



BIENESTAR
FAMILIAR



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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

**Trimestre
III 2025**



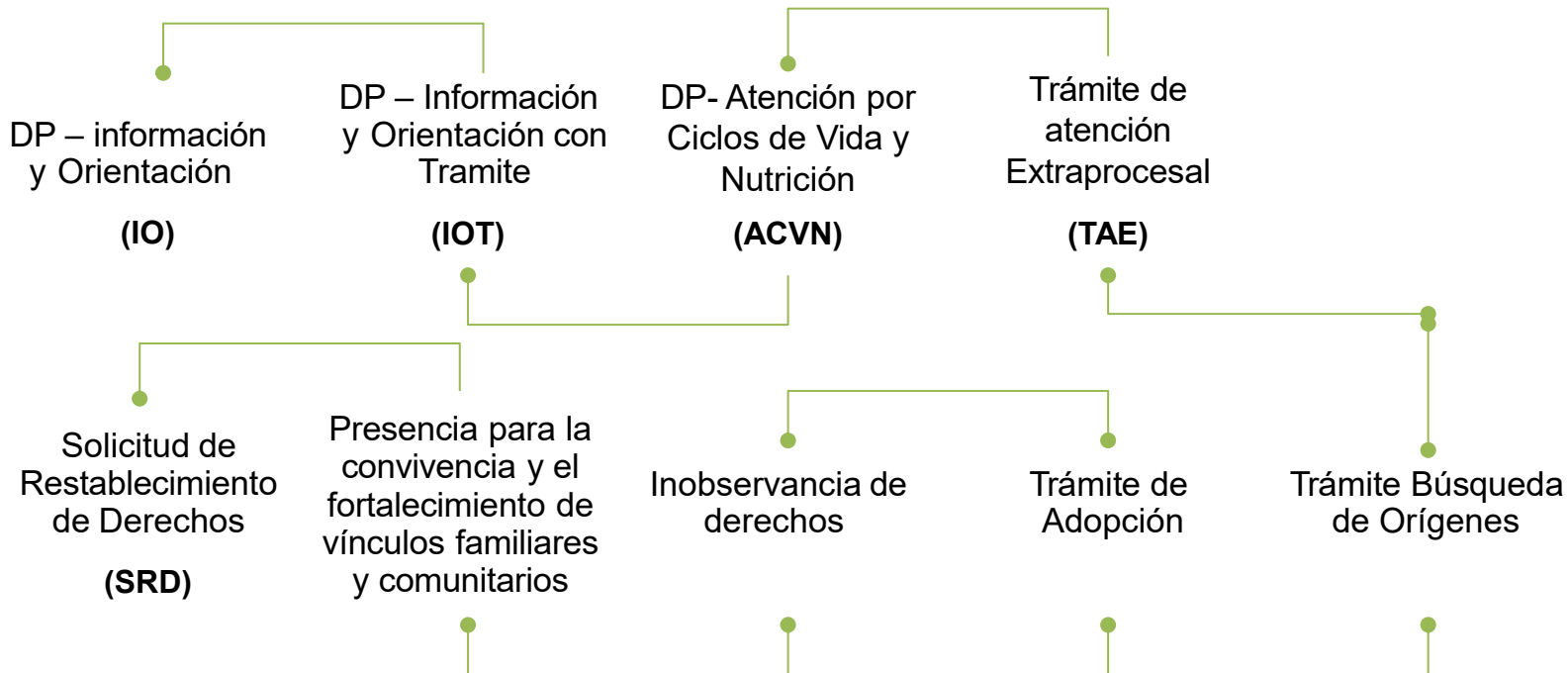
Ficha técnica



Formulario: Encuesta Outbound aplicada por canal Telefónica Versión II.

Ámbito geográfico: Nacional (Colombia)

Se presenta los 09 tipos de petición que se reciben de los puntos de atención del ICBF para poder encuestar:



01 Rango Temporal:
III Trimestre

02 Base 52.605 registros Únicos marcados

03 Formulario:
Versión II.

04 Formulario:
Encuesta Outbound aplicada por canal Telefónico Versión II.

Introducción



En el presente documento se proyectará los resultados de la percepción ciudadana de las 33 regionales y 218 centros zonales del ICBF a nivel nacional, por lo tanto, se darán a conocer los datos proporcionada por el área de planeación que respalda al proceso de encuestas, seguidamente se analiza la respuesta a cada pregunta y el nivel de satisfacción que se logra internamente en cada punto de atención.

Finalmente, los resultados de las alertas y la participación en cada una de las categorías y las felicitaciones expresadas por los ciudadanos a nuestros equipos de atención resaltando labor de cada profesional.





**BIENESTAR
FAMILIAR**

Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial

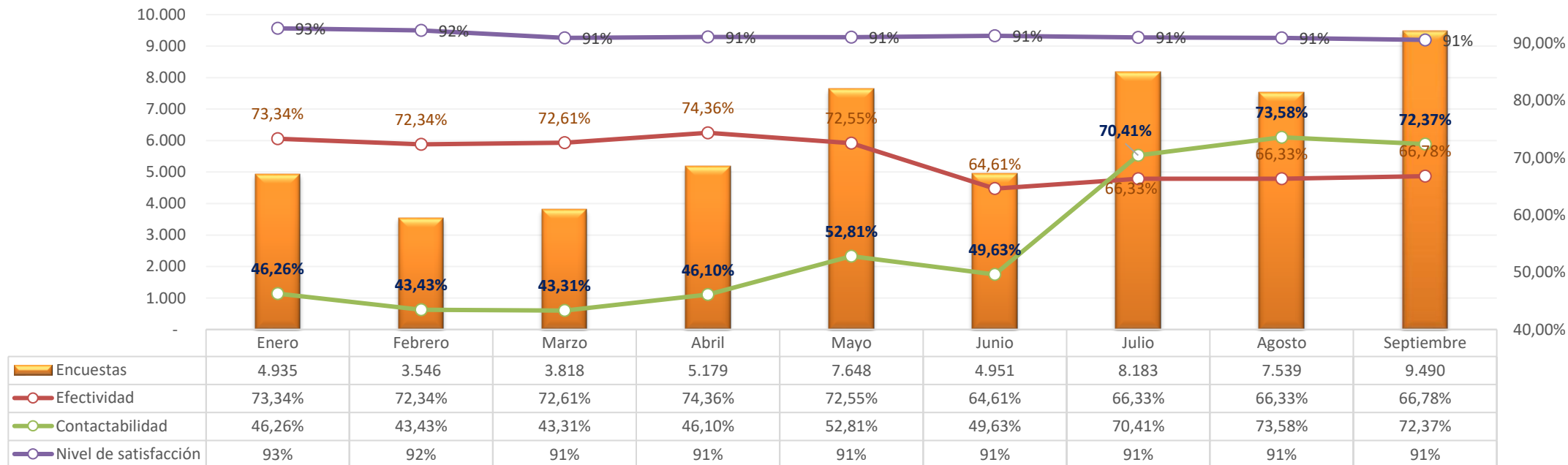
**Trimestre
III 2025**



Resumen global



La siguiente gráfica presenta un resumen global de los resultados de las encuestas realizadas para el tercer trimestre entre julio a septiembre de 2025. Se detallan la cantidad de encuestas efectivas, los niveles de Efectividad, Contactabilidad y Satisfacción, con el objetivo de mostrar la evolución de estos indicadores a lo largo del trimestre.

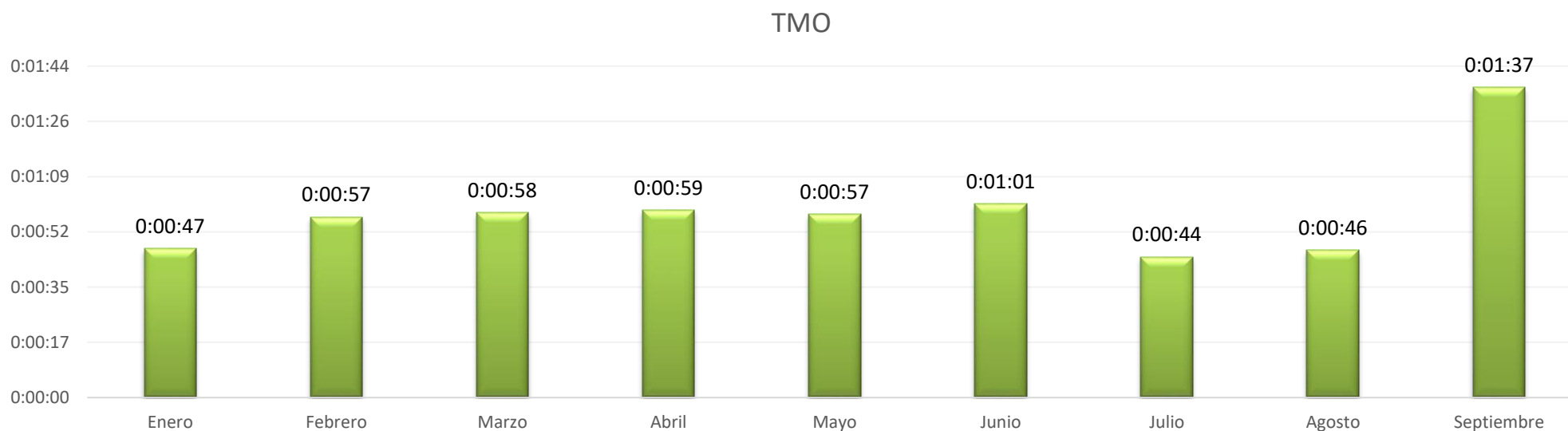


- Durante el tercer trimestre se generaron 25.212 encuestas efectivas (incluyendo los SMS), insumo que nos ayuda para identificar como se esta atendiendo a los ciudadanos que se acercan a los diferentes puntos de atención del ICBF.
- El indicador de **efectividad cerró en promedio en 66%** con relación al indicador de **contactabilidad cerró con un 72%**, no obstante, desde el segmento se garantiza la cantidad de marcaciones requeridas.

Resumen global



En cuanto al indicador de TMO durante el tercer trimestre del 2025 cerró así:



La meta del indicador de tiempo de conversación es de 03:00 minutos la cual se evidencia mes a mes su cumplimiento, es de aclarar que el cumplimiento de este conlleva a que los encuestadores puedan hacer más marcaciones y así obtener mayor insumo de la percepción de los ciudadanos.

Resumen consolidado de gestión



En la siguiente tabla se visualiza el resultado del tercer trimestre del 2025, en el cuadro se detalla un comparativo de la muestra recibida y resultados de gestión sobre la misma:

Mes	Reg Recibidos por área de planeación	Reg No válidos	% No válidos	Reg válidos a encuestar	% Registros Válidos	Marcaciones	Registros únicos marcados	% Gestión de la Muestra	Registros contactados	Encuestas	Encuestas SMS	Total Encuestas	Alertas Creadas	Alertas Escaladas	% Indicador Índice Alertas Escaladas	% Indicador Índice Alertas Creadas	Efectividad	Contactabilidad	TMO
Enero	24.355	521	2,1%	23.834	97,9%	25.065	14.546	61%	6.729	4.935	0	4.935	269	167	3,38%	5,5%	73,34%	46,26%	0:00:47
Febrero	25.805	703	2,7%	25.102	97,3%	19.956	11.287	45%	4.902	3.500	46	3.546	139	76	2,14%	4,0%	72,34%	43,43%	0:00:57
Marzo	24.324	631	2,6%	23.693	97,4%	22.634	12.141	51%	5.258	3.760	58	3.818	153	82	2,15%	4,1%	72,61%	43,31%	0:00:58
Abril	22.202	651	2,9%	21.551	97,1%	27.911	15.110	70%	6.965	5.077	102	5.179	219	101	1,95%	4,3%	74,36%	46,10%	0:00:59
Mayo	22.423	553	2,5%	21.870	97,5%	40.670	19.964	91%	10.542	7.527	121	7.648	243	127	1,66%	3,2%	72,55%	52,81%	0:00:57
Junio	18.697	507	2,7%	18.190	97,3%	27.796	15.440	85%	7.663	4.858	93	4.951	142	68	1,37%	2,9%	64,61%	49,63%	0:01:01
Julio	26.322	571	2,2%	25.751	97,8%	47.515	17.522	68%	12.337	8.023	160	8.183	345	160	1,96%	4,3%	66,33%	70,41%	0:00:44
Agosto	18.546	368	2,0%	18.178	98,0%	39.496	15.448	85%	11.366	7.471	68	7.539	350	160	2,12%	4,7%	66,33%	73,58%	0:00:46
Septiembre	21.418	447	2,1%	20.971	97,9%	54.634	19.635	94%	14.210	9.401	89	9.490	387	155	1,63%	4,1%	66,78%	72,37%	0:01:37
Total	204.092	4.952	2,4%	199.140	97,6%	305.677	141.093	72,2%	79.972	54.552	737	55.289	2.247	1.096	1,98%	4,1%	69,9%	55,3%	0:00:58

Concepto 1

En el tercer trimestre de 2025, se recibieron un total de 64.900 registros válidos para encuestar, remitidos por el área de planeación, así como 1.386 registros no válidos dentro del total de la muestra.

Concepto 2

En cuanto a las marcaciones, se obtuvo un total de 141.645 durante el periodo. Se espera que este indicador continúe en aumento, como resultado de la apropiación del conocimiento por parte de los colaboradores.

Concepto 3

Para el tercer trimestre del 2025 se alcanzó a movilizar 52.605 registros únicos, de los cuales se tiene la ventana de tiempo (5 días hábiles), adicional de encuestar vía telefónica.

Concepto 4

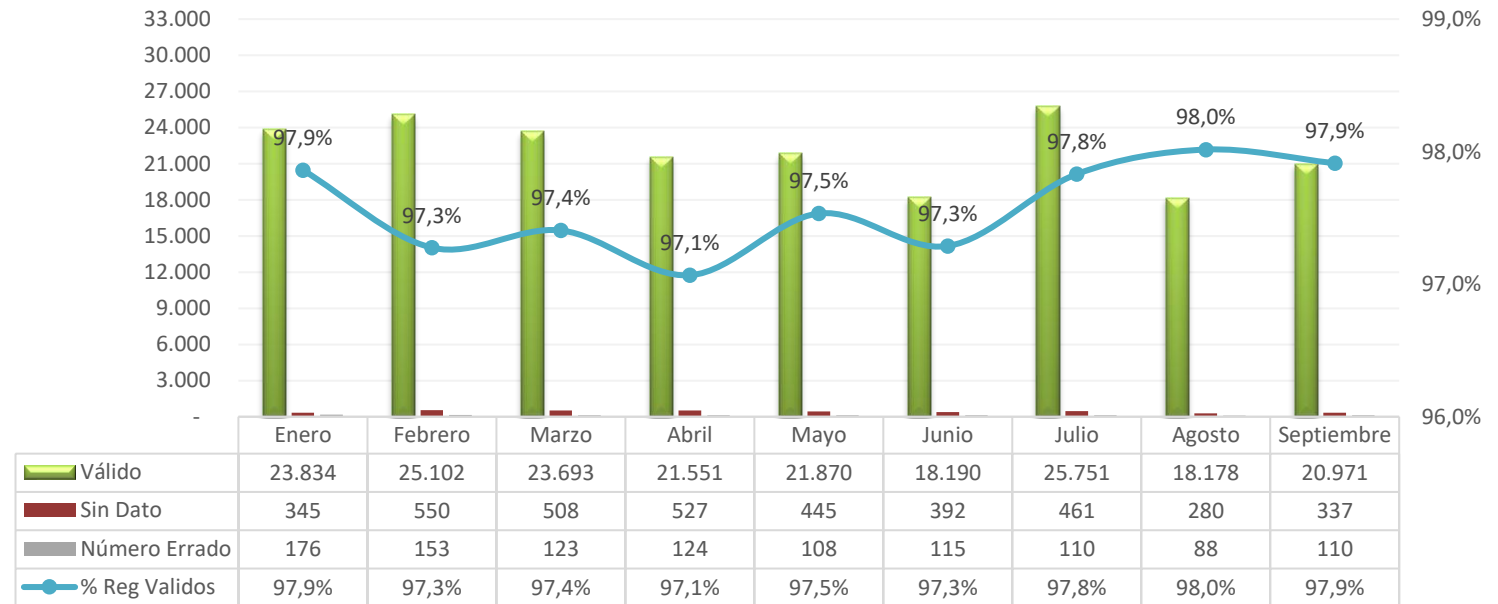
Mes a mes se trabaja con el equipo de encuestas para realizar más marcaciones y así obtener más encuestas y conocer la opinión del ciudadano.

Validación de registros recibidos



Frente a la validación de datos que realiza el centro de contacto, sobre la muestra recibida del tercer trimestre del 2025 encontramos:

En cuanto a la validación de registros, para el tercer trimestre del 2025 se recibieron **66.286 registros** por parte del área de planeación, de los cuales posterior a la revisión y los filtros para validar si proceden para encuestar, y se encontraron **1.386 registros no válidos**, lo que representa un **2%** sobre el total de la muestra recibida en el trimestre, dejando con ello un total de **64.900 registros validos**



Numero Errado Trimestral

308 registros que es el **0,15%** corresponde a datos errados (registros no coherentes con números de teléfono válidos para llamar, números inexistentes, fuera de servicio).

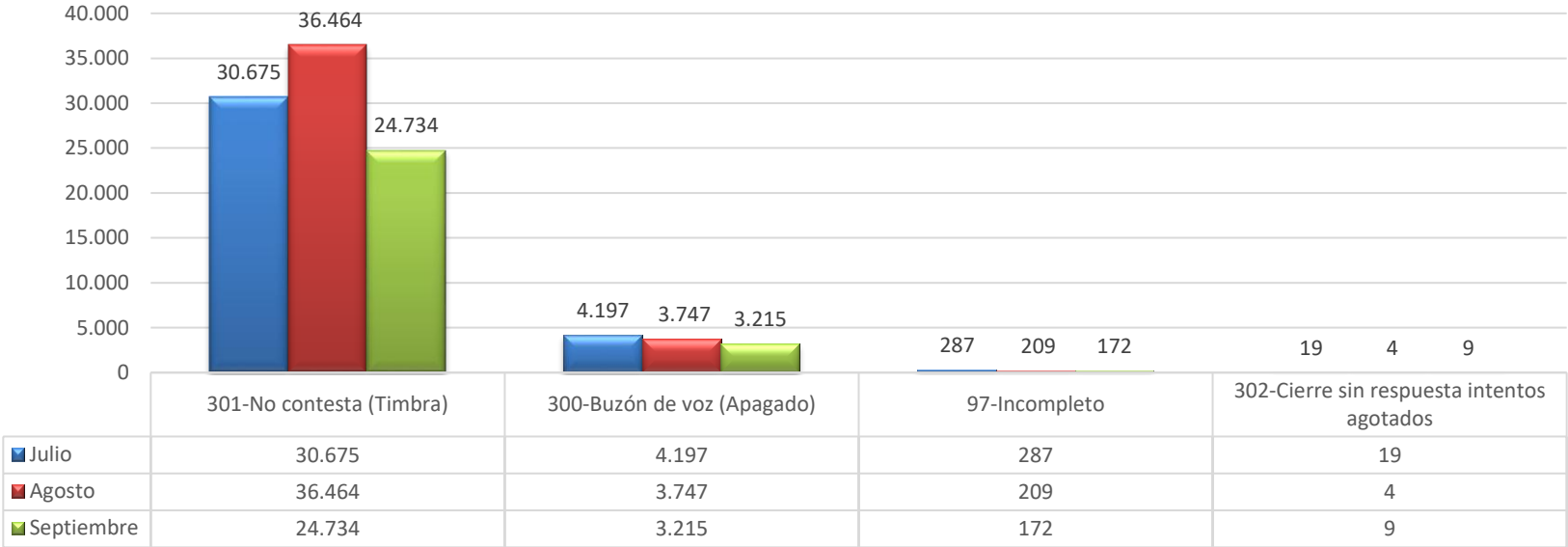
Sin Dato Trimestral

1.078 registros, el **1%** de registros no contó con datos de teléfono para encuestar.

Motivos de los no contactados



En la siguiente tabla se presenta los motivos del tercer trimestre del 2025 por los cuales no se pudo llevar a cabo la encuesta efectiva:



En la grafica se evidencia la cantidad de marcaciones las cuales pueden ser entre 1 a 9 dependiendo del resultado del contacto, es importante aclarar que las mismas se realizan a los registros únicos suministrados en las bases de planeación, así mismo se ilustra el resultado del “No contactado”, vale la pena resaltar que el “Incompleto” hace referencia a las interacciones que en medio de la encuesta se cae la interacción, por lo que desde el segmento se garantiza la finalización de la misma por medio de devolución.

Validación de registros recibidos por regional



Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre	Participación %	Total
Bogota	1027	696	830	1119	1724	1119	1615	1517	2016	5148	20%	11663
Valle Del Cauca	248	142	298	426	649	381	624	652	711	1987	8%	4131
Antioquia	473	368	211	350	557	409	597	331	735	1663	7%	4031
Cundinamarca	367	247	252	297	478	319	547	508	589	1644	7%	3604
Atlantico	193	223	150	256	311	192	320	346	429	1095	4%	2420
Santander	192	69	180	195	263	195	342	316	393	1051	4%	2145
Tolima	203	61	147	203	323	151	345	322	338	1005	4%	2093
Huila	162	87	129	153	259	143	301	314	360	975	4%	1908
Bolivar	192	198	161	202	272	175	282	274	370	926	4%	2126
N. De Santander	198	108	138	211	266	179	318	264	314	896	4%	1996
Cordoba	198	173	131	173	251	167	275	299	271	845	3%	1938
Cesar	127	101	138	178	213	178	276	240	295	811	3%	1746
Boyaca	206	168	118	174	273	172	275	249	282	806	3%	1917
Meta	121	79	119	125	162	120	236	252	315	803	3%	1529
Nariño	161	163	119	168	253	179	248	257	297	802	3%	1845
Risaralda	132	72	85	157	264	151	254	204	306	764	3%	1625
Caldas	110	77	109	109	206	122	207	200	281	688	3%	1421
Cauca	164	178	110	168	207	121	227	210	225	662	3%	1610
Magdalena	115	65	68	83	143	86	147	166	174	487	2%	1047
Casanare	49	22	34	52	77	56	120	96	135	351	1%	641
La Guajira	53	56	60	52	75	65	101	97	93	291	1%	652
Sucre	38	26	35	49	70	34	97	68	95	260	1%	512
Quindio	43	20	35	61	82	51	84	54	92	230	1%	522
Arauca	22	15	28	31	70	35	71	64	91	226	1%	427
Caqueta	35	55	20	33	42	34	61	62	77	200	1%	419
Putumayo	26	13	20	37	29	25	48	40	67	155	1%	305
Choco	37	43	27	41	43	32	47	59	47	153	1%	376
Guaviare	15	3	12	16	27	21	34	29	28	91	0,36%	185
San Andres	6	4	9	18	13	10	18	16	19	53	0,21%	113
Amazonas	13	1	7	7	12	7	18	12	15	45	0,18%	92
Sin Dato Regional	0	9	19	16	12	16	19	6	14	39	0,15%	111
Vichada	4	0	7	8	10	1	12	6	6	24	0,10%	54
Guainia	4	4	9	8	9	5	8	6	8	22	0,09%	61
Vaupés	1	0	3	3	3	0	9	3	2	14	0,06%	24
Total	4935	3546	3818	5179	7648	4951	8183	7539	9490	25212	100%	55289

01

En la tabla se evidencia la validación de registros que llegaron por parte del área de planeación en el tercer trimestre. En la validación que se realiza por parte del centro de contacto se evidencia:

02

Para este trimestre se contó con el **98%** de registros válidos sobre el total de registros recibidos.

03

Se destacan las regionales con mayor participación de registros válidos: Bogotá, Valle del Cauca y Cundinamarca.

04

Las siguientes regionales presentan participación menor a 1% las cuales no cumplen con la validación de registros validos la cual debe ser igual o mayor al 97%: **Guaviare, San Andrés, Amazonas, Vichada, Guania, Vaupés.**

Comparativo por tipo de petición



En la siguiente tabla se evidencia el resultado de los 9 tipos de petición que se verificaron durante el tercer trimestre del 2025:

Regional	Marcaciones	Registros Unicos	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Encuestas SMS	Total Encuestas	Alertas	% Efectividad	% Contactabilidad
Trámite de atención Extraprocetal (TAE)	80.847	30.000	21.503	14.209	153	14.362	549	67%	72%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	19.820	7.705	5.739	3.896	51	3.947	172	68,63%	74,49%
Derecho de Petición - Información y Orientación	19.761	7.081	4.971	3.155	27	3.182	219	63,77%	70,28%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	10.695	3.864	2.764	1.705	20	1.725	56	62,27%	71,54%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.765	3.295	2.428	1.586	23	1.609	74	66,04%	73,86%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	982	367	293	203	3	206	4	70,99%	80,54%
Inobservancia de derechos	713	271	203	134	1	135	7	65,82%	74,77%
Trámite de Adopción	48	17	11	6	-	6	-	62%	67%
Trámite Búsqueda de Orígenes	14	5	1	1	-	1	1	100%	11,11%
Sin tipo de petición	-	-	-	-	39	39	-		
Total	141.645	52.605	37.913	24.895	317	25.212	1.082	65,66%	72%

El área de planeación envía registros de 9 tipos de petición, como se evidencia en la tabla, el tipo que tuvo mayor participación de registros únicos marcados es TAE con el 72%,

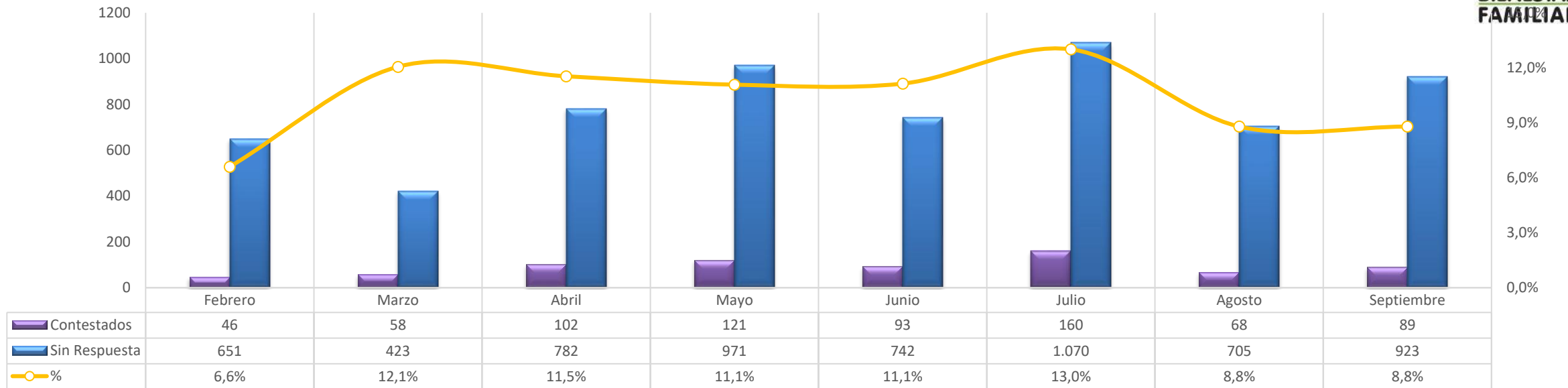
El tipo de petición con menor cantidad de marcaciones realizadas es el Trámite búsqueda de Orígenes con un 0,01%, lo cual es consecuente con la cantidad de registros realizados con este tipo de petición en el trimestre.

Se evidencia mayor participación de encuestas efectivas en TAE con el 14.209 Encuestas con una participación del 57% realizadas, incluyendo SMS

El tipo de petición con mayor participación de alertas de eventos críticos fue el Trámite de atención Extraprocetal con 549.

El índice de alertas escaladas a la regional en promedio del tercer trimestre es del 1,88% de julio a septiembre.

Proceso SMS doble vía



Categoría	Contestada	%	Sin Contestar	%	Total
Mensajes con tercero	115	9,65%	1077	90,35%	1192
Mensaje de texto	202	11,08%	1621	88,92%	1823
Total general	317		2698		3015

En el tercer trimestre (Julio – Agos – Sept), del año 2025 se han enviado un total de **3.015** mensajes de texto, donde se obtiene el **11%** de efectividad, representado en **317** respuestas por parte de los ciudadanos.

Resumen encuestas de satisfacción

En la tabla se proyecta el resultado de encuestas efectivas en el tercer trimestre del 2025.

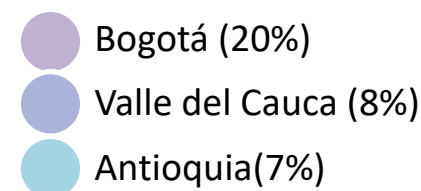


Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Bogota	1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	1.615	1.517	2.016	11.663
Valle Del Cau	248	142	298	426	649	381	624	652	711	4.131
Antioquia	473	368	211	350	557	409	597	331	735	4.031
Quindinamar	367	247	252	297	478	319	547	508	589	3.604
Atlantico	193	223	150	256	311	192	320	346	429	2.420
Santander	192	69	180	195	263	195	342	316	393	2.145
Bolivar	192	198	161	202	272	175	282	274	370	2.126
Tolima	203	61	147	203	323	151	345	322	338	2.093
Norte De San	198	108	138	211	266	179	318	264	314	1.996
Cordoba	198	173	131	173	251	167	275	299	271	1.938
Boyaca	206	168	118	174	273	172	275	249	282	1.917
Huila	162	87	129	153	259	143	301	314	360	1.908
Nariño	161	163	119	168	253	179	248	257	297	1.845
Cesar	127	101	138	178	213	178	276	240	295	1.746
Risaralda	132	72	85	157	264	151	254	204	306	1.625
Cauca	164	178	110	168	207	121	227	210	225	1.610
Meta	121	79	119	125	162	120	236	252	315	1.529
Caldas	110	77	109	109	206	122	207	200	281	1.421
Magdalena	115	65	68	83	143	86	147	166	174	1.047
La Guajira	53	56	60	52	75	65	101	97	93	652
Casanare	49	22	34	52	77	56	120	96	135	641
Quindio	43	20	35	61	82	51	84	54	92	522
Sucre	38	26	35	49	70	34	97	68	95	512
Arauca	22	15	28	31	70	35	71	64	91	427
Caqueta	35	55	20	33	42	34	61	62	77	419
Choco	37	43	27	41	43	32	47	59	47	376
Putumayo	26	13	20	37	29	25	48	40	67	305
Guaviare	15	3	12	16	27	21	34	29	28	185
San Andres	6	4	9	18	13	10	18	16	19	113
Sin Dato Reg	-	9	19	16	12	16	19	6	14	111
Amazonas	13	1	7	7	12	7	18	12	15	92
Guainia	4	4	9	8	9	5	8	6	8	61
Vichada	4	-	7	8	10	1	12	6	6	54
Vaupes	1	-	3	3	3	-	9	3	2	24
Total	4.935	3.546	3.818	5.179	7.648	4.951	8.183	7.539	9.490	55.289

El balance es el siguiente:

- **Marcaciones:** 141.645
- **Contactados:** 37.913
- **Encuestas efectivas:** 25.212 (incluyendo SMS)

Las regionales con mayor participación de las encuestas efectivas del tercer trimestre del 2025 son:



La Regional **Vaupés** tuvo baja participación en el primer trimestre en las encuestas de satisfacción con un **0,06%** con **14 Encuestas**.

