR	5,0	4,3		4,6
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,2	4,2	4,3	4,3
CZ SANTA FE	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ SUBA	5,0	4,0	4,5	4,5
CZ TUNJUELITO	4,7	4,8	4,6	4,7
CZ USAQUEN	4,3	4,5	4,4	4,4
CZ USME	4,4	4,5	4,4	4,4
REGIONAL BOGOTÁ	4,8	4,8	4,8	4,8
<b>BOYACÁ</b>	4,9	4,7	4,8	4,8
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	4,5	5,0	4,9
CZ DUITAMA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ EL COCUY	5,0	5,0	4,5	4,8
CZ GARAGOA	5,0	4,8	5,0	4,9
CZ MIRAFLORES	5,0	4,5	5,0	4,9
CZ MONQUIRA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO BOYACA	5,0	4,7	4,8	4,8
CZ SOATA	5,0	5,0	4,3	4,8
CZ SOGAMOSO	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ TUNJA 1	5,0	5,0		5,0
CZ TUNJA 2	4,7	4,4	4,7	4,6
REGIONAL BOYACA	4,6	5,0	5,0	4,8
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,5	4,4	4,6	4,5
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ FACATATIVA	4,6	4,8	4,8	4,8
CZ FUSAGASUGA	4,5	4,8	4,7	4,7
CZ GACHETA				
CZ GIRARDOT	5,0	5,0	4,1	4,4
CZ LA MESA	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ PACHO	5,0		5,0	5,0
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	5,0		5,0
CZ SOACHA	4,3	4,1	4,4	4,2
CZ SOACHA CENTRO	3,7	4,3	4,4	4,2
CZ UBATE	5,0	4,0	5,0	4,6
CZ VILLETA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ZIPAQUIRA	5,0	4,7	4,7	4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	5,0	5,0

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,8	4,8	4,5	4,7
CZ CUCUTA 1	4,8	5,0	4,8	4,8
CZ CUCUTA 2	4,6	4,6	4,1	4,5
CZ CUCUTA 3	4,7	4,8	4,6	4,7
CZ CUCUTA 3				
CZ OCAÑA	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ OCAÑA				
CZ PAMPLONA	4,0	5,0	5,0	4,5
CZ TIBU	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER			4,3	4,3
<b>SANTANDER</b>	4,6	4,5	4,6	4,6
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ ANTONIA SANTOS				
CZ BUCARAMANGA SUR	4,9	4,3	4,8	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,3	4,3	4,3	4,3
CZ LA FLORESTA	4,1	4,3	5,0	4,3
CZ LA FLORESTA				
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,9	4,7	4,8	4,8
CZ MALAGA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ RESURGIR		5,0		5,0
CZ SAN GIL	5,0	4,0	4,7	4,7
CZ SOCORRO	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ VELEZ	5,0	3,0	5,0	4,5
CZ YARIQUIES	3,0		5,0	4,3
REGIONAL SANTANDER	5,0	5,0	3,0	4,2
<b>Total general</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Satisfacción general	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>BOGOTÁ</b>	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ BARRIOS UNIDOS	4,6	4,8	5,0	4,7
CZ BOSA	4,5	4,3	4,5	4,5
CZ CIUDAD BOLIVAR	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ CREER	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ ENGATIVA	4,6	4,9	4,9	4,8
CZ FONTIBON	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ KENNEDY	4,7	4,6	4,6	4,6
CZ KENNEDY CENTRAL	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ MARTIRES	4,8	4,3	4,6	4,6
CZ PUENTE ARANDA	4,8		4,1	4,5
CZ RAFAEL URIBE	4,7	4,7	4,6	4,7
CZ REVIVIR	5,0	4,8		4,9
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,6	4,6	4,7	4,6
CZ SANTA FE	4,9	4,8	4,9	4,8
CZ SUBA	5,0	4,4	4,7	4,7
CZ TUNJUELITO	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ USAQUEN	4,7	4,6	4,6	4,6
CZ USME	4,7	4,7	4,6	4,7
REGIONAL BOGOTÁ	4,8	4,8	4,7	4,8
<b>BOYACÁ</b>	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ CHIQUINQUIRA	5,0	4,7	4,9	4,9
CZ DUITAMA	4,9	4,9	4,6	4,9
CZ EL COCUY	4,9	4,9	4,7	4,8
CZ GARAGOÁ	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ MIRAFLORES	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ MONIQUIRA	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ OTANCHE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO BOYACÁ	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ SOATA	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ SOGAMOSO	4,9	4,8	4,9	4,8
CZ TUNJA 1	4,9	5,0		4,9
CZ TUNJA 2	4,8	4,8	4,9	4,8
REGIONAL BOYACÁ	4,9	4,9	4,8	4,8
<b>CUNDINAMARCA</b>	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ CAQUEZA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CHOCONTA	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ FACATATIVA	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ FUSAGASUGA	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ GACHETA				
CZ GIRARDOT	4,7	5,0	4,6	4,6
CZ LA MESA	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ PACHO	5,0		4,8	4,8
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5,0	4,8		4,9
CZ SOACHA	4,6	4,5	4,6	4,6
CZ SOACHA CENTRO	4,3	4,5	4,6	4,5
CZ UBATE	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ VILLETA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ ZIPAQUIRÁ	4,9	4,7	4,7	4,7
REGIONAL CUNDINAMARCA	5,0	5,0	4,7	4,8

