



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN 2017



LÍNEA DE
PROTECCIÓN A
NIÑOS, NIÑAS
Y ADOLESCENTES.

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**





INTRODUCCIÓN

- ▶ Las encuestas de percepción demuestran lo que los ciudadanos piensan de la entidad a partir de la imagen que conciben frente a la prestación de sus servicios y su rol ante la sociedad, y evidencian además, sus necesidades y expectativas. Este instrumento permite identificar los temas sensibles desde la óptica ciudadana, que la entidad debe atender para tomar decisiones. Para la vigencia 2017, el ICBF se propuso identificar tanto las demandas de los ciudadanos, como su valoración sobre la transparencia en la gestión de los recursos públicos destinados al bienestar de la niñez y las familias colombianas.



2 OBJETIVO GENERAL

- ▶ Conocer la opinión ciudadana frente a la imagen del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la calidad de los programas y servicios prestados en la vigencia 2017.

3

METODOLOGÍA

► La Dirección de Servicios y Atención, con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), realizó 5745 encuestas virtuales de percepción en puntos y kioscos Vive Digital, a través de un enlace a la página web del ICBF. El proceso contó con el soporte de los administradores de dichos establecimientos.

Adicionalmente, se realizaron encuestas de percepción cara a cara en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en las que participó el ICBF en algunas regiones del país.



Se realizaron encuestas a nivel nacional a los siguientes grupos etareos

5 a 9 años

Cuando ves este logo o escuchas hablar del ICBF
¿Cómo te sientes?



10 a 14 años

Cuando ves este logo o escuchas hablar del ICBF
¿Cómo te sientes?



¿Crees que el ICBF cumple una labor?



¿Las noticias que escuchas del ICBF te parecen?



**Mayores
a 15 años**

Cuando ves este logo o escuchas hablar del ICBF
¿Cómo te sientes?



¿Crees que el ICBF cumple una labor?



¿Considera usted que el ICBF es una entidad transparente?





4

¿QUÉ VARIABLES SE MIDIERON?

- ▶ La imagen de los ciudadanos sobre la labor del ICBF
- ▶ Calidad de servicio prestado por el ICBF
- ▶ Nivel de transparencia de la entidad

Cumplimiento de la muestra

Logro **118%**

5.745
Encuestas
realizadas

4.879
Muestra
establecida

Encuesta por grupo etario y cumplimiento de la muestra



1.623
Muestra
1.986
Encuestas
realizadas

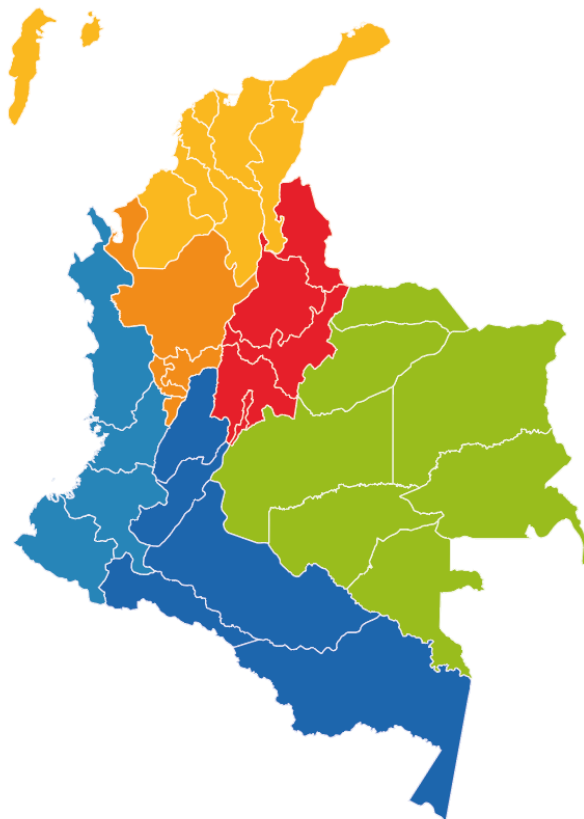


1.624
Muestra
1.851
Encuestas
realizadas



1.632
Muestra
1.803
Encuestas
realizadas

NÚMERO DE ENCUESTAS POR REGIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA MUESTRA



Región Caribe
Muestra **818** | Encuestas realizadas **945**



Región Centro Oriente
Muestra **811** | Encuestas realizadas **849**



Región Centro Sur
Muestra **813** | Encuestas realizadas **895**



Región Eje Cafetero
Muestra **813** | Encuestas realizadas **1.203**



Región Llanos
Muestra **811** | Encuestas realizadas **792**



Región Pacífico
Muestra **813** | Encuestas realizadas **956**

Total Muestras
4.879

Total encuestas realizadas
5.640

RESULTADOS POSITIVOS Y NEGATIVOS POR TEMA Y GRUPO ETARIO

IMAGEN



5 a 9 años

1.632

Muestra

1.997

Encuestas realizadas



Positiva

76%

1.529



Negativa

24%

486



10 a 14 años

3.248

Muestra

3.724

Encuestas realizadas



Positiva

71%

2.639



Negativa

29%

1.085



Mayor de 15 años

3.246

Muestra

3.626

Encuestas realizadas



Positiva

69%

2.518



Negativa

31%

1.108

CALIDAD



10 a 14 años

1.624

Muestra

1.862

Encuestas realizadas



Positiva

74%

1.377



Negativa

26%

485



Mayor de 15 años

1.623

Muestra

1.813

Encuestas realizadas



Positiva

76%

1.370



Negativa

24%

443

TRANSPARENCIA



Mayor de 15 años

1.623

Muestra

1.813

Encuestas realizadas



Positiva

62%

1.126



Negativa

38%

687

CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADOS POR EL ICBF



74%

De los niños y niñas encuestados consideran que el ICBF tiene una alta calidad en sus servicios y brinda hogar y programas de alimentación a los que lo necesitan.



76%

De los ciudadanos encuestados afirmaron que para ellos el Instituto hace todo lo que está a su alcance por brindar bienestar a las niñas y niños del país.

NIVEL DE TRANSPARENCIA DE LA ENTIDAD



62%

De los ciudadanos considera que el ICBF es una institución transparente y que las personas que trabajan en él lo hacen con el corazón. Adicionalmente, que los programas se manejan correctamente y se atiende oportuna y efectivamente a las personas en condiciones de vulnerabilidad.