NOTA: las encuestas que dicen Sin dato regional se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar que punto de atención fue el que brindó la atención, sin embargo, se obtuvo encuesta.

La tabla se organiza por el total de encuestas.

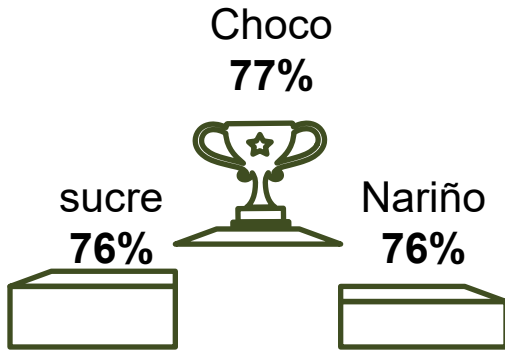
Resumen encuestas de satisfacción



Se resalta a la Regional Antioquia y sus centros zonales por mejorar sus indicadores para el tercer trimestre, esta mejora se evidencia que los peticionarios resaltan la labor de Antioquia bajo los siguiente aspectos:

- 1) Orientación de la información
- 2) Atención y disposición

Ranking de Contactabilidad Trimestral



Regional	Marcações	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Contactabilidad
CHOCO	920	325	250	151	-	76,92%
SUCRE	1.478	556	424	258	7	76,26%
NARIÑO	4.107	1.586	1.205	788	37	75,98%
MAGDALENA	2.761	1.040	782	486	7	75,19%
PUTUMAYO	847	305	228	152	9	74,75%
RISARALDA	3.867	1.473	1.097	753	24	74,47%
CASANARE	1.819	674	500	347	13	74,18%
CALDAS	3.752	1.373	1.012	683	18	73,71%
AMAZONAS	212	94	69	44	-	73,40%
ARAUCA	1.174	456	334	223	1	73,25%
BOGOTA	28.294	10.457	7.634	5.103	332	73,00%
CORDOBA	5.313	1.878	1.369	831	22	72,90%
SANTANDER	5.901	2.235	1.623	1.038	48	72,62%
GUAINIA	153	62	45	21	6	72,58%
BOLIVAR	5.748	1.990	1.443	916	24	72,51%
CESAR	4.967	1.799	1.303	805	19	72,43%
BOYACA	4.382	1.617	1.170	797	34	72,36%
CAUCA	3.867	1.370	983	654	36	71,75%
CAQUETA	1.077	395	283	198	1	71,65%
TOLIMA	5.618	2.132	1.527	995	37	71,62%
HUILA	5.369	2.010	1.438	962	31	71,54%
ANTIOQUIA	8.265	3.414	2.440	1.638	95	71,47%
NORTE DE SANTANDER	5.286	1.919	1.368	885	16	71,29%
QUINDIO	1.382	505	359	227	12	71,09%
META	4.368	1.658	1.177	796	22	70,99%
LA GUAJIRA	2.088	706	501	286	9	70,96%
CUNDINAMARCA	9.804	3.514	2.489	1.631	91	70,83%
VALLE DEL CAUCA	10.570	4.115	2.883	1.964	72	70,06%
ATLANTICO	6.927	2.490	1.683	1.081	50	67,59%
GUAVIARE	639	225	151	91	1	67,11%
VAUPES	76	29	19	14	2	65,52%
SAN ANDRES	416	138	88	53	1	63,77%
VICHADA	198	65	36	24	4	55,38%
Total general	141.645	52.605	37.913	24.895	1.081	72,07%

NOTA: El ranking de contactabilidad se calcula con todas las interacciones realizadas mediante canal Outbound, por lo que las encuestas y registros contactados de los SMS no son incluidos en esta tabla.

La tabla se organiza por más baja contactabilidad.

Ranking de efectividad



Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad
VAUPES	76	29	19	14	2	73,68%
CAQUETA	1.077	395	283	198	1	69,96%
CASANARE	1.819	674	500	347	13	69,40%
RISARALDA	3.867	1.473	1.097	753	24	68,64%
VALLE DEL CAUCA	10.570	4.115	2.883	1.964	72	68,12%
BOYACA	4.382	1.617	1.170	797	34	68,12%
META	4.368	1.658	1.177	796	22	67,63%
CALDAS	3.752	1.373	1.012	683	18	67,49%
ANTIOQUIA	8.265	3.414	2.440	1.638	95	67,13%
HUILA	5.369	2.010	1.438	962	31	66,90%
BOGOTA	28.294	10.457	7.634	5.103	332	66,85%
ARAUCA	1.174	456	334	223	1	66,77%
PUTUMAYO	847	305	228	152	9	66,67%
VICHADA	198	65	36	24	4	66,67%
CAUCA	3.867	1.370	983	654	36	66,53%
CUNDINAMARCA	9.804	3.514	2.489	1.631	91	65,53%
NARIÑO	4.107	1.586	1.205	788	37	65,39%
TOLIMA	5.618	2.132	1.527	995	37	65,16%
NORTE DE SANTANDER	5.286	1.919	1.368	885	16	64,69%
ATLANTICO	6.927	2.490	1.683	1.081	50	64,23%
SANTANDER	5.901	2.235	1.623	1.038	48	63,96%
AMAZONAS	212	94	69	44	-	63,77%
BOLIVAR	5.748	1.990	1.443	916	24	63,48%
QUINDIO	1.382	505	359	227	12	63,23%
MAGDALENA	2.761	1.040	782	486	7	62,15%
CESAR	4.967	1.799	1.303	805	19	61,78%
SUCRE	1.478	556	424	258	7	60,85%
CORDOBA	5.313	1.878	1.369	831	22	60,70%
CHOCO	920	325	250	151	-	60,40%
GUAVIARE	639	225	151	91	1	60,26%
SAN ANDRES	416	138	88	53	1	60,23%
LA GUAJIRA	2.088	706	501	286	9	57,09%
GUAINIA	153	62	45	21	6	46,67%
Total general	141.645	52.605	37.913	24.895	1.081	65,66%

Mejor efectividad Trimestral
Vaupés: **74%**

Efectividad baja Trimestral
Guania **47%**

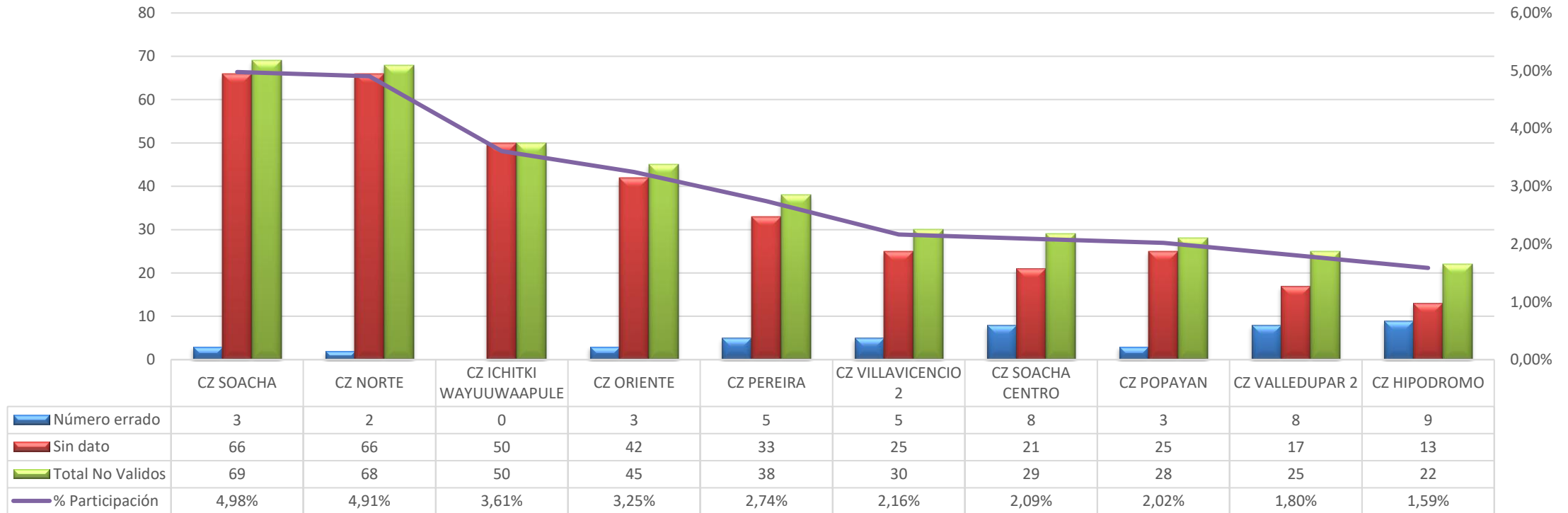
NOTA: El ranking de efectividad se calcula con todas las interacciones realizadas mediante canal Outbound, por lo que las encuestas y registros contactados de los SMS no son incluidos en esta tabla.

La tabla se organiza por más baja efectividad.

Validación de registros recibidos por centro zonal



En la siguiente grafica se organiza por mayor cantidad de registros no válidos del tercer trimestre del 2025



Se evidencian 10 Centro Zonales con mayor cantidad de registros no validos, los cuales representan **un 29%** del total de los registros no validos reportados para el tercer trimestre. Se debe tener presente que la mayoría de estos registros no validos se deben a que los número de teléfono están mal registrados, no se encuentran completos o presentan alguna novedad en el registro, lo que impacta en la cantidad de registros validos para encuestar



Encuestas por macro región

**Trimestre
III 2025**



Encuestas por macro región - Caribe



Regional	Cz	Mes	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Total Trimestre
ATLANTICO	CZ BARANOA		21	23	15	24	27	16	30	32	36	98
	CZ HIPODROMO		46	69	42	91	110	68	97	98	168	363
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO		16	19	10	26	32	19	36	42	54	132
	CZ SABANAGRANDE		7	9	11	10	18	11	27	35	20	82
	CZ SABANALARGA		12	30	20	23	29	25	41	26	29	96
	CZ SUROCCIDENTE		77	57	47	73	65	38	51	78	78	207
	CZ SURORIENTE		11	16	5	9	23	9	29	31	38	98
	REGIONAL ATLANTICO		3				7	6	9	4		6
Total ATLANTICO		193	223	150	256	311	192	320	346	429	1.095	
BOLIVAR	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO		10	25	31	29	35	29	35	32	69	136
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		17	13	16	15	36	25	17	27	26	70
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		36	45	27	33	36	27	45	41	65	151
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA		45	42	16	47	67	41	81	81	75	237
	CZ MAGANGUE		24	14	17	20	27	5	17	21	28	66
	CZ MOMPOX		11	5	6	6	11	9	21	22	36	79
	CZ SIMITI		7	4	7	4	7	6	9	8	9	26
	CZ TURBACO		28	30	24	33	31	17	34	31	46	111
REGIONAL BOLIVAR		14	20	17	15	22	16	23	11	16	50	
Total BOLIVAR		192	198	161	202	272	175	282	274	370	926	
CESAR	CZ AGUACHICA		40	43	31	42	48	32	53	51	52	156
	CZ AGUSTIN CODAZZI		14	25	13	14	24	18	39	30	32	101
	CZ CHIRIGUANA		16	8	12	27	18	18	20	13	39	72
	CZ VALLEDUPAR 1		1	8	3	7	5	3	2	7	3	12
	CZ VALLEDUPAR 2		55	17	79	87	118	106	160	139	149	448
	REGIONAL CESAR		1			1		1	2			22
Total CESAR		127	101	138	178	213	178	276	240	295	811	
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA		94	85	45	89	92	63	109	114	118	341
	CZ CERETE		10	16	6	11	14	10	24	20	18	62
	CZ LORICA		23	7	15	13	28	18	25	24	15	64
	CZ MONTELIBANO		16	20	14	15	33	18	33	40	33	106
	CZ PLANETARICA		8	10	12	14	18	9	17	21	20	58
	CZ SAHAGUN		20	16	19	15	27	27	29	38	22	89
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		10	4	8	3	10	10	14	15	13	42
	CZ TIERRALTA		17	15	11	13	25	12	22	22	26	70
REGIONAL CORDOBA				1		4		2	5	6	13	
Total CORDOBA		198	173	131	173	251	167	275	299	271	845	

La macro región Caribe para el tercer trimestre del 2025 obtuvo un total de **4.768 encuestas**, la regional con mayor participación fue: **Atlántico con 1.095 encuestas efectivas** lo que corresponde al 23%.

Encuestas por macro región - Caribe



LA GUAJIRA	CZ FONSECA	19	14	14	12	16	12	19	20	20	59
	CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	1		2		2	2	5	5	5	15
	CZ MAICAO	12	14	10	11	20	10	29	24	21	74
	CZ MANAURE	1	3	2	2		6		4	2	6
	CZ RIOHACHA 2	20	25	31	27	37	35	47	43	45	135
	REGIONAL LA GUAJIRA			1				1	1		2
Total LA GUAJIRA		53	56	60	52	75	65	101	97	93	291
MAGDALENA	CZ CIENAGA	9	10	10	16	14	9	15	29	25	69
	CZ DEL RIO	5	2	7	2	5	1	8	3	5	16
	CZ EL BANCO	26	12	2	4	14	6	19	25	19	63
	CZ FUNDACIÓN	12	7	10	8	18	13	24	15	29	68
	CZ PLATO	10	5	3	2	9	9	13	12	12	37
	CZ SANTA ANA	3		3	8	7	9	8	10	15	33
	CZ SANTA MARTA 1	19	12	12	15	26	11	18	24	18	60
	CZ SANTA MARTA 2	27	14	15	20	34	19	20	32	31	83
REGIONAL MAGDALENA	4	3	6	8	16	9	22	16	20	58	
Total MAGDALENA		115	65	68	83	143	86	147	166	174	487
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS		4	7	17	12	6	13	9	11	33
	REGIONAL SAN ANDRES	6		2	1	1	4	5	6	8	19
	CZ OLD PROVIDENCE								1		1
Total SAN ANDRES		6	4	9	18	13	10	18	16	19	53
SUCRE	CZ BOSTON			1				4	3	13	20
	CZ LA MOJANA	5	1		2	2	1	3	1	4	8
	CZ NORTE	18	20	29	41	55	29	64	52	65	181
	CZ SINCELEJO	14	4	5	6	12	2	26	12	12	50
	REGIONAL SUCRE	1	1			1	2			1	1
Total SUCRE		38	26	35	49	70	34	97	68	95	260
Total general		922	846	752	1.011	1.348	907	1.516	1.506	1.746	4.768

Encuestas por macro Centro Sur



Regional	Cz	Mes	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Total Trimestre	
AMAZONAS	CZ LETICIA		2		4	3	7	7	18	1	13	32	
	REGIONAL AMAZONAS		11	1	3	4	5			11	2	13	
Total AMAZONAS			13	1	7	7	12	7	18	12	15	45	
CAQUETA	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES		5	1		4	7	5	8	5	5	18	
	CZ FLORENCIA 1		16	15	8	8	15	8	14	22	27	63	
	CZ FLORENCIA 2		11	31	9	11	11	12	28	15	5	48	
	CZ PUERTO RICO		3	8	3	10	9	7	9	17	14	40	
	REGIONAL CAQUETA							2	2	3	26	31	
Total CAQUETA			35	55	20	33	42	34	61	62	77	200	
HUILA	CZ GARZON		24	25	9	15	37	20	41	43	44	128	
	CZ LA GAITANA		56	29	30	22	61	26	62	64	92	218	
	CZ LA PLATA		19	19	12	17	10	11	28	27	32	87	
	CZ NEIVA		39	11	51	59	87	46	107	102	118	327	
	CZ PITALITO		24	3	27	40	64	40	63	78	74	215	
Total HUILA			162	87	129	153	259	143	301	314	360	975	
PUTUMAYO	CZ LA HORMIGA		10	3	6	11	6	2	4	1	7	12	
	CZ MOCOA		2	2	5	4	7	5	13	7	25	45	
	CZ PUERTO ASIS		12	6	7	19	16	16	27	20	26	73	
	CZ SIBUNDOY		2	2	2	3	2	2	4	12	9	25	
Total PUTUMAYO			26	13	20	37	29	25	48	40	67	155	
TOLIMA	CZ CHAPARRAL		18	4	8	16	23	10	10	11	14	35	
	CZ ESPINAL		12	6	5	24	37	11	26	19	22	67	
	CZ GALAN		49	19	32	42	75	37	75	85	84	244	
	CZ HONDA		4	4	2	8	11	5	8	15	9	32	
	CZ IBAGUE		2	2	6	8	19	3	8	10	13	31	
	CZ JORDAN		49	6	42	49	81	52	129	112	115	356	
	CZ LERIDA		11	4	3	4	6	5	13	14	14	41	
	CZ LIBANO		5	2	10	9	24	8	15	10	12	37	
	CZ MELGAR		16	5	16	20	21	13	31	23	19	73	
	CZ PURIFICACION		11	4	13	11	6	1	12	11	14	37	
	REGIONAL TOLIMA		26	5	10	12	20	6	18	12	22	52	
	Total TOLIMA			203	61	147	203	323	151	345	322	338	1.005
	Total general			439	217	323	433	665	360	773	750	857	2.380

La macro región Centro Sur para el tercer trimestre del 2025 obtuvo un total de **2.380 encuestas**, la regional con mayor participación fue: **Tolima con 1.005 encuestas efectivas** lo que corresponde al 42%.

Encuestas por macro región -Centro oriente



Regional	Cz	Mes	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Total Trimestre
BOGOTA	CZ BARRIOS UNIDOS		24	38	27	31	48	29	47	52	47	146
	CZ BOSA		102	44	127	117	241	151	206	225	280	711
	CZ CIUDAD BOLIVAR		70	26	93	104	192	145	168	117	194	479
	CZ CREER		3	1	1	8	12	5	13	8	7	28
	CZ ENGATIVA		62	14	69	77	102	76	74	80	105	259
	CZ FONTIBON		94	76	40	78	122	63	84	75	102	261
	CZ KENNEDY		74	25	54	96	157	91	129	115	172	416
	CZ KENNEDY CENTRAL		43	13	40	68	135	65	112	86	109	307
	CZ MARTIRES		36	32	38	34	38	29	39	36	47	122
	CZ PUENTE ARANDA		1				1		2	13	9	14
	CZ RAFAEL URIBE		96	108	60	88	133	107	108	127	183	418
	CZ REVIVIR		2	20	8	15	13	3	6	4	9	19
	CZ SAN CRISTOBAL SUR		129	114	67	101	71	58	123	131	162	416
	CZ SANTA FE		15	24	13	26	36	22	46	33	35	114
	CZ SUBA		68	16	74	78	116	85	138	136	180	454
	CZ TUNJUELITO		59	52	34	41	79	45	70	55	83	208
	CZ USAQUEN		114	81	45	76	116	71	99	95	121	315
CZ USME		31	8	34	75	104	58	122	113	144	379	
REGIONAL BOGOTA		4	4	6	6	8	14	18	20	22	60	
Total BOGOTA		1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	1.615	1.517	2.016	5.148	
BOYACA	CZ CHIQUINQUIRA		40	18	13	19	22	9	32	22	19	73
	CZ DUITAMA		24	20	22	30	39	20	43	40	50	133
	CZ EL COCUY		1	1		2	2	2				-
	CZ GARAGOA		4	2	9	6	11	2	8	8	9	25
	CZ MIRAFLORES		5	4		2	3	1	6	8	3	17
	CZ MONQUIRA		9	6	5	5	10	8	9	14	10	33
	CZ OTANCHE		1		3	4	8	11	11	6	9	26
	CZ PUERTO BOYACA		24	11	12	10	17	21	25	21	31	77
	CZ SOATA			6	2	5	2	3	9	2	1	12
	CZ SOGAMOSO		42	47	29	49	91	51	64	71	85	220
	CZ TUNJA 1		3	1			1	1	10	8	4	22
	CZ TUNJA 2		52	52	21	39	63	42	52	49	58	159
REGIONAL BOYACA		2	2	2	3	4	1	6		3	9	
Total BOYACA		206	168	118	174	273	172	275	249	282	806	

La macro región Centro Oriente para el tercer trimestre del 2025 obtuvo un total de **9.545 encuestas**, la regional con mayor participación fue: **Bogotá con 5.148 encuestas efectivas** lo que corresponde al 54% .

Encuestas por macro región -Centro oriente



CUNDINAMARCA	CZ CAQUEZA	13	13	6	17	15	10	19	8	12	39
	CZ CHOCONTA	8	18	9	5	17	8	18	19	13	50
	CZ FACATATIVA	50	63	26	23	49	43	55	60	51	166
	CZ FUSAGASUGA	74	63	45	68	94	56	90	84	112	286
	CZ GACHETA	3	2	1	1	7	5	4	2	5	11
	CZ GIRARDOT	21	18	17	23	27	14	43	27	31	101
	CZ LA MESA	8	7	3	19	18	8	19	23	23	65
	CZ PACHO	6	7	9	9	10	7	16	11	10	37
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	5	3	2	3	3	16	5	2	1	8
	CZ SOACHA	83	23	77	38	97	71	104	98	150	352
	CZ SOACHA CENTRO	37	4	24	36	73	29	103	101	109	313
	CZ UBATE	5	2	5	6	10	12	8	7	14	29
	CZ VILLETA	20	10	8	8	24	15	14	14	19	47
	CZ ZIPAQUIRA	32	12	17	21	31	23	47	49	36	132
REGIONAL CUNDINAMARCA	2	2	3	20	3	2	2	3	3	8	
Total CUNDINAMARCA	367	247	252	297	478	319	547	508	589	1.644	
NORTE DE SANTANDER	CZ CUCUTA 1	68	35	45	76	86	54	98	91	83	272
	CZ CUCUTA 2	23	23	32	35	52	30	54	45	57	156
	CZ CUCUTA 3	56	28	43	57	76	50	72	63	79	214
	CZ OCAÑA	38	14	13	20	30	26	60	37	64	161
	CZ PAMPLONA	8	1	4	10	10	9	19	11	11	41
	CZ TIBU	5	6	1	10	12	10	15	17	20	52
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER		1		3						-
Total NORTE DE SANTANDER	198	108	138	211	266	179	318	264	314	896	
SANTANDER	CZ ANTONIA SANTOS				1	1	1	4	7	6	17
	CZ BUCARAMANGA SUR	55	22	40	46	28	38	69	75	90	234
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	48	14	59	56	103	65	92	86	118	296
	CZ LA FLORESTA	43	15	41	39	47	40	61	42	61	164
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	6	3		9	9	6	24	18	21	63
	CZ MALAGA	4		5	10	9	11	22	22	24	68
	CZ RESURGIR			1	1	7		4	5	7	16
	CZ SAN GIL	16	6	12	20	26	15	29	24	21	74
	CZ SOCORRO	8	7	9	4	16	8	12	18	14	44
	CZ VELEZ	5		4	3	7	4	9	6	21	36
	CZ YARIQUIES			2	1	1	1	8	6		14
	REGIONAL SANTANDER	7	2	7	5	9	6	8	7	9	24
CZ YARIGUIES									1	1	
Total SANTANDER	192	69	180	195	263	195	342	316	393	1.051	
Total general	1.990	1.288	1.518	1.996	3.004	1.984	3.097	2.854	3.594	9.545	

Encuestas por macro región – Llanos



Regional	Cz	Mes	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Total Trimestre
ARAUCA	CZ ARAUCA		5	3	6	5	14	6	26	21	25	72
	CZ SARAVERA		5	6	13	17	20	19	18	18	40	76
	CZ TAME		8	6	9	9	30	10	24	25	26	75
	REGIONAL ARAUCA		4				6		3			3
Total ARAUCA			22	15	28	31	70	35	71	64	91	226
CASANARE	CZ PAZ DE ARIPORO		9	5	5	11	11	12	16	22	21	59
	CZ VILLANUEVA		14	8	3	16	19	16	40	27	34	101
	CZ YOPAL		23	9	26	25	46	27	58	47	80	185
	REGIONAL CASANARE		3				1	1	6			6
Total CASANARE			49	22	34	52	77	56	120	96	135	351
GUAINIA	CZ INIRIDA						7	5	8	6	8	22
	REGIONAL GUAINIA		4	4	9	8	2					-
Total GUAINIA			4	4	9	8	9	5	8	6	8	22
GUAVIARE	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE		10	3	12	14	27	20	32	28	21	81
	REGIONAL GUAVIARE		5			2		1	2	1	7	10
Total GUAVIARE			15	3	12	16	27	21	34	29	28	91
META	CZ ACACIAS		27	24	19	16	34	16	34	50	49	133
	CZ GRANADA		35	32	21	21	33	21	34	42	49	125
	CZ PUERTO LOPEZ		16	7	7	14	10	7	21	18	22	61
	CZ VILLAVICENCIO 2		42	16	72	74	85	76	147	142	195	484
REGIONAL META		1									-	
Total META			121	79	119	125	162	120	236	252	315	803
VAUPES	CZ MITU		1		3	3	3		9	2		11
	REGIONAL VAUPES									1	2	3
Total VAUPES			1		3	3	3		9	3	2	14
VICHADA	CZ PUERTO CARREÑO		4		7	8	10	1	12	6	5	23
	REGIONAL VICHADA										1	1
Total VICHADA			4		7	8	10	1	12	6	6	24
Total general			216	123	212	243	358	238	490	456	585	1.531

La macro región Llanos para el tercer trimestre del 2025 obtuvo un total de **1.531** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Meta** con **803** encuestas efectivas lo que corresponde al **52%**.

Encuestas por macro región – Pacífico



Regional	Cz	Mes	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Total Trimestre
CAUCA	CZ CENTRO		1	7	1	3	3	1	10	7	7	24
	CZ COSTA PACIFICA		2	4	1	4	3	5	5	6	6	17
	CZ INDIGENA		1				3	2	8	3	1	12
	CZ MACIZO COLOMBIANO		1	2	1	1	4	3	5	9	5	19
	CZ NORTE		53	45	36	45	58	29	47	48	49	144
	CZ POPAYAN		99	110	70	109	121	75	139	127	147	413
	CZ SUR		6	9	1	5	14	4	9	7	6	22
	REGIONAL CAUCA		1	1		1	1	2	4	3	4	11
Total CAUCA		164	178	110	168	207	121	227	210	225	662	
CHOCO	CZ BAHIA SOLANO		1	4		3	2	1	2	3	3	8
	CZ ISTMINA		4	7	12	5	7	5	7	8	5	20
	CZ QUIBDO		28	26	11	23	27	17	25	26	33	84
	CZ RIOSUCIO		2	4	3	4	2			1		1
	CZ TADO		2	2	1	4	3	2	7	5	6	18
	REGIONAL CHOCO					2	2	7	6	15		21
	CENTRO ZONAL BAUDO										1	1
	Total CHOCO		37	43	27	41	43	32	47	59	47	153
NARIÑO	CZ BARBACOAS		1	3	1	1	7	4	8		5	13
	CZ IPIALES		10	21	20	20	28	17	35	38	39	112
	CZ LA UNION		5	8	4	9	12	10	11	13	20	44
	CZ PASTO 1		59	48	42	56	90	71	93	85	93	271
	CZ PASTO 2		61	58	31	53	85	51	71	66	72	209
	CZ REMOLINO		3		1	1	4	2	1	7	7	15
	CZ TUMACO		14	13	12	21	18	17	19	37	44	100
	CZ TUQUERRES		8	12	8	5	9	7	9	11	17	37
	REGIONAL NARIÑO								1			1
	UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO					2						-
Total NARIÑO		161	163	119	168	253	179	248	257	297	802	
VALLE DEL CAUCA	CZ BUENAVENTURA		15	13	16	26	36	20	29	30	34	93
	CZ BUGA		15	9	18	12	41	19	45	30	27	102
	CZ CARTAGO		10	6	17	29	33	22	32	40	45	117
	CZ CENTRO		16	7	45	53	96	73	111	112	101	324
	CZ JAMUNDI		14	13	20	27	28	33	32	49	32	113
	CZ LADERA			2	6	3	4	4	6	4	9	19
	CZ NORORIENTAL		18	6	11	27	40	15	41	38	63	142
	CZ PALMIRA		35	21	32	40	68	41	56	63	93	212
	CZ ROLDANILLO		6	3	7	9	11	6	10	9	10	29
	CZ SEVILLA		6	4	9	15	19	8	15	25	22	62
	CZ SUR		29	9	28	55	72	38	62	65	66	193
	CZ SURORIENTAL		53	27	44	63	94	54	85	96	121	302
	CZ TULUA		13	7	17	34	45	21	36	39	39	114
	CZ YUMBO		7	6	13	17	18	13	18	19	12	49
	REGIONAL VALLE		11	9	15	16	41	14	45	28	36	109
CZ RESTAURAR						3		1	5		7	
Total VALLE DEL CAUCA		248	142	298	426	649	381	624	652	711	1.987	
Total general		610	526	554	803	1.152	713	1.146	1.178	1.280	3.604	

La macro región Pacífico para el tercer trimestre del 2025 obtuvo un total de **3.604** encuestas, la regional con mayor participación fue: **Valle con 1.987** encuestas efectivas lo que corresponde al **55%**.