<b>NORTE DE SANTANDER</b>	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ CUCUTA 1	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ CUCUTA 2	4,8	4,7	4,6	4,7
CZ CUCUTA 3	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ CUCUTA 3				
CZ OCAÑA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ OCAÑA				
CZ PAMPLONA	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ TIBU	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NORTE DE SANTANDER			4,5	4,5
<b>SANTANDER</b>	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ ANTONIA SANTOS	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ ANTONIA SANTOS				
CZ BUCARAMANGA SUR	4,8	4,6	4,8	4,7
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,5	4,4	4,4	4,5
CZ LA FLORESTA	4,3	4,6	4,9	4,5
CZ LA FLORESTA				
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ MALAGA	4,8	4,9	5,0	4,9
CZ RESURGIR		5,0		5,0
CZ SAN GIL	4,8	4,4	4,8	4,8
CZ SOCORRO	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ VELEZ	5,0	4,2	5,0	4,8
CZ YARIQUIES	4,3		4,9	4,7
REGIONAL SANTANDER	5,0	4,8	4,3	4,6
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>

Oportunidad del servicio				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
ANTIOQUIA	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ ABURRA NORTE	4,8	4,8	4,6	4,7
CZ ABURRA SUR	4,7	5,0	5,0	4,9
CZ BAJO CAUCA			4,6	4,6
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,7	4,8	4,8	4,7
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,8	4,7	4,5	4,6
CZ LA MESETA	4,8	5,0		4,8
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0		3,7	4,5
CZ OCCIDENTE	4,8	4,7	5,0	4,9
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,9			4,9
CZ ORIENTE	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ ORIENTE MEDIO	5,0		5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ PORCE NUS	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ ROSALES	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ SUR ORIENTE	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ SUROESTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ URABA	4,9	5,0	4,8	4,9
REGIONAL ANTIOQUIA	4,9	4,9	4,6	4,8
CALDAS	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ MANIZALES 1	5,0		3,7	4,3
CZ MANIZALES 2	4,8	4,6	4,8	4,7
CZ NORTE	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ ORIENTE	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ SUR ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CALDAS		5,0		5,0
QUINDIO	5,0	4,7	4,5	4,6
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,3	4,6	4,6
CZ ARMENIA SUR	5,0		4,3	4,5
CZ CALARCA	5,0	5,0	4,3	4,7
REGIONAL QUINDIO	5,0	5,0		5,0
RISARALDA	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	4,7	4,8	4,9
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ LA VIRGINIA	5,0	4,7	5,0	4,9
CZ PEREIRA	4,8	4,8	4,6	4,7
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	5,0	5,0	5,0
REGIONAL RISARALDA	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Calidad del servicio				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
ANTIOQUIA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ ABURRA NORTE	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ ABURRA SUR	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ LA MESETA	5,0	4,0		4,8
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0		5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ OCCIDENTE MEDIO	5,0			5,0
CZ ORIENTE	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ ORIENTE MEDIO	5,0		5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ ROSALES	5,0	5,0	4,5	5,0
CZ SUR ORIENTE	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ SUROESTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ URABA	4,9	5,0	5,0	5,0
REGIONAL ANTIOQUIA	5,0	5,0	5,0	5,0
CALDAS	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ DEL CAFE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ MANIZALES 1	5,0		5,0	5,0
CZ MANIZALES 2	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ NORTE	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ OCCIDENTE	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CALDAS		5,0		5,0
QUINDIO	5,0	4,5	5,0	4,9
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,0	5,0	4,8
CZ ARMENIA SUR	5,0		5,0	5,0
CZ CALARCA	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL QUINDIO	5,0	5,0		5,0
RISARALDA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ DOS QUEBRADAS	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ LA VIRGINIA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PEREIRA	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	5,0	5,0	5,0
REGIONAL RISARALDA	4,5	5,0	5,0	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