Caracterización de la población

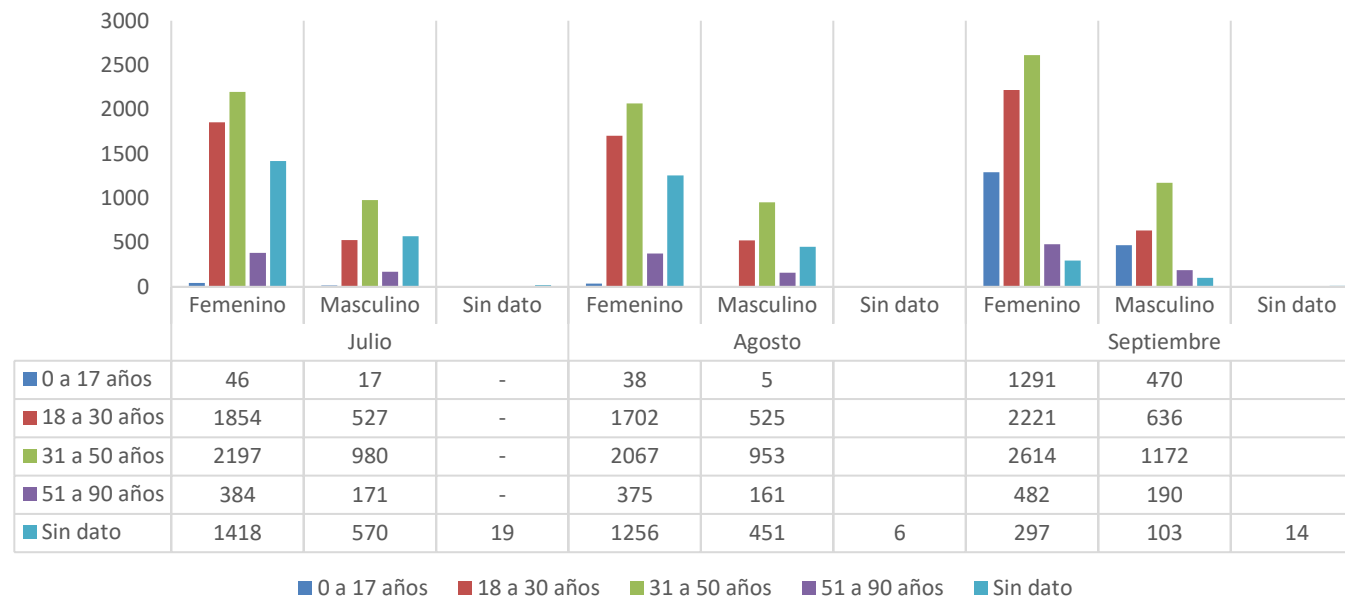
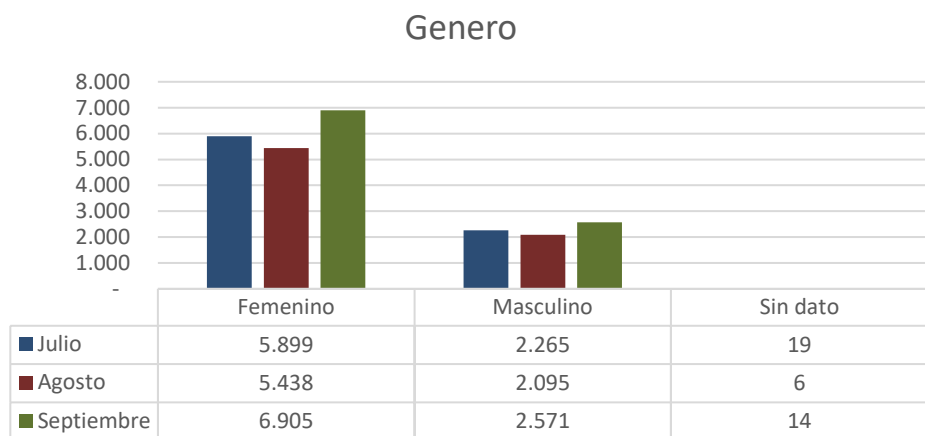
**Trimestre
III 2025**



Caracterización de la población – Sexo.



En las gráficas se evidencian los resultados del tercer trimestre con relación a las respuestas de la población que responden las encuestas, evidenciando que se han realizado **25.212** de las cuales predomina el **género femenino con 72%** mientras que el género masculino tuvo un **28%**.



El rango de edades que predominó indistintamente del género fue desde los 31 a 50 años, con un total de **9.983 encuestas** lo que representa un **40% sobre el total de encuestas realizadas**

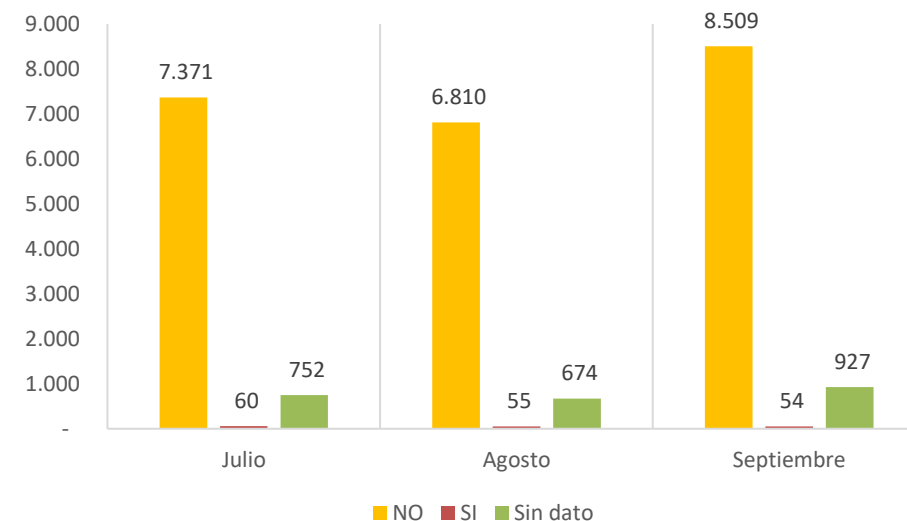
NOTA: las encuestas que dicen Sin dato se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar el género, sin embargo, se obtuvo encuesta.

Caracterización de la población – Sexo.



En las gráficas se evidencian los resultados del mes del tercer trimestre con relación a las respuestas de la población que responden las encuestas, evidenciando que se han realizado **25.212** de las cuales predominan las personas que no se auto reconocen en un grupo étnico con **94%**

	Julio		Agosto		Septiembre				
■ NO SE AUTORECONOCE EN NINGUNO DE LOS ANTERIORES	5.387	2.084	-	5.181	2.035	-	6.605	2.512	-
■ AFROCOLOMBIANO (A)	119	35	-	151	37	-	162	28	-
■ INDÍGENA	79	19	-	57	15	-	85	17	-
■ Sin Dato	306	122	19	40	7	6	40	12	14
■ RAIZAL	4	1	-	7	1	-	6	1	-
■ PALENQUERO (A)	1	-	-	1	-	-	1	1	-
■ COMUNIDAD NEGRA	3	4	-	1	-	-	6	-	-
■ ROM/GITANO	-	-	-	-	-	-	-	-	-



NOTA: las encuestas que dicen Sin dato se realizaron por SMS, y se contestaron desde un número diferente al suministrado en la base, por lo que no se logra determinar el género, sin embargo, se obtuvo encuesta.

Mientras que de las personas encuestadas, hubo un total de **169** personas que presentan algún tipo de discapacidad para el tercer trimestre, lo que representa un **0,006%** sobre el total de encuestas realizadas de julio a septiembre



Resultados encuestas de satisfacción

**Trimestre
III 2025**



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 cerrada que permite resaltar la labor de los profesionales en los diferentes puntos de atención a nivel nacional.



Categorías Medición de Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Oportunidad del
servicio



-¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?

Calidad y Servicio
en la Atención



-¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?
-¿Qué tan probable es que recomiendes los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?

Resolución de la
necesidad



¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?

Cierre de la
encuesta



¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?

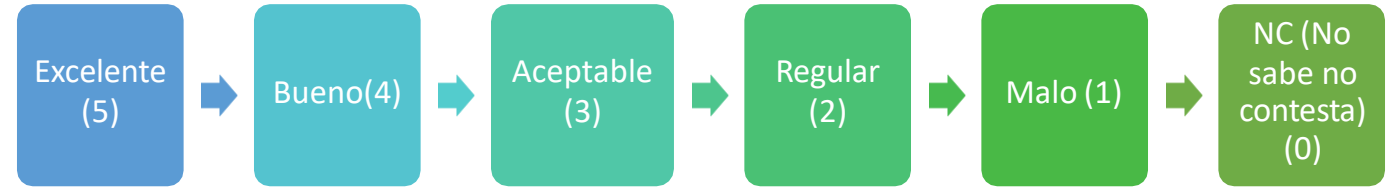


Flujo de la Encuesta

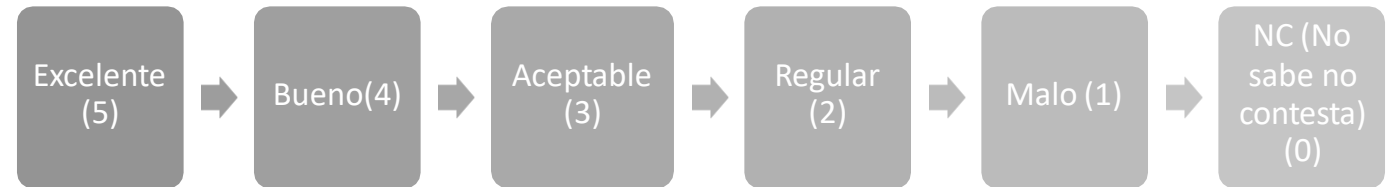


El nivel de satisfacción se calcula a partir de la homologación numérica en una escala de 1 a 5, de las respuestas obtenidas en las encuestas como se ilustra a continuación:

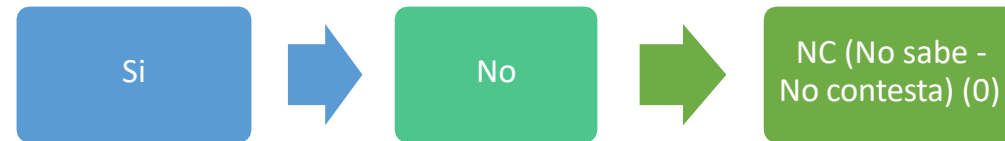
1. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?



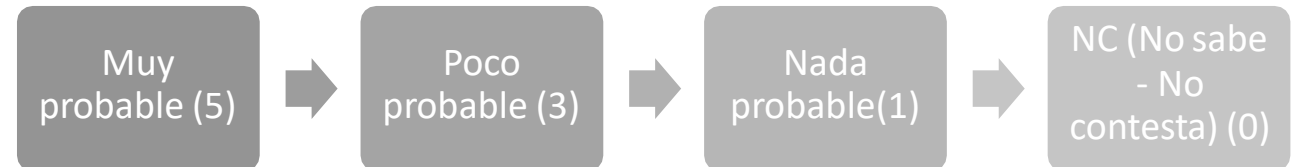
2. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?



3. ¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?



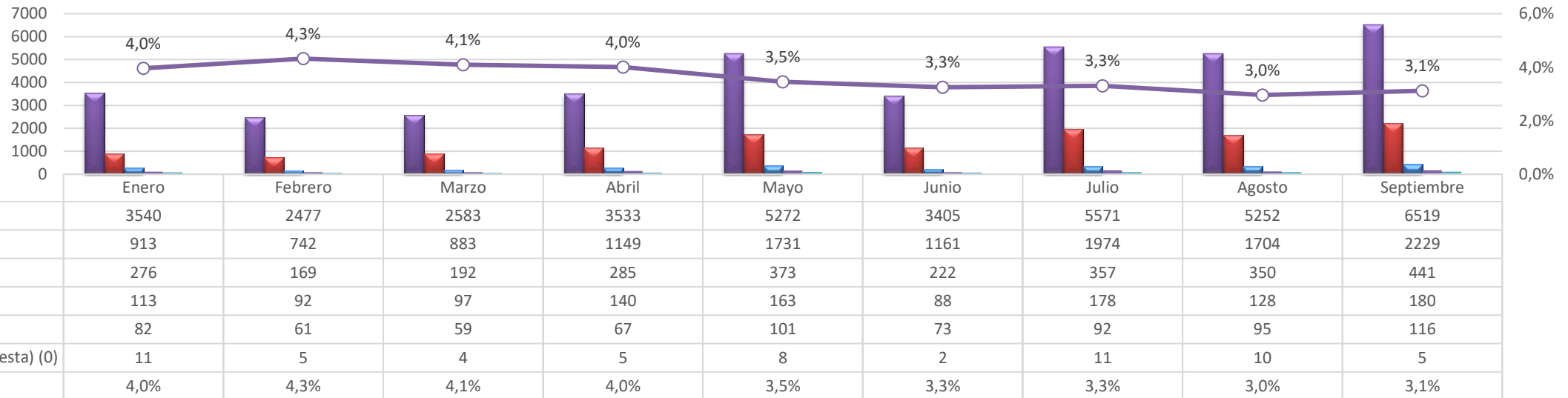
4. ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?



5. ¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?



¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?



Para el tercer trimestre del 2025 el 92% de los encuestados respondió como Excelente y Bueno (23.249 encuestas) que estuvo bien tener acceso a la atención por parte del punto de atención.

Así mismo durante el tercer trimestre del 2025, 1.937 ciudadanos equivalentes al 8% manifestó que fue Regular, Malo y aceptable.

26 ciudadanos equivalente al 0,10% indico ante esta respuesta un No sabe- No contesta en el mismo trimestre.

Para el tercer trimestre se escalaron un total de **158 alertas a territorio**, relacionadas con el acceso a la atención, **111 por se limita la atención y 47 por tiempos de espera.**

El nivel de satisfacción general de la pregunta cierra con un 92%, lo anterior con un total de 25.212 encuestas sobre el total trimestral

¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?



Detalle de las regionales y motivos con insatisfacción:

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	63	42	44	65	79	53	88	68	115	617
CUNDINAMARCA	8	5	17	17	27	14	17	15	18	138
ANTIOQUIA	17	23	13	11	15	13	16	6	12	126
VALLE DEL CAUCA	7	6	11	15	17	13	16	13	23	121
ATLANTICO	9	10	4	7	11	5	7	18	19	90
NARIÑO	8	9	5	10	11	4	12	11	9	79
SANTANDER	5	3	3	4	11	7	11	12	11	67
CORDOBA	15	3	3	9	7	5	12	8	3	65
NORTE DE SANTANDER	6	5	9	4	5	3	14	9	6	61
TOLIMA	3	2	5	3	11	4	11	8	9	56
BOLIVAR	7	7	5	6	7	3	5	5	9	54
CESAR	6	3	6	10	8	4	5	5	5	52
BOYACA	4	9	8	6	6	1	7	4	5	50
CAUCA	7	6	3	5	3	4	4	7	7	46
RISARALDA	7	1	1	7	7	3	8	5	6	45
HUILA	3	3	2	4	7	5	5	7	8	44
META	5	2	4	8	8	3	5	5	4	44
CALDAS	3	3	5	3	7	4	2	4	10	41
MAGDALENA	4	1	1	2	4	2	5	1	3	23
LA GUAJIRA	2	4	0	1	1	0	5	2	5	20
SUCRE	3	0	1	1	2	0	6	1	1	15
CASANARE	0	0	1	2	2	1	4	0	2	12
ARAUCA	0	1	2	1	2	2	0	2	0	10
CAQUETA	0	1	1	0	2	1	1	2	2	10
QUINDIO	1	1	0	3	1	1	1	2	0	10
CHOCO	1	2	1	1	1	0	0	1	1	8
Sin dato Regional	0	0	1	0	1	2	2	0	0	6
PUTUMAYO	0	1	0	0	0	1	0	1	2	5
GUAVIARE	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3
AMAZONAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
GUAINIA	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
SAN ANDRES	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
VICHADA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
VAUPES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	195	153	156	207	264	161	270	223	296	1925

Respuestas no satisfactorias

Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
No cumple las expectativas	-	-	35	96	84	69	158	134	155	731
Había gran cantidad de personas al interior del punto de atención y espero más de (60 min)	36	36	29	28	50	35	46	38	59	357
Tiempos de respuesta prolongados (Boleta de Citación, DP, Etc)	-	-	10	54	85	25	10	25	49	258
(No informa motivo)	139	105	0	8	20	21	23	3	8	327
No se cumple el horario de atención establecido	-	-	0	0	3	4	11	7	8	33
Limitación y actitud por parte de los vigilantes	-	-	4	8	7	2	6	6	5	38
Otros	10	-	62	0	0	0	0	3	7	82
Atienden por días, por temas, por horarios, por casos	-	3	3	0	1	0	3	3	2	15
Se presentaba calda de SIM	-	-	1	1	3	2	4	1	2	14
No se aplica protocolo de Atención preferencial	1	1	0	0	1	0	1	1	1	6
Remiten a los diferentes canales de atención (centro de contacto)	-	2	2	0	1	0	1	1	0	7
No contaban con servicio de internet	-	1	0	0	0	0	2	0	0	3
No hay más agenda	7	2	8	9	3	1	0	1	0	31
Se reparte cierto número de fichas y/o hay que madrugar para obtener turno	2	2	1	2	1	0	1	0	0	9
El centro zonal está lleno y no permiten el ingreso	-	-	1	0	3	1	1	0	0	6
Se requería traer documentación	-	1	0	0	2	1	1	0	0	5
No contaban con servicio de luz	-	-	0	1	0	0	1	0	0	2
Se impide el acceso por no llevar documento de identidad	-	-	0	0	0	0	1	0	0	1
Total	195	153	156	207	264	161	270	223	296	1.925

La tabla se organiza por la cantidad del total de las respuestas.

¿Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?

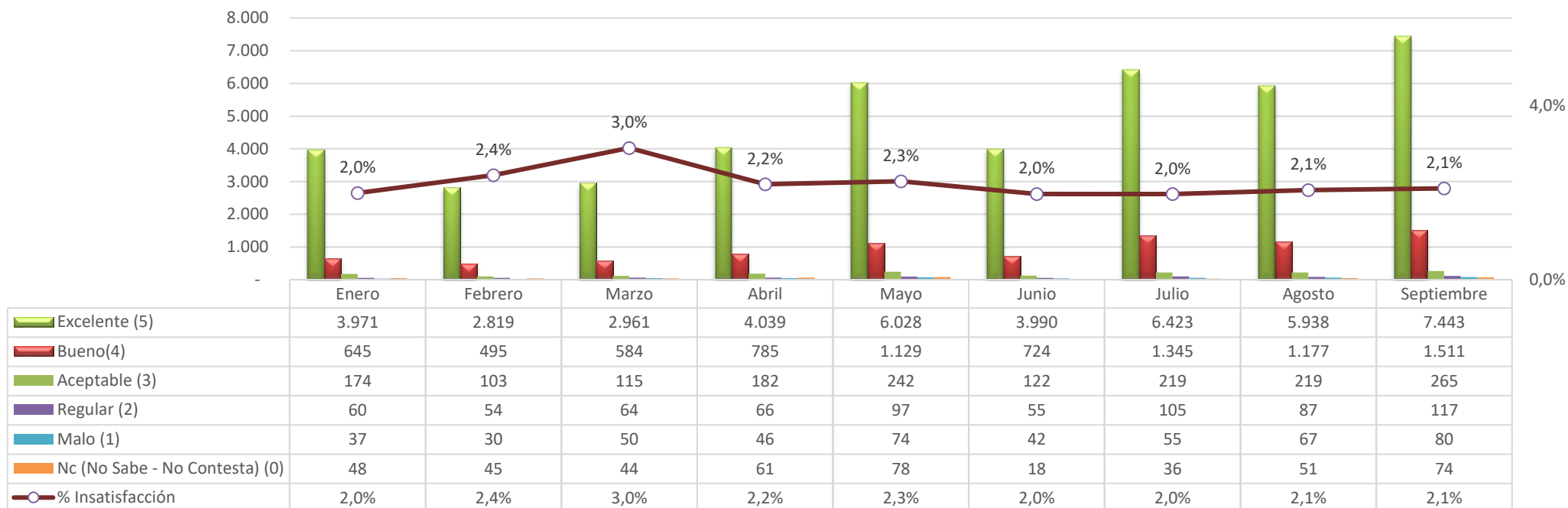


Detalle de la regional que calificaron como positiva esta pregunta.



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	964	654	786	1.054	1.645	1.066	1.527	1.449	1.901	11.046
VALLE DEL CAUCA	241	136	287	411	632	368	608	639	688	4.010
ANTIOQUIA	456	345	198	339	542	396	581	325	723	3.905
CUNDINAMARCA	359	242	235	280	451	305	530	493	571	3.466
ATLANTICO	184	213	146	249	300	187	313	328	410	2.330
SANTANDER	187	66	177	191	252	188	331	304	382	2.078
BOLIVAR	185	191	156	196	265	172	277	269	361	2.072
TOLIMA	200	59	142	200	312	147	334	314	329	2.037
NORTE DE SANTANDER	192	103	129	207	261	176	304	255	308	1.935
CORDOBA	183	170	128	164	244	162	263	291	268	1.873
BOYACA	202	159	110	168	267	171	268	245	277	1.867
HUILA	159	84	127	149	252	138	296	307	352	1.864
NARIÑO	153	154	114	158	242	175	236	246	288	1.766
CESAR	121	98	132	168	205	174	271	235	290	1.694
RISARALDA	125	71	84	150	257	148	246	199	300	1.580
CAUCA	157	172	107	163	204	117	223	203	218	1.564
META	116	77	115	117	154	117	231	247	311	1.485
CALDAS	107	74	104	106	199	118	205	196	271	1.380
MAGDALENA	111	64	67	81	139	84	142	165	171	1.024
LA GUAJIRA	51	52	60	51	74	65	96	95	88	632
CASANARE	49	22	33	50	75	55	116	96	133	629
QUINDIO	42	19	35	58	81	50	83	52	92	512
SUCRE	35	26	34	48	68	34	91	67	94	497
ARAUCA	22	14	26	30	68	33	71	62	91	417
CAQUETA	35	54	19	33	40	33	60	60	75	409
CHOCO	36	41	26	40	42	32	47	58	46	368
PUTUMAYO	26	12	20	37	29	24	48	39	65	300
GUAVIARE	15	3	12	16	27	19	34	29	27	182
SAN ANDRES	6	4	9	17	13	9	18	16	19	111
Sin dato Regional	-	9	18	16	11	14	17	6	14	105
AMAZONAS	12	1	7	7	12	7	18	11	15	90
GUAINIA	4	4	9	8	8	5	7	6	8	59
VICHADA	4	-	7	7	10	1	12	6	6	53
VAUPES	1	-	3	3	3	-	9	3	2	24
Total	4.740	3.393	3.662	4.972	7.384	4.790	7.913	7.316	9.194	53.364

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?



Para el tercer trimestre del 2025 el 95% de los encuestados manifestó que fue excelente y buena la actitud y disposición del colaborador que lo atendió (23.837 respuestas).

Así mismo durante el tercer trimestre del 2025 el 5% de los encuestados respondió que la actitud fue Regular, Malo y Aceptable (1.214 respuestas).

El 1% de los ciudadanos no respondieron a esta pregunta (161 respuestas), en el tercer trimestre

Para el tercer trimestre del 2025 se escalaron un total de 170 alertas a territorio, relacionadas con la categoría Actitud inadecuada.

El nivel de satisfacción general de la pregunta cierra con un 95%, lo anterior con un total de 23.837 encuestas sobre el total semestral

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	28	24	31	38	51	33	38	44	65	352
CUNDINAMARCA	4	4	12	4	19	7	16	14	15	95
ANTIOQUIA	8	10	6	9	10	6	9	8	9	75
VALLE DEL CAUCA	4	1	8	6	6	7	9	6	10	57
META	2	3	7	7	6	3	4	10	8	50
CAUCA	6	4	6	1	3	4	6	10	9	49
ATLANTICO	7	4	3	2	7	2	4	4	14	47
NARIÑO	2	6	2	6	5	5	9	6	4	45
RISARALDA	4	3	2	7	7	2	6	4	7	42
CESAR	3	0	5	2	10	1	5	10	4	40
NORTE DE SANTANDER	3	4	6	2	4	1	8	5	6	39
CORDOBA	7	3	3	5	5	5	7	2	1	38
TOLIMA	4	2	3	4	4	4	4	6	4	35
SANTANDER	0	0	3	6	4	3	1	7	7	31
HUILA	1	2	2	2	5	2	4	3	9	30
BOYACA	3	3	2	3	3	3	3	4	5	29
BOLIVAR	4	2	3	2	5	1	6	1	3	27
CALDAS	0	2	2	1	3	2	0	2	4	16
QUINDIO	0	0	1	1	2	2	7	0	3	16
SUCRE	0	0	1	3	4	0	6	1	1	16
Sin dato Regional	0	1	2	0	2	0	2	2	0	9
LA GUAJIRA	0	2	0	0	1	1	2	0	2	8
MAGDALENA	2	0	1	0	3	0	0	2	0	8
CASANARE	1	1	1	0	1	0	2	0	1	7
CAQUETA	1	0	1	0	0	1	2	0	0	5
CHOCO	1	3	0	0	0	0	0	0	1	5
GUAVIARE	0	0	0	0	0	1	0	0	3	4
PUTUMAYO	1	0	0	0	0	0	0	2	1	4
SAN ANDRES	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4
ARAUCA	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3
AMAZONAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GUAINIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VAUPES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VICHADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	97	84	114	112	171	97	160	154	197	1186

Respuestas no satisfactorias

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
No cumple las expectativas	78	84	115	443
(No informa motivo)	22	4	6	122
No empático (a)	16	18	10	93
No escucha o resuelve todas las dudas	17	12	12	93
Afán en dar atención	4	6	3	60
No demuestra la intención de atender	6	5	17	58
Comunicación no verbal no asertiva	2	7	5	45
Tiempos de respuesta prolongados (boleta de citación, DP, etc)	3	1	9	45
Tono de voz inapropiado, descortés, irónico o con sarcasmosesoría	3	8	4	41
Uso constante del celular y no de muestra interés por la atención	2	3	6	18
Generación de juicios de valor	1	2	6	17
Predisposición por el tipo de sexo	1	1	0	12
Mantiene diálogos con otros compañeros y no demuestra interés por la atención	1	2	1	9
Utiliza lenguaje poco comprensible	2	0	0	8
No se cumple el horario de atención establecido	2	0	2	5
Limitación y actitud por parte de los vigilantes	0	1	1	4
No fue amable, donde no entendió la situación.	0	0	0	1
Total	160	154	197	1186

La tabla se organiza por la cantidad del total de las respuestas.

¿Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención?

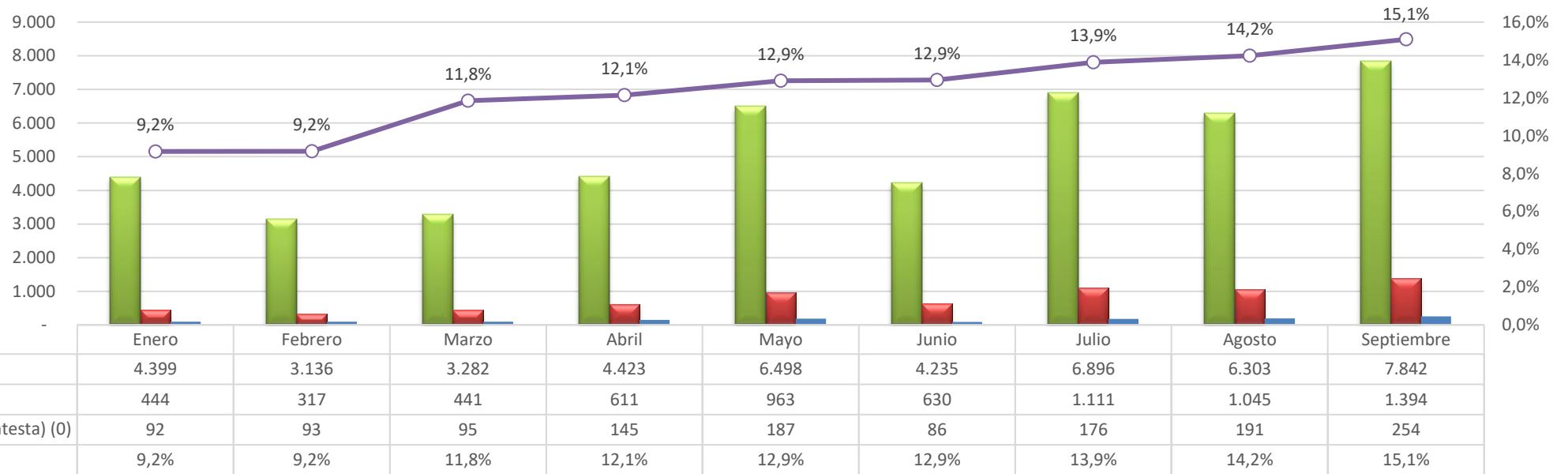


Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	999	672	799	1081	1673	1086	1577	1473	1951	11311
VALLE DEL CAUCA	244	141	290	420	643	374	615	646	701	4074
ANTIOQUIA	465	358	205	341	547	403	588	323	726	3956
CUNDINAMARCA	363	243	240	293	459	312	531	494	574	3509
ATLANTICO	186	219	147	254	304	190	316	342	415	2373
SANTANDER	192	69	177	189	259	192	341	309	386	2114
BOLIVAR	188	196	158	200	267	174	276	273	367	2099
TOLIMA	199	59	144	199	319	147	341	316	334	2058
NORTE DE SANTANDER	195	104	132	209	262	178	310	259	308	1957
CORDOBA	191	170	128	168	246	162	268	297	270	1900
BOYACA	203	165	116	171	270	169	272	245	277	1888
HUILA	161	85	127	151	254	141	297	311	351	1878
NARIÑO	159	157	117	162	248	174	239	251	293	1800
CESAR	124	101	133	176	203	177	271	230	291	1706
RISARALDA	128	69	83	150	257	149	248	200	299	1583
CAUCA	158	174	104	167	204	117	221	200	216	1561
META	119	76	112	118	156	117	232	242	307	1479
CALDAS	110	75	107	108	203	120	207	198	277	1405
MAGDALENA	113	65	67	83	140	86	147	164	174	1039
LA GUAJIRA	53	54	60	52	74	64	99	97	91	644
CASANARE	48	21	33	52	76	56	118	96	134	634
QUINDIO	43	20	34	60	80	49	77	54	89	506
SUCRE	38	26	34	46	66	34	91	67	94	496
ARAUCA	22	15	27	31	69	35	71	64	90	424
CAQUETA	34	55	19	33	42	33	59	62	77	414
CHOCO	36	40	27	41	43	32	47	59	46	371
PUTUMAYO	25	13	20	37	29	25	48	38	66	301
GUAVIARE	15	3	12	16	27	20	34	29	25	181
SAN ANDRES	5	4	9	17	13	9	18	15	19	109
Sin Dato Regional	0	8	17	16	10	16	17	4	14	102
AMAZONAS	13	1	7	7	12	7	18	12	15	92
GUANIA	4	4	9	8	9	5	8	6	8	61
VICHADA	4	0	7	8	10	1	12	6	6	54
VAUPES	1	0	3	3	3	0	9	3	2	24
Total	4838	3462	3704	5067	7477	4854	8023	7385	9293	54103

Respuestas satisfactorias

La tabla se organiza por la cantidad del total de las respuestas.

¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?



Para el tercer trimestre del 2025 el 83% de los ciudadanos manifestaron que SI le brindaron el número de radicado cuando se acercaron al punto de atención (21.041 respuestas).

Así mismo durante el tercer trimestre del 2025 el 14% de los encuestados expuso que NO le brindaron numero de radicado (3.550 respuestas).

El 2% de los ciudadanos manifestó que no recordaba (621 respuestas), lo que representa el 2%

Para el tercer trimestre del 2025 se escalaron un total de 142 alertas a territorio, relacionadas con la categoría mal procedimiento, por no brindar el número de radicado.

El nivel de satisfacción general de la pregunta cierra con un 83%, lo anterior con un total de 25.212 encuestas sobre el total trimestral

¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?



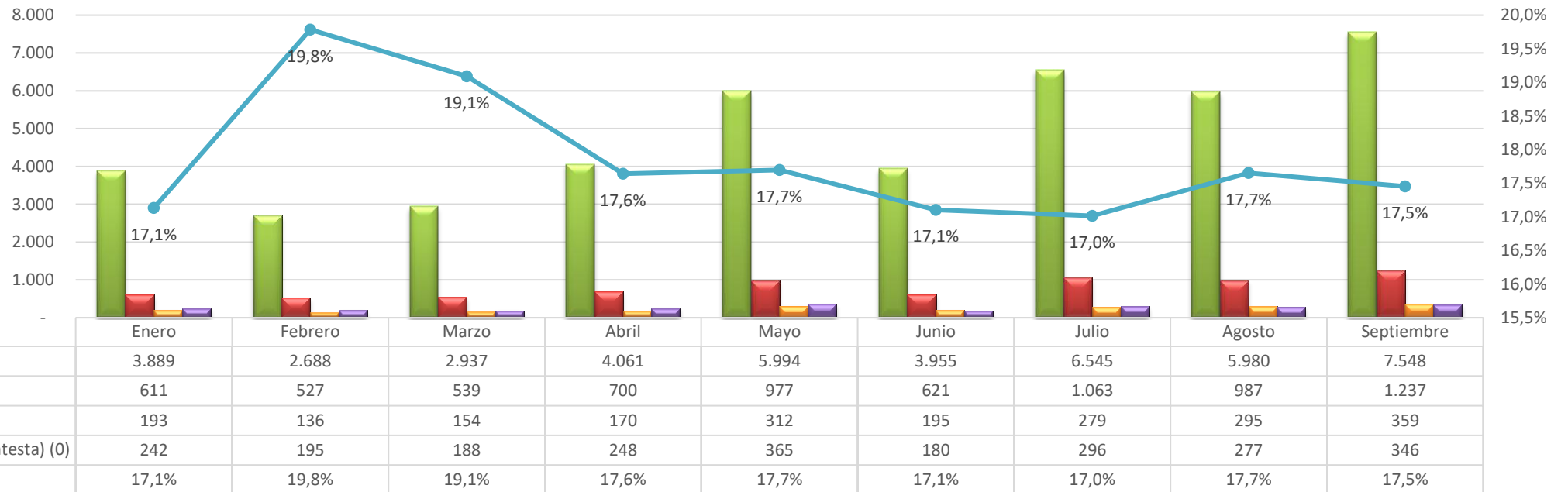
NO SE BRINDO EL RADICADO

SI SE BRINDO EL RADICADO

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	98	54	96	104	196	133	202	166	223	1.272
VALLE DEL CAUCA	26	10	35	53	77	49	74	103	98	525
CUNDINAMARCA	26	15	21	31	60	39	92	100	103	487
ANTIOQUIA	35	37	26	41	60	52	77	47	89	464
RISARALDA	36	10	21	48	64	33	50	35	67	364
BOYACA	11	14	18	29	55	36	46	52	54	315
NARIÑO	26	20	15	32	38	29	41	34	64	299
HUILA	17	11	17	23	49	15	36	50	68	286
ATLANTICO	11	19	13	21	37	19	38	48	74	280
CALDAS	17	15	18	17	39	20	36	39	61	262
CORDOBA	21	14	20	18	35	15	33	49	54	259
SANTANDER	10	2	11	12	27	28	54	48	51	243
TOLIMA	22	7	16	16	26	12	48	35	32	214
BOLIVAR	9	14	14	15	16	19	33	35	40	195
CAUCA	14	16	11	24	22	19	21	30	37	194
CESAR	7	14	9	20	29	17	34	25	37	192
NORTE DE SANTANDER	15	8	13	17	19	12	34	24	26	168
META	5	6	12	11	12	7	29	21	29	132
MAGDALENA	12	4	5	12	22	8	21	19	27	130
SUCRE	3	1	7	9	7	8	21	13	35	104
ARAUCA	4	5	6	9	20	5	14	9	16	88
QUINDIO	3	2	7	6	13	11	18	9	17	86
CHOCO	7	7	6	9	8	12	11	16	8	84
PUTUMAYO	4	1	2	6	6	6	5	4	29	63
LA GUAJIRA	1	2	5	6	5	11	4	11	13	58
CASANARE	1	1	2	4	10	6	16	2	12	54
CAQUETA	2	6	2	8	4	1	4	9	12	48
Sin Dato Regional	-	2	5	2	3	4	3	2	6	27
SAN ANDRES	1	-	4	6	1	2	4	1	2	21
AMAZONAS	-	-	2	1	1	1	1	3	2	11
GUAINIA	-	-	1	-	-	1	3	2	3	10
VICHADA	-	-	-	-	2	-	4	1	2	9
GUAVIARE	-	-	-	1	-	-	2	2	2	7
VAUPES	-	-	1	-	-	-	2	1	1	5
Total	444	317	441	611	963	630	1.111	1.045	1.394	6.956

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	929	642	734	1.015	1.528	986	1.413	1.351	1.793	10.391
VALLE DEL CAUCA	222	132	263	373	572	332	550	549	613	3.606
ANTIOQUIA	438	331	185	309	497	357	520	284	646	3.567
CUNDINAMARCA	341	232	231	266	418	280	455	408	486	3.117
ATLANTICO	182	204	137	235	274	173	282	298	355	2.140
BOLIVAR	183	184	147	187	256	156	249	239	330	1.931
SANTANDER	182	67	169	183	236	167	288	268	342	1.902
TOLIMA	181	54	131	187	297	139	297	287	306	1.879
NORTE DE SANTANDER	183	100	125	194	247	167	284	240	288	1.828
CORDOBA	177	159	111	155	216	152	242	250	217	1.679
HUILA	145	76	112	130	210	128	265	264	292	1.622
BOYACA	195	154	100	145	218	136	229	197	228	1.602
CESAR	120	87	129	158	184	161	242	215	258	1.554
NARIÑO	135	143	104	136	215	150	207	223	233	1.546
CAUCA	150	162	99	144	185	102	206	180	188	1.416
META	116	73	107	114	150	113	207	231	286	1.397
RISARALDA	96	62	64	109	200	118	204	169	239	1.261
CALDAS	93	62	91	92	167	102	171	161	220	1.159
MAGDALENA	103	61	63	71	121	78	126	147	147	917
LA GUAJIRA	52	54	55	46	70	54	97	86	80	594
CASANARE	48	21	32	48	67	50	104	94	123	587
QUINDIO	40	18	28	55	69	40	66	45	75	436
SUCRE	35	25	28	40	63	26	76	55	60	408
CAQUETA	33	49	18	25	38	33	57	53	65	371
ARAUCA	18	10	22	22	50	30	57	55	75	339
CHOCO	30	36	21	32	35	20	36	43	39	292
PUTUMAYO	22	12	18	31	23	19	43	36	38	242
GUAVIARE	15	3	12	15	27	21	32	27	26	178
SAN ANDRES	5	4	5	12	12	8	14	15	17	92
Sin Dato Regional	-	7	14	14	9	12	16	4	8	84
AMAZONAS	13	1	5	6	11	6	17	9	13	81
GUAINIA	4	4	8	8	9	4	5	4	5	51
VICHADA	4	-	7	8	8	1	8	5	4	45
VAUPES	1	-	2	3	3	-	7	2	1	19
Total	4.491	3.229	3.377	4.568	6.685	4.321	7.072	6.494	8.096	48.333

¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?



Para el tercer trimestre del 2025 El 80% de los ciudadanos califico de manera positiva esta pregunta, indicando que, si recomendarían al ICBF, con 20.073 respuestas calificadas en la categoría (Muy probable).

Así mismo durante el tercer trimestre del 2025 el 17% de los encuestados manifestó insatisfacción, indicando que no recomendarían los servicios del ICBF con 4.220 respuestas calificadas como (Nada probable y Poco probable).

El 4% de los encuestados no sabe no contesto a esta pregunta, equivalente a 919 respuestas, en el mismo trimestre

El nivel de satisfacción general de la pregunta cierra con un 80%, lo anterior con un total de 25.212 encuestas sobre el total trimestral

¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?



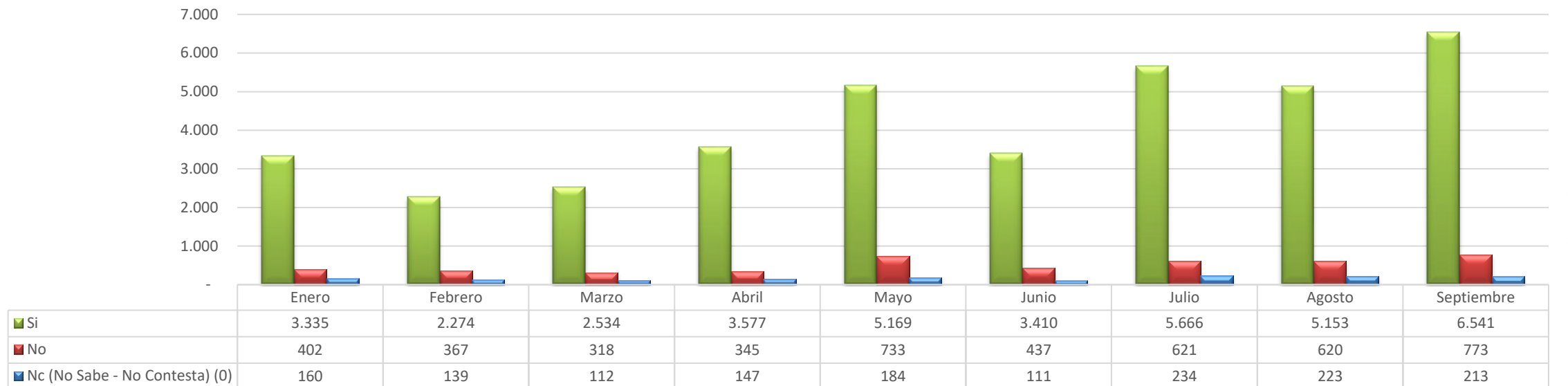
Insatisfacción (Nada probable - Poco Probable)

Satisfacción (Muy Probable + NC)

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	240	151	199	283	421	276	390	390	492	2842
CUNDINAMARCA	75	52	53	60	101	60	110	101	110	722
ANTIOQUIA	74	92	42	63	85	63	104	50	118	691
VALLE DEL CAUCA	32	25	59	69	103	59	82	115	112	656
SANTANDER	33	16	29	33	35	33	51	56	74	360
NARIÑO	29	41	20	26	36	33	44	43	43	315
ATLANTICO	16	35	19	28	32	21	32	55	66	304
BOYACA	27	27	23	19	40	26	40	40	41	283
TOLIMA	28	7	18	24	47	22	40	49	46	281
HUILA	19	9	19	17	43	20	34	51	57	269
RISARALDA	19	9	13	26	43	22	41	23	58	254
CAUCA	36	25	17	27	19	13	36	38	35	246
CORDOBA	25	27	13	25	29	19	32	47	22	239
NORTE DE SANTANDER	20	16	18	16	36	21	39	37	33	236
META	17	8	26	24	25	17	46	29	41	233
CESAR	24	16	21	26	19	23	31	24	39	223
BOLIVAR	18	28	24	19	32	14	28	17	40	220
CALDAS	19	8	22	16	39	15	30	25	33	207
MAGDALENA	12	17	3	15	18	12	21	16	17	131
CASANARE	7	5	7	4	11	7	22	13	21	97
QUINDIO	7	6	5	6	15	4	12	9	15	79
LA GUAJIRA	7	5	8	6	9	10	11	11	10	77
SUCRE	6	0	8	9	11	3	13	6	16	72
CHOCO	6	12	4	5	8	5	7	4	6	57
ARAUCA	1	4	8	5	7	3	12	8	8	56
CAQUETA	2	10	1	5	4	4	9	8	9	52
PUTUMAYO	1	1	4	6	2	2	6	5	16	43
GUAVIARE	2	0	1	3	6	3	6	6	6	33
Sin Dato Regional	0	8	3	3	3	1	6	2	3	29
SAN ANDRES	1	2	1	2	2	3	3	1	3	18
VICHADA	0	0	2	0	4	0	2	1	1	10
AMAZONAS	0	0	0	0	2	1	2	1	3	9
GUAINIA	0	1	3	0	1	1	0	0	2	8
VAUPES	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	787	545	631	836	1.303	843	1.225	1.127	1.524	8.821
VALLE DEL CAUCA	216	117	239	357	546	322	542	537	599	3.475
ANTIOQUIA	399	276	169	287	472	346	493	281	617	3.340
CUNDINAMARCA	292	195	199	237	377	259	437	407	479	2.882
ATLANTICO	177	188	131	228	279	171	288	291	363	2.116
BOLIVAR	174	170	137	183	240	161	254	257	330	1.906
TOLIMA	175	54	129	179	276	129	305	273	292	1.812
SANTANDER	159	53	151	162	228	162	291	260	319	1.785
NORTE DE SANTANDER	178	92	120	195	230	158	279	227	281	1.760
CORDOBA	173	146	118	148	222	148	243	252	249	1.699
HUILA	143	78	110	136	216	123	267	263	303	1.639
BOYACA	179	141	95	155	233	146	235	209	241	1.634
NARIÑO	132	122	99	142	217	146	204	214	254	1.530
CESAR	103	85	117	152	194	155	245	216	256	1.523
RISARALDA	113	63	72	131	221	129	213	181	248	1.371
CAUCA	128	153	93	141	188	108	191	172	190	1.364
META	104	71	93	101	137	103	190	223	274	1.296
CALDAS	91	69	87	93	167	107	177	175	248	1.214
MAGDALENA	103	48	65	68	125	74	126	150	157	916
LA GUAJIRA	46	51	52	46	66	55	90	86	83	575
CASANARE	42	17	27	48	66	49	98	83	114	544
QUINDIO	36	14	30	55	67	47	72	45	77	443
SUCRE	32	26	27	40	59	31	84	62	79	440
ARAUCA	21	11	20	26	63	32	59	56	83	371
CAQUETA	33	45	19	28	38	30	52	54	68	367
CHOCO	31	31	23	36	35	27	40	55	41	319
PUTUMAYO	25	12	16	31	27	23	42	35	51	262
GUAVIARE	13	3	11	13	21	18	28	23	22	152
SAN ANDRES	5	2	8	16	11	7	15	15	16	95
AMAZONAS	13	1	7	7	10	6	16	11	12	83
Sin Dato Regional	-	1	16	13	9	15	13	4	11	82
GUAINIA	4	3	6	8	8	4	8	6	6	53
VICHADA	4	-	5	8	6	1	10	5	5	44
VAUPES	-	-	3	3	2	-	9	2	2	21
Total	4.131	2.883	3.125	4.309	6.359	4.135	6.841	6.257	7.894	45.934

¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?



De los **25.212** encuestados el **69%** de los ciudadanos manifestó que, **SI** quería resaltar la atención del colaborador que atendió y ayudo en su pretensión (**17.360** respuestas) lo cual es de resaltar el compromiso de los responsables de brindar una excelente atención dejando una experiencia memorable para la persona que se acerca a los puntos de atención en el tercer trimestre.



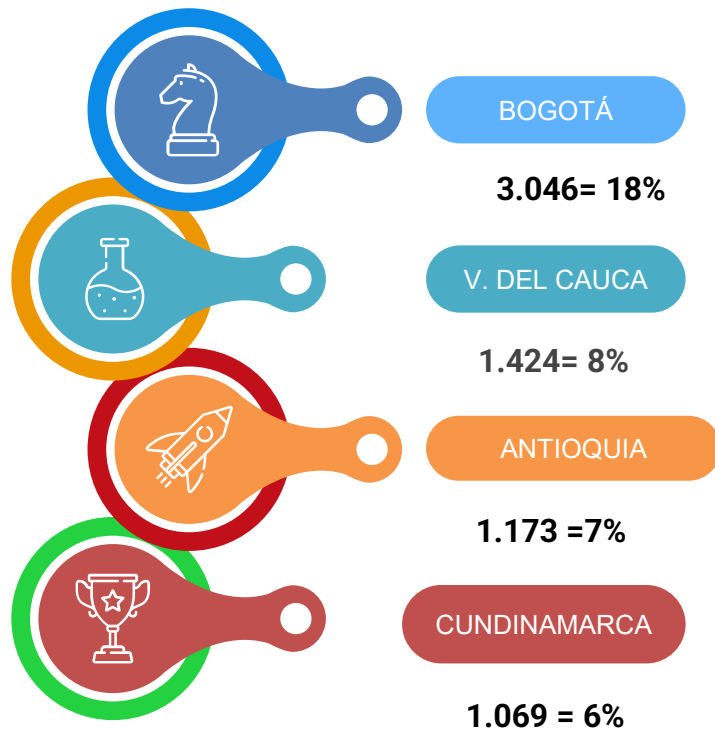
Así mismo durante el tercer trimestre del 2025 el **8%** (2.014 respuestas) de los encuestados manifestó que **NO** quería felicitar al colaborador.



A **670** ciudadanos prefirieron no contestar esta pregunta lo que equivale al **3%** sobre el total de las encuestas, en el trimestre.

¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?

Se presenta las felicitaciones que se hicieron en el trimestre, evidenciando mayor participación en las siguientes regionales:



Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
BOGOTA	603	394	473	660	1.038	689	973	894	1.179	6.903
VALLE DEL CAUCA	178	99	201	319	450	265	464	450	510	2.936
ANTIOQUIA	328	224	132	238	376	281	423	232	518	2.752
CUNDINAMARCA	230	153	160	181	300	207	351	323	395	2.300
ATLANTICO	146	149	113	196	221	146	246	247	300	1.764
BOLIVAR	155	134	117	158	199	144	216	221	285	1.629
TOLIMA	144	49	98	150	227	110	265	226	241	1.510
SANTANDER	130	43	124	132	190	130	239	221	276	1.485
NORTE DE SANTANDER	145	71	98	166	196	135	231	186	243	1.471
CORDOBA	140	120	94	130	197	125	195	212	218	1.431
HUILA	120	62	93	121	169	99	226	221	250	1.361
BOYACA	144	103	76	126	187	130	184	171	200	1.321
NARIÑO	113	99	89	120	179	120	175	182	204	1.281
CESAR	84	69	93	127	158	123	197	174	220	1.245
RISARALDA	92	46	63	101	177	104	182	146	210	1.121
CAUCA	96	123	78	117	138	90	155	140	159	1.096
META	81	56	79	84	115	87	159	177	234	1.072
CALDAS	72	54	71	80	134	84	152	145	202	994
MAGDALENA	90	41	53	61	109	60	107	131	139	791
LA GUAJIRA	38	41	43	36	58	48	72	79	71	486
CASANARE	35	15	26	43	52	38	87	70	90	456
SUCRE	23	22	19	33	49	28	69	52	65	360
QUINDIO	28	14	24	42	62	35	55	37	61	358
ARAUCA	19	8	18	25	52	24	50	45	67	308
CAQUETA	26	39	15	22	27	26	45	39	61	300
CHOCO	27	27	21	27	29	24	37	50	38	280
PUTUMAYO	18	11	16	27	22	18	35	28	42	217
GUAVIARE	9	3	9	11	19	13	20	20	19	123
SAN ANDRES	4	2	7	14	11	5	12	8	14	77
AMAZONAS	10	1	7	7	7	4	13	10	10	69
Sin dato Regional	-	-	13	9	9	13	9	4	10	67
GUAINIA	4	2	6	7	7	4	5	6	5	46
VICHADA	3	-	3	5	4	1	10	4	5	35
VAUPES	-	-	2	2	1	-	7	2	-	14
Total	3.335	2.274	2.534	3.577	5.169	3.410	5.666	5.153	6.541	37.659

Voz del ciudadano



CZ RAFAEL URIBE

Profesional: Amalia Lucia Méndez González
Radicado SIM: 14194183

“A la doctora, una excelente doctora, me atendió bien, se comportó la altura, me colaboró en mi proceso y me fue superbién con ella”



CZ ABURRA SUR

Profesional: Juan Camilo Zapata Cordoba
Radicado SIM: 11261558

“Los niños son nuestra mayor riqueza, y es reconfortante saber que contamos con esta entidad para garantizar el cumplimiento de los derechos de la infancia, así como de los deberes legales que tenemos como padres. Gracias por su atención y por realizar su labor con compromiso y responsabilidad”





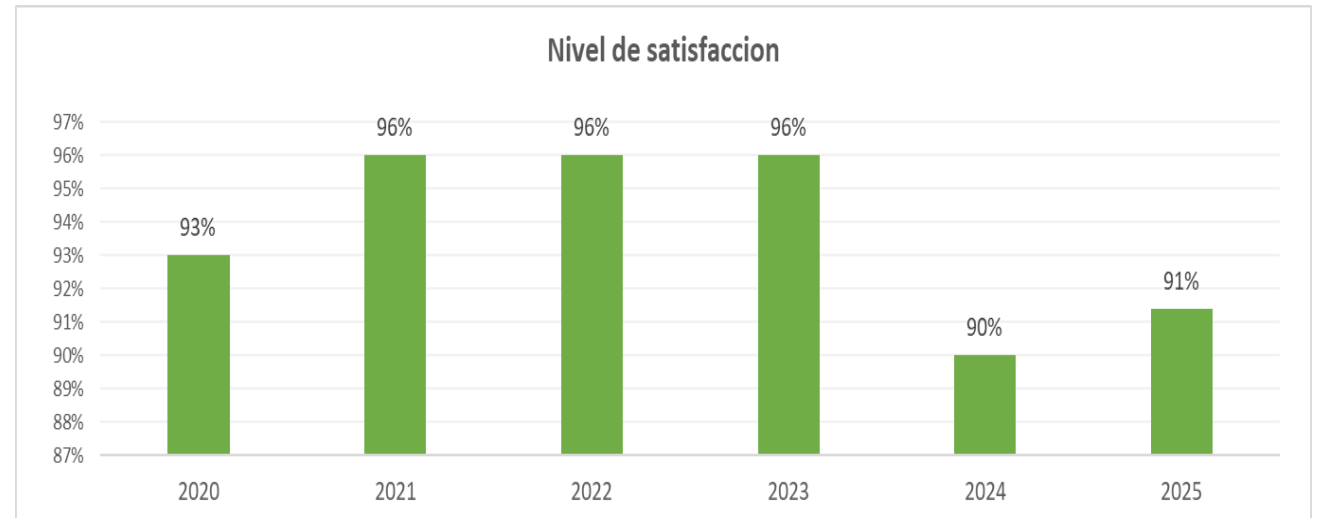
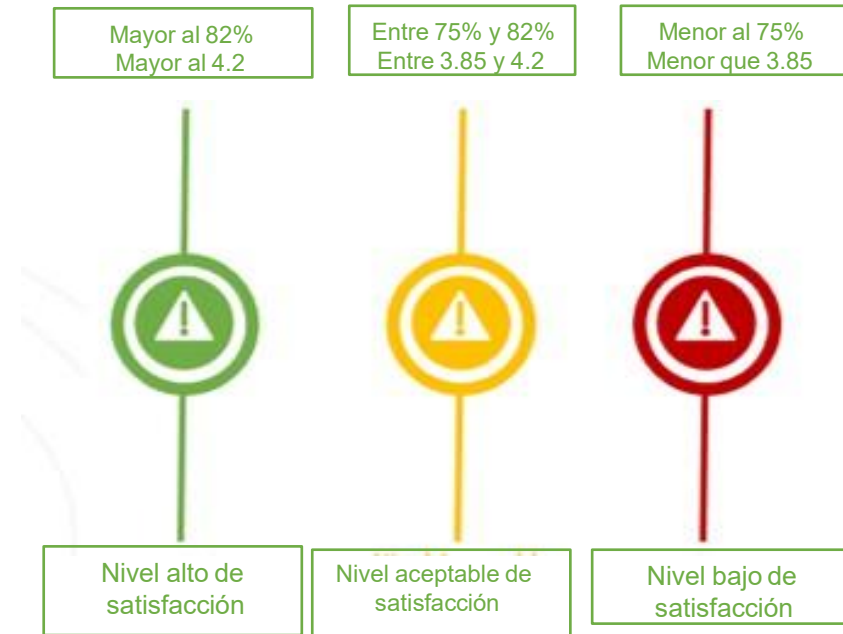
Nivel de Satisfacción

**Trimestre
III 2025**



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:



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	Respuestas					
1. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Qué tan fácil o difícil fue tener acceso a la atención que recibió en el centro zonal?	Excelente (5)	Bueno(4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC(No sabe - No contesta) (0)
2. ¿En una escala de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 malo, Cómo fue la actitud y disposición del colaborador durante la atención	Excelente (5)	Bueno(4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC(No sabe - No contesta) (0)
3. ¿Al finalizar la atención le brindaron el número de radicado de su solicitud?	Si		No		NC(No sabe - No contesta) (0)	
4. ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de ICBF a tus familiares, colegas, amigos o conocidos?	Muy probable (5)	Poco probable (3)	Nada probable (1)	NC(No sabe - No contesta) (0)		
5. ¿Desea felicitar al colaborador que le brindo información en el punto de atención?	Si		No		NC(No sabe - No contesta) (0)	No aplica

La pregunta # 5, no se realiza cuando las respuestas de las anteriores preguntas son insatisfechas.

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

Satisfacción general	Promedio de homologación / 5
Oportunidad del servicio	Promedio de homologación atributos Oportunidad del servicio
Calidad y servicio en la atención	Promedio de homologación atributos Calidad y servicio en la atención
Resolución de la necesidad	Promedio de homologación atributos Resolución de la necesidad

Calificación	Categoría del indicador	Icono
Mayor que 4.2	Nivel alto de satisfacción	
Entre 3.85 y 4.2	Nivel medio de satisfacción	
Meno que 3.85	Nivel bajo de satisfacción	

Nivel de Satisfacción por categoría



La categoría (**Oportunidad de servicio**), tuvo un resultado de **91%** a nivel trimestral

Promedio de Oportunidad del servicio										
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Caribe	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%
Centro Sur	▶ 94%	▶ 95%	▶ 92%	▶ 89%	▶ 90%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 92%
Centroriente	▶ 92%	▶ 91%	▶ 89%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 90%
Eje Cafetero	▶ 93%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%
Llanos	▶ 93%	▶ 93%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%
Pacífico	▶ 93%	▶ 93%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%
Sin Dato		▶ 89%	▶ 87%	▶ 86%	▶ 82%	▶ 81%	▶ 82%	▶ 80%	▶ 94%	▶ 85%
Total general	▶ 93%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%

El nivel de satisfacción general del trimestre fue de **91%** de julio a septiembre.

La categoría (**Calidad y servicio en la atención**) obtuvo un resultado de **92%** a nivel trimestral.

Promedio de Calidad y servicio en la atención Mes										
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Caribe	▶ 94%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 93%	▶ 94%	▶ 95%	▶ 94%	▶ 95%	▶ 94%	▶ 94%
Centro Sur	▶ 94%	▶ 96%	▶ 94%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 95%	▶ 95%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 94%
Centroriente	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%
Eje Cafetero	▶ 94%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 94%	▶ 93%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 93%
Llanos	▶ 94%	▶ 94%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 93%	▶ 94%	▶ 94%	▶ 93%
Pacífico	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 94%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%
Sin Dato		▶ 76%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 84%	▶ 91%	▶ 86%	▶ 83%	▶ 89%	▶ 87%
Total general	▶ 93%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%	▶ 93%

Promedio de Satisfacción general Mes										
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Caribe	▶ 94%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%
Centro Sur	▶ 93%	▶ 94%	▶ 92%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%
Centroriente	▶ 92%	▶ 92%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 91%
Eje Cafetero	▶ 92%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%
Llanos	▶ 94%	▶ 93%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 91%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 92%
Pacífico	▶ 92%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 91%
Sin Dato		▶ 82%	▶ 86%	▶ 89%	▶ 82%	▶ 83%	▶ 84%	▶ 78%	▶ 83%	▶ 83%
Total general	▶ 93%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 91%

La categoría (**Resolución de la necesidad**) obtuvo un resultado de **86%** a nivel trimestral.