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



Nivel Alto de Satisfacción

Resolucion de la necesidad				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>ANTIOQUIA</b>	4,7	4,7	4,7	4,7
CZ ABURRA NORTE	3,9	4,8	4,4	4,4
CZ ABURRA SUR	4,6	5,0	5,0	4,9
CZ BAJO CAUCA			5,0	5,0
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,6	4,4	4,8	4,6
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	5,0	4,0	4,4	4,4
CZ LA MESETA	5,0	4,0		4,8
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0		5,0	5,0
CZ OCCIDENTE	4,8	5,0	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,8			4,8
CZ ORIENTE	4,7	4,7	4,6	4,7
CZ ORIENTE MEDIO	5,0		5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PORCE NUS	5,0	5,0	3,0	4,7
CZ ROSALES	4,4	5,0	5,0	4,6
CZ SUR ORIENTE	4,4	4,8	4,8	4,6
CZ SUROESTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ URABA	5,0	4,6	5,0	4,9
REGIONAL ANTIOQUIA	4,7	4,9	5,0	4,8
<b>CALDAS</b>	4,5	4,6	4,7	4,6
CZ DEL CAFE	5,0	4,5	5,0	4,9
CZ MANIZALES 1	5,0		5,0	5,0
CZ MANIZALES 2	4,4	4,5	4,6	4,5
CZ NORTE	4,9	5,0	4,6	4,8
CZ OCCIDENTE	4,7	5,0	5,0	4,8
CZ ORIENTE	4,6	5,0	4,9	4,9
CZ SUR ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CALDAS		5,0		5,0
<b>QUINDIO</b>	5,0	4,5	4,8	4,8
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,0	4,7	4,6
CZ ARMENIA SUR	5,0		5,0	5,0
CZ CALARCA	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL QUINDIO	5,0	5,0		5,0
<b>RISARALDA</b>	4,6	4,7	4,7	4,6
CZ BELEN DE UMBRIA	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ DOS QUEBRADAS	4,5	4,6	4,8	4,6
CZ LA VIRGINIA	4,6	5,0	5,0	4,9
CZ PEREIRA	4,9	4,5	4,5	4,6
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,7	4,8	5,0	4,8
REGIONAL RISARALDA	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Total general</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>

Satisfaccion general				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>ANTIOQUIA</b>	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ ABURRA NORTE	4,5	4,8	4,6	4,7
CZ ABURRA SUR	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,7	4,7	4,9	4,7
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	4,9	4,5	4,6	4,6
CZ LA MESETA	4,9	4,3		4,8
CZ MAGDALENA MEDIO	5,0		4,6	4,8
CZ OCCIDENTE	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ OCCIDENTE MEDIO	4,9			4,9
CZ ORIENTE	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ ORIENTE MEDIO	5,0		5,0	5,0
CZ PENDERISCO	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ PORCE NUS	4,9	5,0	4,3	4,8
CZ ROSALES	4,7	5,0	4,8	4,8
CZ SUR ORIENTE	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ SUROESTE	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ URABA	4,9	4,9	4,9	4,9
REGIONAL ANTIOQUIA	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ BAJO CAUCA			4,9	4,9
<b>CALDAS</b>	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ DEL CAFE	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ MANIZALES 1	5,0		4,6	4,8
CZ MANIZALES 2	4,7	4,7	4,8	4,7
CZ NORTE	4,9	5,0	4,8	4,8
CZ OCCIDENTE	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ ORIENTE	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ SUR ORIENTE	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL CALDAS		5,0		5,0
<b>QUINDIO</b>	5,0	4,6	4,7	4,8
CZ ARMENIA NORTE	5,0	4,1	4,7	4,7
CZ ARMENIA SUR	5,0		4,8	4,8
CZ CALARCA	5,0	5,0	4,8	4,9
REGIONAL QUINDIO	5,0	5,0		5,0
<b>RISARALDA</b>	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ BELEN DE UMBRIA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ DOS QUEBRADAS	4,7	4,8	4,9	4,8
CZ LA VIRGINIA	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ PEREIRA	4,9	4,8	4,7	4,8
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,8	4,9	5,0	4,9
REGIONAL RISARALDA	4,8	5,0	5,0	5,0
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

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



Nivel Alto de Satisfacción



Oportunidad del servicio				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>ARAUCA</b>	4,6	4,5	4,5	4,5
CZ ARAUCA	4,7	5,0	4,6	4,6
CZ SARAVERENA	4,6	3,7	4,0	4,2
CZ TAME	4,3	4,7	4,8	4,7
<b>CASANARE</b>	4,8	4,9	4,6	4,8
CZ PAZ DE ARIPORO		5,0	4,5	4,8
CZ VILLANUEVA	5,0	4,9	5,0	4,9
CZ YOPAL	3,7		4,4	4,3
<b>GUAINIA</b>			5,0	5,0
CZ INIRIDA			5,0	5,0
REGIONAL GUAINIA				
<b>GUAVIARE</b>	4,9	4,9	4,7	4,8
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,9	4,9	4,7	4,8
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0		5,0
<b>META</b>	4,7	4,8	4,7	4,7
CZ ACACIAS		5,0	5,0	5,0
CZ GRANADA	4,7	4,8	4,7	4,7
CZ PUERTO LOPEZ	5,0	4,7	5,0	4,8
CZ VILLAVICENCIO 1	4,7			4,7
CZ VILLAVICENCIO 2	4,7	4,7	4,7	4,7
REGIONAL META	5,0			5,0
<b>VAUPES</b>	5,0	4,7		4,8
CZ MITU	5,0	4,7		4,8
<b>VICHADA</b>	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ PUERTO CARREÑO		5,0	5,0	5,0
REGIONAL VICHADA	5,0			5,0
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>

Calidad del servicio				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>ARAUCA</b>	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ ARAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SARAVERENA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TAME	5,0	4,8	5,0	4,9
<b>CASANARE</b>	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ PAZ DE ARIPORO		4,9	4,8	4,8
CZ VILLANUEVA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ YOPAL	5,0		4,9	4,9
<b>GUAINIA</b>			5,0	5,0
CZ INIRIDA			5,0	5,0
REGIONAL GUAINIA				
<b>GUAVIARE</b>	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,8	4,9	4,8	4,9
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0		5,0
<b>META</b>	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ ACACIAS		5,0	5,0	5,0
CZ GRANADA	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ PUERTO LOPEZ	5,0	5,0	4,5	4,9
CZ VILLAVICENCIO 1	4,9			4,9
CZ VILLAVICENCIO 2	4,8	5,0	5,0	4,9
REGIONAL META	5,0			5,0
<b>VAUPES</b>	5,0	5,0		5,0
CZ MITU	5,0	5,0		5,0
<b>VICHADA</b>	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ PUERTO CARREÑO		5,0	4,8	4,8
REGIONAL VICHADA	5,0			5,0
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

# Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Resolucion de la necesidad				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>ARAUCA</b>	5,0	4,6	4,9	4,9
CZ ARAUCA	5,0	5,0	4,9	4,9
CZ SARAVERENA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TAME	5,0	4,5	5,0	4,8
<b>CASANARE</b>	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ PAZ DE ARIPORO		4,5	4,6	4,5
CZ VILLANUEVA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ YOPAL	5,0		5,0	5,0
<b>GUAINIA</b>			5,0	5,0
CZ INIRIDA			5,0	5,0
REGIONAL GUAINIA				
<b>GUAVIARE</b>	5,0	5,0	4,7	4,9
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	5,0	5,0	4,7	4,9
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0		5,0
<b>META</b>	4,4	4,8	4,8	4,7
CZ ACACIAS		4,7	5,0	4,8
CZ GRANADA	4,6	4,7	4,8	4,7
CZ PUERTO LOPEZ	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ VILLAVICENCIO 1	4,0			4,0
CZ VILLAVICENCIO 2	4,4	5,0	4,8	4,8
REGIONAL META	3,0			3,0
<b>VAUPES</b>	5,0	5,0		5,0
CZ MITU	5,0	5,0		5,0
<b>VICHADA</b>	5,0	5,0	4,5	4,7
CZ PUERTO CARREÑO		5,0	4,5	4,6
REGIONAL VICHADA	5,0			5,0
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Satisfaccion general				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>ARAUCA</b>	4,9	4,7	4,8	4,8
CZ ARAUCA	4,9	5,0	4,8	4,8
CZ SARAVERENA	4,9	4,6	4,7	4,7
CZ TAME	4,8	4,7	4,9	4,8
<b>CASANARE</b>	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ PAZ DE ARIPORO		4,8	4,6	4,7
CZ VILLANUEVA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ YOPAL	4,6		4,8	4,8
<b>GUAINIA</b>			5,0	5,0
REGIONAL GUAINIA				
CZ INIRIDA			5,0	5,0
<b>GUAVIARE</b>	4,9	5,0	4,8	4,9
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,9	4,9	4,8	4,8
REGIONAL GUAVIARE	5,0	5,0		5,0
<b>META</b>	4,7	4,9	4,8	4,8
CZ ACACIAS		4,9	5,0	4,9
CZ GRANADA	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ PUERTO LOPEZ	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ VILLAVICENCIO 1	4,5			4,5
CZ VILLAVICENCIO 2	4,6	4,9	4,9	4,8
REGIONAL META	4,3			4,3
<b>VAUPES</b>	5,0	4,9		4,9
CZ MITU	5,0	4,9		4,9
<b>VICHADA</b>	5,0	5,0	4,8	4,9
CZ PUERTO CARREÑO		5,0	4,8	4,8
REGIONAL VICHADA	5,0			5,0
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Oportunidad del servicio	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>CAUCA</b>	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ CENTRO	5,0	3,7	5,0	4,7
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ INDIGENA	4,3			4,3
CZ MACIZO COLOMBIANO	3,7	4,3		4,1
CZ NORTE	5,0	4,6	4,2	4,4
CZ POPAYAN	4,7	4,6	4,9	4,8
CZ SUR		5,0	5,0	5,0
REGIONAL CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CHOCO</b>	4,9	5,0	5,0	4,9
CZ BAHIA SOLANO				
CZ ISTMINA	5,0	5,0		5,0
CZ QUIBDO	4,7			4,7
CZ RIOSUCIO	5,0		5,0	5,0
CZ TADO	5,0			5,0
<b>NARIÑO</b>	4,9	4,8	4,8	4,8
CZ BARBACOAS	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ IPIALES	4,8	4,6	4,6	4,7
CZ LA UNION	5,0	4,7	4,3	4,7
CZ PASTO 1	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ PASTO 2	5,0	4,9	4,8	4,9
CZ REMOLINO	5,0	5,0	4,5	4,8
CZ TUMACO	4,9	4,7	5,0	4,8
CZ TUQUERRES	4,8	4,8	4,9	4,9
REGIONAL NARIÑO	4,7	4,9	4,3	4,8
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ BUENAVENTURA	3,7	4,5	4,4	4,4
CZ BUGA	5,0	4,6	5,0	4,8
CZ CARTAGO	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ CENTRO	5,0	4,6	4,8	4,9
CZ JAMUNDI	4,7	4,9	4,6	4,7
CZ LADERA		5,0		5,0
CZ NORORIENTAL	5,0		5,0	5,0
CZ PALMIRA	4,4	4,4	4,6	4,5
CZ RESTAURAR				
CZ ROLDANILLO	4,8	4,9	4,7	4,8
CZ SEVILLA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR	5,0	4,8	4,8	4,9
CZ SURORIENTAL	5,0	4,7	4,6	4,7
CZ TULUA	4,9	5,0	5,0	5,0
CZ YUMBO	4,8	5,0	5,0	4,9
REGIONAL VALLE	4,9	5,0	4,8	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>