Promedio de Resolución de la necesidad Mes										
Macroregión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Caribe	▶ 94%	▶ 93%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 89%	▶ 87%	▶ 91%
Centro Sur	▶ 92%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 91%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 90%	▶ 89%	▶ 86%	▶ 90%
Centroriente	▶ 93%	▶ 94%	▶ 91%	▶ 89%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 89%	▶ 89%	▶ 90%	▶ 91%
Eje Cafetero	▶ 90%	▶ 90%	▶ 87%	▶ 90%	▶ 89%	▶ 87%	▶ 87%	▶ 86%	▶ 86%	▶ 88%
Llanos	▶ 96%	▶ 92%	▶ 91%	▶ 92%	▶ 88%	▶ 93%	▶ 88%	▶ 93%	▶ 91%	▶ 92%
Pacífico	▶ 90%	▶ 92%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 86%	▶ 88%	▶ 90%	▶ 87%	▶ 87%	▶ 89%
Sin Dato		▶ 80%	▶ 78%	▶ 89%	▶ 76%	▶ 75%	▶ 85%	▶ 60%	▶ 63%	▶ 76%
Total general	▶ 93%	▶ 93%	▶ 91%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 90%	▶ 89%	▶ 89%	▶ 88%	▶ 90%

Calificación	Categoría del indicador	Icono
Mayor que 4.2	Nivel alto de satisfacción	▶
Entre 3.85 y 4.2	Nivel medio de satisfacción	▶
Meno que 3.85	Nivel bajo de satisfacción	▶

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Oportunidad del Servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ATLANTICO	93%	92%	92%	92%
CZ BARANOA	96%	93%	92%	94%
CZ HIPODROMO	88%	89%	89%	89%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	92%	95%	91%	92%
CZ SABANAGRANDE	95%	88%	91%	91%
CZ SABANALARGA	92%	95%	97%	95%
CZ SUROCCIDENTE	95%	93%	93%	94%
CZ SURORIENTE	95%	93%	93%	94%
REGIONAL ATLANTICO	100%	83%	95%	91%
BOLIVAR	93%	93%	93%	93%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	94%	92%	90%	92%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	94%	93%	94%	94%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	94%	95%	92%	94%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	93%	93%	94%	93%
CZ MAGANGUE	92%	93%	94%	93%
CZ MOMPOX	97%	90%	94%	94%
CZ SIMITI	97%	93%	96%	95%
CZ TURBACO	92%	91%	95%	93%
REGIONAL BOLIVAR	91%	91%	92%	92%
CESAR	92%	91%	93%	92%
CZ AGUACHICA	92%	89%	94%	92%
CZ AGUSTIN CODAZZI	96%	94%	95%	95%
CZ CHIRIGUANA	94%	93%	96%	95%
CZ VALLEDUPAR 1	93%	100%	98%	97%
CZ VALLEDUPAR 2	91%	90%	92%	91%
REGIONAL CESAR	100%	100%	88%	90%
CORDOBA	91%	91%	91%	91%
CZ 1 MONTERIA	91%	91%	92%	92%
CZ CERETE	89%	87%	95%	91%
CZ LORICA	92%	94%	87%	91%
CZ MONTELIBANO	89%	91%	90%	90%
CZ PLANETARICA	92%	88%	93%	91%
CZ SAHAGUN	92%	94%	92%	93%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	97%	94%	90%	93%
CZ TIERRALTA	92%	88%	87%	89%
REGIONAL CORDOBA	60%	95%	95%	93%

LA GUAJIRA	93%	93%	92%	92%
CZ FONSECA	90%	93%	88%	90%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	67%	100%	91%	90%
CZ MAICAO	93%	92%	92%	92%
CZ MANAURE	90%	83%	100%	90%
CZ RIOHACHA 2	96%	94%	93%	94%
REGIONAL LA GUAJIRA	100%	0%	100%	100%
CZ RIOHACHA 1			0%	0%
MAGDALENA	94%	91%	94%	93%
CZ CIENAGA	95%	90%	94%	93%
CZ DEL RIO	97%	98%	98%	97%
CZ EL BANCO	96%	95%	93%	94%
CZ FUNDACIÓN	90%	88%	93%	91%
CZ PLATO	93%	91%	97%	95%
CZ SANTA ANA	97%	86%	95%	91%
CZ SANTA MARTA 1	94%	92%	97%	94%
CZ SANTA MARTA 2	93%	94%	94%	94%
REGIONAL MAGDALENA	95%	88%	92%	92%
SAN ANDRES	95%	92%	90%	92%
CZ LOS ALMENDROS	93%	94%	92%	93%
REGIONAL SAN ANDRES	98%	83%	87%	89%
CZ OLD PROVIDENCE			100%	100%
SUCRE	91%	92%	92%	92%
CZ BOSTON	100%	0%	96%	96%
CZ LA MOJANA	80%	84%	90%	85%
CZ NORTE	91%	93%	92%	92%
CZ SINCELEJO	95%	90%	89%	91%
REGIONAL SUCRE	100%	87%	100%	93%
Total general	93%	92%	92%	92%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es:
Magdalena.

94%

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ATLANTICO	95%	95%	94%	94%
CZ BARANOA	97%	94%	95%	96%
CZ HIPODROMO	91%	93%	92%	92%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	96%	96%	94%	95%
CZ SABANAGRANDE	96%	91%	93%	93%
CZ SABANALARGA	93%	96%	96%	95%
CZ SUROCCIDENTE	97%	97%	95%	96%
CZ SURORIENTE	93%	97%	94%	95%
REGIONAL ATLANTICO	100%	93%	97%	96%
BOLIVAR	95%	95%	95%	95%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	93%	95%	94%	94%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	96%	92%	96%	94%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	95%	96%	96%	96%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	95%	97%	96%	96%
CZ MAGANGUE	95%	94%	98%	96%
CZ MOMPOX	96%	92%	94%	94%
CZ SIMITI	98%	95%	94%	96%
CZ TURBACO	93%	95%	95%	94%
REGIONAL BOLIVAR	93%	95%	94%	94%
CESAR	93%	93%	94%	94%
CZ AGUACHICA	93%	91%	94%	93%
CZ AGUSTIN CODAZZI	96%	96%	97%	96%
CZ CHIRIGUANA	97%	97%	97%	97%
CZ VALLEDUPAR 1	94%	97%	99%	97%
CZ VALLEDUPAR 2	90%	93%	93%	93%
REGIONAL CESAR	100%	100%	88%	90%
CORDOBA	93%	94%	94%	94%
CZ 1 MONTERIA	93%	95%	95%	94%
CZ CERETE	92%	94%	96%	94%
CZ LORICA	96%	95%	93%	94%
CZ MONTELIBANO	93%	89%	94%	92%
CZ PLANETARICA	93%	91%	95%	93%
CZ SAHAGUN	95%	95%	94%	95%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	95%	99%	92%	94%
CZ TIERRALTA	92%	96%	94%	94%
REGIONAL CORDOBA	100%	98%	98%	98%

LA GUAJIRA	95%	95%	94%	95%
CZ FONSECA	92%	96%	91%	93%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	83%	90%	97%	94%
CZ MAICAO	97%	92%	95%	95%
CZ MANAURE	96%	93%	93%	94%
CZ RIOHACHA 2	96%	95%	95%	95%
REGIONAL LA GUAJIRA	80%	0%	100%	93%
CZ RIOHACHA 1			0%	0%
MAGDALENA	94%	94%	95%	95%
CZ CIENAGA	94%	95%	97%	96%
CZ DEL RIO	99%	100%	98%	99%
CZ EL BANCO	95%	94%	94%	94%
CZ FUNDACIÓN	93%	94%	94%	94%
CZ PLATO	92%	91%	94%	93%
CZ SANTA ANA	100%	92%	94%	94%
CZ SANTA MARTA 1	96%	93%	95%	95%
CZ SANTA MARTA 2	92%	94%	96%	95%
REGIONAL MAGDALENA	92%	94%	95%	95%
SAN ANDRES	90%	93%	93%	92%
CZ LOS ALMENDROS	92%	94%	91%	92%
REGIONAL SAN ANDRES	88%	90%	95%	92%
CZ OLD PROVIDENCE			100%	100%
SUCRE	93%	92%	93%	93%
CZ BOSTON	90%	0%	99%	98%
CZ LA MOJANA	92%	88%	100%	94%
CZ NORTE	92%	92%	93%	93%
CZ SINCELEJO	95%	90%	91%	92%
REGIONAL SUCRE	90%	97%	100%	95%
Total general	94%	94%	94%	94%



Las Regionales con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 son:

Bolívar, Magdalena, en el 95%

Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ATLANTICO	94%	92%	88%	90%
CZ BARANOA	91%	86%	89%	89%
CZ HIPODROMO	89%	90%	82%	86%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	98%	97%	89%	93%
CZ SABANAGRANDE	94%	87%	82%	85%
CZ SABANALARGA	97%	90%	93%	93%
CZ SUROCCIDENTE	98%	94%	93%	95%
CZ SURORIENTE	85%	98%	95%	94%
REGIONAL ATLANTICO	100%	82%	92%	89%
BOLIVAR	95%	94%	90%	93%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	96%	96%	91%	94%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	90%	92%	86%	89%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	95%	97%	93%	94%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	98%	94%	91%	94%
CZ MAGANGUE	94%	92%	91%	93%
CZ MOMPOX	100%	81%	83%	85%
CZ SIMITI	91%	100%	81%	89%
CZ TURBACO	92%	92%	93%	93%
REGIONAL BOLIVAR	92%	94%	92%	93%
CESAR	93%	91%	90%	91%
CZ AGUACHICA	97%	90%	89%	92%
CZ AGUSTIN CODAZZI	79%	85%	85%	84%
CZ CHIRIGUANA	98%	90%	90%	92%
CZ VALLEDUPAR 1	87%	84%	87%	86%
CZ VALLEDUPAR 2	95%	92%	92%	93%
REGIONAL CESAR	20%	100%	88%	86%
CORDOBA	91%	91%	87%	89%
CZ 1 MONTERIA	92%	94%	89%	91%
CZ CERETE	88%	91%	95%	92%
CZ LORICA	95%	88%	75%	85%
CZ MONTELIBANO	86%	77%	82%	81%
CZ PLANETARICA	83%	90%	87%	87%
CZ SAHAGUN	91%	92%	88%	90%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	96%	93%	88%	92%
CZ TIERRALTA	92%	95%	86%	90%
REGIONAL CORDOBA	100%	80%	73%	76%

LA GUAJIRA	96%	91%	92%	93%
CZ FONSECA	98%	92%	93%	94%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	100%	100%	79%	85%
CZ MAICAO	93%	96%	91%	93%
CZ MANAURE	100%	60%	84%	78%
CZ RIOHACHA 2	97%	90%	94%	93%
REGIONAL LA GUAJIRA	20%	0%	100%	60%
CZ RIOHACHA 1			0%	0%
MAGDALENA	93%	89%	89%	90%
CZ CIENAGA	89%	82%	92%	88%
CZ DEL RIO	94%	66%	75%	80%
CZ EL BANCO	90%	93%	87%	89%
CZ FUNDACIÓN	97%	84%	86%	88%
CZ PLATO	78%	88%	76%	80%
CZ SANTA ANA	87%	80%	95%	88%
CZ SANTA MARTA 1	98%	98%	96%	97%
CZ SANTA MARTA 2	96%	96%	91%	94%
REGIONAL MAGDALENA	100%	84%	89%	89%
SAN ANDRES	79%	82%	89%	85%
CZ LOS ALMENDROS	78%	82%	88%	84%
REGIONAL SAN ANDRES	80%	87%	91%	88%
CZ OLD PROVIDENCE			100%	100%
SUCRE	91%	87%	78%	83%
CZ BOSTON	20%	0%	48%	47%
CZ LA MOJANA	100%	84%	90%	92%
CZ NORTE	90%	86%	78%	83%
CZ SINCELEJO	93%	96%	89%	91%
REGIONAL SUCRE	100%	73%	100%	87%
Total general	93%	91%	88%	90%



Regional con mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es:
La Guajira

92%



Nivel de Satisfacción por macro región Caribe

Categoría de Satisfacción general



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ATLANTICO	93%	93%	91%	92%
CZ BARANOA	95%	91%	91%	92%
CZ HIPODROMO	89%	90%	88%	89%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	96%	96%	91%	93%
CZ SABANAGRANDE	95%	89%	89%	90%
CZ SABANALARGA	94%	94%	95%	95%
CZ SUROCCIDENTE	96%	94%	94%	95%
CZ SUORIENTE	91%	96%	94%	94%
REGIONAL ATLANTICO	100%	86%	94%	92%
BOLIVAR	94%	94%	93%	93%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	94%	94%	92%	93%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	93%	92%	92%	92%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	94%	96%	93%	94%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	95%	95%	94%	94%
CZ MAGANGUE	94%	93%	95%	94%
CZ MOMPOX	97%	88%	90%	91%
CZ SIMITI	95%	96%	91%	93%
CZ TURBACO	92%	93%	95%	93%
REGIONAL BOLIVAR	92%	93%	93%	93%
CESAR	93%	91%	93%	92%
CZ AGUACHICA	94%	90%	93%	92%
CZ AGUSTIN CODAZZI	91%	92%	93%	92%
CZ CHIRIGUANA	95%	93%	94%	94%
CZ VALLEDUPAR 1	91%	94%	95%	93%
CZ VALLEDUPAR 2	92%	92%	92%	92%
REGIONAL CESAR	73%	100%	87%	88%
CORDOBA	92%	92%	91%	91%
CZ 1 MONTERIA	92%	93%	92%	92%
CZ CERETE	89%	90%	95%	92%
CZ LORICA	94%	92%	85%	90%
CZ MONTELIBANO	89%	86%	88%	88%
CZ PLANETARICA	90%	89%	92%	91%
CZ SAHAGUN	93%	94%	91%	92%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	96%	95%	90%	93%
CZ TIERRALTA	92%	93%	89%	91%
REGIONAL CORDOBA	87%	91%	89%	89%

LA GUAJIRA	94%	93%	92%	93%
CZ FONSECA	93%	93%	90%	92%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	83%	97%	86%	87%
CZ MAICAO	94%	94%	93%	93%
CZ MANAURE	93%	78%	93%	87%
CZ RIOHACHA 2	96%	93%	94%	94%
REGIONAL LA GUAJIRA	67%	0%	100%	89%
CZ RIOHACHA 1			0%	0%
MAGDALENA	94%	91%	93%	93%
CZ CIENAGA	93%	89%	94%	92%
CZ DEL RIO	93%	89%	90%	91%
CZ EL BANCO	94%	94%	91%	93%
CZ FUNDACIÓN	93%	89%	91%	91%
CZ PLATO	88%	90%	89%	89%
CZ SANTA ANA	94%	86%	95%	91%
CZ SANTA MARTA 1	96%	94%	96%	95%
CZ SANTA MARTA 2	94%	95%	94%	94%
REGIONAL MAGDALENA	96%	88%	92%	91%
SAN ANDRES	88%	89%	90%	89%
CZ LOS ALMENDROS	88%	90%	89%	89%
REGIONAL SAN ANDRES	88%	87%	91%	89%
CZ OLD PROVIDENCE			100%	100%
SUCRE	91%	90%	88%	89%
CZ BOSTON	70%	0%	81%	80%
CZ LA MOJANA	91%	85%	93%	90%
CZ NORTE	91%	90%	88%	89%
CZ SINCELEJO	94%	91%	90%	91%
REGIONAL SUCRE	97%	86%	100%	92%

Regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025

Bolívar, Cesar, Magdalena

93%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Oportunidad del Servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	93%	95%	92%	93%
CZ LETICIA	87%	93%	92%	92%
REGIONAL AMAZONAS	96%	100%	92%	96%
CAQUETA	95%	94%	93%	94%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	100%	96%	94%	96%
CZ FLORENCIA 1	94%	89%	92%	92%
CZ FLORENCIA 2	95%	96%	88%	93%
CZ PUERTO RICO	96%	95%	95%	95%
REGIONAL CAQUETA		100%	97%	98%
HUILA	94%	93%	92%	93%
CZ GARZON	95%	92%	94%	94%
CZ LA GAITANA	92%	95%	94%	94%
CZ LA PLATA	95%	91%	91%	92%
CZ NEIVA	94%	93%	91%	92%
CZ PITALITO	94%	93%	91%	92%
REGIONAL HUILA		0%		0%
PUTUMAYO	93%	92%	93%	93%
CZ LA HORMIGA	97%	93%	87%	93%
CZ MOCOA	95%	90%	96%	94%
CZ PUERTO ASIS	91%	93%	92%	92%
CZ SIBUNDOY	90%	96%	92%	92%
REGIONAL PUTUMAYO	0%			0%
TOLIMA	93%	93%	92%	92%
CZ CHAPARRAL	90%	93%	94%	92%
CZ ESPINAL	96%	91%	90%	91%
CZ GALAN	92%	91%	91%	91%
CZ HONDA	98%	97%	95%	96%
CZ IBAGUE	100%	93%	95%	95%
CZ JORDAN	91%	93%	91%	92%
CZ LERIDA	99%	99%	94%	96%
CZ LIBANO	93%	95%	96%	95%
CZ MELGAR	92%	95%	95%	94%
CZ PURIFICACION	95%	96%	94%	95%
REGIONAL TOLIMA	93%	92%	92%	92%
Total general	94%	93%	92%	93%

01

Regional con mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 : Caquetá y Putumayo

En el 93%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	100%	95%	94%	96%
CZ LETICIA	100%	95%	93%	94%
REGIONAL AMAZONAS	100%	97%	96%	98%
CAQUETA	94%	94%	94%	94%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	100%	96%	93%	95%
CZ FLORENCIA 1	93%	91%	95%	93%
CZ FLORENCIA 2	94%	95%	90%	93%
CZ PUERTO RICO	93%	96%	97%	96%
REGIONAL CAQUETA		100%	99%	99%
HUILA	95%	94%	94%	94%
CZ GARZON	95%	96%	95%	95%
CZ LA GAITANA	96%	94%	95%	95%
CZ LA PLATA	95%	95%	93%	94%
CZ NEIVA	95%	93%	93%	94%
CZ PITALITO	91%	94%	93%	93%
REGIONAL HUILA		0%		0%
PUTUMAYO	96%	95%	94%	94%
CZ LA HORMIGA	96%	96%	90%	95%
CZ MOCOA	90%	93%	93%	93%
CZ PUERTO ASIS	97%	95%	95%	95%
CZ SIBUNDOY	97%	100%	92%	94%
REGIONAL PUTUMAYO	0%			0%
TOLIMA	94%	94%	94%	94%
CZ CHAPARRAL	93%	94%	95%	94%
CZ ESPINAL	97%	93%	94%	94%
CZ GALAN	93%	93%	94%	94%
CZ HONDA	98%	98%	98%	98%
CZ IBAGUE	96%	96%	94%	95%
CZ JORDAN	92%	95%	94%	94%
CZ LERIDA	98%	98%	94%	96%
CZ LIBANO	95%	94%	94%	94%
CZ MELGAR	95%	96%	95%	95%
CZ PURIFICACION	95%	99%	97%	97%
REGIONAL TOLIMA	92%	93%	93%	93%
Total general	94%	94%	94%	94%

02

Para el tercer trimestre del 2025 todas las regionales quedaron sobre el **94%**

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	92%	90%	89%	90%
CZ LETICIA	87%	86%	89%	88%
REGIONAL AMAZONAS	95%	100%	88%	93%
CAQUETA	93%	90%	90%	91%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	87%	90%	87%	88%
CZ FLORENCIA 1	96%	87%	91%	91%
CZ FLORENCIA 2	95%	95%	97%	96%
CZ PUERTO RICO	77%	88%	82%	83%
REGIONAL CAQUETA		100%	90%	90%
HUILA	90%	87%	87%	88%
CZ GARZON	92%	81%	82%	84%
CZ LA GAITANA	87%	84%	85%	85%
CZ LA PLATA	95%	94%	94%	94%
CZ NEIVA	93%	96%	95%	95%
CZ PITALITO	84%	80%	75%	78%
REGIONAL HUILA		0%		0%
PUTUMAYO	90%	83%	79%	83%
CZ LA HORMIGA	96%	92%	73%	90%
CZ MOCOA	70%	63%	61%	63%
CZ PUERTO ASIS	94%	84%	95%	91%
CZ SIBUNDOY	87%	100%	62%	71%
REGIONAL PUTUMAYO	0%			0%
TOLIMA	91%	94%	91%	92%
CZ CHAPARRAL	84%	93%	86%	89%
CZ ESPINAL	86%	89%	86%	87%
CZ GALAN	90%	94%	93%	93%
CZ HONDA	92%	86%	97%	92%
CZ IBAGUE	84%	97%	72%	85%
CZ JORDAN	95%	97%	92%	94%
CZ LERIDA	87%	95%	84%	87%
CZ LIBANO	91%	90%	89%	90%
CZ MELGAR	87%	99%	88%	91%
CZ PURIFICACION	94%	82%	87%	88%
REGIONAL TOLIMA	98%	89%	95%	94%
Total general	91%	90%	88%	89%

03

Regional con mejor nivel de oportunidad del servicio en el tercer trimestre del 2025
Tolima
91%

Nivel de Satisfacción por macro región Centro Sur

Categoría Satisfacción general



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	95%	94%	92%	93%
CZ LETICIA	91%	91%	92%	91%
REGIONAL AMAZONAS	97%	99%	92%	96%
CAQUETA	94%	93%	92%	93%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	96%	94%	91%	93%
CZ FLORENCIA 1	94%	88%	92%	92%
CZ FLORENCIA 2	95%	96%	92%	94%
CZ PUERTO RICO	89%	93%	91%	91%
REGIONAL CAQUETA		100%	95%	96%
HUILA	93%	91%	91%	91%
CZ GARZON	94%	90%	90%	91%
CZ LA GAITANA	92%	91%	91%	91%
CZ LA PLATA	95%	92%	93%	93%
CZ NEIVA	94%	94%	93%	94%
CZ PITALITO	90%	89%	87%	88%
REGIONAL HUILA		0%		0%
PUTUMAYO	93%	90%	89%	90%
CZ LA HORMIGA	96%	94%	84%	92%
CZ MOCOYA	85%	83%	84%	84%
CZ PUERTO ASIS	94%	90%	94%	93%
CZ SIBUNDOY	91%	99%	83%	86%
REGIONAL PUTUMAYO	0%			0%
TOLIMA	93%	93%	92%	93%
CZ CHAPARRAL	89%	93%	92%	92%
CZ ESPINAL	93%	90%	90%	90%
CZ GALAN	92%	92%	93%	92%
CZ HONDA	96%	94%	97%	96%
CZ IBAGUE	93%	95%	87%	91%
CZ JORDAN	93%	95%	92%	93%
CZ LERIDA	95%	97%	90%	93%
CZ LIBANO	93%	93%	93%	93%
CZ MELGAR	91%	97%	92%	94%
CZ PURIFICACION	95%	92%	93%	93%
REGIONAL TOLIMA	95%	92%	94%	93%
Total general	93%	92%	92%	92%

04

3 de las regionales de Centro Sur quedaron en el **92%** para el tercer trimestre del 2025

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Oportunidad del Servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOGOTÁ	90%	88%	88%	89%
CZ BARRIOS UNIDOS	91%	95%	93%	93%
CZ BOSA	87%	86%	88%	87%
CZ CIUDAD BOLIVAR	90%	90%	89%	89%
CZ CREER	96%	84%	90%	88%
CZ ENGATIVA	85%	87%	83%	85%
CZ FONTIBON	91%	90%	90%	91%
CZ KENNEDY	86%	88%	86%	87%
CZ KENNEDY CENTRAL	92%	89%	89%	89%
CZ MARTIRES	91%	90%	89%	90%
CZ PUENTE ARANDA	100%	87%	92%	92%
CZ RAFAEL URIBE	89%	86%	84%	86%
CZ REVIVIR	87%	85%	84%	86%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	94%	89%	92%	92%
CZ SANTA FE	90%	91%	93%	92%
CZ SUBA	86%	87%	88%	87%
CZ TUNJUELITO	91%	91%	92%	92%
CZ USAQUEN	93%	91%	89%	91%
CZ USME	88%	85%	85%	85%
REGIONAL BOGOTÁ	93%	94%	94%	94%
BOYACÁ	90%	92%	92%	91%
CZ CHIQUINQUIRA	94%	93%	92%	93%
CZ DUITAMA	87%	92%	92%	91%
CZ EL COCUY	100%	90%	0%	91%
CZ GARAGOA	95%	93%	89%	92%
CZ MIRAFLORES	93%	97%	91%	93%
CZ MONIQUIRA	92%	93%	93%	93%
CZ OTANCHE	100%	97%	94%	96%
CZ PUERTO BOYACA	96%	95%	93%	94%
CZ SOATA	95%	92%	97%	95%
CZ SOGAMOSO	87%	90%	92%	90%
CZ TUNJA 1	85%	100%	95%	94%
CZ TUNJA 2	89%	91%	88%	89%
REGIONAL BOYACA	90%	93%	93%	92%

CUNDINAMARCA	91%	89%	91%	90%
CZ CAQUEZA	96%	92%	94%	94%
CZ CHOCONTA	90%	95%	94%	93%
CZ FACATATIVA	93%	91%	91%	92%
CZ FUSAGASUGA	94%	93%	93%	93%
CZ GACHETA	87%	91%	96%	92%
CZ GIRARDOT	95%	92%	90%	92%
CZ LA MESA	93%	93%	96%	95%
CZ PACHO	94%	95%	97%	96%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	94%	93%	90%	93%
CZ SOACHA	86%	84%	91%	88%
CZ SOACHA CENTRO	83%	78%	86%	84%
CZ UBATE	95%	94%	94%	94%
CZ VILLETA	96%	90%	93%	93%
CZ ZIPAQUIRA	90%	90%	90%	90%
REGIONAL CUNDINAMARCA	94%	80%	98%	86%
NORTE DE SANTANDER	93%	94%	93%	93%
CZ CUCUTA 1	94%	96%	93%	94%
CZ CUCUTA 2	92%	94%	94%	93%
CZ CUCUTA 3	94%	94%	94%	94%
CZ OCAÑA	93%	92%	92%	92%
CZ PAMPLONA	88%	92%	93%	92%
CZ TIBU	93%	89%	96%	93%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	100%	100%	0%	100%
SANTANDER	93%	92%	92%	92%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	93%	96%	96%
CZ BUCARAMANGA SUR	95%	92%	92%	93%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	90%	91%	89%	90%
CZ LA FLORESTA	92%	92%	92%	92%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	98%	94%	94%	95%
CZ MALAGA	89%	92%	95%	94%
CZ RESURGIR	100%	98%	96%	97%
CZ SAN GIL	95%	96%	95%	96%
CZ SOCORRO	93%	95%	93%	94%
CZ VELEZ	90%	93%	93%	93%
CZ YARIQUIES	100%	93%	97%	97%
REGIONAL SANTANDER	91%	95%	98%	95%
CZ YARIGUIES			100%	100%
Total general	91%	90%	90%	90%

5

Regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Norte de Santander **93%**.

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOGOTA	90%	90%	90%	90%
CZ BARRIOS UNIDOS	89%	96%	92%	92%
CZ BOSA	88%	88%	88%	88%
CZ CIUDAD BOLIVAR	90%	91%	90%	90%
CZ CREER	96%	86%	93%	90%
CZ ENGATIVA	88%	89%	86%	88%
CZ FONTIBON	89%	90%	92%	90%
CZ KENNEDY	89%	91%	90%	90%
CZ KENNEDY CENTRAL	90%	91%	90%	90%
CZ MARTIRES	89%	90%	87%	88%
CZ PUENTE ARANDA	100%	100%	91%	92%
CZ RAFAEL URIBE	91%	90%	91%	91%
CZ REVIVIR	94%	86%	82%	88%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	96%	93%	94%	95%
CZ SANTA FE	88%	92%	92%	91%
CZ SUBA	91%	89%	88%	89%
CZ TUNJUELITO	91%	92%	94%	93%
CZ USAQUEN	89%	89%	89%	89%
CZ USME	89%	89%	90%	90%
REGIONAL BOGOTA	94%	90%	91%	91%
BOYACA	94%	94%	93%	94%
CZ CHIQUINQUIRA	94%	94%	95%	94%
CZ DUITAMA	95%	96%	94%	95%
CZ EL COCUY	100%	93%	0%	94%
CZ GARAGOA	95%	91%	92%	92%
CZ MIRAFLORES	89%	95%	89%	90%
CZ MONIQUIRA	95%	96%	97%	96%
CZ OTANCHE	100%	97%	92%	95%
CZ PUERTO BOYACA	95%	98%	96%	96%
CZ SOATA	98%	97%	98%	97%
CZ SOGAMOSO	92%	92%	94%	93%
CZ TUNJA 1	98%	95%	90%	91%
CZ TUNJA 2	93%	95%	91%	93%
REGIONAL BOYACA	98%	93%	96%	95%

CUNDINAMARCA	91%	91%	92%	91%
CZ CAQUEZA	94%	96%	94%	95%
CZ CHOCONTA	92%	94%	95%	94%
CZ FACATATIVA	92%	92%	90%	91%
CZ FUSAGASUGA	94%	93%	93%	93%
CZ GACHETA	80%	85%	95%	88%
CZ GIRARDOT	94%	91%	91%	92%
CZ LA MESA	89%	96%	96%	95%
CZ PACHO	95%	96%	97%	96%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	93%	92%	90%	92%
CZ SOACHA	89%	90%	91%	90%
CZ SOACHA CENTRO	85%	83%	89%	87%
CZ UBATE	88%	94%	96%	94%
CZ VILLETA	92%	95%	94%	94%
CZ ZIPAQUIRA	91%	92%	91%	91%
REGIONAL CUNDINAMARCA	94%	90%	98%	92%
NORTE DE SANTANDER	94%	95%	94%	95%
CZ CUCUTA 1	95%	95%	94%	95%
CZ CUCUTA 2	93%	96%	95%	95%
CZ CUCUTA 3	95%	95%	93%	94%
CZ OCAÑA	94%	95%	95%	94%
CZ PAMPLONA	92%	93%	96%	94%
CZ TIBU	95%	93%	96%	95%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	100%	97%	0%	98%
SANTANDER	93%	94%	93%	93%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	83%	97%	95%
CZ BUCARAMANGA SUR	95%	95%	94%	94%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	92%	92%	91%	92%
CZ LA FLORESTA	93%	92%	92%	92%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	98%	100%	93%	95%
CZ MALAGA	94%	93%	95%	94%
CZ RESURGIR	100%	100%	97%	98%
CZ SAN GIL	94%	98%	95%	96%
CZ SOCORRO	93%	94%	94%	94%
CZ VELEZ	91%	95%	94%	94%
CZ YARIQUIES	100%	93%	98%	97%
REGIONAL SANTANDER	95%	95%	96%	95%
CZ YARIGUIES			100%	100%
Total general	92%	91%	91%	91%

6

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es:

Norte de Santander
94%.