Calidad del servicio	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>CAUCA</b>	4,9	4,9	5,0	5,0
CZ CENTRO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ INDIGENA	5,0			5,0
CZ MACIZO COLOMBIANO	5,0	5,0		5,0
CZ NORTE	4,7	4,7	4,9	4,8
CZ POPAYAN	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR		5,0	5,0	5,0
REGIONAL CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CHOCO</b>	4,8	4,8	5,0	4,8
CZ BAHIA SOLANO				
CZ ISTMINA	5,0	4,8		4,9
CZ QUIBDO	4,5			4,5
CZ RIOSUCIO	5,0		5,0	5,0
CZ TADO	5,0			5,0
<b>NARIÑO</b>	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ BARBACOAS	5,0	5,0	4,0	4,7
CZ IPIALES	5,0	4,9	5,0	5,0
CZ LA UNION	4,8	5,0	5,0	4,9
CZ PASTO 1	4,8	4,9	4,9	4,9
CZ PASTO 2	5,0	5,0	4,9	5,0
CZ REMOLINO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ TUMACO	4,9	4,8	5,0	4,9
CZ TUQUERRES	4,9	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO	4,9	5,0	5,0	4,9
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ BUENAVENTURA	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ BUGA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CARTAGO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ CENTRO	4,8	4,8	4,7	4,8
CZ JAMUNDI	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ LADERA		5,0		5,0
CZ NORORIENTAL	5,0		4,9	5,0
CZ PALMIRA	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ RESTAURAR				
CZ ROLDANILLO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SEVILLA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SUR	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ SURORIENTAL	4,8	4,9	4,8	4,8
CZ TULUA	4,9	4,8	4,9	4,9
CZ YUMBO	4,6	4,6	5,0	4,7
REGIONAL VALLE	4,9	4,9	5,0	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

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



Nivel Alto de Satisfacción

# Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Resolución de la necesidad				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>CAUCA</b>	4,6	4,7	4,7	4,6
CZ CENTRO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ INDIGENA	5,0			5,0
CZ MACIZO COLOMBIANO	5,0	5,0		5,0
CZ NORTE	4,2	4,3	4,4	4,3
CZ POPAYAN	4,4	4,4	4,7	4,6
CZ SUR		5,0	5,0	5,0
REGIONAL CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CHOCO</b>	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ BAHIA SOLANO				
CZ ISTMINA	5,0	5,0		5,0
CZ QUIBDO	5,0			5,0
CZ RIOSUCIO	5,0		5,0	5,0
CZ TADO	5,0			5,0
<b>NARIÑO</b>	4,6	4,8	4,8	4,7
CZ BARBACOAS	5,0	5,0	3,0	4,3
CZ IPIALES	4,7	4,5	4,8	4,6
CZ LA UNION	4,0	5,0	5,0	4,8
CZ PASTO 1	4,6	4,6	4,8	4,6
CZ PASTO 2	4,9	4,9	4,9	4,9
CZ REMOLINO	4,0	5,0	5,0	4,9
CZ TUMACO	4,8	4,7	4,8	4,8
CZ TUQUERRES	5,0	5,0	5,0	5,0
REGIONAL NARIÑO	4,3	4,8	4,0	4,5
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,7	4,6	4,7	4,7
CZ BUENAVENTURA	4,3	4,9	4,7	4,8
CZ BUGA	5,0	5,0	3,0	4,7
CZ CARTAGO	4,9	4,5	4,8	4,7
CZ CENTRO	4,7	4,6	4,4	4,6
CZ JAMUNDI	4,6	4,5	4,8	4,6
CZ LADERA		5,0		5,0
CZ NORORIENTAL	5,0		4,7	4,8
CZ PALMIRA	4,1	4,1	4,5	4,2
CZ RESTAURAR				
CZ ROLDANILLO	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ SEVILLA	4,5	5,0	5,0	4,9
CZ SUR	5,0	4,7	4,6	4,7
CZ SURORIENTAL	5,0	5,0	4,3	4,6
CZ TULUA	4,8	4,8	4,6	4,8
CZ YUMBO	4,4	5,0	5,0	4,7
REGIONAL VALLE	4,7	4,7	4,8	4,7
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>