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOGOTA	92%	91%	91%	91%
CZ BARRIOS UNIDOS	94%	96%	97%	96%
CZ BOSA	84%	81%	85%	83%
CZ CIUDAD BOLIVAR	93%	94%	91%	93%
CZ CREER	68%	81%	82%	80%
CZ ENGATIVA	98%	93%	93%	94%
CZ FONTIBON	92%	93%	91%	92%
CZ KENNEDY	93%	92%	91%	92%
CZ KENNEDY CENTRAL	92%	95%	93%	94%
CZ MARTIRES	91%	94%	89%	91%
CZ PUENTE ARANDA	100%	100%	77%	79%
CZ RAFAEL URIBE	97%	96%	94%	95%
CZ REVIVIR	94%	92%	78%	90%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	95%	92%	94%	94%
CZ SANTA FE	95%	96%	94%	95%
CZ SUBA	98%	95%	89%	93%
CZ TUNJUELITO	97%	91%	95%	94%
CZ USAQUEN	79%	77%	82%	80%
CZ USME	97%	96%	94%	95%
REGIONAL BOGOTA	89%	86%	92%	89%
BOYACA	93%	84%	85%	87%
CZ CHIQUINQUIRA	95%	87%	90%	91%
CZ DUITAMA	95%	90%	95%	93%
CZ EL COCUY	100%	68%	0%	73%
CZ GARAGOA	79%	75%	72%	75%
CZ MIRAFLORES	100%	60%	81%	83%
CZ MONIQUIRA	88%	89%	88%	88%
CZ OTANCHE	60%	76%	42%	58%
CZ PUERTO BOYACA	95%	95%	87%	91%
CZ SOATA	70%	84%	80%	79%
CZ SOGAMOSO	95%	77%	76%	81%
CZ TUNJA 1	80%	100%	85%	85%
CZ TUNJA 2	92%	90%	92%	91%
REGIONAL BOYACA	100%	60%	91%	81%

CUNDINAMARCA	94%	90%	85%	89%
CZ CAQUEZA	92%	96%	87%	92%
CZ CHOCONTA	91%	89%	98%	94%
CZ FACATATIVA	94%	94%	89%	92%
CZ FUSAGASUGA	97%	94%	92%	94%
CZ GACHETA	47%	80%	92%	77%
CZ GIRARDOT	94%	96%	94%	95%
CZ LA MESA	87%	77%	68%	74%
CZ PACHO	96%	81%	82%	85%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	91%	92%	100%	94%
CZ SOACHA	95%	92%	87%	90%
CZ SOACHA CENTRO	97%	80%	70%	76%
CZ UBATE	87%	94%	92%	92%
CZ VILLETA	91%	93%	89%	91%
CZ ZIPAQUIRA	93%	89%	91%	91%
REGIONAL CUNDINAMARCA	100%	90%	90%	92%
NORTE DE SANTANDER	93%	94%	92%	93%
CZ CUCUTA 1	94%	92%	93%	93%
CZ CUCUTA 2	96%	95%	93%	94%
CZ CUCUTA 3	92%	95%	92%	93%
CZ OCAÑA	93%	91%	91%	91%
CZ PAMPLONA	88%	97%	92%	93%
CZ TIBU	100%	100%	90%	95%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	20%	73%	0%	60%
SANTANDER	96%	92%	88%	91%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	100%	60%	67%
CZ BUCARAMANGA SUR	99%	93%	95%	96%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	97%	95%	94%	95%
CZ LA FLORESTA	96%	96%	91%	94%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	91%	93%	85%	88%
CZ MALAGA	70%	70%	76%	74%
CZ RESURGIR	100%	70%	47%	57%
CZ SAN GIL	95%	92%	79%	87%
CZ SOCORRO	86%	71%	71%	75%
CZ VELEZ	100%	89%	75%	83%
CZ YARIQUIES	60%	47%	60%	58%
REGIONAL SANTANDER	100%	100%	100%	100%
CZ YARIGUIES			100%	100%
Total general	93%	91%	89%	90%

7

Regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Norte de Santander

92%

Nivel de Satisfacción por macro región Centroriente

Categoría Satisfacción general



BIENESTAR
FAMILIAR

7

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Norte de Santander **93%**

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
BOGOTA	91%	90%	89%	90%
CZ BARRIOS UNIDOS	91%	96%	94%	94%
CZ BOSCA	86%	85%	87%	86%
CZ CIUDAD BOLIVAR	91%	91%	90%	91%
CZ CREER	87%	84%	88%	86%
CZ ENGATIVA	90%	89%	87%	89%
CZ FONTIBON	90%	91%	91%	91%
CZ KENNEDY	89%	90%	89%	89%
CZ KENNEDY CENTRAL	91%	91%	90%	91%
CZ MARTIRES	90%	91%	88%	90%
CZ PUENTE ARANDA	100%	96%	87%	88%
CZ RAFAEL URIBE	92%	90%	89%	90%
CZ REVIVIR	91%	88%	81%	87%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	95%	91%	93%	93%
CZ SANTA FE	91%	93%	93%	93%
CZ SUBA	91%	90%	88%	89%
CZ TUNJUELITO	93%	92%	94%	93%
CZ USAQUEN	87%	86%	87%	87%
CZ USME	91%	90%	90%	90%
REGIONAL BOGOTA	92%	90%	92%	92%
BOYACA	92%	90%	90%	90%
CZ CHIQUINQUIRA	95%	91%	92%	93%
CZ DUITAMA	93%	92%	93%	93%
CZ EL COCUY	100%	85%	0%	87%
CZ GARAGOA	89%	86%	83%	86%
CZ MIRAFLORES	94%	84%	87%	88%
CZ MONIQUIRA	92%	93%	93%	93%
CZ OTANCHE	87%	90%	77%	83%
CZ PUERTO BOYACA	95%	96%	92%	94%
CZ SOATA	88%	91%	91%	90%
CZ SOGAMOSO	91%	86%	87%	88%
CZ TUNJA 1	88%	98%	90%	90%
CZ TUNJA 2	91%	92%	90%	91%
REGIONAL BOYACA	96%	82%	93%	89%

CUNDINAMARCA	92%	90%	89%	90%
CZ CAQUEZA	94%	95%	92%	94%
CZ CHOCONTA	91%	93%	95%	93%
CZ FACATATIVA	93%	92%	90%	92%
CZ FUSAGASUGA	95%	93%	93%	93%
CZ GACHETA	71%	86%	95%	86%
CZ GIRARDOT	95%	93%	92%	93%
CZ LA MESA	89%	89%	86%	88%
CZ PACHO	95%	91%	92%	92%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	93%	93%	93%	93%
CZ SOACHA	90%	88%	90%	89%
CZ SOACHA CENTRO	88%	80%	82%	82%
CZ UBATE	88%	94%	94%	93%
CZ VILLETA	93%	92%	92%	92%
CZ ZIPAQUIRA	91%	90%	91%	91%
REGIONAL CUNDINAMARCA	96%	87%	95%	90%
NORTE DE SANTANDER	93%	94%	93%	94%
CZ CUCUTA 1	94%	94%	93%	94%
CZ CUCUTA 2	94%	95%	94%	94%
CZ CUCUTA 3	94%	95%	93%	94%
CZ OCAÑA	93%	92%	93%	93%
CZ PAMPLONA	89%	94%	93%	93%
CZ TIBU	96%	93%	94%	94%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	73%	90%	0%	86%
SANTANDER	94%	92%	91%	92%
CZ ANTONIA SANTOS	0%	92%	87%	88%
CZ BUCARAMANGA SUR	96%	93%	94%	94%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	93%	92%	91%	92%
CZ LA FLORESTA	93%	93%	92%	93%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	96%	96%	91%	93%
CZ MALAGA	86%	84%	89%	87%
CZ RESURGIR	100%	89%	81%	84%
CZ SAN GIL	95%	95%	90%	93%
CZ SOCORRO	91%	87%	86%	87%
CZ VELEZ	93%	92%	89%	90%
CZ YARIQUIES	87%	78%	87%	85%
REGIONAL SANTANDER	95%	97%	98%	97%
CZ YARIGUIES			100%	100%
Total general	92%	90%	90%	90%

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Oportunidad del Servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	91%	92%	93%	92%
ABURRA NORTE	100%			100%
CAIF COMUNA 13	100%	91%	91%	91%
CZ ABURRA NORTE	90%	93%	92%	92%
CZ ABURRA SUR	90%	92%	93%	92%
CZ BAJO CAUCA	96%	93%	96%	95%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	90%	92%	88%	90%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	87%	89%	91%	89%
CZ LA MESETA	94%	95%	99%	97%
CZ MAGDALENA MEDIO	96%	95%	97%	96%
CZ OCCIDENTE	97%	94%	96%	96%
CZ OCCIDENTE MEDIO	90%	98%	98%	95%
CZ ORIENTE	93%	88%	93%	92%
CZ ORIENTE MEDIO	91%	92%	95%	94%
CZ PENDERISCO	94%	93%	94%	94%
CZ PORCE NUS	100%	100%	96%	98%
CZ ROSALES	95%	90%	91%	92%
CZ SUR ORIENTE	85%	94%	91%	91%
CZ SUROESTE	93%	93%	96%	94%
CZ URABA	94%	97%	95%	95%
REGIONAL ANTIOQUIA	90%	91%	94%	92%
CALDAS	94%	93%	93%	93%
CZ DEL CAFE	96%	96%	95%	96%
CZ MANIZALES 1	100%	93%	100%	97%
CZ MANIZALES 2	92%	93%	92%	92%
CZ NORTE	97%	96%	96%	97%
CZ OCCIDENTE	96%	91%	88%	92%
CZ ORIENTE	94%	95%	94%	94%
CZ SUR ORIENTE	99%	86%	89%	92%
REGIONAL CALDAS		0%	100%	100%
QUINDIO	94%	93%	92%	92%
CZ ARMENIA NORTE	91%	91%	95%	92%
CZ ARMENIA SUR	95%	93%	91%	92%
CZ CALARCA	95%	94%	91%	93%
REGIONAL QUINDIO		100%	91%	92%
RISARALDA	95%	93%	93%	93%
CZ BELEN DE UMBRIA	96%	99%	97%	97%
CZ DOS QUEBRADAS	95%	95%	94%	95%
CZ LA VIRGINIA	93%	97%	97%	96%
CZ PEREIRA	94%	90%	92%	92%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	96%	95%	93%	94%
REGIONAL RISARALDA	0%	0%	100%	100%
Total general	92%	92%	93%	93%

8

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 son Caldas, Antioquia y Risaralda **93%**

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	92%	94%	94%	93%
ABURRA NORTE	100%			100%
CAIF COMUNA 13	100%	97%	94%	95%
CZ ABURRA NORTE	94%	96%	95%	95%
CZ ABURRA SUR	89%	90%	91%	90%
CZ BAJO CAUCA	98%	95%	97%	97%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	89%	96%	91%	92%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	90%	91%	93%	91%
CZ LA MESETA	98%	98%	97%	98%
CZ MAGDALENA MEDIO	98%	95%	98%	97%
CZ OCCIDENTE	97%	94%	96%	95%
CZ OCCIDENTE MEDIO	89%	95%	89%	91%
CZ ORIENTE	93%	87%	92%	91%
CZ ORIENTE MEDIO	94%	98%	97%	97%
CZ PENDERISCO	92%	96%	95%	95%
CZ PORCE NUS	98%	100%	97%	98%
CZ ROSALES	94%	95%	93%	94%
CZ SUR ORIENTE	87%	90%	92%	91%
CZ SUROESTE	96%	94%	95%	95%
CZ URABA	93%	97%	97%	96%
REGIONAL ANTIOQUIA	92%	92%	93%	92%
CALDAS	94%	94%	95%	94%
CZ DEL CAFE	97%	96%	97%	97%
CZ MANIZALES 1	100%	100%	100%	100%
CZ MANIZALES 2	92%	93%	95%	94%
CZ NORTE	97%	97%	99%	98%
CZ OCCIDENTE	99%	92%	90%	94%
CZ ORIENTE	95%	96%	96%	96%
CZ SUR ORIENTE	94%	89%	91%	92%
REGIONAL CALDAS		0%	90%	90%
QUINDIO	94%	93%	93%	93%
CZ ARMENIA NORTE	95%	94%	95%	95%
CZ ARMENIA SUR	94%	93%	93%	93%
CZ CALARCA	95%	94%	90%	93%
REGIONAL QUINDIO		100%	95%	95%
RISARALDA	94%	93%	93%	93%
CZ BELEN DE UMBRIA	95%	94%	95%	95%
CZ DOS QUEBRADAS	95%	95%	94%	95%
CZ LA VIRGINIA	96%	99%	97%	98%
CZ PEREIRA	92%	90%	92%	92%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	96%	95%	93%	95%
REGIONAL RISARALDA	0%	0%	100%	100%
Total general	93%	93%	94%	93%

9

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Caldas con el **95%**

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	92%	90%	90%	91%
ABURRA NORTE	100%			100%
CAIF COMUNA 13	100%	98%	93%	95%
CZ ABURRA NORTE	98%	96%	95%	96%
CZ ABURRA SUR	90%	87%	92%	89%
CZ BAJO CAUCA	100%	100%	94%	97%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	93%	93%	93%	93%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	94%	91%	93%	92%
CZ LA MESETA	81%	80%	70%	75%
CZ MAGDALENA MEDIO	91%	94%	98%	95%
CZ OCCIDENTE	85%	84%	77%	82%
CZ OCCIDENTE MEDIO	100%	89%	100%	97%
CZ ORIENTE	90%	77%	72%	80%
CZ ORIENTE MEDIO	73%	75%	81%	78%
CZ PENDERISCO	65%	80%	82%	78%
CZ PORCE NUS	100%	100%	93%	96%
CZ ROSALES	94%	96%	92%	94%
CZ SUR ORIENTE	94%	88%	90%	90%
CZ SUROESTE	92%	79%	71%	80%
CZ URABA	85%	88%	85%	86%
REGIONAL ANTIOQUIA	98%	93%	94%	95%
CALDAS	86%	86%	84%	85%
CZ DEL CAFE	84%	92%	90%	89%
CZ MANIZALES 1	60%	73%	100%	77%
CZ MANIZALES 2	81%	83%	83%	83%
CZ NORTE	89%	100%	95%	94%
CZ OCCIDENTE	80%	81%	60%	75%
CZ ORIENTE	94%	92%	89%	91%
CZ SUR ORIENTE	85%	91%	66%	78%
REGIONAL CALDAS		0%	20%	20%
QUINDIO	90%	87%	84%	86%
CZ ARMENIA NORTE	90%	91%	97%	93%
CZ ARMENIA SUR	89%	85%	81%	84%
CZ CALARCA	93%	95%	95%	94%
REGIONAL QUINDIO		100%	75%	77%
RISARALDA	81%	79%	84%	82%
CZ BELEN DE UMBRIA	91%	82%	89%	87%
CZ DOS QUEBRADAS	68%	75%	74%	73%
CZ LA VIRGINIA	100%	93%	94%	95%
CZ PEREIRA	83%	77%	86%	82%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	92%	94%	92%	93%
REGIONAL RISARALDA	0%	0%	100%	100%
Total general	89%	87%	87%	87%

10

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Antioquia con el **90%**

Nivel de Satisfacción por macro región Eje Cafetero

Categoría Satisfacción general



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	92%	92%	92%	92%
ABURRA NORTE	100%			100%
CAIF COMUNA 13	100%	95%	93%	94%
CZ ABURRA NORTE	94%	95%	94%	95%
CZ ABURRA SUR	88%	89%	92%	90%
CZ BAJO CAUCA	98%	96%	96%	96%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	90%	94%	91%	92%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	90%	90%	92%	91%
CZ LA MESETA	91%	91%	89%	90%
CZ MAGDALENA MEDIO	95%	94%	98%	95%
CZ OCCIDENTE	92%	91%	90%	91%
CZ OCCIDENTE MEDIO	93%	94%	95%	94%
CZ ORIENTE	92%	84%	86%	88%
CZ ORIENTE MEDIO	84%	89%	91%	89%
CZ PENDERISCO	84%	90%	90%	89%
CZ PORCE NUS	99%	100%	95%	98%
CZ ROSALES	94%	94%	92%	93%
CZ SUR ORIENTE	89%	91%	91%	91%
CZ SUROESTE	94%	89%	88%	90%
CZ URABA	91%	94%	92%	92%
REGIONAL ANTIOQUIA	93%	92%	94%	93%
CALDAS	91%	91%	91%	91%
CZ DEL CAFE	92%	95%	94%	94%
CZ MANIZALES 1	87%	89%	100%	91%
CZ MANIZALES 2	88%	90%	90%	90%
CZ NORTE	94%	98%	97%	96%
CZ OCCIDENTE	92%	88%	79%	87%
CZ ORIENTE	94%	94%	93%	94%
CZ SUR ORIENTE	93%	87%	83%	87%
REGIONAL CALDAS		0%	70%	70%
QUINDIO	93%	91%	90%	91%
CZ ARMENIA NORTE	92%	92%	96%	93%
CZ ARMENIA SUR	92%	90%	89%	90%
CZ CALARCA	94%	94%	92%	93%
REGIONAL QUINDIO		100%	88%	89%
RISARALDA	90%	88%	90%	89%
CZ BELEN DE UMBRIA	94%	92%	93%	93%
CZ DOS QUEBRADAS	86%	89%	88%	88%
CZ LA VIRGINIA	96%	96%	96%	96%
CZ PEREIRA	90%	86%	90%	88%
CZ SANTA ROSA DE CABAL	95%	95%	93%	94%
REGIONAL RISARALDA	0%	0%	100%	100%
Total general	91%	91%	91%	91%

11

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Antioquia con el **92%**

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Oportunidad del Servicio



12

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Vaupés con el

97%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	91%	93%	94%	93%
CZ ARAUCA	99%	100%	96%	97%
CZ SARAVENA	88%	90%	93%	91%
CZ TAME	90%	93%	94%	93%
REGIONAL ARAUCA	95%	97%	87%	94%
CASANARE	93%	92%	92%	92%
CZ PAZ DE ARIPORO	91%	91%	92%	91%
CZ VILLANUEVA	97%	92%	94%	94%
CZ YOPAL	92%	92%	92%	92%
REGIONAL CASANARE	80%	90%	90%	87%
GUAINIA	93%	91%	91%	91%
CZ INIRIDA	0%	93%	91%	92%
REGIONAL GUAINIA	93%	88%		91%
GUAVIARE	93%	92%	91%	92%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	94%	93%	91%	92%
REGIONAL GUAVIARE	88%	80%	90%	88%
META	92%	91%	92%	92%
CZ ACACIAS	90%	89%	92%	91%
CZ GRANADA	96%	92%	95%	95%
CZ PUERTO LOPEZ	96%	97%	94%	95%
CZ VILLAVICENCIO 2	89%	91%	91%	91%
REGIONAL META	100%			100%
VAUPES	85%	90%	97%	93%
CZ MITU	85%	90%	96%	92%
REGIONAL VAUPES			100%	100%
VICHADA	89%	87%	96%	91%
CZ PUERTO CARREÑO	89%	87%	96%	91%
REGIONAL VICHADA			100%	100%
Total general	92%	92%	93%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Calidad y servicio en la atención



13

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Guania y Vaupés , **97%**

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	94%	96%	95%	95%
CZ ARAUCA	98%	100%	97%	98%
CZ SARAVERENA	91%	94%	95%	94%
CZ TAME	93%	96%	94%	94%
REGIONAL ARAUCA	100%	100%	97%	99%
CASANARE	93%	94%	93%	94%
CZ PAZ DE ARIPORO	97%	95%	94%	95%
CZ VILLANUEVA	96%	94%	95%	95%
CZ YOPAL	91%	95%	92%	93%
REGIONAL CASANARE	90%	90%	92%	91%
GUAINIA	94%	96%	97%	96%
CZ INIRIDA	0%	93%	97%	96%
REGIONAL GUAINIA	94%	100%		96%
GUAVIARE	96%	92%	91%	92%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	96%	92%	91%	92%
REGIONAL GUAVIARE	100%	93%	95%	96%
META	92%	92%	93%	93%
CZ ACACIAS	90%	91%	91%	91%
CZ GRANADA	96%	93%	95%	95%
CZ PUERTO LOPEZ	97%	98%	95%	96%
CZ VILLAVICENCIO 2	90%	92%	93%	92%
REGIONAL META	90%			90%
VAUPES	93%	92%	97%	95%
CZ MITU	93%	92%	96%	95%
REGIONAL VAUPES			100%	100%
VICHADA	91%	92%	94%	93%
CZ PUERTO CARREÑO	91%	92%	94%	93%
REGIONAL VICHADA			100%	100%
Total general	93%	93%	93%	93%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Resolución de la necesidad



14

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Guaviare, **95%**

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	80%	80%	85%	83%
CZ ARAUCA	94%	87%	93%	92%
CZ SARAVERA	82%	75%	86%	81%
CZ TAME	71%	78%	76%	76%
REGIONAL ARAUCA	80%	100%	73%	88%
CASANARE	97%	91%	93%	93%
CZ PAZ DE ARIPORO	96%	83%	84%	86%
CZ VILLANUEVA	97%	90%	90%	91%
CZ YOPAL	97%	94%	98%	97%
REGIONAL CASANARE	100%	100%	100%	100%
GUAINIA	95%	96%	71%	86%
CZ INIRIDA	0%	93%	71%	78%
REGIONAL GUAINIA	95%	100%		97%
GUAVIARE	100%	99%	95%	97%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	100%	99%	94%	97%
REGIONAL GUAVIARE	100%	100%	100%	100%
META	94%	94%	92%	93%
CZ ACACIAS	95%	95%	90%	93%
CZ GRANADA	94%	93%	94%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	92%	94%	93%	93%
CZ VILLAVICENCIO 2	94%	94%	92%	93%
REGIONAL META	100%			100%
VAUPES	80%	100%	77%	83%
CZ MITU	80%	100%	78%	84%
REGIONAL VAUPES			73%	73%
VICHADA	100%	91%	76%	86%
CZ PUERTO CARREÑO	100%	91%	78%	87%
REGIONAL VICHADA			20%	20%
Total general	93%	91%	91%	91%

Nivel de Satisfacción por macro región Llanos

Categoría Satisfacción general



15

La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Casanare **93%**

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ARAUCA	88%	90%	91%	90%
CZ ARAUCA	97%	96%	95%	95%
CZ SARAVENA	86%	86%	91%	89%
CZ TAME	84%	89%	89%	88%
REGIONAL ARAUCA	92%	99%	86%	94%
CASANARE	94%	93%	93%	93%
CZ PAZ DE ARIPORO	94%	90%	90%	91%
CZ VILLANUEVA	97%	92%	93%	93%
CZ YOPAL	93%	94%	94%	94%
REGIONAL CASANARE	90%	93%	94%	93%
GUAINIA	94%	93%	86%	91%
CZ INIRIDA	0%	93%	86%	89%
REGIONAL GUAINIA	94%	92%		93%
GUAVIARE	97%	94%	92%	93%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	97%	94%	92%	93%
REGIONAL GUAVIARE	96%	91%	95%	95%
META	93%	92%	92%	92%
CZ ACACIAS	91%	92%	91%	91%
CZ GRANADA	95%	93%	95%	94%
CZ PUERTO LOPEZ	95%	96%	94%	95%
CZ VILLAVICENCIO 2	91%	92%	92%	92%
REGIONAL META	97%			97%
VAUPES	86%	94%	90%	91%
CZ MITU	86%	94%	90%	91%
REGIONAL VAUPES			91%	91%
VICHADA	93%	89%	89%	90%
CZ PUERTO CARREÑO	93%	89%	90%	90%
REGIONAL VICHADA			73%	73%
Total general	93%	92%	92%	92%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Oportunidad del Servicio



CHOCO	93%	92%	94%	93%
CZ BAHIA SOLANO	96%	97%	95%	96%
CZ ISTMINA	95%	87%	88%	90%
CZ QUIBDO	92%	92%	95%	93%
CZ RIOSUCIO	89%	90%	100%	90%
CZ TADO	96%	96%	95%	95%
REGIONAL CHOCO	0%	95%	90%	91%
CENTRO ZONAL BAUDO			100%	100%
NARIÑO	92%	90%	90%	91%
CZ BARBACOAS	88%	83%	91%	87%
CZ IPIALES	93%	87%	94%	92%
CZ LA UNION	93%	94%	95%	94%
CZ PASTO 1	94%	91%	92%	92%
CZ PASTO 2	92%	92%	85%	89%
CZ REMOLINO	100%	100%	93%	96%
CZ TUMACO	86%	84%	91%	88%
CZ TUQUERRES	94%	86%	94%	92%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	100%	100%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		100%	0%	100%
VALLE DEL CAUCA	93%	92%	92%	92%
CZ BUENAVENTURA	92%	92%	93%	92%
CZ BUGA	95%	95%	94%	95%
CZ CARTAGO	94%	93%	94%	94%
CZ CENTRO	94%	89%	89%	89%
CZ JAMUNDI	90%	90%	91%	90%
CZ LADERA	83%	82%	95%	88%
CZ NORORIENTAL	91%	90%	93%	92%
CZ PALMIRA	93%	92%	90%	91%
CZ ROLDANILLO	93%	97%	94%	95%
CZ SEVILLA	96%	99%	94%	96%
CZ SUR	93%	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	93%	93%	93%	93%
CZ TULUA	94%	92%	96%	94%
CZ YUMBO	94%	94%	92%	93%
REGIONAL VALLE	93%	91%	93%	92%
CZ RESTAURAR		87%	100%	96%
Total general	93%	92%	92%	92%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CAUCA	92%	92%	91%	92%
CZ CENTRO	87%	91%	97%	94%
CZ COSTA PACIFICA	100%	90%	89%	92%
CZ INDIGENA	100%	92%	87%	89%
CZ MACIZO COLOMBIANO	95%	90%	96%	94%
CZ NORTE	92%	92%	90%	92%
CZ POPAYAN	92%	92%	91%	91%
CZ SUR	95%	93%	90%	92%
REGIONAL CAUCA	100%	95%	93%	94%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Choco

94%

16

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Calidad y servicio en la atención



Macro Región	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
NARIÑO	92%	93%	93%	93%
CZ BARBACOAS	94%	92%	92%	92%
CZ IPIALES	93%	90%	94%	93%
CZ LA UNION	95%	92%	96%	94%
CZ PASTO 1	94%	94%	94%	94%
CZ PASTO 2	91%	93%	89%	91%
CZ REMOLINO	100%	100%	96%	98%
CZ TUMACO	89%	94%	93%	92%
CZ TUQUERRES	91%	83%	92%	90%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	100%	100%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		100%	0%	100%
VALLE DEL CAUCA	93%	94%	93%	93%
CZ BUENAVENTURA	95%	95%	96%	95%
CZ BUGA	94%	94%	95%	95%
CZ CARTAGO	90%	92%	97%	94%
CZ CENTRO	92%	92%	91%	91%
CZ JAMUNDI	90%	93%	90%	91%
CZ LADERA	83%	88%	88%	87%
CZ NORORIENTAL	92%	91%	94%	93%
CZ PALMIRA	94%	96%	93%	94%
CZ ROLDANILLO	94%	97%	93%	94%
CZ SEVILLA	96%	97%	96%	97%
CZ SUR	91%	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	93%	95%	93%	94%
CZ TULUA	97%	93%	98%	96%
CZ YUMBO	90%	94%	94%	93%
REGIONAL VALLE	93%	92%	95%	94%
CZ RESTAURAR		83%	100%	95%
Total general	93%	94%	93%	93%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CAUCA	93%	94%	92%	93%
CZ CENTRO	87%	90%	93%	91%
CZ COSTA PACIFICA	100%	98%	95%	97%
CZ INDIGENA	100%	92%	92%	92%
CZ MACIZO COLOMBIANO	100%	94%	97%	96%
CZ NORTE	95%	95%	95%	95%
CZ POPAYAN	91%	93%	91%	92%
CZ SUR	96%	96%	90%	94%
REGIONAL CAUCA	100%	93%	91%	92%
CHOCO	91%	95%	95%	94%
CZ BAHIA SOLANO	90%	97%	91%	93%
CZ ISTMINA	92%	93%	91%	92%
CZ QUIBDO	91%	95%	96%	94%
CZ RIOSUCIO	86%	96%	100%	91%
CZ TADO	96%	93%	96%	95%
REGIONAL CHOCO	0%	96%	97%	97%
CENTRO ZONAL BAUDO			100%	100%



La regional con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 es Choco **95%**

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
NARIÑO	89%	87%	86%	87%
CZ BARBACOAS	100%	67%	87%	81%
CZ IPIALES	87%	91%	94%	91%
CZ LA UNION	91%	87%	80%	84%
CZ PASTO 1	92%	91%	90%	91%
CZ PASTO 2	85%	86%	79%	83%
CZ REMOLINO	100%	54%	68%	69%
CZ TUMACO	85%	77%	85%	83%
CZ TUQUERRES	94%	84%	82%	87%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	100%	100%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		60%	0%	60%
VALLE DEL CAUCA	92%	90%	89%	90%
CZ BUENAVENTURA	86%	93%	84%	88%
CZ BUGA	90%	92%	91%	91%
CZ CARTAGO	83%	90%	88%	88%
CZ CENTRO	88%	87%	80%	83%
CZ JAMUNDI	95%	88%	94%	92%
CZ LADERA	89%	91%	92%	91%
CZ NORORIENTAL	100%	89%	90%	91%
CZ PALMIRA	94%	90%	93%	92%
CZ ROLDANILLO	89%	91%	83%	87%
CZ SEVILLA	87%	86%	78%	82%
CZ SUR	95%	93%	92%	93%
CZ SURORIENTAL	90%	92%	91%	91%
CZ TULUA	98%	93%	94%	94%
CZ YUMBO	91%	85%	82%	85%
REGIONAL VALLE	95%	85%	93%	91%
CZ RESTAURAR		73%	60%	64%
Total general	91%	89%	88%	89%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CAUCA	92%	89%	89%	90%
CZ CENTRO	100%	66%	87%	85%
CZ COSTA PACIFICA	66%	93%	81%	82%
CZ INDIGENA	100%	84%	93%	91%
CZ MACIZO COLOMBIANO	80%	70%	73%	73%
CZ NORTE	90%	87%	90%	89%
CZ POPAYAN	96%	91%	91%	92%
CZ SUR	70%	92%	77%	80%
REGIONAL CAUCA	100%	60%	64%	65%
CHOCO	84%	79%	81%	81%
CZ BAHIA SOLANO	100%	100%	80%	92%
CZ ISTMINA	78%	72%	80%	77%
CZ QUIBDO	91%	82%	89%	87%
CZ RIOSUCIO	50%	68%	0%	57%
CZ TADO	68%	91%	75%	79%
REGIONAL CHOCO	0%	64%	58%	60%
CENTRO ZONAL BAUDO			20%	20%