Satisfacción general				
Macro region	Trimestre 1 2023	Trimestre 2 2023	Trimestre 3 2023	Total general
<b>CAUCA</b>	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ CENTRO	5,0	4,6	5,0	4,9
CZ COSTA PACIFICA	5,0	5,0	5,0	5,0
CZ INDIGENA	4,8			4,8
CZ MACIZO COLOMBIANO	4,6	4,8		4,7
CZ NORTE	4,6	4,5	4,5	4,5
CZ POPAYAN	4,7	4,7	4,9	4,8
CZ SUR		5,0	5,0	5,0
REGIONAL CAUCA	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>CHOCO</b>	4,9	4,9	5,0	4,9
CZ ISTMINA	5,0	4,9		5,0
CZ QUIBDO	4,7			4,7
CZ RIOSUCIO	5,0		5,0	5,0
CZ TADO	5,0			5,0
CZ BAHIA SOLANO				
<b>NARIÑO</b>	4,8	4,8	4,9	4,8
CZ BARBACOAS	5,0	5,0	4,0	4,7
CZ IPIALES	4,8	4,7	4,8	4,7
CZ LA UNION	4,6	4,9	4,8	4,8
CZ PASTO 1	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ PASTO 2	5,0	4,9	4,9	4,9
CZ REMOLINO	4,7	5,0	4,8	4,9
CZ TUMACO	4,9	4,7	4,9	4,8
CZ TUQUERRES	4,9	4,9	5,0	4,9
REGIONAL NARIÑO	4,6	4,9	4,4	4,7
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	4,8	4,8	4,8	4,8
CZ BUENAVENTURA	4,3	4,8	4,7	4,7
CZ BUGA	5,0	4,9	4,3	4,8
CZ CARTAGO	5,0	4,8	4,9	4,9
CZ CENTRO	4,8	4,7	4,7	4,7
CZ JAMUNDI	4,7	4,8	4,8	4,8
CZ LADERA		5,0		5,0
CZ NORORIENTAL	5,0		4,9	4,9
CZ PALMIRA	4,5	4,5	4,7	4,5
CZ RESTAURAR				
CZ ROLDANILLO	4,9	5,0	4,9	4,9
CZ SEVILLA	4,8	5,0	5,0	5,0
CZ SUR	5,0	4,8	4,8	4,8
CZ SURORIENTAL	4,9	4,9	4,6	4,7
CZ TULUA	4,9	4,9	4,8	4,9
CZ YUMBO	4,6	4,9	5,0	4,8
REGIONAL VALLE	4,8	4,9	4,8	4,9
<b>Total general</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