Para el tercer trimestre del 2025 ninguna regional alcanzó el 90%

Nivel de Satisfacción por macro región Pacífico

Categoría Satisfacción general



BIENESTAR
FAMILIAR

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
NARIÑO	91%	90%	90%	90%
CZ BARBACOAS	94%	81%	90%	87%
CZ IPIALES	91%	89%	94%	92%
CZ LA UNION	93%	91%	90%	91%
CZ PASTO 1	93%	92%	92%	92%
CZ PASTO 2	89%	90%	84%	88%
CZ REMOLINO	100%	85%	86%	88%
CZ TUMACO	87%	85%	90%	88%
CZ TUQUERRES	93%	83%	89%	89%
REGIONAL NARIÑO	0%	0%	100%	100%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO		87%	0%	87%
VALLE DEL CAUCA	92%	92%	91%	92%
CZ BUENAVENTURA	91%	93%	91%	92%
CZ BUGA	93%	93%	94%	93%
CZ CARTAGO	89%	92%	93%	92%
CZ CENTRO	91%	89%	87%	88%
CZ JAMUNDI	91%	90%	91%	91%
CZ LADERA	86%	86%	92%	89%
CZ NORORIENTAL	94%	90%	92%	92%
CZ PALMIRA	93%	93%	92%	93%
CZ ROLDANILLO	92%	95%	90%	92%
CZ SEVILLA	93%	94%	89%	92%
CZ SUR	93%	93%	93%	93%
CZ SURORIENTAL	92%	93%	92%	93%
CZ TULUA	96%	93%	96%	95%
CZ YUMBO	91%	91%	89%	90%
REGIONAL VALLE	94%	89%	94%	92%
CZ RESTAURAR		81%	89%	86%
Total general	92%	91%	91%	91%

Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
CAUCA	92%	92%	91%	91%
CZ CENTRO	90%	82%	92%	90%
CZ COSTA PACIFICA	89%	94%	88%	90%
CZ INDIGENA	100%	89%	91%	91%
CZ MACIZO COLOMBIANO	92%	85%	89%	88%
CZ NORTE	93%	92%	91%	92%
CZ POPAYAN	93%	92%	91%	92%
CZ SUR	87%	94%	86%	89%
REGIONAL CAUCA	100%	83%	82%	84%
CHOCO	89%	89%	90%	89%
CZ BAHIA SOLANO	95%	98%	89%	93%
CZ ISTMINA	88%	84%	86%	86%
CZ QUIBDO	91%	90%	94%	92%
CZ RIOSUCIO	74%	87%	100%	81%
CZ TADO	87%	93%	89%	90%
REGIONAL CHOCO	0%	85%	81%	83%
CENTRO ZONAL BAUDO			73%	73%



Las regionales con el mejor nivel de satisfacción en el tercer trimestre del 2025 son Cauca y Valle del Cauca,

91%

19

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo

**Trimestre
III 2025**



Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS	40%		40%	40%
CZ LETICIA	40%		40%	40%
ANTIOQUIA	40%	40%	40%	40%
CAIF COMUNA 13			40%	40%
CZ ABURRA NORTE	40%	40%	40%	40%
CZ ABURRA SUR	40%	40%	40%	40%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	40%	40%	40%	40%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	40%	40%	40%	40%
CZ LA MESETA	40%			40%
CZ MAGDALENA MEDIO		40%		40%
CZ OCCIDENTE		40%		40%
CZ ORIENTE	40%	40%		40%
CZ ORIENTE MEDIO	40%			40%
CZ PENDERISCO	40%		40%	40%
CZ ROSALES		40%	40%	40%
CZ SUR ORIENTE	40%		40%	40%
CZ URABA	40%			40%
REGIONAL ANTIOQUIA	40%		40%	40%
ARAUCA	40%	40%	40%	40%
CZ SARAVERENA	40%	40%	40%	40%
CZ TAME	40%		40%	40%
ATLANTICO	40%	40%	40%	40%
CZ BARANOA			40%	40%
CZ HIPODROMO	40%	40%	40%	40%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	40%	40%	40%	40%
CZ SABANAGRANDE		40%	40%	40%
CZ SABANALARGA		40%	40%	40%
CZ SUROCCIDENTE	40%	40%	40%	40%
CZ SURORIENTE	40%		40%	40%
REGIONAL ATLANTICO		40%	40%	40%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



BOGOTA	40%	40%	40%	40%
CZ BARRIOS UNIDOS			40%	40%
CZ BOSA	40%	40%	40%	40%
CZ CIUDAD BOLIVAR	40%	40%	40%	40%
CZ ENGATIVA	40%	40%	40%	40%
CZ FONTIBON	40%	40%	40%	40%
CZ KENNEDY	40%	40%	40%	40%
CZ KENNEDY CENTRAL	40%	40%	40%	40%
CZ MARTIRES	40%	40%	40%	40%
CZ PUENTE ARANDA			40%	40%
CZ RAFAEL URIBE	40%	40%	40%	40%
CZ REVIVIR	40%	40%		40%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	40%	40%	40%	40%
CZ SANTA FE	40%			40%
CZ SUBA	40%	40%	40%	40%
CZ TUNJUELITO	40%	40%	40%	40%
CZ USAQUEN	40%	40%	40%	40%
CZ USME	40%	40%	40%	40%
REGIONAL BOGOTA		40%		40%
BOLIVAR	40%	40%	40%	40%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	40%	40%	40%	40%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		40%	40%	40%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	40%	40%	40%	40%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	40%		40%	40%
CZ MAGANGUE		40%		40%
CZ MOMPOX		40%	40%	40%
CZ SIMITI	40%			40%
CZ TURBACO	40%	40%		40%
REGIONAL BOLIVAR	40%	40%		40%
BOYACA	40%	40%	40%	40%
CZ CHIQUINQUIRA	40%		40%	40%
CZ DUITAMA	40%	40%	40%	40%
CZ MIRAFLORES			40%	40%
CZ MONIQUIRA	40%		40%	40%
CZ SOGAMOSO	40%	40%	40%	40%
CZ TUNJA 2	40%	40%	40%	40%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



CALDAS	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ MANIZALES 2	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ OCCIDENTE		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ ORIENTE	▶ 40%			▶ 40%
CZ SUR ORIENTE		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CAQUETA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ FLORENCIA 1	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ FLORENCIA 2	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CASANARE	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ PAZ DE ARIPORO		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ VILLANUEVA		▶ 40%		▶ 40%
CZ YOPAL	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CAUCA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ COSTA PACIFICA			▶ 40%	▶ 40%
CZ INDIGENA			▶ 40%	▶ 40%
CZ NORTE	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ POPAYAN	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ SUR		▶ 40%		▶ 40%
CESAR	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ AGUACHICA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CHIRIGUANA	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
CZ VALLEDUPAR 2	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CHOCO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ ISTMINA		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ QUIBDO	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
REGIONAL CHOCO			▶ 40%	▶ 40%
CORDOBA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ 1 MONTERIA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CERETE	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
CZ LORICA	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
CZ MONTELIBANO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ PLANETARICA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ SAHAGUN	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			▶ 40%	▶ 40%
CZ TIERRALTA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



CUNDINAMARCA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CAQUEZA		▶ 40%		▶ 40%
CZ FACATATIVA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ FUSAGASUGA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ GACHETA		▶ 40%		▶ 40%
CZ GIRARDOT	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
CZ LA MESA	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
CZ SOACHA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ SOACHA CENTRO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ VILLETA		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ ZIAPAQUIRA	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
GUAINIA		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ INIRIDA			▶ 40%	▶ 40%
REGIONAL GUAINIA		▶ 40%		▶ 40%
GUAVIARE			▶ 40%	▶ 40%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE			▶ 40%	▶ 40%
HUILA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ GARZON		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ LA GAITANA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ LA PLATA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ NEIVA		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ PITALITO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
LA GUAJIRA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ FONSECA	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
CZ MAICAO	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
CZ MANAURE		▶ 40%		▶ 40%
CZ RIOHACHA 2		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
MAGDALENA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CIENAGA			▶ 40%	▶ 40%
CZ EL BANCO		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ FUNDACIÓN	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
CZ SANTA ANA		▶ 40%		▶ 40%
CZ SANTA MARTA 1	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ SANTA MARTA 2	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
REGIONAL MAGDALENA	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
META	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ ACACIAS	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ GRANADA		▶ 40%		▶ 40%
CZ VILLAVICENCIO 2	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Promedio de Oportunidad del servicio



NARIÑO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ BARBACOAS		▶ 40%		▶ 40%
CZ IPIALES	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ LA UNION		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ PASTO 1	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ PASTO 2	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ TUMACO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ TUQUERRES	▶ 40%			▶ 40%
NORTE DE SANTANDER	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CUCUTA 1	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CUCUTA 2	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
CZ CUCUTA 3	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ OCAÑA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ PAMPLONA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ TIBU		▶ 40%		▶ 40%
PUTUMAYO		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ PUERTO ASIS		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
QUINDIO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ ARMENIA NORTE	▶ 40%			▶ 40%
CZ ARMENIA SUR		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CALARCA		▶ 40%		▶ 40%
RISARALDA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ DOS QUEBRADAS	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ LA VIRGINIA	▶ 40%			▶ 40%
CZ PEREIRA		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ SANTA ROSA DE CABAL		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
SAN ANDRES		▶ 40%		▶ 40%
CZ LOS ALMENDROS		▶ 40%		▶ 40%
SANTANDER	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ BUCARAMANGA SUR	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ LA FLORESTA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO			▶ 40%	▶ 40%
CZ MALAGA			▶ 40%	▶ 40%
CZ SAN GIL	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
CZ SOCORRO	▶ 40%		▶ 40%	▶ 40%
REGIONAL SANTANDER	▶ 40%			▶ 40%
Sin Dato Regional	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
Sin Dato Centro zonal	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

SUCRE	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ LA MOJANA	▶ 40%			▶ 40%
CZ NORTE		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ SINCELEJO		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
TOLIMA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CHAPARRAL	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
CZ ESPINAL			▶ 40%	▶ 40%
CZ GALAN	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ JORDAN	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ LERIDA			▶ 40%	▶ 40%
CZ MELGAR	▶ 40%			▶ 40%
REGIONAL TOLIMA	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
VALLE DEL CAUCA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ BUENAVENTURA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ BUGA		▶ 40%		▶ 40%
CZ CARTAGO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ CENTRO	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ JAMUNDI	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
CZ LADERA	▶ 40%			▶ 40%
CZ NORORIENTAL	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
CZ PALMIRA	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ ROLDANILLO	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
CZ SEVILLA			▶ 40%	▶ 40%
CZ SUR	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ SURORIENTAL	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
CZ TULUA	▶ 40%	▶ 40%		▶ 40%
CZ YUMBO		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
REGIONAL VALLE		▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%
VICHADA		▶ 40%		▶ 40%
CZ PUERTO CARREÑO		▶ 40%		▶ 40%
Total general	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%	▶ 40%

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
ANTIOQUIA	46%	54%	49%	50%
CZ ABURRA NORTE		40%		40%
CZ ABURRA SUR	30%	58%	40%	46%
CZ BAJO CAUCA		50%		50%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	50%		50%	50%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	50%	50%	46%	48%
CZ OCCIDENTE MEDIO	40%		70%	55%
CZ ORIENTE		60%	54%	56%
CZ ROSALES	70%	70%		70%
CZ SUR ORIENTE	30%	50%		43%
REGIONAL ANTIOQUIA	50%	50%	30%	43%
ARAUCA	30%			30%
CZ SARAVERA	30%			30%
ATLANTICO	47%	58%	46%	50%
CZ BARANOA		70%	40%	55%
CZ HIPODROMO	40%	53%		51%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO			30%	30%
CZ SABANAGRANDE			40%	40%
CZ SABANALARGA		70%	30%	50%
CZ SUROCCIDENTE	55%	70%	50%	57%
CZ SURORIENTE	30%		40%	37%
BOGOTA	46%	45%	48%	46%
CZ BARRIOS UNIDOS	50%			50%
CZ BOSA	46%	37%	44%	42%
CZ CIUDAD BOLIVAR	30%	46%	46%	45%
CZ CREER		30%		30%
CZ ENGATIVA	43%	46%	54%	49%
CZ FONTIBON	55%		43%	48%
CZ KENNEDY	48%	39%	50%	44%
CZ KENNEDY CENTRAL	50%	50%	40%	46%
CZ MARTIRES	37%	50%	30%	38%
CZ RAFAEL URIBE	38%	47%	53%	46%
CZ REVIVIR		70%	50%	60%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	63%		55%	59%
CZ SANTA FE	70%			70%
CZ SUBA	40%	43%	43%	43%
CZ TUNJUELITO	70%	37%	50%	46%
CZ USAQUEN	37%	48%	52%	47%
CZ USME	40%	50%	56%	51%
REGIONAL BOGOTA		70%	70%	70%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



BOLIVAR	▶ 54%	▶ 38%	▶ 47%	▶ 48%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	▶ 60%		▶ 30%	▶ 50%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR		▶ 40%	▶ 50%	▶ 43%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE			▶ 70%	▶ 70%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	▶ 70%		▶ 37%	▶ 45%
CZ MOMPOX	▶ 50%			▶ 50%
CZ TURBACO	▶ 50%	▶ 40%		▶ 45%
REGIONAL BOLIVAR	▶ 45%	▶ 30%		▶ 40%
BOYACA	▶ 48%	▶ 50%	▶ 51%	▶ 50%
CZ CHIQUINQUIRA	▶ 70%		▶ 60%	▶ 65%
CZ DUITAMA			▶ 60%	▶ 60%
CZ SOGAMOSO	▶ 45%		▶ 50%	▶ 47%
CZ TUNJA 2	▶ 30%	▶ 50%	▶ 43%	▶ 40%
CALDAS	▶ 50%	▶ 37%	▶ 50%	▶ 45%
CZ MANIZALES 2	▶ 50%	▶ 30%	▶ 50%	▶ 43%
CZ ORIENTE	▶ 50%			▶ 50%
CZ SUR ORIENTE		▶ 50%		▶ 50%
CAQUETA	▶ 40%		▶ 50%	▶ 47%
CZ FLORENCIA 2	▶ 40%		▶ 50%	▶ 47%
CASANARE	▶ 50%	▶ 70%	▶ 70%	▶ 63%
CZ VILLANUEVA		▶ 70%		▶ 70%
CZ YOPAL	▶ 50%		▶ 70%	▶ 60%
CAUCA	▶ 52%	▶ 43%	▶ 48%	▶ 49%
CZ NORTE	▶ 50%		▶ 70%	▶ 57%
CZ POPAYAN	▶ 53%	▶ 43%	▶ 48%	▶ 49%
REGIONAL CAUCA			▶ 30%	▶ 30%
CESAR	▶ 45%	▶ 53%	▶ 47%	▶ 49%
CZ AGUACHICA		▶ 35%	▶ 33%	▶ 33%
CZ AGUSTIN CODAZZI			▶ 40%	▶ 40%
CZ VALLEDUPAR 2	▶ 45%	▶ 59%	▶ 60%	▶ 56%
REGIONAL CESAR			▶ 30%	▶ 30%
CHOCO	▶ 33%			▶ 33%
CZ QUIBDO	▶ 33%			▶ 33%
CORDOBA	▶ 59%	▶ 48%	▶ 53%	▶ 53%
CZ 1 MONTERIA	▶ 50%	▶ 50%	▶ 57%	▶ 52%
CZ CERETE		▶ 60%		▶ 60%
CZ LORICA	▶ 70%	▶ 50%	▶ 57%	▶ 58%
CZ MONTELIBANO	▶ 70%	▶ 60%	▶ 50%	▶ 62%
CZ PLANETARICA	▶ 70%	▶ 35%		▶ 47%
CZ SAHAGUN	▶ 50%	▶ 50%		▶ 50%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO			▶ 30%	▶ 30%
CZ TIERRALTA	▶ 50%			▶ 50%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



⇒ CUNDINAMARCA	43%	47%	44%	44%
CZ CHOCONTA	50%			50%
CZ FACATATIVA	50%	43%	50%	48%
CZ FUSAGASUGA	70%	50%	45%	50%
CZ GIRARDOT	30%		50%	40%
CZ LA MESA	50%			50%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO		40%		40%
CZ SOACHA	40%	43%	35%	40%
CZ SOACHA CENTRO	30%	57%	41%	43%
CZ UBATE	30%		50%	40%
CZ ZIPAQUIRA		50%	50%	50%
⇒ GUAVIARE		40%	50%	45%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE		40%	50%	45%
⇒ HUILA	50%	50%	55%	53%
CZ GARZON		50%		50%
CZ LA GAITANA	60%	40%	57%	53%
CZ NEIVA	30%	60%	45%	47%
CZ PITALITO	50%	50%	62%	58%
⇒ LA GUAJIRA	60%		57%	58%
CZ FONSECA	50%		50%	50%
CZ MAICAO	70%		50%	60%
CZ RIOHACHA 2			70%	70%
⇒ MAGDALENA	45%	60%	30%	48%
CZ FUNDACIÓN	50%			50%
CZ SANTA MARTA 1		60%	30%	50%
CZ SANTA MARTA 2	40%			40%
⇒ META	56%	48%	54%	53%
CZ ACACIAS	50%	50%	50%	50%
CZ GRANADA		50%		50%
CZ VILLAVICENCIO 2	60%	47%	55%	53%
⇒ NARIÑO	51%	53%	47%	50%
CZ IPIALES	45%	40%		43%
CZ PASTO 1	70%	60%	47%	55%
CZ PASTO 2	50%	53%	46%	48%
CZ TUMACO		50%	30%	40%
CZ TUQUERRES		60%	70%	63%
⇒ NORTE DE SANTANDER	48%	40%	57%	52%
CZ CUCUTA 1	45%	45%	66%	55%
CZ CUCUTA 2	70%			70%
CZ CUCUTA 3	40%		51%	49%
CZ OCAÑA	70%		57%	60%
CZ PAMPLONA	30%			30%
CZ TIBU		30%		30%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Calidad y servicio en la atención



PUTUMAYO	▶ 70%	▶ 50%	▶ 60%
CZ MOCOA	▶ 70%		▶ 70%
CZ PUERTO ASIS		▶ 50%	▶ 50%
QUINDIO	▶ 50%	▶ 53%	▶ 54%
CZ ARMENIA SUR	▶ 50%	▶ 60%	▶ 57%
CZ CALARCA		▶ 40%	▶ 45%
RISARALDA	▶ 43%	▶ 49%	▶ 49%
CZ BELEN DE UMBRIA		▶ 30%	▶ 40%
CZ DOS QUEBRADAS	▶ 55%	▶ 30%	▶ 47%
CZ PEREIRA	▶ 30%	▶ 51%	▶ 48%
CZ SANTA ROSA DE CABAL		▶ 70%	▶ 70%
SAN ANDRES	▶ 30%	▶ 70%	▶ 50%
CZ LOS ALMENDROS		▶ 30%	▶ 50%
SANTANDER	▶ 30%	▶ 42%	▶ 42%
CZ BUCARAMANGA SUR		▶ 30%	▶ 30%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO		▶ 43%	▶ 40%
CZ LA FLORESTA	▶ 30%	▶ 40%	▶ 40%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO		▶ 50%	▶ 50%
CZ MALAGA		▶ 70%	▶ 70%
Sin Dato Regional	▶ 43%	▶ 30%	▶ 47%
Sin Dato Centro zonal	▶ 43%	▶ 30%	▶ 47%
SUCRE		▶ 50%	▶ 54%
CZ NORTE		▶ 50%	▶ 52%
CZ SINCELEJO		▶ 70%	▶ 70%
TOLIMA	▶ 50%	▶ 55%	▶ 53%
CZ CHAPARRAL	▶ 50%	▶ 70%	▶ 60%
CZ ESPINAL		▶ 70%	▶ 70%
CZ GALAN	▶ 50%	▶ 55%	▶ 56%
CZ JORDAN	▶ 70%	▶ 43%	▶ 46%
CZ LIBANO		▶ 50%	▶ 50%
CZ MELGAR	▶ 70%	▶ 70%	▶ 70%
REGIONAL TOLIMA	▶ 30%		▶ 30%
VALLE DEL CAUCA	▶ 47%	▶ 43%	▶ 51%
CZ CENTRO	▶ 37%	▶ 50%	▶ 48%
CZ JAMUNDI	▶ 70%		▶ 63%
CZ LADERA			▶ 70%
CZ NORORIENTAL	▶ 40%	▶ 30%	▶ 40%
CZ PALMIRA		▶ 50%	▶ 57%
CZ SUR		▶ 50%	▶ 60%
CZ SURORIENTAL		▶ 30%	▶ 35%
CZ TULUA		▶ 30%	▶ 30%
REGIONAL VALLE	▶ 70%	▶ 70%	▶ 57%
Total general	▶ 48%	▶ 48%	▶ 49%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



Regional	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total general
AMAZONAS		20%	20%	20%
CZ LETICIA		20%	20%	20%
REGIONAL AMAZONAS			20%	20%
ANTIOQUIA	29%	20%	20%	22%
CAIF COMUNA 13		20%	20%	20%
CZ ABURRA NORTE	47%	20%	20%	23%
CZ ABURRA SUR	29%	20%	20%	22%
CZ BAJO CAUCA			20%	20%
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	44%	20%	20%	27%
CZ INTEGRAL NORORIENTAL	27%	20%	20%	21%
CZ LA MESETA	20%	20%	20%	20%
CZ MAGDALENA MEDIO	20%	20%	20%	20%
CZ OCCIDENTE	20%	20%	20%	20%
CZ OCCIDENTE MEDIO		20%		20%
CZ ORIENTE	20%	20%	20%	20%
CZ ORIENTE MEDIO	20%	20%	20%	20%
CZ PENDERISCO	20%	20%	20%	20%
CZ PORCE NUS			20%	20%
CZ ROSALES	100%	20%	20%	26%
CZ SUR ORIENTE	20%	20%	20%	20%
CZ SUROESTE	20%	20%	20%	20%
CZ URABA	20%	20%	20%	20%
REGIONAL ANTIOQUIA	60%	20%	20%	28%
ARAUCA	28%	20%	20%	21%
CZ ARAUCA		20%	20%	20%
CZ SARAVENA	40%	20%	20%	22%
CZ TAME	20%	20%	20%	20%
REGIONAL ARAUCA	20%		20%	20%
ATLANTICO	27%	20%	20%	21%
CZ BARANOA	20%	20%	20%	20%
CZ HIPODROMO	29%	20%	20%	21%
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	20%	20%	20%	20%
CZ SABANAGRANDE	20%	20%	20%	20%
CZ SABANALARGA	100%	20%	20%	24%
CZ SUROCCIDENTE	20%	20%	20%	20%
CZ SURORIENTE	20%	20%	20%	20%
REGIONAL ATLANTICO		20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



BOGOTA	35%	20%	20%	22%
CZ BARRIOS UNIDOS	20%	20%	20%	20%
CZ BOSA	33%	20%	20%	22%
CZ CIUDAD BOLIVAR	49%	20%	20%	23%
CZ CREER	20%	20%	20%	20%
CZ ENGATIVA	73%	20%	20%	26%
CZ FONTIBON	33%	20%	20%	23%
CZ KENNEDY	44%	20%	20%	23%
CZ KENNEDY CENTRAL	33%	20%	20%	22%
CZ MARTIRES	31%	20%	20%	23%
CZ PUENTE ARANDA			20%	20%
CZ RAFAEL URIBE	51%	20%	20%	27%
CZ REVIVIR		20%	20%	20%
CZ SAN CRISTOBAL SUR	20%	20%	20%	20%
CZ SANTA FE	52%	20%	20%	29%
CZ SUBA	60%	20%	20%	22%
CZ TUNJUELITO	66%	20%	20%	28%
CZ USAQUEN	20%	20%	20%	20%
CZ USME	100%	20%	20%	26%
REGIONAL BOGOTA		20%	20%	20%
BOLIVAR	34%	20%	20%	22%
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	60%	20%	20%	24%
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	20%	20%	20%	20%
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	20%	20%	20%	20%
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	20%	20%	20%	20%
CZ MAGANGUE	40%	20%	20%	25%
CZ MOMPOX		20%	20%	20%
CZ SIMITI	20%		20%	20%
CZ TURBACO	40%	20%	20%	26%
REGIONAL BOLIVAR	40%	20%	20%	26%
BOYACA	33%	20%	20%	21%
CZ CHIQUINQUIRA	20%	20%	20%	20%
CZ DUITAMA	47%	20%	20%	23%
CZ EL COCUY		20%		20%
CZ GARAGOA		20%	20%	20%
CZ MIRAFLORES		20%	20%	20%
CZ MONIQUIRA	20%	20%	20%	20%
CZ OTANCHE	20%	20%	20%	20%
CZ PUERTO BOYACA	40%	20%	20%	24%
CZ SOATA	20%	20%	20%	20%
CZ SOGAMOSO	40%	20%	20%	21%
CZ TUNJA 1	20%		20%	20%
CZ TUNJA 2	33%	20%	20%	24%
REGIONAL BOYACA		20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



CALDAS	31%	20%	20%	22%
CZ DEL CAFE	20%	20%	20%	20%
CZ MANIZALES 1	20%	20%		20%
CZ MANIZALES 2	33%	20%	20%	22%
CZ NORTE			20%	20%
CZ OCCIDENTE	20%	20%	20%	20%
CZ ORIENTE	31%	20%	20%	22%
CZ SUR ORIENTE	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CALDAS			20%	20%
CAQUETA	20%	20%	20%	20%
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	20%	20%	20%	20%
CZ FLORENCIA 1	20%	20%	20%	20%
CZ FLORENCIA 2	20%	20%	20%	20%
CZ PUERTO RICO	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CAQUETA			20%	20%
CASANARE	20%	20%	20%	20%
CZ PAZ DE ARIPORO		20%	20%	20%
CZ VILLANUEVA		20%	20%	20%
CZ YOPAL	20%	20%	20%	20%
CAUCA	25%	20%	20%	21%
CZ CENTRO		20%	20%	20%
CZ COSTA PACIFICA	20%	20%	20%	20%
CZ INDIGENA		20%	20%	20%
CZ MACIZO COLOMBIANO	20%	20%	20%	20%
CZ NORTE	26%	20%	20%	22%
CZ POPAYAN	28%	20%	20%	21%
CZ SUR	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CAUCA		20%	20%	20%
CESAR	27%	20%	20%	21%
CZ AGUACHICA	36%	20%	20%	22%
CZ AGUSTIN CODAZZI	20%	20%	20%	20%
CZ CHIRIGUANA	20%	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 1	20%	20%	20%	20%
CZ VALLEDUPAR 2	36%	20%	20%	21%
REGIONAL CESAR	20%		20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



CHOCO	20%	20%	20%	20%
CZ BAHIA SOLANO			20%	20%
CZ ISTMINA	20%	20%	20%	20%
CZ QUIBDO	20%	20%	20%	20%
CZ RIOSUCIO	20%	20%		20%
CZ TADO	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CHOCO		20%	20%	20%
CENTRO ZONAL BAUDO			20%	20%
CORDOBA	28%	20%	20%	21%
CZ 1 MONTERIA	32%	20%	20%	23%
CZ CERETE	20%	20%	20%	20%
CZ LORICA	47%	20%	20%	23%
CZ MONTELIBANO	20%	20%	20%	20%
CZ PLANETARICA	20%	20%	20%	20%
CZ SAHAGUN	20%	20%	20%	20%
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO		20%	20%	20%
CZ TIERRALTA	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CORDOBA		20%	20%	20%
CUNDINAMARCA	39%	20%	20%	22%
CZ CAQUEZA	20%	20%	20%	20%
CZ CHOCONTA	20%	20%	20%	20%
CZ FACATATIVA	20%	20%	20%	20%
CZ FUSAGASUGA	31%	20%	20%	22%
CZ GACHETA	20%	20%	20%	20%
CZ GIRARDOT	47%	20%	20%	26%
CZ LA MESA	20%	20%	20%	20%
CZ PACHO		20%	20%	20%
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	20%	20%		20%
CZ SOACHA	57%	20%	20%	25%
CZ SOACHA CENTRO	80%	20%	20%	22%
CZ UBATE	20%	20%	20%	20%
CZ VILLETA	52%	20%	20%	31%
CZ ZIPAQUIRA	20%	20%	20%	20%
REGIONAL CUNDINAMARCA		20%	20%	20%
GUAINIA		20%	20%	20%
CZ INIRIDA		20%	20%	20%
GUAVIARE		20%	20%	20%
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE		20%	20%	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



HUILA	▶	30%	▶	20%	▶	20%	▶	21%
CZ GARZON	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ LA GAITANA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ LA PLATA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ NEIVA	▶	54%	▶	20%	▶	20%	▶	27%
CZ PITALITO	▶	31%	▶	20%	▶	20%	▶	21%
LA GUAJIRA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ FONSECA	▶		▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE			▶		▶	20%	▶	20%
CZ MAICAO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ MANAURE	▶		▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ RIOHACHA 2	▶		▶	20%	▶	20%	▶	20%
MAGDALENA	▶	25%	▶	20%	▶	20%	▶	21%
CZ CIENAGA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ DEL RIO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ EL BANCO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ FUNDACIÓN	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ PLATO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ SANTA ANA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ SANTA MARTA 1	▶		▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ SANTA MARTA 2	▶	47%	▶	20%	▶	20%	▶	25%
REGIONAL MAGDALENA	▶		▶	20%	▶	20%	▶	20%
META	▶	31%	▶	20%	▶	20%	▶	21%
CZ ACACIAS	▶	47%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
CZ GRANADA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ PUERTO LOPEZ	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ VILLAVICENCIO 2	▶	60%	▶	20%	▶	20%	▶	21%
NARIÑO	▶	25%	▶	20%	▶	20%	▶	21%
CZ BARBACOAS	▶		▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ IPIALES	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ LA UNION	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ PASTO 1	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ PASTO 2	▶	26%	▶	20%	▶	20%	▶	21%
CZ REMOLINO	▶		▶		▶	20%	▶	20%
CZ TUMACO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ TUQUERRES	▶	60%	▶	20%	▶	20%	▶	26%
UNIDAD MÓVIL 01 REGIONAL NARIÑO	▶		▶	20%	▶		▶	20%
NORTE DE SANTANDER	▶	29%	▶	20%	▶	20%	▶	22%
CZ CUCUTA 1	▶	30%	▶	20%	▶	20%	▶	22%
CZ CUCUTA 2	▶	52%	▶	20%	▶	20%	▶	26%
CZ CUCUTA 3	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ OCAÑA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ PAMPLONA	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ TIBU	▶		▶		▶	20%	▶	20%
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	▶	20%	▶	20%	▶		▶	20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