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

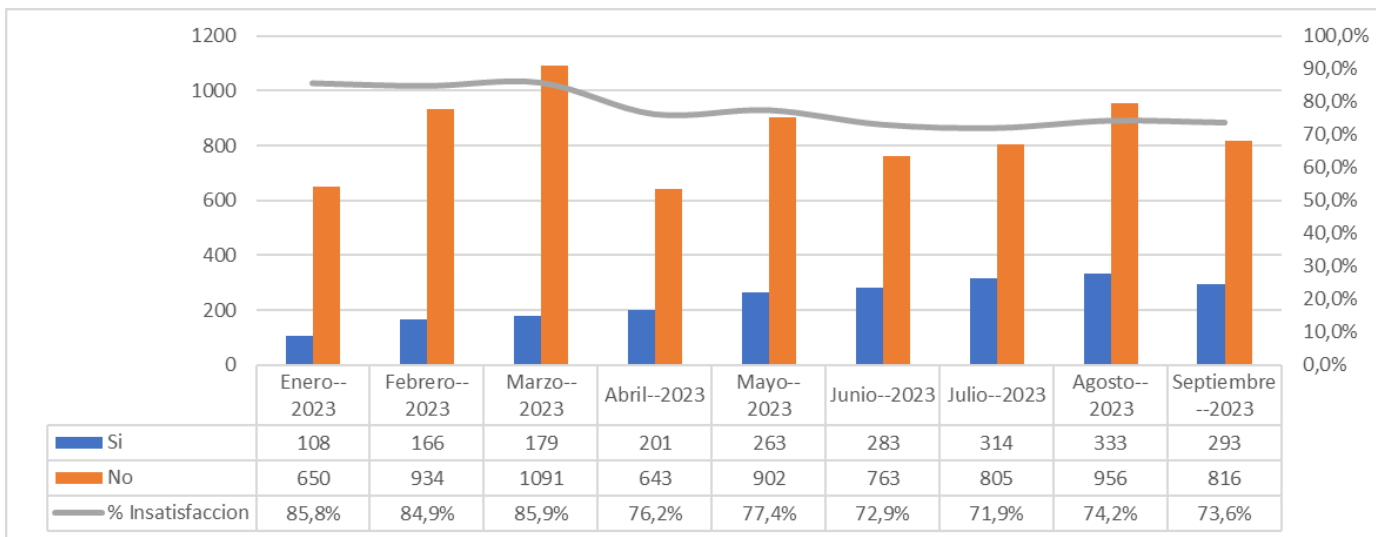


Nivel Alto de Satisfacción

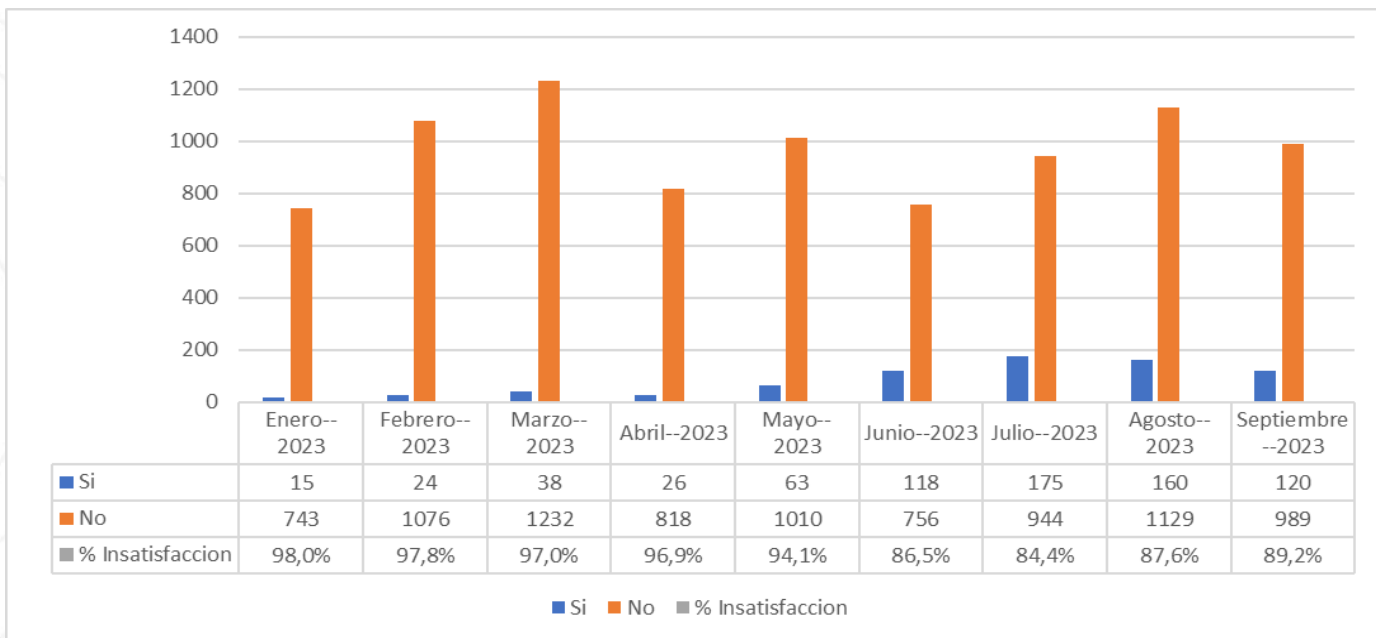
# Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

Septiembre 2023





Para el mes de septiembre se generaron 1.109 encuesta efectivas de las cuales se crearon 293 alertas, de las cuales se escalaron 178 alertas a regional, cerradas 112 y pendientes 2 que están escaladas con cogestora. El indica de participación fue del 16,1%.



Respecto a la creación de registros durante el mes de septiembre se realizaron 120 registros, derivados de las encuestas efectivas.

A partir del procedimiento de medición de satisfacción, durante las encuestas, los colaboradores del centro de contacto realizan registros en el Sistema de Información Misional, de acuerdo a la necesidad del ciudadano encuestado. A continuación, se relaciona el detalle de dichos registros del 01 al 30 de septiembre de 2023.

Causa del registro	Cantidad
Orientación adicional	62
Subsanación - Información incompleta	26
Nuevo trámite	11
Subsanación - Petición con trámite	8
Sugerencias	4
Quejas y Reclamos	3
Subsanación - Error en registro	3
Subsanación - Información incorrecta	3
<b>Total general</b>	<b>120</b>

# Balance general de alertas

Regional	# Alertas creadas	% Participación
ANTIOQUIA	27	9,18%
ARAUCA	1	0,34%
ATLANTICO	11	3,74%
BOGOTA	37	12,59%
BOLIVAR	8	2,72%
BOYACA	12	4,08%
CALDAS	6	2,04%
CASANARE	1	0,34%
CAUCA	2	0,68%
CESAR	8	2,72%
CORDOBA	16	5,44%
CUNDINAMARCA	58	19,73%
GUAVIARE	1	0,34%
HUILA	5	1,70%
LA GUAJIRA	1	0,34%
MAGDALENA	1	0,34%
META	4	1,36%
NARIÑO	4	1,36%
NORTE DE SANTANDER	6	2,04%
PUTUMAYO	4	1,36%
QUINDIO	5	1,70%
RISARALDA	21	7,14%
SANTANDER	17	6,12%
SUCRE	1	0,34%
TOLIMA	16	5,44%
VALLE DEL CAUCA	20	6,80%
<b>Total general</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>

Para el mes de septiembre de 2023 se tiene el siguiente status:

- 293 alertas creadas
- 178 Escaldas a regional
- 113 Cerradas
- 2 pendientes, validación cogestora

Las regionales con mayor cantidad de alertas escaladas fueron:

- Cundinamarca con 19,73%
- Bogotá con 12,59%
- Antioquia con 9,18%
- Risaralda con 7,14%



# Alertas por categoría

De las 293 alertas creadas, la categoría de Alertas más frecuente es la de “Mal procedimiento” con un 82,59% de participación, seguida del “tiempo de espera muy largo” con el 13,99%.