PUTUMAYO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ LA HORMIGA				20%		20%		20%
CZ MOCOA		20%		20%		20%		20%
CZ PUERTO ASIS		20%		20%		20%		20%
CZ SIBUNDOY		20%		20%		20%		20%
QUINDIO	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ ARMENIA NORTE		20%		20%		20%		20%
CZ ARMENIA SUR		20%		20%		20%		20%
CZ CALARCA		20%		20%		20%		20%
REGIONAL QUINDIO						20%		20%
RISARALDA	▶	23%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ BELEN DE UMBRIA		20%		20%		20%		20%
CZ DOS QUEBRADAS		20%		20%		20%		20%
CZ LA VIRGINIA	▶	100%		20%		20%		36%
CZ PEREIRA		26%		20%		20%		20%
CZ SANTA ROSA DE CABAL		20%		20%		20%		20%
SAN ANDRES	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ LOS ALMENDROS				20%		20%		20%
REGIONAL SAN ANDRES		20%		20%		20%		20%
SANTANDER	▶	44%	▶	20%	▶	20%	▶	22%
CZ ANTONIA SANTOS						20%		20%
CZ BUCARAMANGA SUR		20%		20%		20%		20%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO		68%		20%		20%		26%
CZ LA FLORESTA		52%		20%		20%		25%
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO		20%		20%		20%		20%
CZ MALAGA		20%		20%		20%		20%
CZ RESURGIR				20%		20%		20%
CZ SAN GIL		20%		20%		20%		20%
CZ SOCORRO		36%		20%		20%		23%
CZ VELEZ				20%		20%		20%
CZ YARIQUIES				20%		20%		20%
Sin Dato Regional	▶	47%	▶	20%	▶	20%	▶	23%
Sin Dato Centro zonal		47%		20%		20%		23%
SUCRE	▶	20%	▶	20%	▶	20%	▶	20%
CZ BOSTON						20%		20%
CZ LA MOJANA				20%		20%		20%
CZ NORTE		20%		20%		20%		20%
CZ SINCELEJO		20%		20%		20%		20%
REGIONAL SUCRE				20%				20%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)

Puntos de atención con el nivel de satisfacción bajo – Categoría Resolución de la necesidad



TOLIMA	31%	20%	20%	22%
CZ CHAPARRAL	20%	20%	20%	20%
CZ ESPINAL	20%	20%	20%	20%
CZ GALAN	20%	20%	20%	20%
CZ HONDA	20%	20%	20%	20%
CZ IBAGUE	20%	20%	20%	20%
CZ JORDAN	50%	20%	20%	25%
CZ LERIDA	20%	20%	20%	20%
CZ LIBANO		20%	20%	20%
CZ MELGAR	20%	20%	20%	20%
CZ PURIFICACION	60%	20%	20%	27%
REGIONAL TOLIMA	60%	20%	20%	28%
VALLE DEL CAUCA	30%	20%	20%	21%
CZ BUENAVENTURA	20%	20%	20%	20%
CZ BUGA	20%	20%	20%	20%
CZ CARTAGO	36%	20%	20%	23%
CZ CENTRO	20%	20%	20%	20%
CZ JAMUNDI	47%	20%	20%	23%
CZ LADERA	20%	20%	20%	20%
CZ NORORIENTAL	100%	20%	20%	25%
CZ PALMIRA	33%	20%	20%	22%
CZ ROLDANILLO		20%	20%	20%
CZ SEVILLA	20%	20%	20%	20%
CZ SUR	40%	20%	20%	22%
CZ SURORIENTAL	20%	20%	20%	20%
CZ TULUA		20%	20%	20%
CZ YUMBO	20%	20%	20%	20%
REGIONAL VALLE	20%	20%	20%	20%
CZ RESTAURAR		20%	20%	20%
VAUPES			20%	20%
CZ MITU			20%	20%
REGIONAL VAUPES			20%	20%
VICHADA	100%	20%	20%	28%
CZ PUERTO CARREÑO	100%	20%	20%	29%
REGIONAL VICHADA			20%	20%
Total general	31%	20%	20%	21%

Nota: La respuesta de nuestros peticionarios corresponden a:

- Malo sobre una homologación de: (1)
- Regular sobre una homologación de: (2)



**BIENESTAR
FAMILIAR**

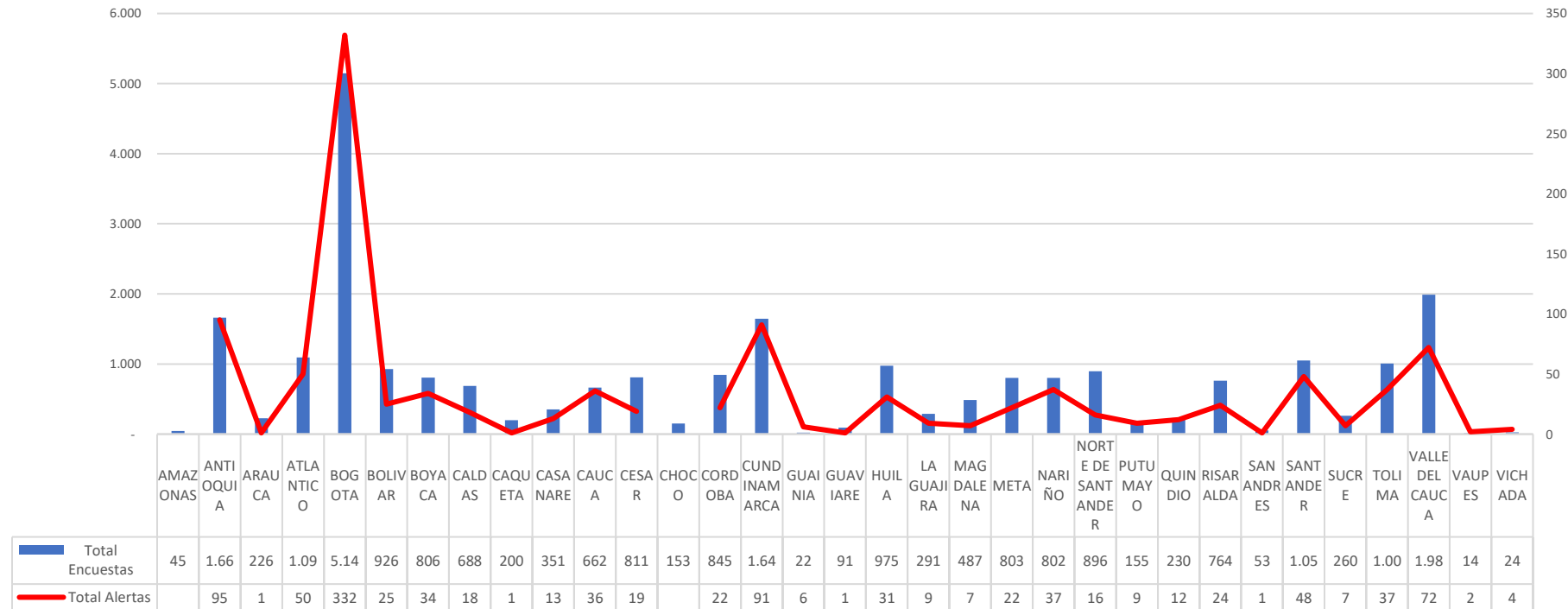
Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

Julio - Septiembre 2025
Trimestre III



Encuestas efectivas VS Alertas creadas

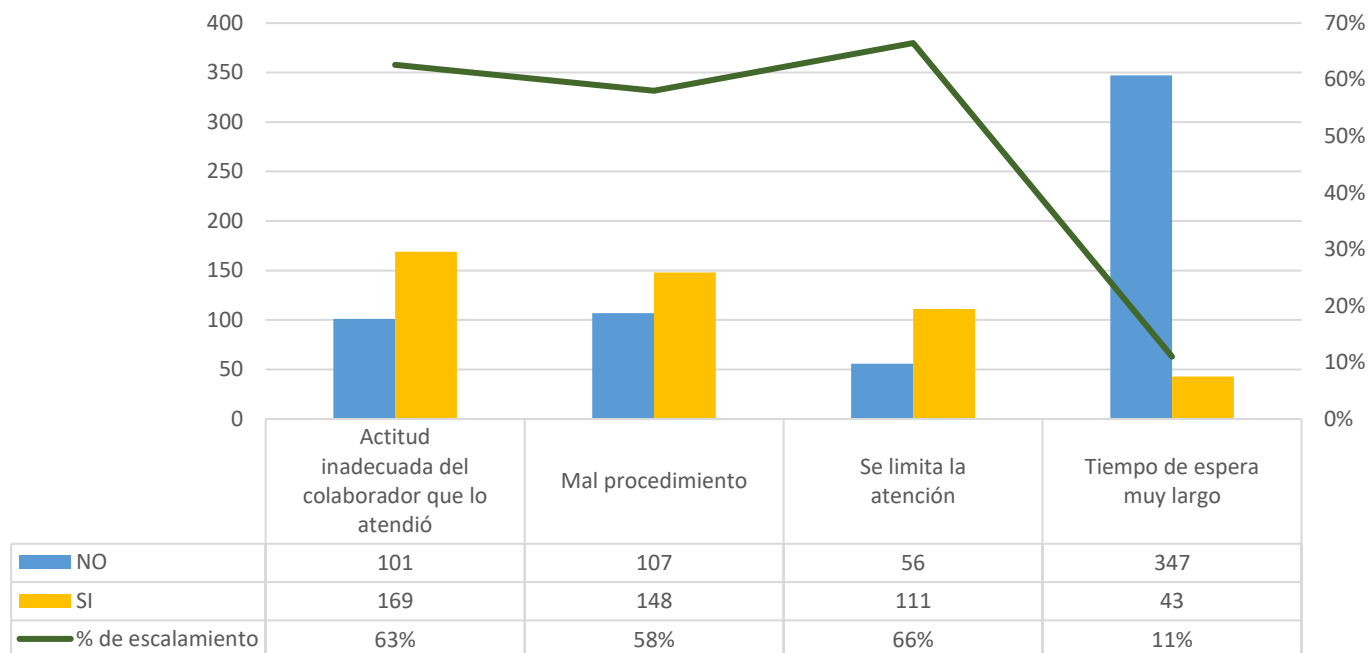
A continuación se observa el comportamiento del tercer trimestre en el cual se gestionaron **25.212** encuestas efectivas y se crearon **1.082** alertas de eventos críticos del canal presencial, lo cual corresponde al **4%** de índice de alertas creadas.



Comportamiento de las alertas creadas



En el tercer trimestre se crearon **1.082** alertas de eventos críticos del canal presencial de las cuales se escalaron **471** a regional; a continuación, se observa el comportamiento del total de alertas creadas por categoría escalada a regional:



Alertas escaladas por regional

Regional	Trim.1			Total	Trim.2			Total	Trim.3			Total	Total
	ene	feb	mar	Trim.1	abr	may	jun	Trim.2	jul	ago	sep	Trim.3	
AMAZONAS	1			1									1
ANTIOQUIA	16	13	8	37	12	12	14	38	17	18	20	55	130
ARAUCA			1	1		1		1					2
ATLANTICO	13	5	1	19	4	7	4	15	3	5	7	15	49
BOGOTA	48	24	22	94	24	31	21	76	35	35	31	101	271
BOLIVAR	3	4	1	8	2	1	2	5	8	5	4	17	30
BOYACA	10	10	7	27	1	5	4	10	7	10	5	22	59
CALDAS			1	1	1	2		3		3	1	4	8
CAQUETA	1		1	2		1		1					3
CASANARE	3		1	4		2	1	3	4		2	6	13
CAUCA	7	1		8	2	3		5	3	10	9	22	35
CESAR	3	1	1	5	1	2	1	4	5	6	2	13	22
CHOCO	1		1	2									2
CORDOBA	11	2	3	16	3	2	1	6	5	5	1	11	33
CUNDINAMARCA	9	3	7	19	8	12	5	25	16	13	15	44	88
GUAINIA						1		1			1	1	2
GUAVIARE					1			1					1
HUILA	3	2	5	10	3	5	2	10	9	4	7	20	40
LA GUAJIRA		1	1	2		2		2	1		4	5	9
MAGDALENA			1	1			1	1	2		1	3	5
META	4		5	9	6	7		13		6	4	10	32
NARIÑO	4	3		7	4	1	1	6	8	9	5	22	35
NORTE DE SANTANDER	2	1	1	4	2		2	4	5	2	2	9	17
PUTUMAYO	1		1	2	1			1	1		3	4	7
QUINDIO	2			2		3		3	3	1	4	8	13
RISARALDA	3	1		4	3	1		4	5	1	3	9	17
SAN ANDRES	1			1	1			1	1			1	3
SANTANDER	7	3	1	11	3	7	4	14	4	7	6	17	42
SUCRE	1		2	3	1			1			4	4	8
TOLIMA	7		3	10	2	5	2	9	8	7	5	20	39
VALLE DEL CAUCA	6	1	6	13	14	13	2	29	9	9	8	26	68
VAUPES											1	1	1
VICHADA									1			1	1
Total	167	75	81	323	99	126	67	292	160	156	155	471	1086

- Para el tercer trimestre se escalaron **471** alertas a regional de las **1.082** alertas creadas.

- Durante el tercer trimestre se resalta a las **regionales Arauca, Caquetá, Choco** toda vez que, no presento alertas del canal presencial, con un comportamiento promedio de **193** encuestas efectivas.

- En un promedio de **100** encuestas durante el tercer trimestre se resalta a la **regional Amazonas** y **Guaviare** toda vez que, no presento alertas del canal presencial.

- La regional **Bogotá, Antioquia** y **Cundinamarca** obtienen el mayor número de alertas escaladas.

Alertas escaladas por punto de atención

- Para el tercer trimestre se escalaron **471** alertas a regional, el **63%** de las alertas escaladas es decir **297**, se concentraron en **34** puntos de atención que obtuvieron entre **20** y **5** alertas.
- El **Cz Suba** con **20** alertas es el punto de atención con mayor participación a nivel nacional, seguidamente por el **Cz Soacha Centro** con un total de **19** alertas escaladas.

Centro zonal	Trim.1			Total Trim.1	Trim.2			Total Trim.2	Trim.3			Total Trim.3	Total
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sep		
CZ SUBA	7	1	1	9	4	2	2	8	15	4	1	20	37
CZ SOACHA CENTRO	5		3	8	6	8	1	15	7	6	6	19	42
CZ PASTO 2	1	1		2	3		1	4	8	5	3	16	22
CZ POPAYAN	5			5	1	2		3	3	7	5	15	23
CZ PITALITO	3		5	8	3	3	1	7	8	3	4	15	30
CZ USME	3	1	2	6	3	4	2	9	1	4	9	14	29
CZ ENGATIVA	4		4	8	1	3	7	11	4	6	3	13	32
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	6	1		7		1	4	5	5	3	3	11	23
CZ GALAN	3		1	4	1	3		4	6	4	1	11	19
CZ BOSA	10	2	4	16	4	7	1	12	1	4	5	10	38
CZ ORIENTE (A)			1	1	2	3		5	5	4	1	10	16
CZ RAFAEL URIBE	11	8	1	20	4	5	2	11	4	4	2	10	41
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	7			7	2	5	1	8	3	2	3	8	23
CZ NORTE CENTRO HISTORICO	2	1		3					1	3	4	8	11
CZ VILLAVICENCIO 2	1		2	3	4	5		9		4	3	7	19
CZ ZIPAQUIRA	2	1	1	4	1	2		3	2	2	3	7	14
CZ PEREIRA	2			2	2	1		3	4		3	7	12

Centro zonal	Trim.1			Total Trim.1	Trim.2			Total Trim.2	Trim.3			Total Trim.3	Total				
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sep						
CZ VALLEDUPAR 2			2	2	1			3	1	2		3	1	5	1	7	13
CZ ARMENIA SUR			1	1				1		2		2	3	1	3	7	10
CZ INTEGRAL NORORIENTAL			9	9	1			10	3	2	7	12	1	1	4	6	28
CZ SAN CRISTOBAL SUR			2	2				2	3			3	2	1	3	6	11
CZ ABURRA NORTE			3	3	1	2		6	3		1	4	1	3	2	6	16
CZ PUENTE ARANDA														3	3	6	6
CZ SOACHA				1	1			1		1	1	2	4	2		6	9
CZ DUITAMA			4	4	5	3		12	1	3	1	5	1	2	3	6	23
CZ ABURRA SUR				1	2			3	1	3		4	1	1	4	6	13
CZ CENTRO													1	1	3	5	5
CZ FACATATIVA											1	1	1	2	2	5	6
CZ USAQUEN			4	4	1	3		8		1		1	1	3	1	5	14
CZ KENNEDY			2	2		1		3	3	2	2	7	3		2	5	15
CZ SUR ORIENTE (A)				1				1			2	2	2	1	2	5	8
CZ PUERTO BOYACA			2	2				2				2	2	3		5	7
CZ NORTE (C)			1	1				2	1	1		2		2	3	5	9
CZ SOGAMOSO			2	2	2	4		8		1	2	3	1	3	1	5	16

Alertas escaladas por punto de atención

El **18%** se distribuye en **25** Centros Zonales que obtuvieron **4** y **3** alertas durante el tercer trimestre, observar las siguientes tablas:

Centro zonal	Trim.1			Total	Trim.2			Total	Trim.3			Total	Total
	ene	feb	mar	Trim.1	abr	may	jun	Trim.2	jul	ago	sep	Trim.3	
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO		3		3	1	1	1	3	2	1	1	4	10
CZ CUCUTA 3			1	1					4			4	5
CZ TUNJA 2	1	2		3					2	2		4	7
CZ 1 MONTERIA	9	2	2	13	1		1	2	1	2	1	4	19
CZ OCCIDENTE	3			3						3	1	4	7
CZ NORORIENTAL	2		1	3	2	1		3	2	1	1	4	10
CZ LA FLORESTA										1	3	4	4
CZ PAZ DE ARIPORO	1			1		1	1	2	3		1	4	7
CZ PALMIRA	1	1		2	1			1	1	2	1	4	7
CZ CIUDAD BOLIVAR						1	2	3		3		3	6
CZ MONTELIBANO						1		1	1	2		3	4
CZ TURBACO			1	1	1			1		3		3	5
CZ LORICA	1			1					3			3	4
CZ GIRARDOT										1	2	3	3
CZ NORTE (S)	1		2	3	1			1			3	3	7
CZ JORDAN						1	1	2		1	2	3	5
CZ CUCUTA 1		1		1	1			1		2	1	3	5
CAIF COMUNA 13					2			2	2		1	3	5
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	1			1			1	1	2		1	3	5
CZ SUROCCIDENTE			1	1	2	1		3	1	2		3	7
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR									2		1	3	3
CZ TUMACO	1			1	1			1		2	1	3	5
CZ HIPODROMO	11	4		15	2	3	3	8			3	3	26
CZ ACACIAS	2		3	5	1	2		3		2	1	3	11
CZ MOCOA	1			1							3	3	4

Alertas escaladas por punto de atención



Finalmente, el **19%** restante se distribuye en **71** Centros Zonales que obtuvieron **1** y **2** alertas durante el tercer trimestre, observar las siguientes tablas:

Centro zonal	Trim.1			Total Trim.1	Trim.2			Total Trim.2	Trim.3			Total Trim.3	Total	
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sep			
REGIONAL CESAR										1	1	2	2	
CZ BARRIOS UNIDOS	3	1		4							1	1	2	6
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO										1	1		2	2
CZ BUCARAMANGA SUR		2		2	1						2		2	5
CZ YOPAL	2	1		3						1	1		2	5
CZ SURORIENTAL		2		2	2	1				1	1		2	7
REGIONAL CAUCA										1	1		2	2
CZ MAICAO	1			1		2				1	1		2	5
CZ MARTIRES					1	1					2		2	4
CZ PASTO 1	1			1						1	1		2	4
CZ AGUACHICA							1			1	1		2	3
CZ JAMUNDI	1	1		2	4	2	1				1	1	2	11
CZ AGUSTIN CODAZZI											2		2	2
CZ LA PLATA		1		1			1			1	1		2	4
CZ BUENAVENTURA	1			1							2		2	3
CZ NEIVA						1				1	1		2	3
CZ LERIDA										1	1		2	2
CZ KENNEDY CENTRAL	1	1	2	4		1	1			2	1		2	8
CZ YUMBO						1	1				2		2	4
CZ SINCELEJO												1	1	1
CZ SEVILLA											1		1	1
REGIONAL QUINDIO												1	1	1
CZ VILLETA	1	1		2								1	1	3
CZ REVIVIR	1	2		3						1			1	4

Centro zonal	Trim.1			Total Trim.1	Trim.2			Total Trim.2	Trim.3			Total Trim.3	Total	
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sep			
CZ GIRARDOT				1								1		2
CZ CARTAGO	1	1		2		1					1		1	4
CZ FUSAGASUGA	1	1		2	1		1				2		1	5
CZ IBAGUE											1		1	1
CZ MANIZALES 2				1	1	1	2				3		1	5
CZ PUERTO CARREÑO										1			1	1
CZ FONSECA											1		1	1
CZ LIBANO										1			1	1
CZ SANTA FE	1	1		2						1			1	3
CZ MONQUIRA										1			1	1
REGIONAL VALLE						1	4				5	1	1	6
CZ ORIENTE (C)											1		1	1
CZ LA HORMIGA				1	1					1			1	2
REGIONAL CALDAS												1	1	1
CZ CHAPARRAL	1	2		3							1		1	4
CZ PLATO											1		1	1
REGIONAL BOLIVAR										1			1	1
CZ LA GAITANA											1		1	1
REGIONAL SAN ANDRES	1			1						1			1	2
CZ LA MESETA											1		1	1
CZ ORIENTE MEDIO						1					1		1	2
CZ ROLDANILLO										1			1	1
CZ DOS QUEBRADAS		1		1						1	1		1	3
CZ SANTA ROSA DE CABAL										1			1	1

Centro zonal	Trim.1			Total Trim.1	Trim.2			Total Trim.2	Trim.3			Total Trim.3	Total	
	ene	feb	mar		abr	may	jun		jul	ago	sep			
REGIONAL VAUPES												1	1	1
CZ BUGA												1	1	1
CZ BAJO CAUCA												1	1	1
CZ ANTONIA SANTOS											1		1	1
REGIONAL MAGDALENA											1		1	1
CZ ICHITKI WAYUUWAAPULE												1	1	1
CZ MAGANGUE												1	1	1
CZ SIMITI											1		1	1
CZ TUNJUELITO	3	3		6		2	1			3	1		1	10
CZ TIERRALTA												1	1	1
CZ SURORIENTE							1			1	1		1	2
CZ NORTE												1	1	1
CZ OTANCHE								1	1			1	1	2
CZ RIOHACHA 2												1	1	1
CZ ESPINAL								1	1	1			1	2
CZ IPIALES		2		2							1		1	3
CZ CIENAGA								1	1	1			1	2
CZ OCAÑA	2			2				1	1	1			1	4
CZ SAN JUAN DE RIOSECO								1	1	1			1	2
CZ ROSALES	1			1		2		2	2		1		1	4
CZ PAMPLONA								1	1			1	1	2
CZ INIRIDA								1	1			1	1	2
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3			3							1		1	4

Índice de alertas



Regional	Encuestas Enero	Encuestas febrero	Encuestas Marzo	Encuestas Abril	Encuestas Mayo	Encuestas Junio	Encuestas Julio	Encuestas Agosto	Encuestas Septiembre	% de participación de encuestas	Alertas III Trimestre	Índice de alertas
AMAZONAS	13	1	7	7	12	7	18	12	15	0,2%	-	-
ANTIOQUIA	473	368	211	350	557	409	597	331	735	6,6%	55	3,3%
ARAUCA	22	15	28	31	70	35	71	64	91	0,9%	-	-
ATLANTICO	193	223	150	256	311	192	320	346	429	4,3%	15	1,4%
BOGOTA	1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	1.615	1.517	2.016	20,4%	101	2,0%
BOLIVAR	192	198	161	202	272	175	282	274	370	3,7%	17	1,8%
BOYACA	206	168	118	174	273	172	275	249	282	3,2%	22	2,7%
CALDAS	110	77	109	109	206	122	207	200	281	2,7%	4	0,6%
CAQUETA	35	55	20	33	42	34	61	62	77	0,8%	-	-
CASANARE	49	22	34	52	77	56	120	96	135	1,4%	6	1,7%
CAUCA	164	178	110	168	207	121	227	210	225	2,6%	22	3,3%
CESAR	127	101	138	178	213	178	276	240	295	3,2%	13	1,6%
CHOCO	37	43	27	41	43	32	47	59	47	0,6%	-	0,0%
CORDOBA	198	173	131	173	251	167	275	299	271	3,4%	11	1,3%
CUNDINAMARC	367	247	252	297	478	319	547	508	589	6,5%	44	2,7%
GUAINIA	4	4	9	8	9	5	8	6	8	0,1%	1	4,5%
GUAVIARE	15	3	12	16	27	21	34	29	28	0,4%	-	-
HUILA	162	87	129	153	259	143	301	314	360	3,9%	20	2,1%
LA GUAJIRA	53	56	60	52	75	65	101	97	93	1,2%	5	1,7%
MAGDALENA	115	65	68	83	143	86	147	166	174	1,9%	3	0,6%
META	121	79	119	125	162	120	236	252	315	3,2%	10	1,2%
NARIÑO	161	163	119	168	253	179	248	257	297	3,2%	22	2,7%
NORTE DE SANT	198	108	138	211	266	179	318	264	314	3,6%	9	1,0%
PUTUMAYO	26	13	20	37	29	25	48	40	67	0,6%	4	2,6%
QUINDIO	43	20	35	61	82	51	84	54	92	0,9%	8	3,5%
RISARALDA	132	72	85	157	264	151	254	204	306	3,0%	9	1,2%
SAN ANDRES	6	4	9	18	13	10	18	16	19	0,2%	1	1,9%
SANTANDER	192	69	180	195	263	195	342	316	393	4,2%	17	1,6%
SUCRE	38	26	19	49	70	34	97	68	95	1,0%	4	1,5%
TOLIMA	203	61	35	203	323	151	345	322	338	4,0%	20	2,0%
VALLE DEL CAUC	248	142	147	426	649	381	624	652	711	7,9%	26	1,3%
VAUPES	1	-	298	3	3	-	9	3	2	0,1%	1	7,1%
VICHADA	4	-	3	8	10	1	12	6	6	0,1%	1	4,2%
Sin Dato Regional		9	7	16	12	16	19	6	14	0,2%	-	-
Total general	4.935	3.537	3.811	5.163	7.636	4.935	8.183	7.539	9.490	100%	471	2%

- ✓ El índice de alertas para el tercer trimestre a nivel nacional fue del 2% sobre una muestra de **25.212** encuestas efectivas.
- ✓ La **regional Bogotá** con el **20,4%** representa la mayor participación en las encuestas efectivas con un total de **5.148** a nivel nacional y un índice de alertas del **2%**.
- ✓ Durante el tercer trimestre las **regionales Guainía, Vaupés, Vichada** obtuvieron el porcentaje mas bajo en encuestas efectivas a nacional.
- ✓ La **regional Vaupés** con el **7.1%** obtuvo el mas alto índice de alertas sobre el total de sus encuestas efectivas.
- ✓ La **regional Caldas y Magdalena** con el **0,6%** representan el mas bajo índice de alertas con un total de **688** y **487** encuestas efectivas.

Categorías de alertas escaladas a Regional

Regional	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo
ANTIOQUIA	8	25	11	11
ATLANTICO	4	6	3	2
BOGOTA	42	23	26	10
BOLIVAR	9	2	6	
BOYACA	2	15	5	
CALDAS		3	1	
CASANARE	2	3		1
CAUCA	11	6	5	
CESAR	10	2	1	
CORDOBA	5		5	1
CUNDINAMARCA	25	11	7	1
GUAINIA		1		
HUILA	6	12	1	1
LA GUAJIRA	2	2	1	
MAGDALENA		1	2	
META	6	2	2	
NARIÑO	3	3	14	2
NORTE DE SANTANDER	4	2	2	1
PUTUMAYO		3	1	
QUINDIO	4	2		2
RISARALDA	4	1	1	3
SAN ANDRES		1		
SANTANDER	7	5	4	1
SUCRE	1		1	2
TOLIMA	4	7	6	3
VALLE DEL CAUCA	10	8	6	2
VAUPES		1		
VICHADA		1		
Total general	169	148	111	43

Categorías de alertas escaladas a Regional

1. En primero lugar, la categoría de **Actitud inadecuada del profesional que lo atendió** con el **36%** de participación, teniendo en cuenta que se evidencia inconformidad por parte de los ciudadanos con respecto al comportamiento y actitud durante la atención presencial.
2. En segundo lugar, la categoría de **Mal Procedimiento** con el **31%** toda vez que en **143** alertas escaladas a regional, no se evidencio el número de radicado en la respuesta inicial o este es diferente al que corresponde, en otras ocasiones se digitan otros números que no se relacionan y **5** alertas por incumplimiento al protocolo de Atención preferencial.
3. En tercer lugar, la categoría **Se limita la atención** con el **24%**, toda vez que, se limita la atención en los puntos de atención en cuanto a los horarios de atención, en ocasiones se detiene la atención presencial por un tiempo determinado y nuevamente se retoma, cantidad de turnos que se atienden en el día y la atención se brinda en días específicos de la semana.
4. Posteriormente, esta la categoría de **Tiempos de espera muy largo** con el **9%** de participación, toda vez que la afluencia de peticionarios aumento en los puntos de atención y la capacidad de talento humano es baja.

Conclusiones

Para el trimestre de **julio, agosto y septiembre** el porcentaje de registros válidos a encuestar es destacable, con un **97.6%**, lo que garantiza una muestra representativa para todo el proceso de Encuestas.

Los resultados de contacto alcanzaron **37.913 registros**, lo que refleja un adecuado nivel de efectividad en la gestión de las muestras. Además, se realizaron **25,212 encuestas totales**, de las cuales **317 fueron encuestas SMS**, lo que muestra un esfuerzo diversificado en las metodologías de recolección de información..

En el tercer trimestre de 2025, el **índice promedio de alertas escaladas a territorio fue del 1,90%**, evidenciando una **efectiva gestión operativa** y **continuidad en la resolución oportuna de alertas**. Este nivel se mantiene dentro de los rangos esperados y confirma la **consistencia en el control de casos críticos**.



Se realizaron **141,645** marcaciones, con **52,605** registros únicos marcados, lo que muestra un esfuerzo considerable para contactar a los registros.

La efectividad de las encuestas fue del **66%**, mientras que la contactabilidad fue del **72%**, donde se muestra un aumento para este último trimestre

El tiempo promedio de manejo fue de **0:00:58**, mostrando eficiencia en el tiempo de contacto y operación.



Gracias