Categoría de la alerta	#Alertas creadas	% Participación
Mal procedimiento	242	82,59%
Tiempo de espera muy largo	41	13,99%
Se limita la atención	5	1,71%
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	4	1,37%
Espacios físicos inadecuados para la atención	1	0,34%
<b>Total general</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>

Respecto a las 242 creadas por la categoría “Mal procedimiento” se evidencia sobre las subcategorías definidas, que la mayor participación se encontró por tipificación errada con el 83,54%, seguida de “Información incompleta” con el 10,29%.

Subcategoría de la alerta	#Alertas creadas	% Participación
Tipificación errada	202	83,54%
Información incompleta e incorrecta	25	10,29%
Incumplimiento protocolo de atención presencial	15	6,17%
<b>Total general</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

# Resumen por regional con índice de Alertas

Regional	Marcaciones	Registros únicos	Contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad	% Índice Alertas
CUNDINAMARCA	202	173	145	135	58	93%	84%	43%
BOGOTA	278	215	183	157	37	86%	85%	24%
ANTIOQUIA	101	86	73	61	27	84%	85%	44%
RISARALDA	103	93	86	74	21	86%	92%	28%
VALLE DEL CAUCA	104	89	80	70	20	88%	90%	29%
SANTANDER	74	66	59	55	18	93%	89%	33%
CORDOBA	58	54	51	47	16	92%	94%	34%
TOLIMA	117	96	81	74	16	91%	84%	22%
BOYACA	55	46	42	41	12	98%	91%	29%
ATLANTICO	58	51	47	40	11	85%	92%	28%
BOLIVAR	53	42	32	27	8	84%	76%	30%
CESAR	83	67	57	50	8	88%	85%	16%
CALDAS	45	36	32	29	6	91%	89%	21%
NORTE DE SANTANDER	36	32	29	28	6	97%	91%	21%
HUILA	97	83	70	63	5	90%	84%	8%
QUINDIO	12	12	12	12	5	100%	100%	42%
META	25	22	17	17	4	100%	77%	24%
NARIÑO	40	31	22	20	4	91%	71%	20%
PUTUMAYO	26	23	21	19	4	90%	91%	21%
CAUCA	46	35	30	23	2	77%	86%	9%
ARAUCA	8	8	8	7	1	88%	100%	14%
CASANARE	9	8	7	6	1	86%	88%	17%
GUAVIARE	9	6	4	3	1	75%	67%	33%
LA GUAJIRA	9	9	8	6	1	75%	89%	17%
MAGDALENA	19	18	16	14	1	88%	89%	7%
SUCRE	19	17	14	12	1	86%	82%	8%
AMAZONAS	3	2	0	0	0	-	0	-
CAQUETA	21	16	12	11	0	92%	75%	0%
CHOCO	3	3	3	1	0	33%	100%	0%
GUAINIA	2	2	2	1	0	50%	100%	0%
SAN ANDRES	9	8	8	6	0	75%	100%	0%
VAUPES	0	0	0	0	0	-	-	-
VICHADA	0	0	0	0	0	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1724</b>	<b>1449</b>	<b>1251</b>	<b>1109</b>	<b>293</b>	<b>88,6%</b>	<b>86,3%</b>	<b>26,5%</b>

- El mayor índice de alertas con una muestra representativa de encuestas efectivas (135) es Cundinamarca con 43%
- Le sigue Bogotá con (157) encuestas efectivas y 24% en participación de alertas.
- Se resalta la regional Caquetá que tiene 11 encuestas efectivas y ninguna alerta.

La tabla se organiza por cantidad de alertas.

# Conclusiones

Septiembre 2023



# Conclusiones gestión operativa

Respecto a la gestión realizada desde el operador centro de contacto, se resaltan los siguientes aspectos:

Sobre los acuerdos de nivel de servicio pactados con el ICBF, se dio cumplimiento a todos los indicadores esperados:

ANS	Meta	Resultado de septiembre
Contacto	66%	86,34%
Efectividad	55%	88,65%
TMO ( tiempo medio de atención)	8:00	2:49
Ocupación	75%	93%

Se da conocer las actividades que se trabajaron en el mes de septiembre para dar cumplimiento:

- Verificación de la base tomando las primeras prioridades con la mejor contactabilidad y efectividad.
- Seguimiento a las interacciones en tiempo real que superen más de 15 minutos para brindar acompañamiento.
- Motivación de top de agentes con mayores encuestas efectivas
- Realización de revisión de material, reuniones, refuerzos y espacios de escucha.

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

Septiembre 2023



# Gracias

